



NDIS Quality
and Safeguards
Commission



NDIS Workforce
Capability Framework

Εποπτεία για Ικανότητα

Greek | Ελληνικά

Συνεργασία: Ένας Οδηγός για
Εργαζομένους

Σεπτέμβριος 2023








Περιεχόμενα

Κλειδί εικονιδίων χρήση.....	1
Εισαγωγή	2
Σχετικοί πόροι εποπτείας	2
Τι περιλαμβάνεται σε αυτόν τον οδηγό	3
Χρήση αυτού του οδηγού	3
Ενότητα 1: Πότε να έχετε τις συνομιλίες και πώς να προετοιμαστείτε για αυτές	4
Πότε να έχετε τις συνομιλίες	4
Προετοιμασία για συνομιλίες	4
Καταγραφή αποτελεσμάτων	5
Λήψη και παροχή σχολίων	5
Ενότητα 2: Ο Οδηγός Συνομιλίας.....	7
Ρύθμιση της σχέσης συμμετέχοντα-εργαζομένου	7
Ικανότητα εργαζομένων	8
Κατανοώντας τι είναι σημαντικό	9
Παροχή υποστήριξης	9
Επικοινωνία	10
Άλλοι χρήσιμοι πόροι.....	11

Κλειδί εικονιδίων χρήση

Κάθε έγγραφο στο σύνολο των πόρων του Πλαισίου Ικανοτήτων Εργατικού Δυναμικού του NDIS χρησιμοποιεί ένα ή περισσότερα εικονίδια για να δείξει τον προοριζόμενο χρήστη ή χρήστες.

Εικονίδιο	Κλειδί
	Συμμετέχοντες του NDIS
	Εργαζόμενοι
	Επόπτες και διευθυντές πρώτης γραμμής
	Ανώτερα στελέχη και ηγέτες
	Πάροχοι του NDIS

Εισαγωγή

Ως εργαζόμενος του NDIS, πρέπει να έχετε εξειδίκευση και ικανότητα να παρέχετε τις υποστηρίξεις που απαιτεί ένας συμμετέχων και είστε υπεύθυνοι για την ασφαλή και ικανή παροχή υποστήριξης. Οι ευθύνες σας περιγράφονται στον [Κώδικα Δεοντολογίας του NDIS](#). Για να γίνει αυτό, πρέπει να καταλάβετε τι αναμένεται από εσάς και να βεβαιωθείτε ότι έχετε τις ικανότητες που χρειάζεστε πριν αναλάβετε την εργασία. Ρωτήστε τον επόπτη σας εάν χρειάζεστε βοήθεια ή δεν είστε σίγουροι.

Ο επόπτης σας μπορεί να έχει ήδη εξηγήσει τις ικανότητες που χρειάζεστε ως μέρος της εισαγωγικής σας διαδικασίας ή όταν συζήτησε [τη συμφωνία απόδοσης σας](#). Αυτός ο οδηγός σας βοηθά να κατανοήσετε πώς να εφαρμόσετε αυτές τις ικανότητες όταν υποστηρίζετε έναν συμμετέχοντα στο NDIS και ποια υποστήριξη μπορεί να θέλετε να ζητήσετε από τον επόπτη σας.

Οι αυτοδιαχειριζόμενοι συμμετέχοντες στο NDIS μπορούν να χρησιμοποιήσουν αυτούς τους πόρους ως οδηγό όταν συνεργάζονται με μεσάζοντες, όπως παρόχους πλατφορμών ή συνεργάζονται με άτομα που προσλαμβάνουν ή απασχολούν οι ίδιοι, όπως άμεσοι υπάλληλοι ή ελεύθεροι επαγγελματίες.

Οι υποστηρίξεις NDIS και οι υπηρεσίες που θα παραδοθούν στους συμμετέχοντες περιγράφονται στα σχέδια NDIS των συμμετεχόντων, στις συμφωνίες παροχής υπηρεσιών και στα προγράμματα υπηρεσιών. Αυτά τα έγγραφα περιγράφουν «ποιες» υποστηρίξεις θα παρασχεθούν. Το [Πλαίσιο Ικανότητας Εργατικού Δυναμικού του NDIS](#) (το Πλαίσιο) περιγράφει τις ικανότητες που χρειάζονται οι εργαζόμενοι για να παρέχουν αυτές τις υποστηρίξεις. Η υλοποίηση σχεδίων υποστήριξης για κάθε μεμονωμένο συμμετέχοντα απαιτεί τη συνδυασμένη προσπάθεια από εσάς, τον επόπτη σας και τον οργανισμό, για την επίτευξη συμφωνημένων στόχων. Η συμμετοχή σε συνεχή, τριμερή επικοινωνία μεταξύ του συμμετέχοντος στο NDIS και του επόπτη σας είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος για να γίνει αυτό.

