

ইনক্লুসিভ এনগেজমেন্ট টুলকিট



প্রস্তুতকারক

Anglicare
Southern Queensland

স্বীকৃতি

আমরা এই ভূমির ঐতিহ্যগত মালিক এবং রক্ষকদের, টারবাল এবং জ্যাগেরা/ইউগেরা জনগণকে স্বীকৃতি দিতে এবং সম্মান জানাতে চাই, যারা এই সম্পদটি তৈরি করে ছিল। আমরা অ্যাবরিজিনাল এবং টরেস স্ট্রাইট আইল্যান্ডারদের এবং স্থল, সমুদ্র এবং সম্প্রদায়ের সাথে তাদের চলমান সংযোগকে স্বীকৃতি দিতে চাই।

আমরা অতীত, বর্তমান এবং উদীয়মান প্রবীণদের প্রতি শ্রদ্ধা জানাই। আমরা উপস্থিত অন্যান্য সকলের প্রতিও সেই শ্রদ্ধা জানাই।

আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন

আপনি যদি ইনক্লুসিভ এনগেজমেন্ট টুলকিট সম্পর্কে আরও জানতে চান, মতামত প্রদান করতে চানবা আমাদের বহুসংস্কৃতির প্রোগ্রাম সম্পর্কে আরও জানতে চান, তাহলে আপনি multicultural@anglicaresq.org.au-ওয়েবসাইটে একটি ইমেল পাঠিয়ে আমাদের সাথে সংযোগ করতে পারেন



ইনক্লুসিভ এনগেজমেন্ট টুলকিট

একটি বহু-সাংস্কৃতিক জাতি হিসাবে, অস্ট্রেলিয়ার সম্প্রদায়গুলি মানুষের ধর্ম, যৌনতা, সংস্কৃতি, আর্থ-সামাজিক পটভূমি, আধ্যাত্মিকতা, ভৌগলিক বিস্তার, ব্যক্তিগত অভিজ্ঞতা এবং চিকিৎসা ও যতনের চাহিদার প্রসারিত পরিসরকে প্রতিফলিত করে।

বয়স্কদের পরিচর্যার সমস্ত ভোক্তাদের তথ্যে প্রবেশাধিকার নিশ্চিত করতে এবং উপযুক্ত বয়স্ক পরিচর্যা পরিষেবাগুলি পেতে অস্ট্রেলিয়ান সরকারের প্রতিশ্রুতির সমর্থনে, আমরা এই ইনক্লুসিভ এনগেজমেন্ট টুলকিট তৈরি করেছি।

টুলকিটটি বৃদ্ধাশ্রম পরিচালনাকারীদের সাফল্যের জন্য টিপস প্রদান করতে বিশ্বাসযোগ্য সংস্থান থেকে মূল্যবান তথ্য এবং উপকরণ সংগ্রহ করে। আমরা আশা করি এই টুলকিটটি পরিচর্যার একটি সম্প্রদায় প্রতিষ্ঠা করতে সাহায্য করবে এবং বয়স্ক পরিচর্যা প্রদানকারীদেরকে গ্রাহক গ্রহকদের ব্যক্তিগত চাহিদার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ আরও অন্তর্ভুক্তিমূলক পরিষেবা প্রদান করতে উৎসাহিত করবে।

যে মূল পয়েন্টগুলো বিবেচনা করতে হবে

- অন্তর্ভুক্তি এবং এনগেজমেন্ট এর জন্য সমস্ত পদ্ধতির সাথে খাপ খায় এমন কোনো আকার নেই। টুলকিটটি একটি সাধারণ সম্পদ এবং অন্তর্ভুক্তি এবং এনগেজমেন্ট এর জন্য একটি সহযোগিতামূলক পদ্ধতির প্রচার করতে ব্যবহার করা উচিত।
- অন্তর্ভুক্তিমূলক সম্পৃক্ততার কৌশলগুলি যোগ করার পরিবর্তে, সংস্থাগুলিকে একটি অন্তর্ভুক্তিমূলক ভিত্তিতে শুরু করতে এবং সমস্ত স্তরে অন্তর্ভুক্তিমূলক সম্পৃক্ততার ব্যবস্থাগুলি বাস্তবায়ন করার চেষ্টা করা উচিত।
- অন্তর্ভুক্তি প্রক্রিয়ার উন্নতির জন্য আমরা সংলাপ এবং ভাগ করে নেওয়া শিক্ষাকে উৎসাহিত করি। ইনক্লুসিভ এনগেজমেন্ট টুলকিট ডেভেলপ করা চালিয়ে যাওয়ার জন্য প্রতিক্রিয়া স্বাগত জানাই।

ইন্টারসেকশনালিটি

আমরা বিশেষভাবে উল্লেখ করতে চাই যে এই টুলকিটে বৈচিত্র্য এবং অন্তর্ভুক্তির পদ্ধতিটি ছেদ-বিষয়ক ধারণার উপর ভিত্তি করে তৈরি, যা ওভারল্যাপিং গোষ্ঠী এবং অভিজ্ঞতার উপর জোর দেয়।

ইন্টারসেকশনালিটি স্বীকার করে যে প্রতিটি ব্যক্তির পরিচয় জাতি, লিঙ্গ, যৌনতা এবং বয়সের মতো অনেক উপাদান নিয়ে গঠিত। এগুলি পরস্পর নির্ভরশীল এবং ব্যক্তির তাদের সংযোগের উপর ভিত্তি করে বৈষম্য এবং অসমতা অনুভব করতে পারে।

সেই কথা মাথায় রেখে, এই টুলকিটটি সকলকে ন্যায্য এবং অন্তর্ভুক্তিমূলক পরিষেবা প্রদানের জন্য কী পরামর্শ দেওয়া হয়েছে তার রূপরেখা দিয়ে একটি আরও বৈচিত্র্যপূর্ণ এবং অন্তর্ভুক্তিমূলক সম্প্রদায় তৈরি করার একটি ভিত্তি প্রদান করে।

অন্তর্ভুক্তি

আমরা উৎসাহিত প্রদান করি যে আমরা বয়স্ক পরিচর্যা পরিষেবাগুলির অন্তর্ভুক্তি, ইকুইটি এবং প্রসারকে উন্নত করার জন্য ক্রমাগত চেষ্টা করি যাতে সমস্ত সম্প্রদায়ের সদস্যদের কীভাবে এবং কখন এটির প্রয়োজন হয় তা সমর্থন করার প্রবেশপ্রবেশাধিকার থাকে। অন্তর্ভুক্ত হওয়া মানে "সকল বয়সের, ক্ষমতার এবং ব্যাকগ্রাউন্ডের লোকেদের অংশগ্রহণ করার, শেখার, অবদান রাখার এবং"-এর জন্য সুযোগ খোঁজা, অফার করা এবং সমর্থন করা"।



বিষয়বস্তু

ইনক্লুসিভ এনগেজমেন্ট টুলকিটের উদ্দেশ্য

বিষয় 1: ইনক্লুসিভ কেয়ারের একটি পরিচিতি

বিষয় 2: অন্তর্ভুক্তিমূলক যোগাযোগ

বিষয় 3: অন্তর্ভুক্তিমূলক নেতৃত্ব

বিষয় 4: সামাজিক দূরত্বের সময় সংযুক্ত করা

বিষয় 5: দোভাষীদের সাথে কাজ করা

ইনক্লুসিভ এনগেজমেন্ট টিপস শীট

- বৈচিত্র্যময় বয়স্ক মানুষ
- সাংস্কৃতিকভাবে এবং ভাষাগতভাবে বৈচিত্র্যময় মানুষ
- অ্যাবরিজিনাল এবং টরেস স্ট্রাইট আইল্যান্ডার মানুষেরা
- লেসবিয়ান, গে, উভকামী, ট্রান্স এবং লিঙ্গ বৈচিত্র্যময়, ইন্টারসেক্স মানুষ (LGBTQIA+)



ইনক্লুসিভ এনগেজমেন্ট টুলকিটের উদ্দেশ্য

উদ্দেশ্য

বৈচিত্র্যময় বয়স্ক মানুষ, সাংস্কৃতিক ও ভাষাগতভাবে বৈচিত্র্যময় মানুষ, অ্যাবরিজিনাল এবং ট্রেসস্টেইট আইল্যান্ডার এবং লেসবিয়ান, গে, ট্রান্স, এবং লিঙ্গ বৈচিত্র্য, ইন্টারসেক্স, প্রশ্ন করা এবং আরও অনেক কিছু (LGBTQIA+) সম্পর্কে যত্নশীলদের জন্য সহায়ক সংস্থান প্রদান করা।

একজন বয়স্ক পরিচর্যা পরিষেবা প্রদানকারী হিসাবে, বিভিন্ন গোষ্ঠীকে আরও ভাল পরিষেবা প্রদানের অনেক সুযোগ এবং সুবিধা রয়েছে, যেমন:

