



Myanmar Inter-Agency

**CASE MANAGEMENT
TASK FORCE**

Case Management Coaching and Mentoring (Supervision)

Technical Support Guidance Note

ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှုအတွက်

လမ်းညွှန်ပြသခြင်း (ကြီးကြပ်ပံ့ပိုးခြင်း) ဆိုင်ရာ

နည်းပညာပံ့ပိုးမှုလမ်းညွှန်

Background (နောက်ခံ)

For both development and humanitarian contexts to provide effective and quality case management service provision. This includes the need to continuously strengthen the capacity and skills of social workers acting as case workers or case workers themselves, in a systematic and strategic way to ensure the quality delivery of case management services provided to the children and families. The quality of case management system can be strengthened through developing structured coaching and supervision, by more experienced caseworkers to enhance the skills of the social welfare workforce.

Therefore, the technical coaching and on-site support guidance note is for CM supervisors to use as support for implementing partners and for case management supporting caseworkers and community volunteers/ community social workers. The guidance assists the case management teams to facilitate effective technical support meetings in order to keep a record of key challenges, activities agreed actions points, and learning/ development of case management teams. It is key that case workers/ supervisors have knowledge and experience in:

- Functions, practices, and skills of supervision
- At least 2 years of case management experience
- Knowledge of the guiding principles of case management

Child protection case management teams experience high pressure and being a witness to children who have experienced harm can negatively impact supervisors and caseworkers. Therefore, as part of the technical coaching and mentoring, being aware of the team's wellbeing is critical. Strong supervision and coaching will lead to stronger outcomes for children and their families.

ယခုလမ်းညွှန်သည် ထိရောက်ပြီး အရည်အသွေးရှိသော ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှု ဝန်ဆောင်မှု ပံ့ပိုးပေးနိုင်ရန်အတွက် ၎င်းတွင် ကလေးများနှင့် မိသားစုများကို ထောက်ပံ့ပေးသော ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲရေး ဝန်ဆောင်မှုများ၏ အရည်အသွေးကို သေချာစေရန်၊ စနစ်တကျရှိစေရန် မဟာဗျူဟာဆိုင်ရာ နည်းလမ်းတစ်ခုအနေဖြင့်၊ ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများ၏ စွမ်းဆောင်ရည်များနှင့် စွမ်းရည်များကို စဉ်ဆက်မပြတ် တည်ဆောက်ရန် ပါဝင်သည်။ စနစ်တကျ နည်းပေးလမ်းညွှန် ပြသခြင်းသည် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများ၏ စွမ်းဆောင်ရည်ကို တိုးမြှင့်ပေးပြီး အရည်အသွေးပြည့်ဝသော ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှုစနစ်အား ဖြစ်ပေါ်လာစေရန် အထောက်အကူပြုပါသည်။

ထို့ကြောင့် နည်းပညာဆိုင်ရာ လမ်းညွှန်ပြသခြင်းနှင့် လုပ်ငန်းခွင်အတွင်း လက်တွေ့ပံ့ပိုးခြင်းသည် ဖြစ်ရပ် ကြီးကြပ်ပံ့ပိုးသူများမှ ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများနှင့် စေတနာ့ဝန်ထမ်းများ/ ရပ်ရွာမှ လူမှုရေးရာ စေတနာ့ဝန်ထမ်းများအား ထောက်ပံ့ပေးနိုင်ပါသည်။ ယခုလမ်းညွှန်သည် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှုအဖွဲ့များအား ထိရောက်သော နည်းပညာဆိုင်ရာ အထောက်အပံ့ပေးသည့် အစည်းအဝေးများတွင် အဓိကစိန်ခေါ်မှုများ၊ ရှေ့ဆက်ဆောင်ရွက်မည့် လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်မှုများ၊ အဓိကသင်ယူစရာများနှင့် ဖွံ့ဖြိုးတိုးတက်မှုများအတွက် အထောက်အပံ့ဖြစ်စေပါသည်။ ၎င်းတွင် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှု ကြီးကြပ် ပံ့ပိုးသူများ၏ အတွေ့အကြုံများနှင့် အသိပညာများတွင်-

- လုပ်ငန်းဆောင်တာများ၊ အလေ့အကျင့်များနှင့် ကြီးကြပ် ပံ့ပိုးရေးကျွမ်းကျင်မှုများ
- ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှု အတွေ့အကြုံ အနည်းဆုံး ၂ နှစ်
- ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှုဆိုင်ရာ လမ်းညွှန်မူဝါဒဆိုင်ရာ အသိပညာများ ပါဝင်ပါသည်။

ကလေးသူငယ် ကာကွယ်စောင့်ရှောက်ရေးအဖွဲ့များသည် မြင့်မားသောဖိအားကို ခံစားရပြီး ထိခိုက်မှုခံစားခဲ့ရသော ကလေးများအား ပံ့ပိုးပေးခြင်းသည် ဖြစ်ရပ်ကြီးကြပ်ပံ့ပိုးသူများနှင့် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများအား စိတ်လူမှုဆိုင်ရာ သက်ရောက်မှု ရှိနိုင်ပါသည်။ ။ ထို့ကြောင့် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှုအဖွဲ့များ၏ စိတ်လူမှုဆိုင်ရာ တိုးတက်မှုအတွက် နည်းပေးလမ်းပြခြင်းသည် အရေးကြီးပါသည်။ ထိရောက်သော နည်းပေးလမ်းပြခြင်းသည် ကလေးနှင့် မိသားစုများအတွက် ကောင်းမွန်သောရလဒ်များ ဖြစ်ပေါ်စေပါသည်။