Σχετικοί πόροι εποπτείας

Αυτός ο οδηγός αποτελεί μέρος ενός συνόλου πόρων «Εποπτείας για την Ικανότητα» που αναπτύχθηκε από την Επιτροπή NDIS. Μπορείτε να δείτε το [πλήρες σύνολο των πόρων](#) στον ιστότοπό μας ή να αποκτήσετε πρόσβαση σε σχετικούς πόρους επιλέγοντας τους παρακάτω συνδέσμους. Περαιτέρω χρήσιμοι πόροι που αναπτύχθηκαν από την Επιτροπή Ποιότητας και Διασφάλισης του NDIS (η Επιτροπή) παρατίθενται στο τέλος του παρόντος οδηγού.

Σχετικοί πόροι εποπτείας

- [Η Σχέση Εποπτείας και Υποστήριξης: Ένας οδηγός για Επόπτες και Εργαζομένους](#)

Τι περιλαμβάνεται σε αυτόν τον οδηγό

Αυτός ο οδηγός έχει δύο ενότητες.

Η πρώτη ενότητα παραθέτει κοινές καταστάσεις που παρέχουν ευκαιρίες να μιλήσουμε για προσδοκίες, να ζητήσουμε σχόλια και να συμφωνήσουμε για μελλοντικά βήματα. Προτείνει επίσης πώς μπορείτε να προετοιμαστείτε για αυτές τις συνομιλίες.

Η δεύτερη ενότητα παρέχει μια σειρά ερωτήσεων και προτροπών που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε για να καθοδηγήσετε τις συζητήσεις σας με τον επόπτη σας και τον συμμετέχοντα στο NDIS που υποστηρίζετε. Περιλαμβάνει επίσης παραδείγματα για να δείξει πώς θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν οι ερωτήσεις σε διαφορετικές περιστάσεις.

Χρήση αυτού του οδηγού

Αυτός ο οδηγός προορίζεται να χρησιμοποιηθεί για την υποστήριξη τριμερούς επικοινωνίας. Μπορείτε να το χρησιμοποιήσετε για να σας βοηθήσει να σκεφτείτε τις πληροφορίες που πρέπει να γνωρίζετε για τον συμμετέχοντα στο NDIS που υποστηρίζετε και οποιαδήποτε συγκεκριμένη υποστήριξη που θα ζητήσετε από τον επόπτη σας. Είναι πιθανό ότι ο επόπτης σας χρησιμοποιεί ήδη αυτούς τους πόρους. Αν όχι, θα μπορούσατε να τον ενημερώσετε ότι μπορεί να έχει πρόσβαση στη δική του έκδοση αυτού του οδηγού χρησιμοποιώντας τον σύνδεσμο στη σελίδα τίτλου. Μια έκδοση αυτού του οδηγού είναι επίσης διαθέσιμη για τους συμμετέχοντες.

Οι εργαζόμενοι που εργάζονται με αυτοδιαχειριζόμενους συμμετέχοντες στο NDIS μπορούν επίσης να χρησιμοποιήσουν αυτούς τους πόρους ως οδηγό όταν εργάζονται μέσω μεσαζόντων, όπως παρόχους πλατφορμών ή είστε άμεσος υπάλληλος ή ελεύθερος επαγγελματίας.

Ενότητα 1: Πότε να έχετε τις συνομιλίες και πώς να προετοιμαστείτε για αυτές

Οι ισχυρές, αξιόπιστες σχέσεις αποτελούν τη βάση της καλής υποστήριξης και η συνεχής, ανοιχτή επικοινωνία είναι το κλειδί για αποτελεσματικές εργασιακές σχέσεις. Μια σαφής, κοινή κατανόηση σχετικά με τις προσδοκίες και τις ευθύνες είναι ένα ουσιαστικό πρώτο βήμα για τη δημιουργία μιας καλής σχέσης εργασίας με έναν συμμετέχοντα. Είναι εξίσου σημαντικό να κάνετε ερωτήσεις ή να εγείρετε ζητήματα, να λαμβάνετε σχόλια, να κάνετε προτάσεις και να προσαρμόζετε την πρακτική σας ώστε να αντικατοπτρίζει τις μεταβαλλόμενες ανάγκες ή προτεραιότητες στην πορεία.

Πότε να έχετε τις συνομιλίες

Ακολουθούν ορισμένα παραδείγματα για το πότε θα μπορούσατε να χρησιμοποιήσετε τον Οδηγό Συνομιλίας. Φυσικά, δεν επικοινωνούν όλοι οι συμμετέχοντες προφορικά. Τόσο εσείς όσο και ο επόπτης σας πρέπει να ελέγξετε με τον συμμετέχοντα για το πώς θέλει να επικοινωνήσει.