- গ্রাহক গ্রহকদের সুস্থতা ও স্বাস্থ্যের উন্নতি;
- বিভিন্ন গোষ্ঠীর নিয়ুক্তি এবং সন্তুষ্টি;
- নতুন অংশীদারিত্ব স্থাপন;
- বিভিন্ন ব্যাকগ্রাউন্ড এবং জীবনের অভিজ্ঞতা সহ কর্মীদের মূল্যায়ন করা; এবং
- সেবা প্রদানকারী সম্প্রদায়ের মধ্যে উৎসাহ বৃদ্ধি।



ইনক্লুসিভ কেয়ারের একটি পরিচিতি

ইনক্লুসিভ কেয়ার প্রদান বর্তমান বয়স্ক পরিচর্যা পরিষেবাগুলিকে আরও বৈচিত্র্যময় এবং প্রত্যেকের জন্য অন্তর্ভুক্ত করার অনুমতি দেয়। একটি অন্তর্ভুক্তিমূলক পদ্ধতির মূল নীতিগুলি হল:

- বৈচিত্র্য বোঝার এবং মোকাবেলার প্রতিশ্রুতি;
- সমস্ত বৈচিত্র্যময় গোষ্ঠীর ইন্টারসেকশনালিটি কে সমর্থন করে;
- আমাদের সম্প্রদায়কে শিক্ষিত করা;
- প্রতিবন্ধকতা অপসারণের প্রতিশ্রুতি; এবং
- সমস্ত গ্রাহকদের সাথে নমনীয়, প্রতিক্রিয়াশীল এবং অভিযোজিত পন্থা।

অস্ট্রেলিয়ান গভর্নমেন্ট ডিপার্টমেন্ট অফ হেলথের এজ কেয়ার ডাইভিসিটি ফ্রেমওয়ার্ক অনুসারে, বয়স্ক অস্ট্রেলিয়ানদের অবশ্যই উপযুক্ত, প্রবেশপ্রবেশাধিকারযোগ্য এবং সংবেদনশীল বয়স্ক পরিচর্যা পরিষেবা থাকতে হবে যা তাদের ব্যক্তিগত চাহিদা এবং পছন্দগুলি পূরণ করে।



বিষয় 1: ইনক্লুসিভ কেয়ারের একটি পরিচিতি

আমরা বয়স্কদের যত্নের বৈচিত্র্যময় ফ্রেমওয়ার্ক থেকে তথ্য সংগ্রহ করেছি এবং অন্তর্ভুক্তিমূলক যত্ন প্রদানে আপনার যাত্রা শুরু করতে আপনাকে সাহায্য করার জন্য সেরা অনুশীলনের উদাহরণ এবং টিপসগুলিকে একত্রিত করেছি।

ভোক্তাদের জন্য ফলাফল	বৃদ্ধাশ্রম পরিচালনাকারীদের নেওয়া প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ	সর্বোত্তম অনুশীলনের উদাহরণ এবং টিপস
<p>1. অবহিত থেকে বেছে নেয়া বয়স্ক ব্যক্তিদের কাছে বয়স্ক পরিচর্যা ব্যবস্থা এবং পরিষেবাগুলি সম্পর্কে সহজে প্রবেশপ্রবেশাধিকারযোগ্য তথ্য রয়েছে যা তারা বোঝে এবং তাদের প্রাপ্ত যত্নের উপর পছন্দ এবং নিয়ন্ত্রণের জন্য তথ্যটি সহায়ক বলে মনে করে।</p>	<p>একটি উপযুক্ত ফর্মেটে তথ্য, বিভিন্ন ফর্মের মাধ্যমে (অনলাইন/হার্ডকপি/মৌখিক/নিউজলেটার) এবং ভোক্তা বোঝে এমন একটি ভাষায় প্রদান করুন।</p>	<ul style="list-style-type: none">কর্মীরা জানেন কিভাবে দোভাষী পরিষেবাগুলিতে প্রবেশপ্রবেশ করতে হয়।অনুবাদ এবং ইন্টারপ্রেটিং পরিষেবা (টিআইএস) ন্যাশনালআরও জানতে 1300 575 847 নম্বরে (টিআইএস) ন্যাশনাল এর সাথে যোগাযোগ করুন।কর্মীরা জানেন কিভাবে অ্যাডভোকেসি পরিষেবাগুলিতে প্রবেশপ্রবেশ করতে হয়।বয়স্ক ব্যক্তির অ্যাডভোকেসি নেটওয়ার্ক (OPAN)1800 700 600 নম্বরে OPAN-এর সাথে যোগাযোগ করুন।
<p>2. পরিকল্পনা এবং বাস্তবায়নের জন্য পদ্ধতিগত পদ্ধতি গ্রহণ করা বয়স্ক ব্যক্তির বৃদ্ধ পরিচর্যা ব্যবস্থার পরিকল্পনা ও বাস্তবায়নে সক্রিয় অংশীদার।</p>	<p>ভোক্তাদের একটি সাংস্কৃতিকভাবে নিরাপদ, সহায়ক পরিবেশে নিযুক্ত করুন যা তাদের সক্রিয় অংশীদার হিসাবে অংশগ্রহণ করতে সক্ষম করে, সেইসাথে তাদের ব্যক্তিগত চাহিদাগুলিকে স্পষ্ট করে।</p>	<ul style="list-style-type: none">আপনার গ্রাহকগ্রাহকদের সাংস্কৃতিক ঐতিহ্য বা ধর্ম এবং তাদের পরিবার/পরিচর্যাকারীদের সম্পর্কে তথ্য সন্ধান করুন যা তাদের কাছে গুরুত্বপূর্ণ।
<p>3. প্রবেশপ্রবেশাযোগ্য যত্ন এবং সমর্থন গ্রামীণ, প্রত্যন্ত, আঞ্চলিক এবং মহানগরে অস্ট্রেলিয়ার বয়স্ক ব্যক্তিদের বয়স্ক পরিচর্যা পরিষেবাগুলিতে প্রবেশপ্রবেশাধিকার রয়েছে এবং তাদের বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য এবং জীবনের অভিজ্ঞতা এর জন্য উপযুক্ত সমর্থন করে।</p>	<p>বয়স্ক পরিচর্যা সিস্টেমে প্রবেশপ্রবেশ করার ক্ষেত্রে বাধাগুলি খুঁজে পেতে এবং কাটিয়ে উঠতে স্টেকহোল্ডারদের সাথে সহযোগিতা করুন।</p>	<p>অস্ট্রেলিয়ার বয়স্ক অভিবাসীদের বিভিন্ন ভাষা, জাতিগত বা ধর্মীয় ঐতিহ্য এবং অভিবাসন/শরণার্থী অভিজ্ঞতা সম্পর্কে অন্তর্ভুক্তি প্রদানকারী সংস্থানগুলিতে প্রবেশ করুন।</p> <ul style="list-style-type: none">অস্ট্রেলিয়ার অভিবাসী জনগোষ্ঠীর বৈচিত্র্যময় সাংস্কৃতিক পটভূমি সম্পর্কে আরও জানতে একটি সূচনা বিন্দু হিসাবে সাংস্কৃতিক অ্যাটলাস ব্যবহার করুন <p>(https://culturalatlas.sbs.com.au/)</p>
<p>4. একটি সক্রিয় এবং নমনীয় সিস্টেম সমর্থন করে একটি সক্রিয় এবং নমনীয় বয়স্ক পরিচর্যা ব্যবস্থা যা বিদ্যমান এবং উদ্ভাবনীয় বিভিন্ন গোষ্ঠীর চাহিদার প্রতি সাড়া দেয়, যার মধ্যে একটি ক্রমবর্ধমান বৈচিত্র্যময় বয়স্ক পরিচর্যা কর্মীবাহিনী রয়েছে।</p>	<p>উদ্ভাবনীয় চাহিদাগুলি খুঁজে পেতে স্থানীয় সম্প্রদায় এবং স্টেকহোল্ডারদের সাথে লেগে থাকুন এবং কিভাবে পরিষেবা সরবরাহের মডেলগুলিকে সেই চাহিদাগুলিকে আলিঙ্গন করার জন্য অভিযোজিত করা যেতে পারে, যার মধ্যে সংস্থার কর্মীবাহিনী কিভাবে যত্নের জন্য একটি অন্তর্ভুক্তিমূলক পদ্ধতির প্রদর্শন করে।</p>	<p>ভোক্তাদের পছন্দের ভাষার প্রতি প্রতিক্রিয়াশীল এবং প্রতিফলিত এমন ভাষায় কথা বলে দ্বিভাষিক কর্মীদের (পেশাদার, সহযোগী স্বাস্থ্য ও সামাজিক কাজের কর্মী এবং পরিচর্যা কর্মী) নিয়োগ করুন এবং তাদের প্রবেশপ্রবেশাধিকার প্রচার করুন।</p>

