



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission



NDIS Workforce  
Capability Framework

# क्षमता के लिए पर्यवेक्षण

Hindi | हिन्दी

मिलकर काम करना: श्रमिकों के लिए  
एक मार्गदर्शिका

सितम्बर 2023



## विषय-वस्तु

यूजर आइकन की.....	1
प्रस्तावना.....	2
संबंधित पर्यवेक्षण संसाधन.....	2
इस मार्गदर्शिका में क्या शामिल है.....	2
इस मार्गदर्शिका का उपयोग करना.....	3
अनुभाग 1: बातचीत कब करें और उनके लिए तैयारी कैसे करें.....	4
बातचीत कब करें.....	4
बातचीत करने की तैयारी करना.....	4
परिणामों को रिकॉर्ड करना.....	5
फीडबैक (प्रतिक्रिया) लेना और देना.....	5
अनुभाग 2: वार्तालाप मार्गदर्शिका.....	7
प्रतिभागी-कार्यकर्ता संबंध स्थापित करना.....	7
कार्यकर्ता क्षमता.....	8
यह समझना कि क्या महत्वपूर्ण है.....	9
सहायता प्रदान करना.....	9
चेक इन करना (हालचाल पूछना).....	10
अन्य उपयोगी संसाधन.....	11

## यूजर आइकन की

संसाधनों के एनडीआईएस कार्यबल क्षमता फ्रेमवर्क वर्ग में प्रत्येक दस्तावेज़ लक्षित उपयोगकर्ता या उपयोगकर्ताओं को दिखाने के लिए एक या एक से अधिक चिह्नों का उपयोग करता है।

आइकन	की
	एनडीआईएस प्रतिभागी
	श्रमिक
	पर्यवेक्षक (सुपरवाइज़र) और फ्रंटलाइन प्रबंधक (मैनेजर)
	सीनियर मैनेजर और लीडर्स
	एनडीआईएस प्रदाता

## प्रस्तावना

एक एनडीआईएस कार्यकर्ता के रूप में, आपको प्रतिभागी के लिए आवश्यक सहायताएं प्रदान करने के लिए विशेषज्ञता और क्षमता की ज़रूरत होती है और आप सुरक्षित और सक्षम रूप से सहायता प्रदान करने के लिए जिम्मेदार हैं। आपकी जिम्मेदारियों को [एनडीआईएस आचार संहिता](#) में वर्णित किया गया है। ऐसा करने के लिए, आपको यह समझने की आवश्यकता है कि आपसे क्या अपेक्षा की जाती है और यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि आपके पास काम करने से पहले आवश्यक क्षमताएँ हैं। अपने पर्यवेक्षक से पूछें यदि आपको मदद की ज़रूरत है या यदि आपको पक्का पता नहीं है।

हो सकता है कि आपके पर्यवेक्षक ने पहले से ही उन क्षमताओं को समझाया हो जिनकी आपको अपने इंडक्शन के हिस्से के रूप में आवश्यकता होती है या उन्होंने आपके [प्रदर्शन समझौते](#) पर चर्चा करते समय इसे समझाया हो सकता है। यह मार्गदर्शिका आपको यह समझने में मदद करती है कि एनडीआईएस प्रतिभागी की सहायता करते समय इन क्षमताओं को कैसे लागू करना है और आप अपने पर्यवेक्षक से किस प्रकार की सहायता की मांग करना चाह सकते/ती हैं।

स्व-प्रबंधन एनडीआईएस प्रतिभागी उस स्थिति में इन संसाधनों का उपयोग एक मार्गदर्शक के रूप में कर सकते हैं जब वे मध्यवर्ती संस्थाओं के साथ काम कर रहे हों, जैसे कि प्लेटफ़ॉर्म प्रदाता या जब वे उन लोगों के साथ काम कर रहे हों जिन्हें वे स्वयं नियुक्त या नियोजित करते हैं, जैसे कि प्रत्यक्ष कर्मचारी या सोल ट्रेडर।

प्रतिभागियों को वितरित की जाने वाली NDIS सहायताओं और सेवाओं का वर्णन प्रतिभागियों की NDIS योजनाओं, सेवा समझौतों और सेवा शेड्यूल में किया गया है। ये दस्तावेज़ बताते हैं कि 'क्या' सहायताएं प्रदान की जाएँगी। [NDIS कार्यबल क्षमता फ्रेमवर्क](#) (फ्रेमवर्क) उन क्षमताओं का वर्णन करता है जिनकी श्रमिकों को उन सहायताओं को प्रदान करने के लिए आवश्यकता होती है। प्रत्येक व्यक्तिगत प्रतिभागी के लिए सहायता योजनाओं को लागू करने के हेतु आपके, आपके पर्यवेक्षक और संगठन के संयुक्त प्रयास की आवश्यकता होती है ताकि सहमत लक्ष्यों को हासिल किया जा सके। एनडीआईएस प्रतिभागी और आपके पर्यवेक्षक के बीच निरंतर, तीन-तरफ़े संचार में भाग लेना ऐसा करने का एक प्रभावी तरीका है।