Συμμετέχετε στην ομάδα υποστήριξης ενός συμμετέχοντος στο NDIS: Μπορεί να έχετε ήδη υποστηρίξει άλλους συμμετέχοντες, αλλά πρέπει να κατανοήσετε τις συγκεκριμένες ανάγκες και προσδοκίες κάθε νέου συμμετέχοντα με τον οποίο συνεργάζεστε. Ο επόπτης σας μπορεί να σας ζητήσει να διαβάσετε το σχέδιο υποστήριξης του συμμετέχοντα και μια περιγραφή του τι περιμένει και να σας προσκαλέσει να ελέγξετε οτιδήποτε για το οποίο δεν είστε σίγουροι πριν ξεκινήσετε. Θα μπορούσατε να χρησιμοποιήσετε τις ερωτήσεις στην Ενότητα 2 αυτού του οδηγού για να σας βοηθήσουν να σκεφτείτε τυχόν συγκεκριμένες ερωτήσεις που μπορεί να έχετε.

Υπάρχει ένα περιστατικό ή ένα παρ' ολίγον ατύχημα στη δουλειά: Ενημερώνετε τον επόπτη σας και συμφωνείτε για την ώρα συνάντησης μαζί μ' εσάς και τον συμμετέχοντα για να μιλήσετε για το τι συνέβη, να συζητήσετε πιθανές αιτίες και να συμφωνήσετε για το πώς να διασφαλίσετε ότι δεν θα συμβεί ξανά. Ο επόπτης σας καταγράφει το αποτέλεσμα έτσι ώστε ο συμμετέχων και όλοι οι εργαζόμενοι υποστήριξης να γνωρίζουν τις νέες ρυθμίσεις.

Έχετε τακτική επικοινωνία για να συζητήσετε πώς πηγαίνουν τα πράγματα με τον συμμετέχοντα στο NDIS που υποστηρίζετε: Χρησιμοποιείτε αυτόν τον χρόνο για να εγείρετε ζητήματα σχετικά με τον καλύτερο τρόπο παροχής υποστήριξης. Για παράδειγμα, ο συμμετέχων στο NDIS που υποστηρίζετε θέλει να πάει σε αεροβικές ασκήσεις στο νερό στο τοπικό κέντρο αναψυχής του και θα χρειαστεί υποστήριξη για να μπει και να βγει από την πισίνα. Ενημερώνετε τον επόπτη σας και μαζί με τον συμμετέχοντα, συζητάτε πώς θα το κάνετε αυτό. Ο επόπτης σας κανονίζει να μιλήσετε με τον εκπαιδευτή αεροβικών ασκήσεων για το πώς να υποστηρίξετε τον συμμετέχοντα, ώστε να αισθάνεται άνετα, ασφαλής και να απολαμβάνει το μάθημά του.

Προετοιμασία για συνομιλίες

Το να σκεφτείτε τι να συζητήσετε και τυχόν ερωτήσεις που θέλετε να κάνετε θα σας βοηθήσει να νιώσετε προετοιμασμένοι και να αξιοποιήσετε στο έπακρο αυτές τις συνομιλίες.

Προσαρμογή των ερωτήσεων για την κατάστασή σας: ο Οδηγός Συνομιλίας στην Ενότητα 2 παρουσιάζει μια σειρά ερωτήσεων με βάση τις ικανότητες στο [Πλαίσιο](#), οι οποίες περιγράφουν τις στάσεις, τις δεξιότητες και τις γνώσεις που αναμένονται από τους εργαζόμενους στο NDIS. Ορισμένες ερωτήσεις μπορεί να μην σχετίζονται με εσάς και μπορεί να θέλετε να προτείνετε άλλες. Επιλέξτε τις κύριες επικεφαλίδες στον οδηγό συνομιλίας για να συνδεθείτε με τις σχετικές βασικές ικανότητες στο Πλαίσιο.

Ανάλογα με τις ανάγκες υποστήριξης του συμμετέχοντα στο NDIS, μπορεί επίσης να θέλετε να εξετάσετε τις **πρόσθετες ικανότητες ταυτότητας** που χρειάζεστε όταν υποστηρίζετε συμμετέχοντες που είναι Αβορίγινες και/ή Νησιώτες του Πορθμού Τόρρες, πολιτισμικά και γλωσσικά διαφορετικοί ή ΛΟΑΤΚΙΑ+. Υπάρχουν επίσης **πρόσθετες εξειδικευμένες ικανότητες** που μπορείτε να επιλέξετε για να ταιριάζουν στις συγκεκριμένες ανάγκες υποστήριξης ενός συμμετέχοντα. Εάν οι συμμετέχοντες χρειάζονται υποστήριξη για καθημερινές προσωπικές δραστηριότητες υψηλής έντασης, θα βρείτε αυτές τις ικανότητες όπως περιγράφονται στους [Περιγραφείς Δεξιοτήτων Υποστήριξης Υψηλής Έντασης](#).