Guiding Principles and Key Definitions

(အခြေခံမူများနှင့် အဓိပ္ပါယ်များ)

Guiding Principles (အခြေခံမူများ)

- Best Interests of the Child:**
 The “best interests of the child” is inclusive of a child’s physical and emotional safety (their well-being) as well as their right to positive development. In line with Article 3 of the United Nations Convention on the Rights of the Child (UNCRC), the best interests of the child should provide the basis for all decisions and actions taken, and for the way in which we interact with children and their families. Caseworkers and their supervisors must constantly evaluate the positive and negative consequences of actions and discuss these with the child and their caregivers when taking decisions. All actions should ensure that the child’s rights to safety and on-going development are never compromised.
- ကလေးသူငယ်များ၏ အကောင်းဆုံးအကျိုးစီးပွား:** “ကလေးသူငယ်များ၏အကောင်းဆုံးအကျိုးစီးပွား” သည် ကလေးတစ်ဦး၏ ကာယပိုင်းနှင့်စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာ လုံခြုံမှုအပြင် အပြုသဘောဆောင်သော ဖွံ့ဖြိုးတိုးတက်မှုအခွင့်အရေးတို့ ပါဝင်သည်။ ကလေးများ၏ အခွင့်အရေးဆိုင်ရာ ကုလသမဂ္ဂညီလာခံ (ယူအန်စီအာစီ) ၏ အပိုဒ် ၃ နှင့်အညီ ကလေးများ၏ အကောင်းဆုံးအကျိုးစီးပွားအတွက် ဆုံးဖြတ်ချက်များနှင့် လုပ်ဆောင်ချက်များ အားလုံးသည် အခြေခံဖြစ်သင့်ပြီး ကလေးများ၊ ၎င်းတို့၏မိသားစုများနှင့် အပြန်အလှန်ဆက်ဆံရာတွင် အခြေခံဖြစ်သင့်သည်။ ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှုများနှင့် ကြီးကြပ်ပံ့ပိုးသူများသည် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှု လုပ်ငန်းရလဒ်များ၏ အပြုသဘောနှင့် အပျက်သဘောဆောင်သော အကျိုးဆက်များကို စဉ်ဆက်မပြတ် အကဲဖြတ်ရမည်ဖြစ်ပြီး ဆုံးဖြတ်ချက်များချသောအခါ ကလေးများ၊ ၎င်းတို့၏ ပြုစုစောင့်ရှောက်သူများနှင့် ဆွေးနွေးရန် လိုအပ်ပါသည်။ လုပ်ဆောင်ချက်အားလုံးသည် ကလေး၏လုံခြုံရေးနှင့် ဖွံ့ဖြိုးတိုးတက်မှုအား အထောက်အပံ့ဖြစ်စေရန် သေချာစေရမည်။
- Do no Harm:** means ensuring that actions and interventions designed to support the child do not expose them to further harm. At each step of the case management process, care must be taken to ensure that no harm comes to the child or their families as a result of caseworker conduct, decisions made, or actions taken on behalf of the child.
- အန္တရာယ်မပြုဘေးကင်းခြင်း** သည် ကလေးအားပံ့ပိုးပေးရန် ရည်ရွယ်ထားသော လုပ်ငန်းရပ်များနှင့် ဆောင်ရွက်မှုများသည် နောက်ထပ် ထိခိုက်မှုမရှိစေရန် သေချာမှုရှိစေခြင်း ဖြစ်ပါသည်။ ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှု လုပ်ငန်းစဉ်တွင် ကလေး၏ ကိုယ်စားလှုပ်ဆောင်သည့် အပြုအမူများ၊ ဆုံးဖြတ်ချက်များ သို့မဟုတ် ဆောင်ရွက်မှုများကြောင့် ကလေး သို့မဟုတ် ၎င်းတို့၏ မိသားစုများအတွက် ထိခိုက်မှုမရှိကြောင်း သေချာစေရန် ဂရုစိုက်ရပါမည်။
- Confidentiality:** Confidentiality requires case management staff to protect information gathered about clients and to ensure it is accessible only with a client’s permission. This means collecting, keeping and sharing information on individual cases in a safe way and according to agreed upon data protection
- လျှို့ဝှက်စွာထိမ်းသိမ်းခြင်း** - ကလေးများနှင့်ပတ်သက်၍ စုဆောင်းထားသောသတင်းအချက်အလက်များကို ကာကွယ်ရန်နှင့် ကလေး၏ ခွင့်ပြုချက်ဖြင့်သာ ရရှိနိုင်ကြောင်း သေချာစေရန် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲရေးဝန်ထမ်းများက ဆောင်ရွက်ရမည်။ ၎င်းသည် သတင်းအချက်အလက် ကာကွယ်ရေးမူဝါဒများ အပေါ် သဘောတူထားသော အချက်အလက်များအပေါ်နှင့်

policies. Caseworkers should not reveal children's names or any identifying information to anyone not directly involved in the care of the child. When information is shared, it should be shared on a need-to-know basis and limited to only the information necessary to enable better protection of the child.