## संबंधित पर्यवेक्षण संसाधन

यह मार्गदर्शिका एनडीआईएस आयोग द्वारा विकसित 'क्षमता के लिए पर्यवेक्षण' संसाधनों के एक वर्ग का हिस्सा है। आप हमारी वेबसाइट पर [संसाधनों का पूरा सेट](#) देख सकते/ती हैं या नीचे दिए गए लिंक्स का चयन करके संबंधित संसाधनों तक पहुंच प्राप्त कर सकते/ती हैं। एनडीआईएस गुणवत्ता और सुरक्षा उपाय आयोग (आयोग) द्वारा विकसित अधिक उपयोगी संसाधन इस मार्गदर्शिका के अंत में सूचीबद्ध हैं।

### संबंधित पर्यवेक्षण संसाधन

- [पर्यवेक्षण और सहायता संबंध: पर्यवेक्षकों और श्रमिकों के लिए एक मार्गदर्शिका](#)

## इस मार्गदर्शिका में क्या शामिल है

इस मार्गदर्शिका के दो अनुभाग हैं।

पहला अनुभाग सामान्य स्थितियों को सूचीबद्ध करता है जो अपेक्षाओं के बारे में बात करने, फीडबैक (प्रतिक्रिया) प्राप्त करने और भविष्य के चरणों पर सहमत होने के अवसर प्रदान करती हैं। यह अनुभाग यह सुझाव भी देता है कि इन वार्तालापों के लिए आप कैसे तैयारी कर सकते/ती हैं।

---

दूसरा अनुभाग प्रश्नों और प्राम्प्ट्स (संकेतों) की एक श्रृंखला प्रदान करता है जिसका उपयोग आप अपने पर्यवेक्षक और आपके द्वारा समर्थित एनडीआईएस प्रतिभागी के साथ अपनी चर्चाओं का मार्गदर्शन करने के लिए कर सकते/ती हैं। इसमें यह दिखाने के उदाहरण भी शामिल हैं कि विभिन्न परिस्थितियों में प्रश्नों का उपयोग कैसे किया जा सकता है।

## इस मार्गदर्शिका का उपयोग करना

इस मार्गदर्शिका का उद्देश्य तीन-तरफ़ा संचार में सहायता देने के लिए उपयोग किया जाना है। आप इसका उपयोग उस एनडीआईएस प्रतिभागी के बारे में जानने के लिए आवश्यक जानकारी के बारे में और अपने पर्यवेक्षक से अनुरोध करने के लिए कोई विशिष्ट समर्थन के बारे में सोचने में अपनी मदद करने के लिए कर सकते/ती हैं। यह संभावना है कि आपका पर्यवेक्षक पहले से ही इन संसाधनों का उपयोग कर रहा है। यदि ऐसा नहीं है, तो आप उन्हें बता सकते/ती हैं कि वे शीर्षक पृष्ठ (टाइटल पेज़) पर लिंक का उपयोग करके इस मार्गदर्शिका के अपने संस्करण तक पहुंच प्राप्त कर सकते/ती हैं। इस मार्गदर्शिका का एक संस्करण प्रतिभागियों के लिए भी उपलब्ध है।

स्व-प्रबंधन करने वाले एनडीआईएस प्रतिभागियों के साथ काम करने वाले कार्यकर्ता उस स्थिति में इन संसाधनों का उपयोग एक मार्गदर्शिका के रूप में भी कर सकते हैं जब वे मध्यवर्ती संस्थाओं के माध्यम से काम करते हैं, जैसे कि प्लेटफ़ॉर्म प्रदाता या जब आप एक प्रत्यक्ष कर्मचारी या सोल ट्रेडर होते हैं।

# अनुभाग 1: बातचीत कब करें और उनके लिए तैयारी कैसे करें

मजबूत, भरोसेमंद रिश्ते अच्छे समर्थन का आधार हैं और निरंतर, खुला संचार प्रभावी कामकाजी रिश्तों की कुंजी होता है। अपेक्षाओं और जिम्मेदारियों के बारे में एक स्पष्ट, साझी समझ किसी प्रतिभागी के साथ एक अच्छा कार्य संबंध स्थापित करने में एक आवश्यक पहला कदम है। साथ ही साथ सवाल पूछना या मुद्दे उठाना, फीडबैक प्राप्त करना, सुझाव देना और राह में बदली हुई जरूरतों या प्राथमिकताओं को दर्शाने के लिए अपने अभ्यास को समायोजित करना भी उतना ही महत्वपूर्ण है।

## बातचीत कब करें

यहाँ कुछ उदाहरण दिए गए हैं कि आप वार्तालाप मार्गदर्शिका का उपयोग कब कर सकते/ती हैं। बेशक, सभी प्रतिभागी मुंह-ज़बानी संवाद नहीं करते हैं। आपको और आपके पर्यवेक्षक दोनों को प्रतिभागी के साथ यह जांच करने की आवश्यकता है कि वे कैसे संवाद करना चाहते हैं।