Καταγραφή αποτελεσμάτων

Η καταγραφή βασικών σημείων από συνομιλίες δίνει σε εσάς, τον επόπτη σας και τον συμμετέχοντα στο NDIS ένα αρχείο στο οποίο να ανατρέξετε σε μελλοντικές συνομιλίες. Οι οργανισμοί θα έχουν διαφορετικούς τρόπους καταγραφής αυτών των πληροφοριών και είναι σημαντικό να κατανοήσετε τις ευθύνες σας για οποιαδήποτε επίσημη τήρηση αρχείων. Είναι επίσης σημαντικό ο συμμετέχων να έχει εύκολη πρόσβαση σε ένα αρχείο σχετικά με το τι έχει συμφωνηθεί με τρόπο που του ταιριάζει. Για παράδειγμα, μπορεί να αποφασίσουν να απαριθμήσουν τα κύρια σημεία για τα οποία θέλουν να γνωρίζουν οι εργαζόμενοί τους σε μια σημείωση στο ψυγείο. Όταν καταγράφετε και μοιράζεστε προσωπικές ή εμπιστευτικές πληροφορίες, είναι σημαντικό να σέβεστε το απόρρητο του συμμετέχοντα και να μοιράζεστε μόνο πληροφορίες που έχετε άδεια να μοιραστείτε. Συζητήστε το με τον προϊστάμενό σας εάν δεν είστε σίγουροι.

Λήψη και παροχή σχολίων

Οι καλές εργασιακές σχέσεις βασίζονται στο να μπορούμε να δίνουμε και να λαμβάνουμε ανοιχτά, ειλικρινή σχόλια. Η αναζήτηση σχολίων, η ενημέρωση των ανθρώπων για το πώς πηγαίνετε και ζητώντας βοήθεια όταν τη χρειάζεστε, δείχνει ότι έχετε δεσμευτεί να αναπτύξετε και να εφαρμόσετε τις δυνατότητές σας. Το να είστε ανοιχτοί και ειλικρινείς σχετικά με αυτό που θεωρείτε δύσκολο ή με το οποίο χρειάζεστε βοήθεια, διευκολύνει τους άλλους να δουν τι μπορούν να κάνουν για να σας υποστηρίξουν. Αυτό το είδος ανοιχτής συνομιλίας υποστηρίζει επίσης υγιείς εργασιακές σχέσεις.

Οι συμμετέχοντες στο NDIS, ο επόπτης σας και οι συνάδελφοί σας έχουν μια πλούσια εμπειρία από την οποία μπορείτε να μάθετε για να σας υποστηρίξουν στην εργασία σας. Ακολουθούν ορισμένες συμβουλές που θα σας βοηθήσουν να ζητήσετε και να αξιοποιήσετε στο έπακρο τα σχόλια.

Αποφασίστε για το τι θέλετε σχόλια: Μια συνήθης στιγμή για να ζητήσετε σχόλια είναι για να ελέγξετε πώς πηγαίνετε όταν μαθαίνετε κάτι νέο. Για παράδειγμα, πρέπει να μάθετε να χρησιμοποιείτε ένα νέο ανυψωτικό μηχανισμό. Αφού ολοκληρώσατε το μάθημα μη αυτόματου χειρισμού και εργαστήκατε μερικές βάρδιες σε συνεργασία με έναν πιο έμπειρο εργαζόμενο, τώρα εργάζεστε μόνοι σας. Ρωτάτε τον συμμετέχοντα εάν θα μπορούσε να περάσει λίγα λεπτά μαζί σας στο τέλος της βάρδιας για να σας ενημερώσει πώς πηγαίνετε. Θα πρέπει πάντα να ελέγχετε για να βεβαιωθείτε ότι είναι ο κατάλληλος χρόνος για το άτομο που παρέχει τα σχόλια.