- **Need-to-Know:** The term “need-to-know” describes the limiting of information that is considered sensitive and sharing it only with those individuals for whom the information will enable to protect the child. Any sensitive and identifying information collected on children should only be shared on a need-to-know basis with as few individuals as possible. Caseworkers have to be especially careful not to accidentally share information with other colleagues or individuals unnecessarily.
- **Non-discrimination:** Caseworkers, supervisors and managers must ensure that all children receive appropriate care and support in their best interests, regardless of their individual characteristics or a group they belong to (e.g. gender, age, socio-economic background, race, religion, ethnicity, disability, sexual orientation or gender identity). Case management staff must actively work to be non-judgemental and avoid negative/judgemental language in their work.
- **Participation and Empowerment:** Children have a right to express opinions about their experiences and to participate in decisions that affect their lives which includes supporting them to claim this right throughout the case management process. In addition, all children, and their families, possess resources and skills to help themselves towards finding solutions to their own problems. Caseworkers and

လိုခြုံသောနည်းလမ်းများဖြင့် သတင်းအချက်အလက်များ စုဆောင်းခြင်း ၊ ထိန်းသိမ်းခြင်းနှင့် ဝေမျှခြင်းကို ဆိုလိုပါသည်။ ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများသည် ကလေးသူငယ်အား ကာကွယ်စောင့်ရှောက်မှုတွင် တိုက်ရိုက်ပါဝင်ခြင်းမရှိသော မည်သူ့ကိုမဆို ကလေးများ၏ အမည်များ သို့မဟုတ် မည်သူ မည်ဝါဖြစ်ကြောင်း ဖော်ထုတ်နိုင်သော သတင်းအချက်အလက်ကို မမျှဝေရပါ။ သတင်းအချက်အလက်များကို ဝေမျှသည့်အခါ ကလေးအား ပို၍ကောင်းစွာကာကွယ်နိုင်ရန် သိရှိရန် လိုအပ်ခြင်းမူအရ ကန့်သတ်ထားသင့်သည်။

- **သိရှိရန် လိုအပ်ခြင်းမူ** - “သိရှိရန်လိုအပ်ခြင်းမူ” ဟူသော အသုံးအနှုန်းသည် အကန့်အသတ်ရှိသည်ဟု ယူမှတ်ထားသည့် သတင်းအချက်အလက်များကို ကန့်သတ်ထားကြောင်း ဖော်ပြပြီး သတင်းအချက်အလက်များအား ကလေးကို ကာကွယ်ပေးနိုင်မည့်သူများကိုသာ ဝေမျှပေးခြင်းဖြစ်သည်။ ကလေးများအပေါ် ထိခိုက်လွယ်ပြီး ခွဲခြားသိမြင်နိုင်သည့် မည်သည့်အချက်အလက်ကိုမဆို တတ်နိုင်သရွေ့ လူအနည်းငယ်အား သိရှိရန် လိုအပ်သည့်အခြေခံဖြင့်သာ ဝေမျှသင့်သည်။ ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများသည် အခြားလုပ်ဖော်ကိုင်ဖက်များနှင့် မလိုအပ်ဘဲ သတင်းအချက်အလက်များကို မတော်တဆ ဝေမျှမှုမပြုရန် အထူးဂရုစိုက်ရမည်။
- **ခွဲခြားဆက်ဆံမှုမပြုခြင်း** - ကလေးများအားလုံး၏ အကောင်းဆုံးအကျိုးအတွက် သင့်တော်သော ပြုစုစောင့်ရှောက်မှုများနှင့် ပံ့ပိုးမှုရရှိရန် သေချာစေရမည်။ ကလေးများ၏ သီးခြားစရိုက်လက္ခဏာများ (ဥပမာ- လိင်၊ အသက်အရွယ်၊ လူမျိုးရေး၊ ဘာသာ၊ လူမျိုးစု၊ မသန်စွမ်းမှု၊ လိင်ပိုင်းဆိုင်ရာတိမ်းညွတ်မှု သို့မဟုတ် ကျား/မ ခွဲခြားမှု) နှင့် ပတ်သက်၍ ခွဲခြားဆက်ဆံမှု မပြုရပါ။ ဖြစ်ရပ် စီမံခန့်ခွဲမှု ဝန်ထမ်းများသည် ခွဲခြားဆက်ဆံခြင်း မရှိရန် တက်ကြွစွာ လုပ်ဆောင်ရမည်ဖြစ်ပြီး ၎င်းတို့၏အလုပ်တွင် အပျက်သဘော/ ခွဲခြားဆက်ဆံခြင်းများကို ရှောင်ရှားရမည်။
- **ပူပေါင်းပါဝင်ဆောင်ရွက်ခြင်းနှင့် စွမ်းဆောင်နိုင်မှု** - ကလေးများသည် မိမိတို့၏အတွေ့အကြုံများနှင့်ပတ်သက်၍ ထင်မြင်ယူဆချက်များကို ဖော်ပြခွင့်ရှိပြီး ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲရေးလုပ်ငန်းစဉ်တစ်လျှောက်လုံး ယင်းအခွင့်အရေးကို တောင်းခံရန် ပံ့ပိုးပေးခြင်း ပါဝင်သည့် ၎င်းတို့အပေါ်သက်ရောက်စေသည့် ဆုံးဖြတ်ချက်များတွင် ပါဝင်ခွင့်ရှိသည်။ ထို့ပြင် ကလေးများနှင့် ၎င်းတို့မိသားစုများ၏ ပြဿနာများအား ဖြေရှင်းနိုင်ရန် အရင်းအမြစ်များနှင့် ကျွမ်းကျင်မှုများရှိပါသည်။

supervisors must work to engage children and families to play an active role in the case management process. Case management services should focus on empowering children and their families to recognise, prevent and respond to child protection concerns themselves.

ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများနှင့် ဖြစ်ရပ်ကြီးကြပ်ပံ့ပိုးသူများသည် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲရေး လုပ်ငန်းစဉ်တွင် တက်ကြွသော အခန်းကဏ္ဍမှ ပါဝင်နိုင်ရန် ကလေးများနှင့် မိသားစုဝင်များအား ပံ့ပိုးကူညီရပါမည်။ ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲရေး ဝန်ဆောင်မှုများသည် ကလေးသူငယ် ကာကွယ်ရေးစောင့်ရှောက်ရေး စိုးရိမ်ပူပန်မှုများအား ၎င်းတို့ ကိုယ်တိုင် အသိအမှတ်ပြုရန်၊ ကာကွယ်ရန်နှင့် တုံ့ပြန်ရန် ကလေးများနှင့် ၎င်းတို့၏ မိသားစုဝင်များအား လုပ်ပိုင်ခွင့်ပေးရပါမည်။

Key Definitions (အဓိက အဓိပ္ပါယ်ဖွင့်ဆိုချက်များ)

- **Case Management mentoring/coaching:** case management coaching/mentoring is a relationship that supports the caseworker's technical competence and practice, promotes wellbeing and enables effective and supportive monitoring of caseworker.
- **Case management capacity assessment:** Examines a caseworker's skills, attitudes, and knowledge to perform effectively in the role; in addition, identification of development needs on individual and team level to influence capacity strengthening plan.
- **Shadowing:** A caseworker attends a face-to-face interaction between a senior caseworker/ caseworker who has more experience and a child/ caregiver.
- **Case file review:** Supervisor verifies that a case file is being managed properly and that documentation and record keeping meets standards in the CPIMS+.
- **Observation:** A practice used to assess a caseworker's application of case management competencies and key communication skills during a face to face interaction with a child (and/or caregiver)
- **ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှု ပံ့ပိုးကြီးကြပ်ခြင်း** - ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူနှင့် ဖြစ်ရပ်ပံ့ပိုးကြီးကြပ်သူအကြားတွင် နည်းပညာဆိုင်ရာ အရည်အချင်းနှင့် လေ့ကျင့်မှုကို ပံ့ပိုးပေးသော ဆက်ဆံရေးတစ်ခုဖြစ်ပါသည်။ ထို့ပြင် သာယာဝပြောမှုကို မြှင့်တင်ပေးပြီး ထိရောက်စွာ ပံ့ပိုးပေးသောဆက်ဆံရေးတစ်ခုဖြစ်ပါသည်။
- **ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှု စွမ်းဆောင်ရည်ဆန်းစစ်ချက်** - ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူတစ်ဦး၏ ကျွမ်းကျင်မှု၊ သဘောထားများနှင့် အသိပညာတို့ကို စစ်ဆေးပြီး မိမိတို့၏ လုပ်ငန်းတာဝန်များကို ထိရောက်စွာဆောင်ရွက်နိုင်ရန်အပြင် စွမ်းဆောင်ရည်တိုးတက်ရေးအစီအစဉ်ကိုပံ့ပိုးရန် တစ်ဦးချင်းစီနှင့် အစုအဖွဲ့ပေါ်တွင် ဖွံ့ဖြိုးတိုးတက်မှု လိုအပ်ချက်များကို ဆန်းစစ်ခြင်း ဖြစ်သည်။
- **ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူမှ လုပ်ငန်းခွင်လေ့လာသင်ယူခြင်း** - ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူတစ်ဦးသည် အတွေ့အကြုံရှိသူများသော ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူ၏ ကလေး/ ပြုစုစောင့်ရှောက်သူတို့ တွေ့ဆုံဝန်ဆောင်မှုပေးရာတွင် လူကိုယ်တိုင်လိုက်ပါ သင်ယူခြင်း ဖြစ်သည်။
- **ဖြစ်ရပ်ဖိုင်များ ပြန်လည်သုံးသပ်ခြင်း** - ဖြစ်ရပ်ပံ့ပိုးကြီးကြပ်သူမှ ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူသည် ဖြစ်ရပ်တွဲဖိုင်ကို ကောင်းစွာ စီမံခန့်ခွဲနေကြောင်းနှင့် ထိုစာရွက်စာတမ်းနှင့် မှတ်တမ်းများကို CPIMS+ တွင် ပြည့်စုံစွာ မှတ်တမ်းတင်ထားကြောင်း ဆန်းစစ်သုံးသပ်ခြင်း ဖြစ်သည်။
- **လေ့လာသင်ယူခြင်း** - ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူမှ ကလေးသို့မဟုတ် ပြုစုစောင့်ရှောက်သူများနှင့် လူကိုယ်တိုင်ဆောင်ရွက်သည့်လုပ်ငန်းများတွင် အပြန်အလှန် ဆက်သွယ်မှုများ၊ ဆက်သွယ်ပြောဆိုမှု စွမ်းရည်များကို လေ့လာသည့် အလေ့အကျင့်တစ်ခု ဖြစ်သည်။

Types of Supervision

(ပံ့ပိုးကြီးကြပ်မှုအမျိုးအစားများ)

1. **One to one:** Routine or regularly scheduled sessions between the caseworker and supervisor
2. **Group:** Routine or regularly scheduled group sessions between the supervisor and case management team (i.e. partner staff, PAs/POs, CFs etc.)
3. **Ad hoc/ unscheduled meetings:** This is random meetings held between supervisor and caseworker on specific high-risk case where urgent support is requested/ needed.