**आप एनडीआईएस प्रतिभागी की सहायता टीम में शामिल हो रहे/ही हैं:** हो सकता है कि आप पहले से ही अन्य प्रतिभागियों की सहायता कर रहे/ही हों, लेकिन आपको प्रत्येक नए प्रतिभागी की विशिष्ट आवश्यकताओं और अपेक्षाओं को समझने की आवश्यकता है, जिसके साथ आप काम करते/ती हैं। आपका पर्यवेक्षक आपको प्रतिभागी की सहायता योजना और वे क्या उम्मीद करते हैं, इसका विवरण पढ़ने के लिए कह सकते हैं और आपको शुरू करने से पहले किसी ऐसी चीज़ की जांच करने के लिए आमंत्रित कर सकते हैं जिसके बारे में आप सुनिश्चित नहीं हैं। आप इस मार्गदर्शिका के सेक्शन 2 में दिए गए सवालों का इस्तेमाल अपने किन्हीं खास सवालों पर सोचने में मदद करने के लिए कर सकते/ती हैं।

**काम पर कोई घटना घटित हुई है या नियर मिस (घटना होते बाल-बाल बचने की स्थिति) हुई है:** आप अपने पर्यवेक्षक को बताते/ती हैं और जो हुआ उसके बारे में बात करने के लिए आपसे और प्रतिभागी से मिलने के लिए सहमति लेते/ती हैं, संभावित कारणों पर चर्चा करते/ती हैं और यह सुनिश्चित करने के लिए सहमत होते हैं कि ऐसी घटना फिर से न हो। आपका पर्यवेक्षक परिणाम को रिकॉर्ड करता है ताकि प्रतिभागी और उनके सभी सहायक कार्यकर्ता नई व्यवस्थाओं से अवगत हों।

**इस बात पर चर्चा करने के लिए आपके साथ नियमित चेक-इन किया जाता है कि आप जिस एनडीआईएस प्रतिभागी की सहायता कर रहे/ही हैं, उनके साथ स्थितियाँ कैसी जा रही हैं:** आप इस समय का उपयोग सहायता प्रदान करने के सर्वोत्तम तरीके के बारे में मुद्दों को उठाने के लिए करते/ती हैं। उदाहरण के लिए, आपके द्वारा समर्थित एनडीआईएस प्रतिभागी अपने स्थानीय ज़िमखाने (leisure centre) में वाटर एरोबिक्स में भाग लेने जाना चाहता/ती है और उसे पूल के अंदर और बाहर जाने के लिए सहायता की आवश्यकता होगी। आप अपने पर्यवेक्षक को बताते/ती हैं और प्रतिभागी के साथ मिलकर, आप चर्चा करते/ती हैं कि आप यह कैसे करेंगे। आपका पर्यवेक्षक आपके लिए एरोबिक्स प्रशिक्षक के साथ इस बारे में बात करने की व्यवस्था करता है कि प्रतिभागी की सहायता कैसे करनी है ताकि प्रतिभागी आरामदायक, सुरक्षित महसूस करे और अपनी कक्षा का आनंद लें।

## बातचीत करने की तैयारी करना

क्या चर्चा करनी है और आप जो भी प्रश्न पूछना चाहते/ती हैं, उसके बारे में पहले से सोचने से आपको तैयार महसूस करने और इन वार्तालापों का अधिकतम लाभ उठाने में मदद मिलेगी।

**अपनी स्थिति के लिए प्रश्नों को समायोजित करना:** अनुभाग 2 में वार्तालाप मार्गदर्शिका [फ्रेमवर्क](#) में क्षमताओं के आधार पर प्रश्नों की एक श्रृंखला प्रस्तुत करती है, जो एनडीआईएस कार्यकर्ताओं से अपेक्षित दृष्टिकोण, कौशल और ज्ञान का वर्णन करती है। हो सकता है कि कुछ प्रश्न आपके लिए प्रासंगिक नहीं हों और आप दूसरे प्रश्नों का सुझाव देना चाह सकते/ती हैं। फ्रेमवर्क में प्रासंगिक मुख्य क्षमताओं से लिंक करने के लिए वार्तालाप मार्गदर्शिका में मुख्य शीर्षकों का चयन करें।

एनडीआईएस प्रतिभागी की सहायता आवश्यकताओं के आधार पर, आप उन **अतिरिक्त पहचान क्षमताओं** पर भी विचार करना चाह सकते/ती हैं जिनकी आपको उन प्रतिभागियों की सहायता करते समय आवश्यकता होती है जो एबोरिजनल (आदिवासी) और/या टोरेस स्टेट आइलैंडर हैं, सांस्कृतिक और भाषाई रूप से विविध हैं या LGBTIQA+ हैं। **अतिरिक्त विशिष्ट क्षमताएँ** भी हैं जिनका चयन आप किसी प्रतिभागी की विशिष्ट सहायता आवश्यकताओं के अनुरूप कर सकते/ती हैं। यदि प्रतिभागियों को उच्च तीव्रता वाली दैनिक व्यक्तिगत गतिविधियों के लिए सहायता की आवश्यकता है, तो आप इन क्षमताओं का वर्णन [हाई इंटेन्सिटी सपोर्ट स्किल्स डिस्क्रीप्टर \(उच्च तीव्रता वाले सहायता कौशल वर्णनकर्ताओं\)](#) में पा सकते/ती हैं।