ভোক্তাদের জন্য ফলাফল	বৃদ্ধাশ্রম পরিচালনাকারীদের নেওয়া প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ	সর্বোত্তম অনুশীলনের উদাহরণ এবং টিপস
<p>5. সম্মানজনক এবং অন্তর্ভুক্তিমূলক পরিষেবা</p> <p>একটি সক্রিয় এবং নমনীয় বয়স্ক পরিচর্যা ব্যবস্থা যা বিদ্যমান এবং উদীয়মান বিভিন্ন গোষ্ঠীর চাহিদার প্রতি সাড়া দেয়, যার মধ্যে একটি ক্রমবর্ধমান বৈচিত্র্যময় বয়স্ক পরিচর্যা কর্মী।</p>	<p>বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য এবং জীবনের অভিজ্ঞতা সমেত পরিচর্যা সরবরাহে সহায়তা করে এমন সরঞ্জাম, প্রশিক্ষণ এবং তথ্য সম্মান করুন, বিকাশ করুন এবং ব্যবহার করুন।</p>	<p>বার্থকো সাংস্কৃতিক বৈচিত্র্য কেন্দ্র বহুভাষিক সম্পদ তৈরি করেছে যাতে ইনক্লুসিভ কেয়ার ডেলিভারি করা যায়। এখানে বিনামূল্যে সম্পদে প্রবেশপ্রবেশ করুন:</p> <p>http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources</p>
<p>6. সবচেয়ে দুর্বলদের চাহিদা পূরণ করা</p> <p>বয়স্ক ব্যক্তির উচ্চ মানের এবং সাংস্কৃতিকভাবে নিরাপদ বয়স্ক পরিচর্যা পরিষেবা এবং সহায়তাগুলিতে প্রবেশপ্রবেশ করতে পারে যা তাদের ব্যক্তিগত, সামাজিক, বা অর্থনৈতিক দুর্বলতা নির্বিশেষে তাদের চাহিদা পূরণ করে।</p>	<p>সবচেয়ে দুর্বলদের চাহিদা পূরণের জন্য অন্তর্ভুক্তিমূলক পরিষেবামডেলগুলি প্রদান করুন এবং অন্যান্য স্টেকহোল্ডারদের সাথে কাজ করুন যাতে চাহিদার সম্পূর্ণ রূপ পূরণ হয়।</p>	<p>জাতীয় নীতি এবং উদ্যোগের সাথে পরিচিত হওয়ার মাধ্যমে শুরু করুন যা বিভিন্ন বয়স্ক ব্যক্তিদের নির্দিষ্ট চাহিদা মেটাতে সহায়তা করে।</p> <ul style="list-style-type: none"> • বয়স্ক যত্ন আইন 1997 (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • বয়স্ক যত্নের গুণমান মান (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • বয়স্ক যত্ন বৈচিত্র্য ফ্রেমওয়ার্ক (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

সংস্থানসমূহ

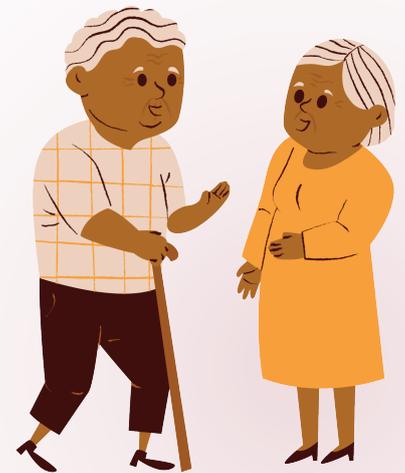
বার্থকো সাংস্কৃতিক বৈচিত্র্য কেন্দ্র। (2021)। ইনক্লুসিভ সার্ভিস স্ট্যান্ডার্ডস (দ্বিতীয় সংস্করণ)। <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

বার্থকো সাংস্কৃতিক বৈচিত্র্য কেন্দ্র। (2022)। অনুশীলনের গাইড - কালচার স্পেসিফিক ইনফরমেশন। <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

স্বাস্থ্য বিভাগ। (2017)। বয়স্ক যত্ন বৈচিত্র্য ফ্রেমওয়ার্ক। অস্ট্রেলিয়ার সরকার। <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

মাল্টিকালচারাল এজড কেয়ার। (2019)। সর্বোত্তম অনুশীলন যত্নের জন্য একটি নির্দেশিকা: বয়স্ক এবং সম্প্রদায়ের যত্নের মধ্যে বৈচিত্র্যকে সমর্থন করা। MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: বয়স্ক মানুষের অ্যাডভোকেসি নেটওয়ার্ক। <https://opan.org.au/>



ইনক্লুসিভ কমিউনিকেশন

যোগাযোগ শৈলী এবং শ্রবণ

বিভিন্ন গোষ্ঠীর সাথে জড়িত থাকার সময়, যত্ন প্রদানের জন্য যোগাযোগের শৈলী এবং শোনার দক্ষতা প্রয়োজন। বিভিন্ন বয়স্ক ব্যক্তিদের সাথে যোগাযোগ করার সময়, ব্যক্তির সাংস্কৃতিক প্রেক্ষাপট বিবেচনা করা উচিত।

এটা মনে রাখা গুরুত্বপূর্ণ যে সমজাতীয় কোনো সাংস্কৃতিক গোষ্ঠী নেই। একটি সাংস্কৃতিক গোষ্ঠীর মধ্যে থাকা ব্যক্তিদের একে অপরের থেকে অনন্য পার্থক্য রয়েছে। একটি সাংস্কৃতিক গোষ্ঠীর মধ্যে কীভাবে বিভিন্ন ব্যক্তি রয়েছে সে সম্পর্কে জ্ঞান থাকা, আমাদের বিভিন্ন সংস্কৃতির¹ মধ্যে যোগাযোগ করতে দেয়।

সাংস্কৃতিক প্রেক্ষাপট বলতে বোঝায় যে সংস্কৃতিতে কেউ বড় হয়েছে এবং এটি কীভাবে যোগাযোগের মতো আচরণকে প্রভাবিত করে।

হাই কনটেক্সট: সংস্কৃতি যা যোগাযোগের পরোক্ষ এবং বিস্তারিত রূপ ব্যবহার করে।	লো কনটেক্সট: সংস্কৃতি যা যোগাযোগের দ্রুত এবং সরাসরি মোড ব্যবহার করে।
<ul style="list-style-type: none">• তথ্য দেওয়ার আগে প্রথমে একটি সম্পর্ক পছন্দ করুন।• উচ্চ প্রসঙ্গ সংস্কৃতি বিবেচনায় নেয়:<ul style="list-style-type: none">- সামাজিক মর্যাদা- পরিবেশ- ইতিহাস• যোগাযোগ করার সময় বাহ্যিক পরিবেশের দিকে মনোযোগ দিন। <p>দেশসমূহ: জাপান, ফিলিপাইন, চীন, ফ্রান্স, স্পেন, ব্রাজিল, ইত্যাদি।</p>	<ul style="list-style-type: none">• বার্তার উপর ফোকাস করা বেছে নিন• প্রসঙ্গে আগ্রহী নন• যোগাযোগের জন্য শব্দ, অঙ্গভঙ্গি এবং টোন ব্যবহার করুন।• সরাসরি পয়েন্টে আসুন <p>দেশসমূহ: যুক্তরাজ্য, মার্কিন যুক্তরাষ্ট্র এবং অস্ট্রেলিয়া।</p>



বিষয় 2: অন্তর্ভুক্তিমূলক যোগাযোগ

যোগাযোগের শৈলীগুলি বোঝায় কীভাবে লোকেরা যোগাযোগ করার সময় যোগাযোগ করতে এবং তথ্য বিনিময় করতে পছন্দ করে। এই বার্তাগুলি কীভাবে গৃহীত এবং ব্যাখ্যা করা হয় তা প্রভাবিত করে।

<p>বিশ্লেষণাত্মক: যৌক্তিক এবং সত্য-ভিত্তিক</p> <ul style="list-style-type: none">• তাদের সব তথ্য দরকার• দ্রুত যোগাযোগ বেছে নিন যা সরাসরি এবং যৌক্তিক	<p>ব্যবহারিক: সংগঠিত হয় এবং বিস্তারিত পরিকল্পনা, এবং পদ্ধতি পছন্দ করে</p> <ul style="list-style-type: none">• যোগাযোগ করার সময় সংগঠিত হোন।• মিটিং এবং ধাপে ধাপে বিশদ বিবরণের আগে তথ্য সরবরাহ করুন।
<p>পরীক্ষামূলক: তথ্য অন্বেষণ এবং অনিশ্চয়তা সহ্য করতে পারে</p> <ul style="list-style-type: none">• তারা বিস্তৃত পরিকল্পনা পছন্দ করে এবং বিস্তারিত পরিকল্পনায় বিরক্ত হয়ে যায়• তারা সৃজনশীলতা উপভোগ করে	<p>সম্পর্কিত: ইমোশনাল কমিউনিকেশন এবং অ-মৌখিক ইঙ্গিত বুঝতে পারে</p> <ul style="list-style-type: none">• তাদের আবেগের উপর ভিত্তি করে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়• ব্যক্তিগত গল্পের সাথে যোগাযোগ পছন্দ করে।