Μια απάντηση όπως, «ναι αυτό ήταν εντάξει» δεν σας λέει πολλά. Η προετοιμασία μερικών ερωτήσεων εκ των προτέρων θα σας δώσει περισσότερες πληροφορίες. Για παράδειγμα:

- *«Πώς πήγα με τη χρήση του ιμάντα υποστήριξης;»*
- *«Υπάρχει κάτι που θα μπορούσα να κάνω για να νιώσετε πιο άνετα και ασφαλείς όταν χρησιμοποιούμε τον ανυψωτικό μηχανισμό;»*
- *«Είστε ευχαριστημένος με τον τρόπο που σας μίλησα κατά τη διάρκεια της βάρδιας;»*
- *«Υπάρχει κάτι άλλο που θα μπορούσα να κάνω για να σας υποστηρίξω καλύτερα;»*

Ελέγξτε τα συναισθήματά σας: Μπορεί να είναι δύσκολο να ακούσετε αρνητικά σχόλια. Μπορεί να γίνετε αμυντικοί ή ενοχλημένοι εάν κάποιος δεν σας ακούει ή αισθάνεστε ότι σας έχουν κρίνει άδικα. Είναι εντάξει να ενημερώσετε το άλλο άτομο ότι βρίσκετε τη συνομιλία δύσκολη, και θα μπορούσατε να προτείνετε να κάνετε ένα διάλειμμα και να συνεχίσετε όταν έχετε χρόνο να σκεφτείτε τι έχει λεχθεί.

Πείτε ευχαριστώ: Τα ανοιχτά, ειλικρινή σχόλια είναι απαραίτητα για να ξέρετε πώς πηγαίνετε. Ενημερώστε το άτομο που τα παρέχει ότι εκτιμάτε τον χρόνο και την ειλικρίνειά του.

Ζητήστε την υποστήριξη που χρειάζεστε: Τα σχόλια σας βοηθούν να μάθετε πού θα μπορούσατε να προσαρμόσετε ή να βελτιώσετε τον τρόπο εργασίας σας. Αυτό μπορεί να σας βοηθήσει στον τρέχοντα ρόλο σας και όταν σκέφτεστε πώς θα θέλατε να αναπτυχθείτε στο μέλλον. Συζητήστε με τον επόπτη σας για οποιαδήποτε υποστήριξη χρειάζεστε και αναζητήστε ευκαιρίες για να αποκτήσετε τη μάθηση και την ανάπτυξη που χρειάζεστε.

Αναζητήστε τακτικά σχόλια: Η αίτηση τακτικών συνομιλιών σχολίων τόσο με τον επόπτη σας όσο και με τον συμμετέχοντα στο NDIS δημιουργεί εργασιακές σχέσεις που σας υποστηρίζουν στην εργασία σας. Η συχνότητα αυτών των συνομιλιών θα εξαρτηθεί από το τι είναι πρακτικό για όλα τα μέρη. Για παράδειγμα, θα μπορούσατε να συμφωνήσετε με τον συμμετέχοντα να περνάτε τακτικά λίγο χρόνο στο τέλος της εβδομάδας για να ελέγχετε πώς πάνε τα πράγματα. Μπορείτε να επικοινωνείτε μέσω μηνύματος κειμένου με τον επόπτη σας μετά από κάθε βάρδια και να ακολουθήσετε με μια συνομιλία όταν χρειάζεται. Η οργάνωση αυτού του τακτικού μοτίβου σας δίνει ευκαιρίες να αντιμετωπίσετε ζητήματα όπως εμφανίζονται αντί να περιμένετε για μια πιο επίσημη συνομιλία αξιολόγησης απόδοσης.

Ενότητα 2: Ο Οδηγός Συνομιλίας

Αυτή η ενότητα περιλαμβάνει ερωτήσεις που θα μπορούσατε να κάνετε στον εαυτό σας για να σας βοηθήσουν να κατανοήσετε τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των συμμετεχόντων στο NDIS, να ελέγξετε αν έχετε τις σχετικές ικανότητες και να σκεφτείτε πώς θέλετε να σας υποστηρίξει ο επόπτης σας. Παρέχει επίσης πρακτικά παραδείγματα για το πώς αυτές οι ερωτήσεις θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν σε διαφορετικές καταστάσεις. Μπορείτε να κάνετε κλικ σε καθεμία από τις επικεφαλίδες για να δείτε τις σχετικές βασικές ικανότητες από το Πλαίσιο.

Ρύθμιση της σχέσης συμμετέχοντα-εργαζομένου

Ερωτήσεις για να κάνετε στον εαυτό σας:

- Χρειάζεται να μάθετε ή να προσαρμόσετε το στυλ επικοινωνίας σας ή να αναπτύξετε νέες δεξιότητες για να καλύψετε τις ανάγκες και τις προτιμήσεις αυτού του συμμετέχοντα;
- Ξέρετε ποιος άλλος είναι σημαντικός στη ζωή του συμμετέχοντα για τον οποίο θέλει να γνωρίζετε εσείς και να συνεργάζεστε μαζί του;
- Ξέρετε τι είδους πληροφορίες μπορείτε να μοιραστείτε και με ποιον μπορείτε να τις μοιραστείτε;
- Γνωρίζετε τι είδους πληροφορίες πρέπει να μεταβιβάσετε στον οργανισμό σας και πώς να το κάνετε αυτό;
- Γνωρίζετε με ποιον να επικοινωνήσετε και ποιον ρόλο μπορεί να διαδραματίσει οποιοδήποτε τρίτο μέρος στη σχέση που έχετε με τον συμμετέχοντα σας, π.χ. διαχειριστής προγράμματος, πάροχος πλατφόρμας;