## परिणामों को रिकॉर्ड करना

बातचीत के मुख्य विषयों को रिकॉर्ड करने से आपको, आपके पर्यवेक्षक और एनडीआईएस प्रतिभागी को भविष्य की बातचीत में संदर्भित करने के लिए एक रिकॉर्ड मिलता है। संगठनों के पास इस जानकारी को रिकॉर्ड करने के विभिन्न तरीके होंगे और यह महत्वपूर्ण है कि आप किसी भी औपचारिक रिकॉर्डकीपिंग के लिए अपनी जिम्मेदारियों को समझें। यह भी महत्वपूर्ण है कि प्रतिभागी अपने लिए उपयुक्त तरीके से आसानी से उस रिकॉर्ड तक पहुँच प्राप्त कर सकता है जिसपर सहमति हुई है। उदाहरण के लिए, वे उन मुख्य विषयों को फ्रिज पर एक नोट पर सूचीबद्ध करने का निर्णय ले सकते हैं जिनके बारे में वे चाहते हैं कि उनके कर्मचारियों को जानकारी हो। किसी भी व्यक्तिगत या गोपनीय जानकारी को रिकॉर्ड और साझा करते समय, प्रतिभागी की गोपनीयता का सम्मान करना और केवल उस जानकारी को साझा करना महत्वपूर्ण है जिसे साझा करने की आपको अनुमति है। यदि आपको पक्का पता नहीं है तो अपने पर्यवेक्षक के साथ इस पर चर्चा करें।

## फीडबैक (प्रतिक्रिया) लेना और देना

अच्छे कामकाजी रिश्ते खुली, ईमानदार फीडबैक देने और प्राप्त करने में सक्षम होने पर निर्भर करते हैं। फीडबैक मांगना, लोगों को यह बताना कि आपको कैसा लग रहा है, और जब आपको आवश्यकता हो तो मदद मांगना, यह दर्शाता है कि आप अपनी क्षमताओं को विकसित करने और लागू करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। आपको जो मुश्किल लगता है या जिसमें आपको मदद की ज़रूरत है, उसके बारे में स्पष्ट और ईमानदार होना दूसरों के लिए यह देखना अधिक आसान बनाता है कि आपकी सहायता के लिए वे क्या कर सकते हैं। इस तरह की खुली बातचीत स्वस्थ कामकाजी रिश्तों का भी समर्थन करती है।

एनडीआईएस प्रतिभागियों, आपके पर्यवेक्षक और आपके सहकर्मियों के पास अनुभव का खजाना है जिससे आप अपने काम में अपनी सहायता के लिए सीख सकते/ती हैं। फीडबैक की मांग करने और उसका अधिकतम लाभ उठाने में आपकी सहायता करने के लिए यहां कुछ युक्तियाँ दी गई हैं।

**तय करें कि आप क्या चाहते/ती हैं कि फीडबैक किस बारे में हो:** फीडबैक की मांग करने का एक सामान्य समय यह जांच करना है कि जब आप कुछ नया सीख रहे हों तो आपको कैसा लग रहा है। उदाहरण के लिए, आपको एक नए हॉइस्ट का उपयोग करना सीखने की ज़रूरत है। मैनुअल हैंडलिंग कोर्स पूरा करने और एक अधिक अनुभवी कार्यकर्ता के साथ कुछ बड्डी शिफ्ट्स में काम करने के बाद, अब आप खुद से काम कर रहे/ही हैं। आप प्रतिभागी से पूछते हैं कि क्या वे शिफ्ट के अंत में आपके साथ कुछ मिनट बिता सकते हैं ताकि आपको पता चल सके कि आप कैसा प्रदर्शन कर रहे/ही हैं। आपको हमेशा यह सुनिश्चित करने के लिए जांच करनी चाहिए कि फीडबैक प्रदान करने वाले व्यक्ति के लिए समय सुविधाजनक है।

'हाँ यह ठीक-ठाक था' जैसा जवाब आपको बहुत कुछ नहीं बताता है। कुछ प्रश्नों को पहले से तैयार करने से आपको और अधिक जानकारी मिलेगी। उदाहरण के लिए:

- 'क्या मैंने स्लिंग का उपयोग ठीक से किया?'
- 'क्या ऐसा कुछ है जो मैं आपको उस समय अधिक आरामदायक और सुरक्षित महसूस करने के लिए कर सकता/ती हूँ जब हम हॉस्ट का उपयोग कर रहे हों?'
- 'क्या शिफ्ट के दौरान मैंने जिस तरीके से आपसे बातचीत की, क्या आप उससे खुश हैं?'
- 'क्या कुछ और है जो मैं आपको बेहतर समर्थन देने के लिए कर सकता/ती हूँ?'