ভালো শোনার জন্য টিপস

শুনুন: বোঝার জন্য শুনুন।

- ব্যক্তিকে আপনার অংশ মনোযোগ দিন
- অমৌখিক ইঙ্গিতের মাধ্যমে আপনি যে শুনছেন ব্যক্তিকে তা দেখান।
- যেমন: মাথা নাড়ানো, চোখের যোগাযোগ, এবং কণ্ঠস্বর

স্বীকার করুন: অন্য ব্যক্তিকে আপনি কী মনে করেন তা জানতে দিন (মৌখিক এবং অমৌখিক উভয়ই)।

- তারা যেনো জানে এটা শুধু আপনার ব্যাখ্যা তা নিশ্চিত করুন।
- তাদের মূল বার্তাগুলি ব্যাখ্যা করুন।
- উদাহরণ স্বরূপ: "শুধু পরীক্ষা করার জন্য, আপনি কি এই কারণে..."

চেক করুন: আপনি ব্যক্তিটিকে বুঝতে পেরেছেন তা নিশ্চিত করুন।

- ব্যাখ্যা করার পর, তাদের জিজ্ঞাসা করুন আপনি সঠিকভাবে বুঝতে পেরেছেন কিনা
- এটি ব্যক্তির পক্ষে আপনার বোঝার বিষয়টি নিশ্চিত করা বা যোগ করা সহজ করে তোলে
- যেমন: "এটা কি সঠিক?" "এটা কি সঠিক?" "আমার ব্যাখ্যা কি সঠিক?"

জিজ্ঞাসা করুন: উন্মুক্ত প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করুন যা ব্যক্তিকে আপনাকে ঘটনা বা ক্রিয়া সম্পর্কে নির্দিষ্ট তথ্য সরবরাহ করতে সহায়তা করবে।

- শুধুমাত্র সেই তথ্য সম্পর্কে অনুসন্ধান করুন যা আপনি বুঝতে পারেন না।
- উদাহরণস্বরূপ: "আপনি আগে উল্লেখ করেছেন.... এটা দ্বারা আপনি কি বোঝাতে চাচ্ছেন?"

সংস্থানসমূহ

কালচার প্লাস কনসাল্টিং Pty. Ltd. (2018)। নয়টি সাংস্কৃতিক মূল্যের পার্থক্য আপনার জানা দরকার।
<https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

বৈচিত্র্যময়। সাংস্কৃতিক টিপসের ছোট্ট বই, পৃ 10 - 15। http://www.diversicare.com.au/wp-content/uploads/2015/09/Little_Book_of_Cultural_Tips_final_proof_7_May_2015-FINAL-4-27pm.pdf

কার্যকর যোগাযোগের কৌশল: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>



অন্তর্ভুক্তিমূলক নেতৃত্ব

অন্তর্ভুক্তিমূলক নেতারা শ্রদ্ধাশীল এবং মানুষের সাথে ন্যায্য আচরণ করে, তারা ব্যক্তিদের স্বতন্ত্রতাকে মূল্য দেয় এবং বিভিন্ন গোষ্ঠীর চিন্তাভাবনাকে কাজে লাগায়।

ন্যায়পরায়ণতা এবং সম্মান	মূল্যবোধ এবং অন্তর্ভুক্তি	আত্মবিশ্বাস এবং অনুপ্রেরণা
চিকিৎসা ও সুযোগের সমতা	ব্যক্তির অভূত অভিজ্ঞতা পরিচিত, এবং তারা সামাজিকভাবে সংযুক্ত বোধ করে।	সমস্ত গোষ্ঠীর লোকদের কথা বলার জন্য এবং কর্মক্ষেত্রে তাদের সেবা কাজ করার জন্য একটি নিরাপদ পরিবেশ তৈরি করুন।

কাজের পরিবেশ আগের চেয়ে অনেক কম সমাজাতীয় এবং অনেক বেশি বৈচিত্র্যময় হয়ে উঠেছে যা শেষ পর্যন্ত ব্যবসায়িক অগ্রাধিকারকে প্রভাবিত করে এবং নেতাদের প্রয়োজনীয় ক্ষমতাগুলিকে পুনর্নির্মাণ করে। অন্তর্ভুক্তিমূলক নেতৃত্বের ছয়টি বৈশিষ্ট্য রয়েছে যা সংগঠনগুলিকে তাদের নেতৃত্বের জনসংখ্যা জুড়ে অন্তর্ভুক্তিমূলক ক্ষমতা গড়ে তুলতে সাহায্য করার জন্য কৌশলগুলির পরামর্শ দেয়।

অন্তর্ভুক্তিমূলক নেতৃত্বের ছয়টি বৈশিষ্ট্য	যেসব আচরণ গৃহীত হতে পারে
প্রতিশ্রুতি: অন্তর্ভুক্তিমূলক নেতারা সকল মানুষের বৈচিত্র্য এবং অন্তর্ভুক্তির জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।	স্ব-সচেতনতা: এর মধ্যে আপনার নিজের পক্ষপাত, শক্তি এবং দুর্বলতাগুলি বুঝতে সময় নেওয়া অন্তর্ভুক্ত।
সাহস: কথা বলুন এবং নিজেকে এবং অন্যদেরকে একটি বৈচিত্র্যময় সাংস্কৃতিক এবং অন্তর্ভুক্তিমূলক দৃষ্টিকোণ থেকে দেখতে চ্যালেঞ্জ করুন (যেমন, আপনি যদি বর্ণবাদী আচরণ দেখেন, আপনি কথা বলবেন এবং রিপোর্ট করবেন)।	সাহসী দুর্বলতার সাথে নেতৃত্ব দিন: আপনার দুর্বলতাগুলি বুঝুন এবং সেগুলি ভাগ করুন। উপেক্ষিত বা সংখ্যালঘু গোষ্ঠীর অংশ এমন লোকদের জন্য পরামর্শদাতা।
জ্ঞান ভিত্তিক: আপনার এবং সংস্থার পক্ষপাতিত্ব সম্পর্কে সচেতন থাকুন।	ফাঁক শনাক্ত করুন: আপনার দুর্বলতা এবং জ্ঞানের ফাঁক খুঁজে বের করুন।
কৌতূহল: বিভিন্ন লোকেরা কীভাবে বিশ্বকে দেখে এবং অনুভব করে তা বোঝার মানসিকতা রাখুন (উদাহরণস্বরূপ, আপনি তাদের মতামত সম্পর্কে লোকদের বোঝার বা সম্মানের সাথে কথা বলার জন্য তথ্য চাইতে পারেন)।	বোঝার জন্য শুনুন: শুনুন এবং লোকদের ফাঁক পূরণ করতে এবং জ্ঞানের যোগাযোগ করতে সহায়তা করুন।

বিষয় 3: অন্তর্ভুক্তিমূলক নেতৃত্ব

অন্তর্ভুক্তিমূলক নেতৃত্বের ছয়টি বৈশিষ্ট্য	যেসব আচরণ গৃহীত হতে পারে
সাংস্কৃতিক বুদ্ধিমত্তা: সাংস্কৃতিকভাবে সচেতন হওয়ার ড্রাইভ, জ্ঞান এবং অভিযোজনযোগ্যতা থাকতে হবে।	সামাজিক সচেতনতা: আপনার সামাজিক পরিবেশ বুঝুন এবং একটি অন্তর্ভুক্তিমূলক সংস্কৃতি গড়ে তুলতে এই তথ্য ব্যবহার করুন।
সহযোগিতা: ব্যক্তিদের বৈচিত্র্য এবং অন্তর্ভুক্তিতে নিযুক্ত করার ক্ষমতা দেয়।	সংযোগ তৈরি করুন: আরও ভাল অন্তর্ভুক্তি এবং বৈচিত্র্যের জন্য বাধা এবং ক্রিয়াগুলি বুঝতে অন্যদের সাথে সংযোগ করুন।

সংস্থানসমূহ

কেয়ারার গেটওয়ে। কারো পক্ষে কথা বলা। <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

সৃজনশীল নেতৃত্বের জন্য কেন্দ্র। (2022)। অন্তর্ভুক্তিমূলক নেতৃত্ব: এটি সঠিকভাবে পেতে আপনার সংস্থার যেসব পদক্ষেপ নেওয়া উচিত? <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-articles/when-inclusive-leadership-goes-wrong-and-how-to-get-it-right/#:~:text=Inclusive%20leaders%20are%20individuals%20who,collaborate%20more%20effectively%20with%20others>