Παράδειγμα: Η Effie είπε ότι το απόρρητο είναι πολύ σημαντικό για αυτήν. Δεν θέλει οι εργαζόμενοι υποστήριξης να επικοινωνήσουν με τους επαγγελματίες υποστήριξης συμπεριφοράς της ή να δώσουν πληροφορίες σχετικά με αυτήν. Ο επόπτης σας μιλάει με την Effie και συμφωνεί για το πότε και τι είδους πληροφορίες πρέπει να μοιραστείτε και με ποιον μπορείτε να τις μοιραστείτε για να σεβαστείτε το απόρρητο της Effie και να την κρατήσετε ασφαλή.

Παράδειγμα: Ο Nam απασχολεί τους δικούς του εργαζομένους και θέλει να εργάζονται ως ομάδα για να υποστηρίζουν τις ανάγκες του. Λαμβάνει συγκατάθεση από κάθε εργαζόμενο όταν αρχίζουν να γνωστοποιούν τους αριθμούς τηλεφώνου τους στους άλλους εργαζομένους του και τον σύντροφό του. Εξηγεί ότι αισθάνεται άνετα με τους εργαζομένους να μοιράζονται πληροφορίες σχετικά με τις ανάγκες υγείας του με άλλους εργαζομένους και τον σύντροφό του εάν έχει συμφωνήσει.

Ικανότητα εργαζομένων

Ερωτήσεις για να κάνετε στον εαυτό σας:

- Νιώθετε σίγουροι και έτοιμοι να παράσχετε αυτήν την υποστήριξη;
- Υπάρχουν πτυχές αυτής της εργασίας που σας κάνουν να αισθάνεστε στρες ή άγχος; Υπάρχει κάτι που θέλετε να συζητήσετε ή να υποστηρίξετε που θα σας βοηθούσε να το διαχειριστείτε;

Παράδειγμα: Είστε έμπειρος εργαζόμενος υποστήριξης και έχετε ολοκληρώσει πρόσφατα ένα σύντομο μάθημα για την εντερική σίτιση ως προετοιμασία για να ξεκινήσετε να υποστηρίζετε έναν πεντάχρονο συμμετέχοντα που βασίζεται στη σίτιση με σωλήνες. Αν και το μάθημα ήταν καλό για την εκμάθηση των γενικών αρχών, γνωρίζετε ότι οι ρυθμίσεις για κάθε συμμετέχοντα είναι διαφορετικές. Η μητέρα της, Gina, είναι ειδικός στην υποστήριξη της κόρης της και θα σας δείξει ακριβώς πώς να υποστηρίξετε την κόρη της. Ο επόπτης σας θα έρθει επίσης για να ελέγξει πώς πάνε τα πράγματα. Διαβάζετε τον Περιγραφέα Δεξιοτήτων Υποστήριξης Υψηλής Έντασης για Εντερική σίτιση, σημειώνοντας μερικά πράγματα που θέλετε να ελέγξετε ξανά τόσο με την Gina όσο και με τον προϊστάμενό σας.

Παράδειγμα: Ένας συμμετέχων που λαμβάνει υποστήριξη για λίγο καιρό σας είπε πρόσφατα ότι άλλαξε το όνομά του από Belle σε Beau και τώρα αναγνωρίζεται ως μη συμμορφούμενος με τα φύλα. Θέλει όλοι να χρησιμοποιούν τις αντωνυμίες «αυτούς» και «αυτοί». Έχετε κάνει την εκπαίδευση Rainbow Awareness που παρείχε ο οργανισμός σας, αλλά αυτό είναι το πρώτο άτομο που υποστηρίζετε που αυτοπροσδιορίζεται ως μη συμμορφούμενο με τα φύλα και είστε αγχωμένοι μήπως κάνετε κάποιο λάθος, όπως η χρήση λανθασμένης αντωνυμίας. Μιλάτε με τον επόπτη σας και κανονίζει έναν συνάδελφο που αυτοπροσδιορίζεται ενεργά ως μέλος της κοινότητας ΛΟΑΤΚΙΑ+ για να εξηγήσει γιατί η γλώσσα είναι σημαντική και επίσης σας προτείνει να συζητήσετε τις ανησυχίες σας με τον Beau εκ των προτέρων. Ο Beau σας διαβεβαιώνει ότι καταλαβαίνουν ότι μπορεί μερικές φορές να κάνετε λάθος, αλλά εκτιμούν ότι κάνετε μια προσπάθεια να αλλάξετε. Συμφωνείτε με τον Beau να συζητάτε τακτικά πώς πάνε τα πράγματα, ώστε να μπορείτε να μιλήσετε για τυχόν ερωτήσεις καθώς προκύπτουν.