**अपनी भावनाओं की जाँच करें:** नकारात्मक फीडबैक सुनना कठिन हो सकता है। यदि कोई आपकी बात नहीं सुन रहा है या आपको लगता है कि आपकी अनुचित तरीके से आलोचना की जा रही है तो आप रक्षात्मक या नाराज हो सकते/ती हैं। दूसरे व्यक्ति को यह बताना ठीक है कि आपको बातचीत मुश्किल लग रही है, और आप एक ब्रेक लेने का और जब आपके पास जो कहा जा रहा है, उसे सोचने का समय हो, तब आगे फॉलो-अप करने का सुझाव दे सकते/ती हैं।

**धन्यवाद कहें:** आप कैसा प्रदर्शन कर रहे/ही हैं, यह जानने के लिए स्पष्ट, ईमानदार फीडबैक अत्यावश्यक है। इसे प्रदान करने वाले व्यक्ति को बताएं कि आप उनके समय और ईमानदारी की सराहना करते हैं।

**आपको जिस सहायता की आवश्यकता है उसका अनुरोध करें:** फीडबैक आपको यह पता लगाने में मदद करती है कि आप अपने काम करने के तरीके को कहाँ समायोजित या बेहतर कर सकते/ती हैं। यह आपकी वर्तमान भूमिका में और यह सोचते समय आपकी मदद कर सकता है कि आप भविष्य में कैसे विकास करना चाहते/ती हैं। अपने पर्यवेक्षक से किसी भी सहायता के बारे में बात करें जिसकी आपको आवश्यकता है और अपने लिए आवश्यक शिक्षण एवं विकास प्राप्त करने के अवसरों की तलाश करें।

**नियमित फीडबैक प्राप्त करने का प्रयास करें:** अपने पर्यवेक्षक और एनडीआईएस प्रतिभागी, दोनों से नियमित फीडबैक वार्तालापों का अनुरोध करना ऐसे कार्य संबंधों को स्थापित करता है जो आपके काम में आपकी सहायता करते हैं। इन वार्तालापों की बारंबारता इस बात पर निर्भर करेगी कि सभी पक्षों के लिए क्या व्यावहारिक है। उदाहरण के लिए, आप प्रतिभागी के साथ सप्ताह के अंत में यह समीक्षा करने के लिए कुछ नियमित समय बिताने के लिए सहमत हो सकते/ती हैं कि चीजें कैसी चल रही हैं। आप प्रत्येक शिफ्ट के बाद अपने पर्यवेक्षक को टेक्स्ट भेजकर जांच कर सकते/ती हैं और आवश्यकता पड़ने पर बातचीत करके फॉलो-अप कर सकते/ती हैं। इस नियमित पैटर्न को स्थापित करने से आपको मुद्दों के सामने आने के साथ-साथ उनपर ध्यान देने के अवसर मिलते हैं बजाए इसके कि इसके लिए आपको और अधिक औपचारिक प्रदर्शन समीक्षा वार्तालाप की प्रतीक्षा करनी पड़े।

## अनुभाग 2: वार्तालाप मार्गदर्शिका

इस अनुभाग में ऐसे प्रश्न शामिल हैं जो आप खुद से पूछ सकते/ती हैं ताकि आपको एनडीआईएस प्रतिभागी की जरूरतों और प्राथमिकताओं को समझने में, यह जांच करने में कि क्या आपके पास प्रासंगिक क्षमताएं हैं और इस बारे में सोचने में कि अपने पर्यवेक्षक से किस तरह सहायता प्राप्त करना चाहते/ती हैं, मदद मिल सके। यह इस बात के व्यावहारिक उदाहरण भी प्रदान करता है कि विभिन्न स्थितियों में इन प्रश्नों का उपयोग कैसे किया जा सकता है। आप फ्रेमवर्क से प्रासंगिक मुख्य क्षमताओं को देखने के लिए प्रत्येक शीर्षक पर क्लिक कर सकते/ती हैं।

### प्रतिभागी-कार्यकर्ता संबंध स्थापित करना

#### अपने आप से पूछने के लिए प्रश्न:

- क्या आपको इस प्रतिभागी की जरूरतों और प्राथमिकताओं को पूरा करने के लिए संचार शैली को सीखने या अपनी संचार शैली को समायोजित करने या नए कौशल विकसित करने की आवश्यकता है?
- क्या आप जानते/ती हैं कि प्रतिभागी के जीवन में और कौन महत्वपूर्ण है जिसके बारे में वे चाहते हैं कि आप जानें और उनके साथ काम करें?
- क्या आप जानते/ती हैं कि आप किस प्रकार की जानकारी साझा कर सकते/ती हैं और आप इसे किसके साथ साझा कर सकते/ती हैं?
- क्या आप जानते/ती हैं कि आपको अपने संगठन को किस प्रकार की जानकारी देने की आवश्यकता है और इसे कैसे करना है?
- क्या आप जानते/ती हैं कि किससे संपर्क करना है और आपके प्रतिभागी के साथ आपके संबंध में कोई तीसरा पक्ष जैसे कि योजना प्रबंधक, प्लेटफॉर्म प्रदाता, क्या भूमिका निभा सकता है?