- ၁။ **(တစ်ဦးချင်း)** - အလှည့်ကျ သို့မဟုတ် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူ နှင့် ဖြစ်ရပ်ပံ့ပိုးကြီးကြပ်ရေးမှူးကြား ပုံမှန်စီစဉ်ထားသော လုပ်ငန်း အစီစဉ်
- ၂။ **(အဖွဲ့လိုက်)** - ဖြစ်ရပ် ပံ့ပိုးကြီးကြပ်သူနှင့် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲရေးအဖွဲ့ (ဥပမာ- လုပ်ဖော်ကိုင်ဖက်ဝန်ထမ်း၊ PAS/POs၊ CFs စသည်) အကြား ပုံမှန်စီစဉ်ထားသောအဖွဲ့လိုက် အစီအစဉ်များ)
- ၃။ **(ချက်ခြင်းဆောင်ရွက်ရသော အစည်းအဝေးများ)** - အရေးတကြီးပံ့ပိုးမှု လိုအပ်သော အန္တရာယ်အဆင့် သတ်မှတ်ချက် မြင့်မားသော ဖြစ်ရပ်များတွင် ဖြစ်ရပ်ပံ့ပိုးကြီးကြပ်သူနှင့် လုပ်ဖော်ကိုင်ဖက်အကြား အစည်းအဝေးများ ကျင်းပခြင်း

❖ **Note:** The above types of support can take place both at field level and national level support provided by case management technical advisors.

❖ **သတိပြုရန်** - အထက်ပါ ပံ့ပိုးမှုအမျိုးအစားများသည် ကွင်းဆင်းဆောင်ရွက်မှုအဆင့်နှင့် အမျိုးသားအဆင့် ဖြစ်ရပ် စီမံခန့်ခွဲမှု အကြံပေးများ၏ နည်းပညာဆိုင်ရာ ကူညီပံ့ပိုးမှုများ ပါဝင်နိုင်ပါသည်။

Coaching and Mentoring is not about managing or monitoring caseworkers; it is based on 3 key elements: administrative, accountability and support. Supervisors should provide the needed technical guidance and support for caseworkers to better manage child protection issues and concerns to ensure quality programs. Coaching/mentoring is a two way communication which requires investment of time and attention to detail to gain best possible outcomes. Therefore, coaching and mentoring should be the responsibility of both caseworker and case supervisor by being:

ဖြစ်ရပ်ပံ့ပိုးကြီးကြပ်ခြင်းသည် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများအား စီမံခန့်ခွဲခြင်း သို့မဟုတ် စောင့်ကြည့်ခြင်းနဲ့ မပတ်သက်ပါ။ စီမံခန့်ခွဲမှု၊ တာဝန်ယူမှုနှင့် ထောက်ပံ့မှုစသည့် အဓိကအချက်(၃)ချက်အပေါ် အခြေခံထားခြင်းဖြစ်သည်။ ဖြစ်ရပ် ပံ့ပိုးကြီးကြပ်သူများသည် အရည်အသွေးရှိသော အစီအစဉ်များကို သေချာစေရန် ကလေးကာကွယ်ရေးဖြစ်ရပ်များနှင့် စိုးရိမ်ပူပန်မှုများကိုပိုမိုကောင်းမွန်စွာ စီမံခန့်ခွဲရန် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများအတွက် လိုအပ်သော နည်းပညာဆိုင်ရာ လမ်းညွှန်မှုနှင့် ပံ့ပိုးမှုများပေးရမည်။ ပံ့ပိုးကြီးကြပ်ခြင်းသည် အကောင်းဆုံး ဖြစ်နိုင်သော ရလဒ်များ ရရှိရန် အသေးစိတ် ရင်းနှီးမြှုပ်နှံမှု၊ အာရုံစိုက်မှုနှင့် ဆက်သွယ်ရေး နည်းလမ်းတစ်ခုဖြစ်သည်။ ထို့ကြောင့် ပံ့ပိုးကြီးကြပ်ခြင်းနှင့် အကြံပေးခြင်းတို့သည် ဖြစ်ရပ်ကြီးကြပ်သူနှင့် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူနှစ်ဦးစလုံး၏ တာဝန်ဖြစ်သည် ။

1. Regular and consistent
(see table below for recommended frequency)
2. Open and transparent
3. Collaborative
4. Safe and confidential
5. Opportunity for learning and development
6. Part of ensuring effective and accountable case management procedures
7. Proactive, responsive, and engaging
8. Clear communication channels
9. To promote staff wellbeing

It is the role of both the supervisor and the caseworker to prepare for coaching and mentoring sessions; if the supervisor is not providing the sessions, caseworkers must request from their supervisors to conduct the one to one and group sessions.

- ၁။ ပုံမှန်နှင့် တစ်သမတ်တည်း
(အကြံပြုထားသော frequency များအား အောက်ဖော်ပြ
ထားသော ဇယားကွက်တွင် ဆက်လက်ကြည့်ရှုပါ)
- ၂။ ပွင့်လင်းမြင်သာမှုရှိခြင်း
- ၃။ ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်မှု
- ၄။ လုံခြုံမှုနှင့် လျှို့ဝှက်ချက်
- ၅။ သင်ယူမှုနှင့် ဖွံ့ဖြိုးတိုးတက်မှုအတွက် အခွင့်အရေး
- ၆။ ထိရောက်ပြီး တာဝန်ယူတာဝန်ခံရမည့်ဖြစ်ရပ် စီမံခန့်ခွဲမှု
လုပ်ထုံးလုပ်နည်းများကို သေချာစေခြင်း
- ၇။ တက်ကြွမှု၊ တုံ့ပြန်မှုနှင့် စေ့စပ်ညှိနှိုင်းခြင်း
- ၈။ ရှင်းလင်းသော ဆက်သွယ်ရေး လမ်းကြောင်းများ
- ၉။ ဝန်ထမ်းကောင်းကျိုးအား မြှင့်တင်ရန်