সৃজনশীল নেতৃত্বের জন্য কেন্দ্র। (2022)। সক্রিয় শ্রবণ কি? কিভাবে আমি আরো ভাল করতে পারি? <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

ডিলন, বি এবং বোর্ক, জে। (2016)। অন্তর্ভুক্তিমূলক নেতৃত্বের ছয়টি প্রধান বৈশিষ্ট্য: একটি বৈচিত্র্যময় নতুন বিশ্বে সমৃদ্ধি হোন। ডেলোট ইউনিভার্সিটি প্রেস। <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



সামাজিক দূরত্বের সময়ে সংযোগ করা

বয়স্ক ব্যক্তিদের উপর COVID-19 এবং সামাজিক বিচ্ছিন্নতার প্রভাব জীবনের মান এবং অকালমৃত্যুর উপর ক্ষতিকর প্রভাব ফেলেছে। সামাজিকীকরণ আমাদের সামগ্রিক স্বাস্থ্য এবং সুস্থতার সাথে অসুস্থতা এবং মৃত্যুর ঝুঁকির উপর প্রভাব ফেলে।

সামাজিক দূরত্বের অর্থ বিচ্ছিন্নতা বা একাকীত্ব নয় বা হওয়া উচিত নয়। COVID আমাদের নতুন আদর্শ হয়ে ওঠার সাথে সাথে, আমাদের বয়স্কদের সুরক্ষার জন্য কৌশল এবং নিয়মকানুন তৈরি করা হয়েছে। প্রত্যেকের নিরাপত্তা নিশ্চিত করার জন্য সরকারি নিয়মকানুন মেনে চলা পরিষেবা প্রদানকারী হিসেবে আমাদের কর্তব্য।

লক্ষ্য হল সাংস্কৃতিকভাবে নিরাপদ থাকার জন্য সকল মানুষের সহজে বোধগম্য তথ্যের প্রবেশ নিশ্চিত করা। বৈচিত্র্যময় বয়স্ক ব্যক্তিরা যে বাধাগুলি অনুভব করতে পারে তার কিছু উদাহরণ এখানে রয়েছে।

বাধাসমূহ

ব্যক্তিগত সংস্থান	প্রেরণা এবং মনোভাব	সাংস্কৃতিক কারণ
<ul style="list-style-type: none">সীমিত ব্যক্তিগত প্রাণোচ্ছলতাইন্টারনেটে সীমিত প্রবেশ প্রবেশাধিকারসীমিত শিক্ষা এবং ক্ষমতাসীমিত টাকাভৌগলিক বিচ্ছিন্নতাঅক্ষমতা এবং সংবেদনশীল দুর্বলতাসীমিত আত্মবিশ্বাসসীমিত সামাজিক নেটওয়ার্ক	<ul style="list-style-type: none">জড়িত হবার সুবিধার সীমিত জ্ঞানজড়িত হবার কার্যক্রমের সীমিত জ্ঞানবিষয়ের প্রতি সীমিত আগ্রহসিদ্ধান্ত গ্রহণকারীদের সীমিত আস্থাঅপূর্ণ প্রত্যাশাপরামর্শ 'ক্লাস্তি'	<ul style="list-style-type: none">সংখ্যালঘু গ্রুপভাষা এবং সাক্ষরতামূল্যবোধ ও বিশ্বাসসম্প্রদায়ের বিভাগ



বিষয় 4: সামাজিক দূরত্বের সময় সংযুক্ত করা

COVID-19 এর সময় এবং তার পরবর্তী পদক্ষেপগুলি:

1

টেলিফোনে যোগাযোগ

গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ সমর্থন করার জন্য টেলিফোনের মতো পদ্ধতিগুলি ব্যবহার করুন। কমিউনিটি স্বাস্থ্য কর্মীরা, সামাজিক কর্মী, চিকিৎসক, এবং অন্যান্য কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করুন গ্রাহক গ্রাহকদের একটি সুস্থতা মূল্যায়ন করুন এবং ফোন কলের মাধ্যমে চ্যালেঞ্জিং সময়ে তাদের প্রয়োজনগুলি খুঁজে বের করুন।

2

ভার্চুয়াল যোগাযোগ

- ভিডিও কলগুলিকে তাদের দৈনন্দিন ক্রিয়াকলাপে প্রয়োগ করা উচিত।
- বয়স্ক গ্রাহক গ্রাহকদের ডিজিটাল সাক্ষরতা প্রোগ্রাম/পরিষেবাগুলির সাথে সংযুক্ত করুন
- স্কাইপ, ফেস টাইম, এমএস টিম, জুম ইত্যাদির মতো অনলাইন যোগাযোগ অ্যাকাউন্ট সেট আপ করুন।

3

সেবা প্রদান

- একবার আপনি প্রযুক্তি ব্যবহার করে একটি সংযোগ তৈরি করলে, শেয়ার করা অনলাইন ক্রিয়াকলাপগুলি বিবেচনা করুন যেমন পড়া, ব্যায়াম করা বা একসাথে একটি অনলাইন গেম খেলা।
- মূলে ফিরে যান এবং সংযুক্ত থাকার জন্য হাতে লেখা চিঠিগুলি লিখুন।
- বাড়িতে ভ্রমণ করার আগে, স্টেট এবং জনস্বাস্থ্য আদেশগুলি পরীক্ষা করা এবং COVID নিরাপদ পরিকল্পনাগুলি অনুসরণ করা নিশ্চিত করুন।
- আপনি যদি একজন বয়স্ক প্রিয়জন বা প্রতিবেশীর কাছাকাছি থাকেন, তাহলে তাদের দোরগোড়ায় একটি কেয়ার প্যাকেজ রেখে যান বা তাদের জন্য প্রয়োজনীয় জিনিসপত্র যেমন মুদিখানা থেকে নিতে অফার করুন।

সংস্থানসমূহ

অস্ট্রেলিয়ান ইনস্টিটিউট অফ ফ্যামিলি স্টাডিজ (2020)। অস্ট্রেলিয়ার পরিবারগুলি COVID-19 চলাকালীন জীবন জরিপ করে: রিপোর্ট 2, আমরা যখন আলাদা থাকি তখন সংযুক্ত থাকুন। অস্ট্রেলিয়ান সরকার। http://www3.aifs.gov.au/institute/media/docs/x8YeUlkf/Covid-19-Survey-Report-2_Staying-connected.pdf?_ga=2.185129454.637053534.1645506110-1407501199.1640044278

Capire., (2021)। COVID-19 টুলকিটের সময় সম্প্রদায়ের ব্যস্ততা। <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020)। ইনকলুসিভ কমিউনিটি এনগেজমেন্ট: শারীরিক দূরত্বের সময়ে। <https://capire.com.au/impact/publications/>

স্বাস্থ্য বিভাগ। (2022)। অস্ট্রেলিয়ার আবাসিক বয়স্ক পরিচর্যা সুবিধাগুলিতে COVID-19 প্রাদুর্ভাব। অস্ট্রেলিয়ান সরকার। <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

স্বাস্থ্য বিভাগ। (2022)। COVID-19 এর মাধ্যমে বাড়ির যত্ন পরিচালনা করা। <https://www.health.gov.au/health-topics/aged-care/advice-on-aged-care-during-covid-19/managing-home-care>

স্মিথ, এম., স্টেইনম্যান, এল. এবং কেসি, (2020)। শারীরিক দূরত্বের সময়ে বয়স্ক প্রাপ্তবয়স্কদের মধ্যে সামাজিক বিচ্ছিন্নতার বিরুদ্ধে লড়াই করা: COVID-19 সামাজিক সংযোগ প্যারডক্স। <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. অস্ট্রেলিয়ান ইনস্টিটিউট অফ ফ্যামিলি স্টাডিজ, (2020)

2. স্বাস্থ্য বিভাগ, (2022)

দোভাষীদের সাথে কাজ করা

দোভাষীদের ভূমিকা

পেশাদার দোভাষীরা অস্ট্রেলিয়ান ইনস্টিটিউট অফ ইন্টারপ্রেটারস অ্যান্ড ট্রান্সলেটর (AUSIT) কোড অফ এথিক্স এবং কোড অফ কন্ডাক্ট এর নৈতিক এবং পেশাদার মান দ্বারা আবদ্ধ।