**उदाहरण:** Effie ने कहा है कि गोपनीयता उसके लिए बहुत महत्वपूर्ण है। वह नहीं चाहती कि उसके सहायक कार्यकर्ता उसके व्यवहार समर्थन चिकित्सकों से संपर्क करें या उसके बारे में जानकारी दें। आपका पर्यवेक्षक Effie के साथ बात करता है और इस बात पर सहमत होता है कि आपको कब और किस प्रकार की जानकारी साझा करने की आवश्यकता है और आप इसे Effie की गोपनीयता का सम्मान करते हुए और उसे सुरक्षित रखते हुए किसके साथ साझा कर सकते/ती हैं।

**उदाहरण:** Nam अपने स्वयं के श्रमिकों को नियुक्त करता है और चाहता है कि वे उसकी जरूरतों का समर्थन करने के लिए एक टीम के रूप में काम करें। प्रत्येक कार्यकर्ता के रोजगार शुरू करने पर वह उनसे सहमति प्राप्त करता है कि वे उसके अन्य श्रमिकों और उसके पार्टनर (जीवनसाथी) के साथ अपने फोन नंबर साझा करें। वह बताता है कि अगर उसने सहमति दी हो तो वह श्रमिकों द्वारा अन्य श्रमिकों और उसके पार्टनर (जीवनसाथी) के साथ अपनी स्वास्थ्य आवश्यकताओं के बारे में जानकारी साझा करने को लेकर सहज है।

## कार्यकर्ता क्षमता

### अपने आप से पूछने के लिए प्रश्न:

- क्या आप इस सहायता को प्रदान करने के लिए आश्वस्त और तैयार महसूस करते/ती हैं?
- क्या इस काम के कोई पहलू हैं जो आपको तनावग्रस्त या चिंतित महसूस कराते हैं? क्या ऐसा कुछ है जिस पर आप चर्चा करना चाहते/ती हैं, या कोई ऐसी सहायता है जिससे आपको इसे प्रबंधित करने में मदद मिलेगी?

**उदाहरण:** आप एक अनुभवी सहायक कार्यकर्ता हैं और हाल ही में आपने ट्यूब फीडिंग पर निर्भर करने वाले पांच वर्ष की आयु के एक प्रतिभागी की सहायता करना शुरू करने की तैयारी करने हेतु एंटरल फीडिंग से सम्बन्धित एक छोटा कोर्स पूरा किया है। हालाँकि कोर्स सामान्य सिद्धांतों को सीखने के लिए अच्छा था, पर आपको यह जानकारी है कि प्रत्येक प्रतिभागी की व्यवस्थाएँ अलग-अलग होती हैं। उस पांच वर्षीय बच्ची की माँ, Gina, अपनी बेटी की सहायता करने में माहिर है और वह आपको ठीक से दिखाएगी कि उसकी बेटी की सहायता कैसे करनी है। आपका पर्यवेक्षक भी आकर यह पता करेगा कि सब कैसा चल रहा है। आप हाई इंटेन्सिटी सपोर्ट स्किल्स डिस्क्रिप्टर के माध्यम से एंटरल फीडिंग के बारे में पढ़ते/ती हैं, कुछ चीजों को नोट करते/ती हैं जिनकी आप Gina और अपने पर्यवेक्षक दोनों के साथ दोबारा जांच करना चाहते/ती हैं।

**उदाहरण:** एक प्रतिभागी जो कुछ समय से सहायता प्राप्त कर रहा है, उसने हाल ही में आपको बताया है कि उन्होंने अपना नाम Belle से Beau रख लिया है और अब वह लैंगिक तौर पर गैर-अनुरूप के रूप में अपनी पहचान करते हैं। वे चाहते हैं कि हर कोई सर्वनाम 'उन्हें' और 'वे' का उपयोग करे। आपने अपने संगठन द्वारा प्रदान की गई Rainbow Awareness (रेनबो जागरूकता) ट्रेनिंग पूरी की है, लेकिन यह पहले ऐसे व्यक्ति हैं जिसकी आप सहायता कर रहे/ही हैं जो कि लैंगिक तौर पर गैर-अनुरूप के रूप में अपनी पहचान करते हैं और आप गलती करने, जैसे कि गलत सर्वनाम का उपयोग करने, को लेकर परेशान हैं। आप अपने पर्यवेक्षक से बात करते/ती हैं और वे एक सहकर्मी की व्यवस्था करते हैं जो सक्रिय रूप से अपनी पहचान LGBTIQ+ समुदाय के हिस्से के रूप में करते हैं, ताकि यह समझाया जा सके कि भाषा क्यों महत्वपूर्ण है और आपको यह भी सुझाव देते हैं कि आप Beau के साथ पहले से अपनी चिंताओं पर चर्चा कर लें। Beau आपको आश्वस्त करते हैं कि वे समझते हैं कि कभी-कभी आपसे ज़बानी गलती हो सकती है लेकिन वे सराहना करते हैं कि आप बदलने का प्रयास कर रहे/ही हैं। आप Beau के साथ यह सहमति करते/ती हैं कि इसपर नियमित रूप से चर्चा कि जाएगी कि स्थितियाँ कैसी चल रही हैं ताकि यदि कोई प्रश्न सामने आएँ तो उनपर बात कर सकें।

## यह समझना कि क्या महत्वपूर्ण है

### अपने आप से पूछने के लिए प्रश्न:

- क्या आप जानते/ती हैं कि इस एनडीआईएस प्रतिभागी के लिए क्या महत्वपूर्ण है और इसे प्राप्त करने के लिए आप उनकी सहायता कैसे कर सकते/ती हैं?
- इस प्रतिभागी को किस चीज़ की ज़रूरत है, क्या आपको यह समझने में सहायता के लिए किसी समर्थन या अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है?