ဖြစ်ရပ်ပံ့ပိုးကြီးကြပ်သူနှင့် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူ နှစ်ဦးစလုံးသည် ပံ့ပိုး
ကြီးကြပ်ခြင်းအတွက် ကြိုတင်ပြင်ဆင်ရမည် ဖြစ်ပါသည်။ အကယ်၍
ဖြစ်ရပ်ပံ့ပိုးကြီးကြပ်သူများက ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲခြင်း တစ်ဦးချင်း (သို့
မဟုတ်) အဖွဲ့အလိုက် လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်မှုများကို တောင်းဆိုလာ
ပါက ဆောင်ရွက်ပေးရမည်ဖြစ်သည်။

The below table defines the roles and responsibility for supervisor and caseworker for the one to one and case management meetings:

အောက်ဖော်ပြပါဇယားသည် ဖြစ်ရပ်ပံ့ပိုးကြီးကြပ်သူနှင့် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများ၏ အခန်းကဏ္ဍ/တာဝန်များနှင့် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲရေး အစည်းအဝေးများအတွက် အခန်းကဏ္ဍများနှင့် တာဝန်များကို သတ်မှတ်ထားပါသည်။

Supervisor Role ဖြစ်ရပ်ပံ့ပိုးကြီးကြပ်သူများ၏အခန်းကဏ္ဍ/တာဝန်များ	Caseworker Role ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများ၏အခန်းကဏ္ဍ/တာဝန်များ
Prepares for sessions in advance including, creating an agenda, asking caseworker for inputs on key issues to be discussed etc. အစည်းအဝေး/အစီအစဉ်များအား စီစဉ်ခြင်းအပါအဝင် ကြိုတင်ပြင်ဆင်ထားခြင်း၊ အဓိကကိစ္စများရပ်များနှင့် ပတ်သက်၍ အကြံပြုချက်များဆွေးနွေးရန် တောင်းဆိုခြင်း။	Comes prepared and actively participates in the sessions. အစည်းအဝေး/အစီအစဉ်များတွင် တက်ကြွစွာ ပါဝင်ဆောင်ရွက်ခြင်း။
Establishes a safe space for the caseworker(s)/ IP staff to speak about their work comfortably. ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများနှင့်/ IP ဝန်ထမ်းများက ၎င်းတို့၏ လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်မှုများ အကြောင်း သက်သေသင့်သက်သာ ပြောဆိုရန် လုံခြုံသော နေရာကို ဖန်တီးခြင်း	Identifies issues which they need help in, and what is useful to them. အကူအညီလိုအပ်သော ကိစ္စရပ်များအား ခွဲခြားသိမြင်ပြီး မိမိတို့အတွက် အသုံးဝင်သောအရာများကိုဖော်ထုတ်ခြင်း။
Gives useful, feedback and supports the caseworker(s). ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများအတွက် အသုံးဝင်သော ပြန်လည်သုံးသပ်ချက်များ ပေးခြင်း	Is open to feedback and asks questions if needed. သုံးသပ်ချက်များအား ဆွေးနွေးခြင်းနှင့် လိုအပ်သော မေးခွန်းများအား မေးမြန်းခြင်း
Shares information, knowledge and skills appropriately. သတင်းအချက်အလက်များမျှဝေခြင်း၊ အသိပညာများနှင့် စွမ်းရည်များ မြှင့်တင်ပေးခြင်း	Develops a level of trust to share their work issues and challenges. လုပ်ငန်းအတွင်း ပြဿနာများနှင့် စိန်ခေါ်ချက်များကို ဝေမျှရန် ယုံကြည်စိတ်ချမှုအဆင့်တစ်ခုဖြစ်ပေါ်လာစေရန် ဆောင်ရွက်ခြင်း။
Challenges practice which is considered unethical or risky ကျင့်ဝတ်နှင့်မညီခြင်း သို့မဟုတ် အန္တရာယ်ရှိသည်ဟု ယူဆထားသောစိန်ခေါ်မှုများအား ကျော်လွှားနိုင်ရန် ဆောင်ရွက်ခြင်း	Uses the sessions to identify learning and development needs. သင်ယူမှုနှင့် ဖွံ့ဖြိုးတိုးတက်မှုလိုအပ်ချက်များအား ခွဲခြားနိုင်ရန် အစည်းအဝေးများနှင့် အစီအစဉ်များတွင် တင်ပြတောင်းဆိုခြင်း။
Manages the time and structure of individual sessions and case management meetings. အစည်းအဝေးတစ်ခုချင်းစီနှင့် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲရေးအစည်းအဝေးများ၏ အချိန်နှင့် ဖွဲ့စည်းပုံကို စီမံခန့်ခွဲခြင်း	Uses individual sessions and case management meetings to review and reflect on current work လက်ရှိအလုပ်များကို ပြန်လည်သုံးသပ်ရန် ဖြစ်ရပ်ကြီးကြပ်သူနှင့် တစ်ဦးချင်းတွေ့ဆုံခြင်း၊ အစီအစဉ်နှင့် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲရေးအစည်းအဝေးများတွင် တင်ပြတောင်းဆိုခြင်း
Reviews and updates capacity strengthening plan(s) during individual sessions and, when appropriate, during case management meetings. ဖြစ်ရပ်အစည်းအဝေးများနှင့် တစ်ဦးချင်းတွေ့ဆုံသည့် အစည်းအဝေးများမှတစ်ဆင့် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများ၏ စွမ်းရည်မြှင့်တင်မှုအစီအစဉ်များအား ပြန်လည်သုံးသပ်ခြင်း	Identifies what practice is useful to them/their colleagues. လုပ်ဖော်ကိုင်ဖက်များအတွက် မည်သည့်အလေ့အကျင့်ကောင်းများ လိုအပ်ကြောင်း/ အသုံးဝင်ကြောင်း ခွဲခြားဖော်ပြရန်။
Ensures everyone is given space to participate in case management meetings. ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှု အစည်းအဝေးများတွင် လူတိုင်းပါဝင်ဆွေးနွေးနိုင်ရန် နေရာပေးခြင်း	Respects and supports the other caseworkers; respects confidentiality. အခြားလုပ်ဖော်ကိုင်ဖက် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများအား လေးစားမှုနှင့် လျှို့ဝှက်ခြင်းမှုအား လေးစားခြင်း