Κατανοώντας τι είναι σημαντικό

Ερωτήσεις για να κάνετε στον εαυτό σας:

- Ξέρετε τι είναι σημαντικό για αυτόν τον συμμετέχοντα στο NDIS και πώς μπορείτε να τον υποστηρίξετε για να το επιτύχει;
- Χρειάζεστε υποστήριξη ή επιπλέον πληροφορίες για να σας βοηθήσουν να καταλάβετε τι χρειάζεται αυτός ο συμμετέχων;

Παράδειγμα: Η Jill έχει ζήσει σε σπίτι ομαδικής κατοίκησης για χρόνια και είναι ενθουσιασμένη με τη πιθανότητα να μετακομίσει σε ένα δικό της μέρος. Πρόσφατα ξεκινήσατε να υποστηρίζετε την Jill και αισθάνεστε ότι δεν είστε στο μήκος κύματος. Ό,τι λέτε φαίνεται να την αναστατώνει ή να την θυμώνει. Λέτε στον επόπτη σας ότι θέλετε να αλλάξετε βάρδιες.

Ο επόπτης σας κανονίζει να μάθετε περισσότερα σχετικά με την πρακτική που βασίζεται σε τραύματα. Αυτό σας δίνει μια εντελώς νέα προοπτική για το γιατί η Jill ήταν τόσο ευερέθιστη. Ο επόπτης σας οργανώνει επίσης μια συνομιλία μεταξύ εσάς και της Jill. Η Jill εξηγεί πόσο σημαντική είναι αυτή η μετακόμιση για αυτήν και ότι ανησυχεί ότι μπορεί να μην πάει καλά. Της ζητάτε να περιγράψει πώς θα ήταν «καλά» και να μιλήσει για το πώς μπορείτε να την υποστηρίξετε όταν αισθάνεται άγχος. Συμφωνείτε επίσης να έρθετε μαζί με την Jill στην επόμενη συνάντηση με τον συντονιστή υποστήριξης για να διερευνήσετε πώς μπορείτε να την υποστηρίξετε για να κάνετε αυτή τη μετακόμιση επιτυχημένη.

Παροχή υποστήριξης

Ερωτήσεις για να κάνετε στον εαυτό σας:

- Γνωρίζετε τις προτιμήσεις, τις καταστάσεις ή τα εναύσματα που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τον τρόπο με τον οποίο χρειάζεστε να υποστηρίξετε αυτόν τον συμμετέχοντα;
- Υπάρχουν συγκεκριμένοι κίνδυνοι που σχετίζονται με την υποστήριξη αυτού του συμμετέχοντα και ξέρετε πώς να τους διαχειριστείτε; Να θυμάστε ότι αυτό απαιτεί την κατανόηση του τι θέλει ο συμμετέχων καθώς και των πολιτικών και των διαδικασιών του οργανισμού σας.
- Τι γνωρίζετε για τα υπάρχοντα δυνατά σημεία αυτού του συμμετέχοντα; Ξέρετε πώς να υποστηρίξετε αυτό το άτομο με τρόπους που οικοδομούν την εμπιστοσύνη και τις ικανότητές του να επιδιώξουν αυτό που είναι σημαντικό για αυτόν; Θέλετε να συζητήσετε ιδέες για το πώς να το κάνετε αυτό;

Παράδειγμα: Ο Angelo είναι ένας νεαρός άνδρας που υποστηρίζεται για να ζήσει με τον αυτισμό του. Σας εξηγεί ότι συχνά αναστατώνεται εάν το περιβάλλον είναι πολύ θορυβώδες ή έντονα φωτισμένο. Πρόσφατα ο Angelo πρότεινε ότι θα ήθελε να βγει έξω περισσότερο και να γνωρίσει νέους φίλους. Ανησυχείτε για τον τρόπο διαχείρισης των κινδύνων και ζητάτε συμβουλές από τον επόπτη σας. Οι τρεις σας καθίστε μαζί για να σχεδιάσετε πώς να το κάνετε αυτό, έτσι ώστε ο Angelo να αισθάνεται σίγουρος και να έχει ένα σχέδιο για το τι θέλει να κάνετε εάν αρχίσει να αισθάνεται άγχος ή στρες.