**उदाहरण:** JIII वर्षों से एक सामूहिक आवास (ग्रुप होम) में रहती है और अपनी खुद के आवास पर जाने की संभावना को लेकर उत्साहित है। आपने हाल ही में JIII को समर्थन देना शुरू किया है और आप महसूस करते/ती हैं कि आपका और उसका तालमेल नहीं बैठ रहा है। आप जो कुछ भी कहते/ती हैं, उससे वह केवल परेशान या क्रोधित होती है। आप अपने पर्यवेक्षक को बताते/ती हैं कि आप शिफ्ट बदलना चाहते/ती हैं।

आपका पर्यवेक्षक आपके लिए ट्रामा-इनफॉर्मड प्रैक्टिस (आघात-सूचित अभ्यास) के बारे में और अधिक जानने की व्यवस्था करता है। इससे आपको एक नया दृष्टिकोण मिलता है कि JIII इतनी चिड़चिड़ी क्यों रही है। आपका पर्यवेक्षक भी आपके और JIII के साथ बातचीत का आयोजन करता है। JIII बताती हैं कि यह स्थानांतरण उसके लिए कितना महत्वपूर्ण है और वह चिंतित हैं कि हो सकता है कि यह ठीक न हो। आप उसे यह बताने के लिए कहते/ती हैं कि 'ठीक से होना' कैसा दिखाई दे सकता है और इस बारे में बात करने के लिए कहते/ती हैं कि जब वह चिंतित महसूस कर रही हो तो आप उसकी सहायता कैसे कर सकते/ती हैं। आप सपोर्ट कॉर्डिनेटर के साथ JIII की अगली बैठक में उसके साथ जाने के लिए भी सहमत होते/ती हैं ताकि यह पता लगा सके कि इस स्थानांतरण को सफल बनाने के लिए आप उसकी सहायता कैसे कर सकते/ती हैं।

## सहायता प्रदान करना

### अपने आप से पूछने के लिए प्रश्न:

- क्या आप उन प्राथमिकताओं, स्थितियों या ट्रिगर्स (शुरूआती हालातों) से अवगत हैं जो इस प्रतिभागी की सहायता करने हेतु आपके लिए आवश्यक तरीके को प्रभावित कर सकते हैं?
- क्या इस प्रतिभागी की सहायता करने से जुड़े कोई विशिष्ट जोखिम हैं और क्या आप जानते/ती हैं कि इनका प्रबंध कैसे करना है? याद रखें कि इसके लिए यह समझने की आवश्यकता है कि प्रतिभागी क्या चाहता है और साथ ही अपने संगठन की नीतियों और प्रक्रियाओं को समझने की भी ज़रूरत है।
- आप इस प्रतिभागी की मौजूदा क्षमताओं के बारे में क्या जानते/ती हैं? क्या आप जानते/ती हैं कि इस व्यक्ति की उन तरीकों से सहायता कैसे करनी है जो उसके लिए महत्वपूर्ण काम करने हेतु आगे बढ़ने में उसके आत्म-विश्वास और क्षमताओं का निर्माण करते हैं। यह कैसे करना है, क्या आप इससे जुड़े विचारों पर चर्चा करना चाहते/ती हैं?

**उदाहरण:** Angelo एक युवा व्यक्ति है जिसे अपने ऑटिज़्म के साथ रहने में सहायता दी जाती है। वह आपको समझाता है कि यदि वातावरण बहुत शोरगुल वाला हो या बहुत चमकदार रोशनी हो तो वह अक्सर उत्तेजित हो जाता है। हाल ही में Angelo ने सुझाव दिया कि वह बाहर घूमने अधिक जाना और नए दोस्तों से मिलना चाहता है। आप जोखिमों का प्रबंधन करने के तरीके के बारे में चिंतित हैं और अपने पर्यवेक्षक से सलाह देने को कहते/ती हैं। आप तीनों एक साथ बैठकर योजना बनाते हैं कि यह कैसे करना है ताकि Angelo विश्वस्त महसूस करे और उसके पास एक योजना हो कि यदि वह चिंतित या तनावग्रस्त महसूस करने लगे, तो वह क्या चाहता है कि आप क्या करें।