Frequency of Coaching and Mentoring Practices

(ပံ့ပိုးကြီးကြပ်ခြင်း လက်တွေ့ဆောင်ရွက်မည့် အကြိမ်အရေအတွက်များ)

Practice လက်တွေ့ဆောင်ရွက်ရမည့်အရာများ	Frequency အကြိမ်အရေအတွက်	Tool အသုံးပြုရမည့်ကိရိယာများ
Individual Session (including case discussion and ad hoc) One to one တစ်ဦးချင်းစီအလိုက် ပံ့ပိုးကြီးကြပ်ခြင်း (အရေးပေါ် ဆွေးနွေးရန် လိုအပ်သည့် အချိန်တွင် ဖြစ်ရပ်ဆွေးနွေးခြင်း) တစ်ဦးချင်းစီအလိုက်	1 hour every month လစဉ် (တစ်ကြိမ်လျှင် ၁ နာရီ)	Individual Supervision Record တစ်ဦးချင်းစီအလိုက် ပံ့ပိုးကြီးကြပ်ခြင်းမှတ်တမ်း
Case Management Meeting (including case discussion) ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှု အစည်းအဝေး (ဖြစ်ရပ်ဆွေးနွေးမှုများအပါအဝင်) Group အုပ်စုအလိုက်	Once every month for 60 to 90 minutes လစဉ် (တစ်ကြိမ်လျှင် ၆၀ မိနစ်မှ ၉၀ မိနစ်)	Case Management Meeting Record ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲမှုအစည်းအဝေးမှတ်တမ်း
Capacity Assessment and Plan စွမ်းရည်ဆန်းစစ်မှု အစီအစဉ် One to one တစ်ဦးချင်းစီအလိုက်	To be completed upon recruitment of new caseworker and should be completed again after 6 months of recruitment ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူ အသစ်ခန့်အပ်ပြီးစီးပြီးနောက် ၆ လအတွင်း ပြီးစီးအောင်ဆောင်ရွက်ရမည်	CM Capacity Assessment Tool ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူအား စွမ်းရည်ဆန်းစစ်မှု ကိရိယာ
Observation လေ့လာသုံးသပ်ခြင်းအစီအစဉ် One to one တစ်ဦးချင်းစီအလိုက်	Observation is to be done only for high risk sensitive cases, which supervisor is supporting caseworker on လေ့လာသုံးသပ်ခြင်းအစီအစဉ်သည် အန္တရာယ်အဆင့်မြင့်မားပြီး ထိလွယ်ရှလွယ်သော ဖြစ်ရပ်များအတွက် ဖြစ်ရပ်ကြီးကြပ်သူ၏ အကူအညီ ရယူရမည်	Observation Tool လေ့လာသုံးသပ်မှု ကိရိယာ
Shadowing ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူမှ လုပ်ငန်းခွင် လေ့လာသင်ယူခြင်း One to one တစ်ဦးချင်းစီအလိုက်	For new caseworkers 5 to 8 times in the first 3 months of employment ဖြစ်ရပ်လုပ်သားအသစ်အတွက် ၅ ကြိမ်မှ ၈ ကြိမ် (အလုပ်စတင်ဝင်ရောက်ပြီး ၃ လအတွင်း)	CM Shadowing Tool ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူမှလုပ်ငန်းခွင် လေ့လာသင်ယူခြင်း ကိရိယာ
Case File Review/Checklist ဖြစ်ရပ်ဖိုင်များ ပြန်လည်သုံးသပ်ခြင်းနှင့် စစ်ဆေးခြင်း One to one တစ်ဦးချင်းစီအလိုက်	A supervisor should review 2-5 files for each caseworker on monthly basis ဖြစ်ရပ်လုပ်သားတိုင်းအတွက် လစဉ် ဖြစ်ရပ်ကြီးကြပ်သူမှ ၂ ဖိုင်မှ ၅ ဖိုင်အတွင်း ပြန်လည်သုံးသပ်ရန် လိုအပ်ပါသည်	Case File Checklist Tool/ CPIMS+ ဖြစ်ရပ်ဖိုင် ဆန်းစစ်လွှာနှင့် CPIMS+

Tips on Communication and Feedback

တုံ့ပြန်အကြံပြုချက်များနှင့် ဆက်သွယ်ပြောဆိုခြင်းဆိုင်ရာ အချက်များ

Being a good mentor and coach requires certain skills:

နည်းပေးလမ်းပြကောင်းတစ်ဦးဖြစ်ရန်အတွက် ကျွမ်းကျင်မှုများလိုအပ်သည်-

1. Active Listening and communication (တက်တက်ကြွကြွ နားထောင်ခြင်းနှင့် ဆက်သွယ်ခြင်း)
2. Giving feedback in a constructive way (အပြုသဘောဆောင်သောနည်းလမ်းဖြင့် တုံ့ပြန်မှုပေးခြင်း)
3. Applying knowledge of guiding principles (လမ်းညွှန်ချက်များနှင့် အသိပညာများအားထိရောက်စွာသုံးခြင်း)
4. Good facilitation skills (ကောင်းမွန်သော တင်ပြမှု စွမ်းရည်ရှိခြင်း)

DO's ဆောင်ရန်	Don'ts ရှောင်ရန်
Listen to caseworkers/ active listening ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများ၏ စကားသံများအား နားထောင်ခြင်း (တက်ကြွစွာ နားထောင်ခြင်း)	Avoiding discussing issues ပြဿနာများအား ဆွေးနွေးခြင်းကို ရှောင်ကြဉ်ခြင်း
Identify stressful issues and situations စိတ်ဖိစီးမှုဖြစ်စေသည့် ပြဿနာများနှင့် အခြေအနေများအား ခွဲခြားသိမြင်ပါ	Do not present solutions without asking for case- workers' opinion and giving time for the caseworker to think and arrive at their own solutions. ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများ၏ ထင်မြင်ချက်အတွက် မတောင်းဆိုဘဲ ဖြေရှင်းချက်များ ဆောင်ရွက်ခြင်းနှင့် ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများ အတွက် စဉ်းစားရန်နှင့် ၎င်းတို့၏ ဖြေရှင်းချက်များကို ရရှိရန် အချိန်မပေးခြင်း
Encourage openness to express ပွင့်လင်းလင်းလင်း ဖော်ပြရန် အားပေးပါ	Do not pass judgement without asking or giving space for caseworker to discuss ဆွေးနွေးရန် မတောင်းဆိုဘဲ သို့မဟုတ် နေရာမပေးဘဲ ဆုံးဖြတ် ချက်များ မချပါနှင့်
Be well prepared in advance ကောင်းစွာ ကြိုတင်ပြင်ဆင်ထားပါ	Do not give individual feedback in group sessions, this should be done one to one အုပ်စုအစည်းအဝေးများနှင့် လုပ်ငန်းများတွင် တစ်ဦးချင်းစီ တုံ့ပြန်မှု မပေးခြင်း
Be specific and precise သတ်သတ်မှတ်မှတ် ရှိပြီး တိကျစွာလုပ်ဆောင်ပါ	Do not wait to give feedback; when an issue is identified give the necessary feedback immediately but in an appropriate setting တုံ့ပြန်မှုပေးရန် မစောင့်ခြင်း။ ပြဿနာတစ်ခုကို ဖော်ထုတ်စဉ်တွင် လိုအပ်သောတုံ့ပြန်မှုကို ချက်ချင်းသင့်တော်သောအခြေ အနေတွင် ပေးခြင်း
Identify and stress the positives and always start with positive feedback စိတ်ဖိစီးမှုများအား ဖော်ထုတ်ပြီး အပြုသဘောဆောင်စွာ အမြဲ စတင်ပါ	

Offer suggestions and potential options / alternatives to addressing problems ပြဿနာများကို ဖြေရှင်းရန် အကြံပြုချက်များနှင့် ဖြစ်နိုင် ချေရှိသော ရွေးချယ်စရာများကို ကမ်းလှမ်းခြင်း	Do not use the coaching sessions to evaluate the performance of the caseworker but to provide guidance and support ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲသူများ၏စွမ်းဆောင်ရည်ကို အကဲဖြတ်ရန် နည်းပေးလမ်းပြမှုများကို အသုံးမပြုရပါ။ သို့ရာတွင် လမ်းညွှန်မှုနှင့် ပံ့ပိုးမှုကို ပေးရပါမည်။
During group sessions, ensure meaningful participation from all participants အုပ်စုအစည်းအဝေးများအတွင်း ပါဝင်သူအားလုံးထံမှ အဓိပ္ပာယ်ပြည့်ဝသောပါဝင်မှု သေချာစေခြင်း	
Be patient and respectful စိတ်ရှည်စွာနှင့် လေးစားမှုရှိပါ	
Record participants suggestions in relevant tools သက်ဆိုင်ရာကိရိယာများတွင် ပါဝင်သူများ၏ အကြံပြုချက်များကို မှတ်တမ်းတင်သူများ	

❖ **Note:** All case management managers/ supervisors will need to complete coaching and supervision training¹. For new POs or coordinators who have not received the training will need to observe and shadow staff who have received the training and be given an induction on guidance note.

❖ **သတိပြုရန်** - ဖြစ်ရပ်စီမံခန့်ခွဲရေး မန်နေဂျာ/ ပံ့ပိုးကြီးကြပ်သူအားလုံးသည် နည်းပြပညာနှင့် ပံ့ပိုးကြီးကြပ်ရေးသင်တန်း တက်ရောက်ပြီးစီးရန် လိုအပ်ပါသည်။ သင်တန်းမရရှိသော ပံ့ပိုးကြီးကြပ်သူများသည် သင်တန်းတက်ရောက်ခဲ့သော ဝန်ထမ်းများနှင့် အတွေ့အကြုံရှိဝန်ထမ်းများထံမှ လုပ်ငန်းခွင်အတွင်း လေ့လာရန်လိုအပ်ပြီး လမ်းညွှန်ချက်မှတ်စုကို ကိုးကားအသုံးပြုရပါမည်။

¹ The use of the interagency global toolkit on coaching and supervision, until training for supervisors based on competency based framework is rolled out for Myanmar.