কেন আমাদের দোভাষীদের সাথে কাজ করতে হবে	যখন আমাদের দোভাষীদের সাথে কাজ করার প্রয়োজন হয়
<ul style="list-style-type: none">এটা করা আমাদের আইনি বাধ্যবাধকতা।ভুল যোগাযোগের ঝুঁকি কমানোর জন্য আমাদের গ্রাহকগ্রাহকদের যত্ন নেওয়ার দায়িত্ব রয়েছে।এটি নিশ্চিত করে যে আমাদের গ্রাহকগ্রাহকেরা তাদের জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য পায়।	<ul style="list-style-type: none">একজন গ্রাহকগ্রাহক যিনি সাধারণত ইংরেজিতে সাবলীল তিনি পরিস্থিতি বা স্বাস্থ্যের অবস্থার কারণে সাবলীলভাবে যোগাযোগ করতে অক্ষম হন।একজন গ্রাহক একজন কর্মীর মাধ্যমে যোগাযোগ করতে অক্ষম।ইংরেজিতে সাবলীলভাবে একজন গ্রাহক যোগাযোগ করতে অক্ষম।একজন গ্রাহক যে কোনো কারণে একজন দোভাষীর সাথে জড়িত থাকার প্রয়োজন দেখায়।যেখানে সম্ভব, লিঙ্গগতভাবে গ্রাহকের সাথে দোভাষী মেলে তা নিশ্চিত করুন।স্বাস্থ্য শিক্ষা প্রদান।

সরকারী অর্থায়নে প্রাপ্ত বৃদ্ধাশ্রম পরিচালনাকারী অনুমোদিত প্রদানকারী হিসাবে তাদের দায়িত্ব পালনের জন্য বিনামূল্যে অনুবাদ এবং ব্যাখ্যামূলক পরিষেবা (TIS) ন্যাশনাল ব্যবহার করতে পারেন। আরও জানতে 131 450 নম্বরে TIS ন্যাশনাল এর সাথে যোগাযোগ করুন।

অন্যান্য অনুবাদ এবং অনুবাদ পরিষেবা:

- 65 বছরের কম বয়সী, দোভাষী, অনুবাদ এবং যোগাযোগের সাথে সহায়তা (SWITC)
- ন্যাশনাল রিলে সার্ভিস

পরিবার বা বন্ধুরা কি দোভাষী হতে পারে?

পরিবার, বন্ধুবান্ধব বা ঘনিষ্ঠ সম্প্রদায়ের সদস্যদের দোভাষী হিসাবে ব্যবহার করা উচিত নয়, এমনকি গ্রাহকেরা তাদের জিজ্ঞাসা করতে পারে:

- আপনি হয়তো জানেন না যে বন্ধু বা আত্মীয়ের ভাষা ইংরেজি কি না বা ক্লায়েন্টের ভাষায় কতটা দক্ষ।
- অস্বীকৃত দ্বিভাষিক স্পিকারগুলি জরুরী পরিস্থিতিতে, জরুরী পরিস্থিতিতে বা যেখানে কোন স্বীকৃত দোভাষী পাওয়া যায় না সেখানে যোগাযোগে সাহায্য করার জন্য ব্যবহার করা যেতে পারে। কোন অবস্থাতেই শিশুদের (অপ্রাপ্তবয়স্কদের) ব্যবহার করা উচিত নয়।
- অযোগ্য বা অনুপযুক্ত দোভাষীর ব্যবহার সংশ্লিষ্ট সকল পক্ষের জন্য গুরুতর প্রভাব ফেলতে পারে, বিশেষ করে যেখানে বিভ্রান্তি বা আইনি এবং/অথবা স্বাস্থ্য সংক্রান্ত বিষয় জড়িত।
- একজন নিবন্ধিত দোভাষী ব্যবহার করে, এটি ক্লায়েন্টের মর্যাদা এবং গোপনীয়তা বজায় রাখতে সাহায্য করতে পারে বিশেষ করে যখন সংবেদনশীল বিষয়ে আলোচনা করা হয়, বা সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়।

বিষয় 5: দোভাষীদের সাথে কাজ করা

সাংস্কৃতিক সহায়তা

গ্রাহক জিজ্ঞাসা করলে একজন সাংস্কৃতিক সহায়তাকারী ব্যক্তি বা অ্যাডভোকেট ব্যবহার করে উৎসাহিত করুন। তাদের নিবন্ধিত দোভাষীর প্রতিস্থাপনে নিযুক্ত করা উচিত নয়। উপযুক্ত দোভাষী পরিষেবাগুলি খুঁজে পেতে আপনার এলাকায় আপনার স্থানীয় সরকারী পরিষেবাগুলির সাথে যোগাযোগ করুন।

গ্রাহক একজন দোভাষীর সাথে যুক্ত হতে অস্বীকার করছে

যদি একজন গ্রাহক একজন দোভাষীর সাথে যুক্ত হতে অস্বীকার করে, যেটি তাদের অধিকার, তাহলে নিশ্চিত করুন যে আপনি এটি নথিভুক্ত করেছেন। আপনাকে এটি একটি টিম লিডারের কাছে রিপোর্ট করতে হবে কারণ এটি একটি কর্মক্ষেত্রের ঘটনা হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ করে।

শুরু করা	পজিশনিং	বলা
<ul style="list-style-type: none">দোভাষীকে অ্যাপয়েন্টমেন্টের কারণ বলুন। এটি বুকিং ফর্মের নোট বিভাগে বা অ্যাপয়েন্টমেন্টের 10 মিনিট আগে প্রাক-মিটিংয়ে করা যেতে পারে। এটি দোভাষীকে অ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য প্রস্তুত করতে এবং সমস্ত পক্ষকে আরও ভালভাবে বুঝতে সাহায্য করবে।একজন দোভাষী একজন সাংস্কৃতিক সহায়ক হতে পারেন যিনি আপনাকে সাংস্কৃতিক প্রতিক্রিয়া দিতে সক্ষম হন যা প্রতিক্রিয়া এবং প্রতিক্রিয়া সম্পর্কে আপনার বোঝা বাড়ায়।	<ul style="list-style-type: none">নিজে আদর্শস্থানে অবস্থান করুন যাতে অ-ইংরেজি ভাষাভাষী গ্রাহক সরাসরি আপনার মুখোমুখি হয় এবং দোভাষী পাশে বসে থাকে।দোভাষীকে গ্রাহকের সাথে নিজেদের পরিচয় করিয়ে দেওয়ার অনুমতি দিন। আপনার অ-ইংরেজি ভাষী গ্রাহকের সাথে চোখের যোগাযোগ বজায় রাখুন যাতে দেখা যায় যে তারা আপনার মনোযোগের কেন্দ্রবিন্দু, যদি না সাংস্কৃতিকভাবে সম্মানজনক বলে বিবেচিত হয়।	<ul style="list-style-type: none">বিশ্রান্তি এড়াতে সর্বদা প্রথম ব্যক্তির সাথে কথা বলুন। এটি নিশ্চিত করুন যে বার্তাটি সকল পক্ষ সঠিকভাবে বুঝতে পারে।সরল ভাষা এবং ছোট বাক্য ব্যবহার করুন।গ্রাহক বা দোভাষীকে তথ্য গ্রহণ করতে এবং প্রশ্নবিবেচনা করার অনুমতি দিতে প্রায়শই বিরতি দিন।দোভাষীকে স্পষ্টীকরণের জন্য উত্সাহিত করুন বা প্রয়োজনে পুনরাবৃত্তি করার জন্য বলুন।পরিভাষা, অপবাদ, বাগধারা বা প্রবাদ ব্যবহার করা এড়িয়ে চলুন।

সংস্থানসমূহ

Queensland Health. (2007). দোভাষী নির্দেশিকা নিয়ে কাজ করা। https://www.health.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

কুইন্সল্যান্ড স্বাস্থ্য (2019). কুইন্সল্যান্ড স্বাস্থ্যের দোভাষী পরিষেবা - কর্মীদের জন্য তথ্য। <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

CALD অ্যাসিস্ট অ্যাপ। <http://www.culturaldiversity.com.au/good-practice-stories/713-cald-app>

অনুবাদ এবং দোভাষী পরিষেবা (TIS)। <https://www.tisnational.gov.au/>



অন্তর্ভুক্তিমূলক এনগেজমেন্ট টিপ শীট

সম্প্রদায়ের এই বিভিন্ন গোষ্ঠীর সাথে কাজ করার সময় টিপ শীটগুলি কিছু মূল বিবেচ্য বিষয় উপস্থাপন করে:

1. বিভিন্নরকমের বয়স্ক মানুষ
2. সাংস্কৃতিক এবং ভাষাগতভাবে বৈচিত্র্যময় মানুষ
3. অ্যাবরিজিনাল এবং টরেস স্ট্রাইট আইল্যান্ডার মানুষ
4. লেসবিয়ান, গে, উভকামী, ট্রান্স এবং লিঙ্গ বৈচিত্র্যপূর্ণ, ইন্টারসেক্স ব্যক্তি (LGBTQIA+)

মনে রাখবেন এই টিপ শীটগুলি প্রয়োজনে ব্যবহার করার জন্য বয়স্ক যত্ন পরিষেবা প্রদানকারীদের জন্য একটি নির্দেশিকা হিসাবে ব্যবহার করা যেতে পারে। আমরা আরও তথ্যের জন্য সহায়ক লিঙ্ক সরবরাহ করেছি যদি বয়স্ক যত্ন পরিষেবা প্রদানকারীরা এই বিভিন্ন গ্রুপ সম্পর্কে আরও জানতে আগ্রহী হন।