**उदाहरण:** Eric स्वतंत्र रूप से घर पर रहता है और अपने साथ के लिए उसने Trixie नाम का कुत्ता रखा हुआ है। Trixie, Eric के कमरे में सोता है। हाल ही में आप Eric को बिस्तर से उसकी कुर्सी पर ले जाने के लिए सहायता दे रहे थे/रही थी, पर Trixie बीच में आ गया। यह काफी खतरनाक स्थिति थी और आप दोनों फर्श पर लगभग गिरने वाले थे। आप महसूस करते/ती हैं कि यह कुछ ऐसा है जो आसानी से अन्य श्रमिकों को प्रभावित कर सकता है और अपने पर्यवेक्षक को इसकी रिपोर्ट करते/ती हैं। आप तीनों एक साथ बैठकर सभी को सुरक्षित रखने के सर्वोत्तम तरीके पर चर्चा करते हैं। आप भविष्य में उन्हें एक स्थान से दूसरे स्थान पर ले जाते समय Trixie को कमरे से बाहर रखने का फैसला लेते/ती हैं और पर्यवेक्षक अन्य सहायक श्रमिकों को इस नई व्यवस्था के बारे में बताएगा।

## चेक इन करना (हालचाल पूछना)

### अपने आप से पूछने के लिए प्रश्न:

- इस प्रतिभागी को सहायता प्रदान करना शुरू करने को लेकर आप कैसा महसूस करते/ती हैं? आपको कैसे पता चलता है कि काम अच्छे से हो रहा है? क्या ऐसे कोई क्षेत्र हैं जहाँ आपको लगता है कि आपको अधिक प्रशिक्षण या और अधिक सहायता की आवश्यकता है?
- क्या आप यह पता लगाने के लिए प्रतिभागी के साथ चेक इन करते/ती हैं कि क्या काम अच्छे से हो रहा है और किन्हीं ऐसे बदलावों के बारे में उनसे पूछना, जो वे चाहते हैं कि उनकी सहायता करने के तरीके में आप करें?
- यदि कोई प्रतिभागी फीडबैक प्रदान करने के लिए अनिच्छुक या असहज है, तो उनकी सहायता करने के लिए आप क्या कर सकते/ती हैं?

**उदाहरण:** Rhonda आम तौर पर Nan से मिलने वाली सहायता को लेकर खुश है, हालाँकि हाल ही में ऐसा प्रतीत होता है कि Nan अपने फोन पर बहुत समय बिताती है। Rhonda ने यह मुद्दा इसलिए नहीं उठाया क्योंकि वह Nan को परेशान नहीं करना चाहती है और अगर वह सेवा प्रदाता से इसके बारे में बताती है, तो उसे चिंता है कि इससे Nan को परेशानी होगी।

एक-दूसरे के साथ कैसे और कब जांच करनी है, इस बारे में पहले से सहमत होने से कठिन बातचीतों से निपटने में मदद मिल सकती है। Rhonda और Nan हर पंद्रह दिन में एक बार साथ में चाय पीने के लिए समय निकालने और इस बारे में बात करने के लिए सहमत होते हैं कि कुल मिलाकर स्थितियाँ कैसी चल रही हैं।

Rhonda को पता चलता है कि Nan की एक बेटी है जो बीमार रही है और वह अपने चाइल्डकैअर सेंटर से जांच कर रही थी कि वह ठीक है। Nan को आभास होता है कि उसका ध्यान थोड़ा बंटा हुआ था और वह सेंटर के साथ यह व्यवस्था करती है कि यदि काम के घंटों के दौरान उसकी बच्ची के साथ कोई समस्या हो तो वे उसके पार्टनर (जीवनसाथी) से संपर्क करें।

## अन्य उपयोगी संसाधन

- **एनडीआईएस कार्यबल क्षमता फ्रेमवर्क:** पर्यवेक्षकों सहित - सभी श्रमिकों के लिए आवश्यक दृष्टिकोण, कौशल और ज्ञान का वर्णन करता है - और उन व्यवहारों का वर्णन करता है जिन्हें आप देखने की उम्मीद कर सकते/ती हैं।
- **एनडीआईएस आचार संहिता:** एनडीआईएस प्रदाताओं और श्रमिकों, दोनों के आचरण के लिए अपेक्षाओं को निर्धारित करके सुरक्षित और नैतिक सेवा वितरण को बढ़ावा देती है।
- **एनडीआईएस आचार संहिता: श्रमिकों के लिए मार्गदर्शन।**
- **हाई इंटेंसिटी सपोर्ट स्किल्स डिस्क्रिप्टर:** उच्च तीव्रता वाली दैनिक व्यक्तिगत गतिविधियों वाले प्रतिभागियों की सहायता करने वाले एनडीआईएस प्रदाताओं और श्रमिकों के लिए मार्गदर्शन।
- **करियर विकल्प मार्गदर्शिका:** वर्तमान श्रमिकों को अपनी वर्तमान नौकरी में अपनी क्षमता को बढ़ाने या विकलांगता क्षेत्र या अधिक सामान्य रूप से देखभाल के क्षेत्र में अन्य करियर अवसरों को आगे बढ़ाने के लिए विकास विकल्पों का पता लगाने में मदद करती है।