Παράδειγμα: Ο Έρικ ζει στο σπίτι ανεξάρτητα και έχει την Trixie το σκυλί για παρέα. Η Trixie κοιμάται στο δωμάτιο του Έρικ. Πρόσφατα υποστηρίζατε τον Έρικ να μεταφερθεί από το κρεβάτι στην καρέκλα του και η Trixie μπήκε στη μέση. Ήταν αρκετά επικίνδυνο και παραλίγο να καταλήξετε και οι δύο στο πάτωμα. Συνειδητοποιείτε ότι αυτό είναι κάτι που θα μπορούσε εύκολα να επηρεάσει άλλους εργαζομένους και το αναφέρετε στον επόπτη σας. Οι τρεις σας κάθιστε μαζί για να συζητήσετε τον καλύτερο τρόπο για να παραμείνουν όλοι ασφαλείς. Αποφασίζετε να κρατήσετε την Trixie έξω από το δωμάτιο όταν κάνετε μελλοντικές μεταφορές και ο επόπτης θα ενημερώσει τους άλλους εργαζομένους υποστήριξης για αυτήν τη νέα ρύθμιση.

Επικοινωνία

Ερωτήσεις για να κάνετε στον εαυτό σας:

- Πώς αισθάνεστε ότι θα παρέχετε υποστήριξη σε αυτόν τον συμμετέχοντα; Τι σας λέει ότι τα πράγματα πάνε καλά; Υπάρχουν τομείς όπου αισθάνεστε ότι χρειάζεστε περαιτέρω εκπαίδευση ή περισσότερη υποστήριξη;
- Επικοινωνείτε με τον συμμετέχοντα για να μάθετε τι πάει καλά και ρωτάτε για τυχόν αλλαγές που θα ήθελε στον τρόπο με τον οποίο τον υποστηρίζετε;
- Εάν ένας συμμετέχων είναι απρόθυμος ή δεν αισθάνεται άνετα να δώσει σχόλια, τι θα μπορούσατε να κάνετε για να τον υποστηρίξετε;

Παράδειγμα: Η Rhonda είναι γενικά χαρούμενη για την υποστήριξη που λαμβάνει από τη Nan, αν και πρόσφατα η Nan φαίνεται να περνάει πολύ χρόνο στο τηλέφωνό της. Η Rhonda δεν το έχει αναφέρει αυτό επειδή δεν θέλει να αναστατώσει τη Nan και αν το αναφέρει στον πάροχο υπηρεσιών, ανησυχεί ότι θα δημιουργήσει προβλήματα στη Nan.

Η εκ των προτέρων συμφωνία σχετικά με το πώς και πότε να επικοινωνούν μεταξύ τους μπορεί να βοηθήσει στην αντιμετώπιση δύσκολων συνομιλιών. Η Rhonda και η Nan συμφωνούν να βρουν χρόνο μία φορά το δεκαπενθήμερο για να πουν ένα φλιτζάνι τσάι και να κουβεντιάσουν για το πώς πάνε τα πράγματα συνολικά.

Η Rhonda ανακαλύπτει ότι η Nan έχει μια κόρη που ήταν άρρωστη και επικοινωνήσε με τον παιδικό σταθμό για να ελέγξει ότι ήταν εντάξει. Η Nan συνειδητοποιεί ότι έχει αποσπαστεί λίγο η προσοχή της και κανονίζει για το κέντρο να επικοινωνήσει με τον σύντροφό της εάν υπάρχει πρόβλημα με το παιδί της κατά τις ώρες εργασίας.

Άλλοι χρήσιμοι πόροι

- [Το Πλαίσιο Ικανότητας Εργατικού Δυναμικού NDIS](#): περιγράφει τις στάσεις, τις δεξιότητες και τις γνώσεις που απαιτούνται από όλους τους εργαζομένους - συμπεριλαμβανομένων των εποπτών - και τις συμπεριφορές που μπορείτε να περιμένετε να δείτε.
- [Κώδικας Δεοντολογίας NDIS](#): προωθεί την ασφαλή και ηθική παροχή υπηρεσιών καθορίζοντας προσδοκίες για τη συμπεριφορά τόσο των παρόχων NDIS όσο και των εργαζομένων.
- [Κώδικας Δεοντολογίας NDIS: Καθοδήγηση για Εργαζομένους](#).
- [Περιγραφείς Δεξιοτήτων Υποστήριξης Υψηλής Έντασης](#): καθοδήγηση για παρόχους NDIS και εργαζομένους που υποστηρίζουν συμμετέχοντες με καθημερινές προσωπικές δραστηριότητες υψηλής έντασης.
- [Οδηγός Επιλογών Σταδιοδρομίας](#): βοηθά τους σημερινούς εργαζομένους να διερευνήσουν επιλογές εξέλιξης για να εμβαθύνουν τις ικανότητές τους στην τρέχουσα εργασία τους ή να επιδιώξουν άλλες ευκαιρίες σταδιοδρομίας στον τομέα της αναπηρίας ή στον τομέα της περίθαλψης γενικότερα.