বৈচিত্রময় বয়স্ক মানুষ

স্বাস্থ্য বিভাগ উল্লেখ করে যে বয়স্ক ব্যক্তিদের বিভিন্ন চাহিদা, বৈশিষ্ট্য এবং জীবনের অভিজ্ঞতা রয়েছে যা তাদেরকে একটি গোষ্ঠী বা একাধিক গোষ্ঠীর অংশ করে তোলে যা তাদের জীবদ্দশায় বর্জন, কলঙ্ক এবং বৈষম্যের সম্মুখীন হতে পারে।

বয়স্ক অস্ট্রেলিয়ানরা নীচের একটি গ্রুপ বা একাধিক গ্রুপের অংশ হতে পারে:



বৈচিত্র্যময় বয়স্ক মানুষ

বাধাসমূহ	পরামর্শ
<p>তথ্য: বিভিন্ন বয়স্ক ব্যক্তির হয়তো জানেন না কীভাবে প্রবেশতথ্যে প্রবেশ করতে হয় বা বিভিন্ন সাক্ষরতার স্তর থাকতে পারে। (যেমন, একজন বয়স্ক এশীয় মহিলার বাড়ির চারপাশে সাহায্য করার জন্য এবং বয়স্কদের যত্নের তথ্যে প্রবেশপ্রবেশ করার জন্য পরিষেবার প্রয়োজন)।</p>	<ul style="list-style-type: none"> • এমন তথ্য দিন যা পড়া সহজ এবং সাধারণ। • বিভিন্ন ভাষায় তথ্য প্রদান করুন যদি সেগুলি থেকে পাওয়া যায় সাংস্কৃতিক ও ভাষাগতভাবে বৈচিত্র্যময় (CALD) গোষ্ঠী • নিশ্চিত করুন যে গ্রাহকজানেন কিভাবে তথ্যে প্রবেশপ্রবেশ করতে হয়। (যেমন, গ্রাহকের প্রয়োজনীয়তা অনুসারে অনুবাদ করতে দোভাষী পরিষেবাগুলির সাথে যোগাযোগ করুন এবং পরিচর্যাকারীরা সেবা প্রদান করতে পারেন)।
<p>সমর্থন এবং প্রবেশপ্রবেশ: গ্রামীণ এলাকায় আমাদের গ্রাহকদের সমর্থন করার জন্য এবং তথ্য ও পরিষেবাগুলিতে প্রবেশের অনুমতি দেওয়ার জন্য বয়স্কদের সেবা প্রদানকারীদের অভাব রয়েছে। (যেমন, কিছু অ্যাবরিজিনাল এবং টরেস স্ট্রেইট আইল্যান্ডাররা প্রত্যন্ত অঞ্চলে রয়েছে। তাদের এখনও আমাদের পরিষেবাগুলিতে প্রবেশপ্রবেশ প্রয়োজন)।</p>	<ul style="list-style-type: none"> • বিভিন্ন ব্যাকগ্রাউন্ড এবং অবস্থানের গ্রাহকদের যথাযথ যত্নের প্রবেশপ্রবেশাধিকার থাকতে হবে। • প্রত্যন্ত অঞ্চলে যারা আছে তাদের জন্য পরিষেবা খুঁজুন। (যেমন, স্থানীয় সম্প্রদায়ের সাথে যোগাযোগ করুন এবং খুঁজে বের করতে এবং কোন অঞ্চলে পরিচর্যা ব্যবস্থাগুলিকে আরও বেশি প্রয়োজন তা জানতে স্থানীয়দের সাথে আলোচনা শুরু করুন)।

ইনক্লুসিভ পরিষেবাসমূহ

- একটি সম্মানজনক সম্পর্ক গড়ে তুলুন।
- ক্লায়েন্টের জীবনধারা, স্বাস্থ্যের চাহিদা, সাংস্কৃতিক পরিচয় ইত্যাদি সম্পর্কে প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করুন।
- তাদের প্রয়োজন মেটাতে কর্মকাণ্ডের পরিকল্পনা করুন (যেমন, স্থানীয় সম্প্রদায় বা ধর্মীয় সমাবেশে যোগাযোগ)।
- তাদের চাহিদা পূরণের জন্য নমনীয় পরিষেবা প্রদানের মাধ্যমে তাদের বৈচিত্র্যকে স্বীকার করুন এবং সমর্থন করুন।
- অন্তর্ভুক্তি সম্পর্কে অন্যদের শিক্ষিত করুন।

সংস্থানসমূহ

স্বাস্থ্য বিভাগ, (2019)। সমস্ত বৈচিত্র্যময় বয়স্ক ব্যক্তিদের সমর্থন করার জন্য ভাগ করা পদক্ষেপ: বয়স্ক যত্ন প্রদানকারীদের। অস্ট্রেলিয়ার সরকার। <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

কেয়ার গেটওয়ে। আপনি কি একজন মানসিক অসুস্থ ব্যক্তির দেখাশোনা করছেন? আপনাকে সাহায্য করার জন্য সহায়তা এবং পরিষেবাগুলি খুঁজুন। <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

কেয়ার গেটওয়ে। আপনি কি একজন অভিজ্ঞ কেয়ার? আপনাকে সাহায্য করার জন্য সহায়তা এবং পরিষেবাগুলি খুঁজুন। <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

কেয়ার গেটওয়ে। আপনি কি একজন প্রতিবন্ধী ব্যক্তির দেখাশোনা করছেন? আপনার জীবনকে সহজ করার 10টি উপায়। <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>



অ্যাবরিজিনাল এবং টরেস স্ট্রেইট আইল্যান্ডার মানুষ



অস্ট্রেলিয়ার জনসংখ্যার প্রায় 798,400 জন অ্যাবরিজিনাল এবং টরেস স্ট্রেইট আইল্যান্ডার সম্প্রদায়। অ্যাবরিজিনাল এবং টরেস স্ট্রেইট আইল্যান্ডার সম্প্রদায় থেকে প্রাপ্ত অভিজ্ঞতার কিছু সাধারণ বাধা অতিক্রম করতে সহায়তা করার জন্য এখানে কিছু টিপস রয়েছে।

বাধাসমূহ	পরামর্শ
<p>দৃষ্টিভঙ্গি, মূল্যবোধ এবং বিশ্বাসগুলি সংস্কৃতির মধ্যে পার্থক্য করে যার মধ্যে লোকেরা কীভাবে যত্ন নেওয়া যায় তা দেখে। (যেমন, ফার্স্ট নেশনস সম্প্রদায়গুলি সাধারণত তাদের আত্মীয়তা তাদের প্রবীণদের জন্য পরিষেবা প্রদান করতে পছন্দ করে)।</p>	<ul style="list-style-type: none"> অ্যাবরিজিনাল এবং টরেস স্ট্রেইট আইল্যান্ডারদের তারা কীভাবে যত্ন নিতে চান সে সম্পর্কে ইনপুট দেওয়ার অনুমতি দিন। (যেমন, "আপনিকি জানেন যে অ্যাংলিকেশ্বারের ফার্স্ট নেশনস-এর সাপোর্ট স্টাফ আছে? আপনি কি চান যে আমি আপনাকে তাদের সাথে সংযুক্ত করি?")।
<p>যোগাযোগ (যেমন, ফার্স্ট নেশনস হল উচ্চ মার্গের সংস্কৃতি, যার মানে তারা একটি সম্পর্ক রাখতে পছন্দ করে এবং প্রশ্নের উত্তর দিতে গল্পের সাথে যুক্ত করে যোগাযোগ করে)।</p>	<ul style="list-style-type: none"> ফার্স্ট নেশনস হল উচ্চ মার্গের সংস্কৃতি, যার অর্থ তারা গভীর কথোপকথনের আগে একটি সম্পর্ক স্থাপন করতে চায়। এই গ্রুপটি শোনার অনুমতি দিন। তাদের গল্প বলার অনুমতি দিন। (যেমন, ধৈর্য ধরুন এবং তারা যা যোগাযোগ করছেন তা একত্রিত করতে গল্পটি শুনুন)।
<p>বিশ্বাস (যেমন, ফার্স্ট নেশনস জনগণের প্রতি অস্ট্রেলিয়ান ইতিহাস রেকর্ডকৃত গণহত্যা, হেফাজতে মৃত্যু এবং একটি হোয়াইট অস্ট্রেলিয়া নীতির কারণে অনেক অবিশ্বাসের সৃষ্টি করেছে যা ফার্স্ট নেশনস জনগণকে নির্দিষ্ট পাবলিক স্থান থেকে বাদ দিয়েছিল, যার মধ্যে চুরি হওয়া প্রজন্মের জীবিতরাও রয়েছে)।</p>	<ul style="list-style-type: none"> অ্যাবরিজিনাল এবং টরেস স্ট্রেইট আইল্যান্ডার পতাকা প্রদর্শন করে একটি সাংস্কৃতিকভাবে নিরাপদ পরিবেশ তৈরি করুন এবং সমস্ত বয়স্ক পরিচর্যা অভ্যর্থনা এলাকায়, সমস্ত সংস্থার সমস্ত অফিস অভ্যর্থনা এলাকা সহ দেশের একটি স্বীকৃতি। সাংস্কৃতিকভাবে অন্তর্ভুক্ত ইভেন্টে অংশগ্রহণ করুন (যেমন, আমাদের বয়স্ক পরিচর্যা সুবিধা এবং গ্রাহক পরিষেবা দলে কাজ করার জন্য ফার্স্ট নেশনস কর্মীদের নিয়োগ করে বিশ্বাস স্থাপন করুন। অভ্যন্তরীণ বা বাহ্যিক শ্রোতাদের কাছে মিটিং বা উপস্থাপনা পরিচালনা করার সময় দেশের স্বীকৃতির মতো তথ্য এবং সহায়ক উপকরণ সরবরাহ করুন)।
<p>বর্ণবাদ (যেমন, ফার্স্ট নেশনস-এর প্রতি অস্ট্রেলিয়ান ইতিহাস বিচ্ছিন্নতার অন্যতম উদাহরণ, এবং বৈষম্য, বর্ণবাদী আচরণ সহ্য করা উচিত নয়)।</p>	<ul style="list-style-type: none"> কিছু লোক কোনো প্রতিক্রিয়া ছাড়াই বর্ণবাদী আচরণ করে। আমাদের অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে এই আচরণ অনুমোদিত নয়। মানুষ এবং তাদের বৈচিত্র্যকে সম্মান করুন। (যেমন, মিথস্ক্রিয়া করার আগে তাদের সংস্কৃতি/উপ-সংস্কৃতি সম্পর্কে জানুন কারণ বিভিন্ন উপজাতির একে অপরের মধ্যে বৈচিত্র্যময় সাংস্কৃতিক ঐতিহ্য, বিশ্বাস এবং নিয়ম থাকবে। জাতিগত অপবাদ ব্যবহার করবেন না, বৈষম্য বা আপত্তিকর আচরণ করবেন না)।
<p>বিভিন্ন সেবা (উদাহরণস্বরূপ, সবার জন্য কোনো একটি পদ্ধতিই মানানসই নয়, ফার্স্ট নেশনস-এর লোকদের বিভিন্ন চাহিদা এবং প্রয়োজনীয়তা রয়েছে, বিশেষজ্ঞ সাংস্কৃতিকভাবে নিরাপদ এবং উপযুক্ত পরিষেবা)।</p>	<ul style="list-style-type: none"> বড়দের ধারণা বুঝুন। ফার্স্ট নেশনস থেকে পরামর্শ নিন। ফার্স্ট নেশনস গ্রাহকদের পক্ষ থেকে স্থানীয় ফার্স্ট নেশনস সংস্থা এবং সম্প্রদায়ের সাথে বৃদ্ধ পরিচর্যা সুবিধা এবং শিশু এবং পরিবার সুবিধা সংযুক্ত করুন। (যেমন, স্থানীয় ফার্স্ট নেশনস স্বাস্থ্য সেবা প্রদানকারী এবং পরিষেবার সাথে সংযোগ করুন এবং ফার্স্ট নেশনস বৃদ্ধদের বা পরিচর্যা সুবিধায় থাকা বয়স্কদের কীভাবে সর্বোত্তম পরিষেবা দেওয়া যায় সে সম্পর্কে তাদের পরামর্শ নিন)।

অ্যাবরিজিনাল এবং টরেস স্ট্রেইট আইল্যান্ডার মানুষ



সংস্থানসমূহ

AIHW (অস্ট্রেলিয়ান ইনস্টিটিউট অফ হেলথ ওয়েলফেয়ার), (2021)। আদিবাসী অস্ট্রেলিয়ানদের প্রোফাইল। অস্ট্রেলিয়ার সরকার। <https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022)। মধ্য থেকে নেতৃত্ব: জনসেবায় আদিবাসীদের অংশগ্রহণ এবং নেতৃত্ব। আদিবাসীদের অংশগ্রহণ এবং নেতৃত্বের অনুশীলনে বাধা। <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

কেয়ারার গেটওয়ে। অ্যাবরিজিনাল এবং টরেস স্ট্রেইট আইল্যান্ডার কেয়ারারদের জন্য 3 টি মূল লিঙ্ক। <https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

কেয়ারার গেটওয়ে। গ্রামীণ এবং প্রত্যন্ত পরিচর্যাকারীদের জন্য সমর্থন। <https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

সাংস্কৃতিকভাবে এবং ভাষাগতভাবে বৈচিত্রময় মানুষ

সাংস্কৃতিক এবং ভাষাগতভাবে বৈচিত্র্যপূর্ণ মানুষ (CALD) বলতে বোঝায় একজন অ-ইংরেজি ভাষী পটভূমি এবং/অথবা সংস্কৃতির লোকেদের। CALD গ্রুপগুলি বিশেষ করে বয়স্কদের যত্নে বাধার সম্মুখীন হয়। এখানে কিছু সাধারণ বাধা অতিক্রম করার জন্য কিছু পরামর্শ আছে।



বাধাসমূহ	পরামর্শ
<p>দৃষ্টিভঙ্গি, মূল্যবোধ এবং বিশ্বাসগুলি সংস্কৃতির মধ্যে আলাদা, যার মধ্যে লোকেরা কীভাবে যত্নকে দেখে</p> <p>(উদাহরণস্বরূপ, বেশিরভাগ ফিলিপিনো পরিবার ঐতিহ্যগতভাবে তাদের সন্তানদের পিতামাতার যত্ন নিতে পছন্দ করে বনাম বয়স্ক যত্ন পরিষেবাগুলি ব্যবহার করে)।</p>	<ul style="list-style-type: none"> আপনার গ্রাহককে তাদের সংস্কৃতি সম্পর্কে এবং কীভাবে তাদের সংস্কৃতিতে বয়স্কদের যত্ন করে তা জিজ্ঞাসা করুন। গ্রাহকদের সাংস্কৃতিক উদযাপনে অংশগ্রহণ করুন। (যেমন, "হাই জোসেলিন, আমি ভাবছিলাম কিভাবে আপনার দেশে বয়স্কদের যত্ন কাজ করে?")।
<p>যোগাযোগ</p> <p>(যেমন, গ্রাহকরা অন্য ভাষায় কথা বলতে পারে, যা তাদের কী যত্ন প্রয়োজন তা বোঝা কঠিন করে তুলতে পারে)।</p>	<ul style="list-style-type: none"> যোগাযোগের জন্য কিউ কার্ড, অনুবাদক, পরিবারের সদস্য, দোভাষীর মতো কৌশল ব্যবহার করুন। (যেমন, "হাই মিসেস কিম, আমি আপনাকে জানাতে চাই যে আমাদের কাছে সরকারী অর্থায়নে দোভাষী পরিষেবা রয়েছে যা আপনি এবং আপনার মা প্রবেশ করতে পারেন। এটি বিনামূল্যে এবং আপনাকে একটি জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করতে পারে। আপনি যদি এই পরিষেবাটিতে প্রবেশ করতে চান বা আপনি যদি এটি সম্পর্কে আরও তথ্য জানতে চান তবে দয়া করে আমাকে জানান")।
<p>পরিবেশের সাথে খাপ খাইয়ে নেওয়া</p> <p>(যেমন, একটি নতুন জায়গায় স্থানান্তরিত হওয়ার কারণে গ্রাহকদের সাথে কালচার শক ঘটতে পারে)।</p>	<ul style="list-style-type: none"> CALD সম্প্রদায় এবং সংস্থাগুলির সাথে অংশীদার^১ (যেমন, আপনার গ্রাহককে নতুন সম্প্রদায়ের সাথে পরিচয় করিয়ে দিন (যেমন, আপনার গ্রাহককে নতুন সম্প্রদায়ের সদস্যদের সাথে পরিচয় করিয়ে দিন যারা একই সাংস্কৃতিক পটভূমি শেয়ার করে। এটি তাদের নতুন পরিবেশের সাথে মানিয়ে নিতে সাহায্য করতে পারে)।
<p>বয়স্কদের যত্নের সিস্টেম নেভিগেট করা</p> <p>(যেমন, কিছু লোকের জন্য বয়স্ক পরিচর্যা ব্যবস্থা নতুন, আমার বয়স্ক যত্ন নেভিগেট করার সময় এটি চ্যালেঞ্জ তৈরি করতে পারে)।</p>	<ul style="list-style-type: none"> মাই এজড কেয়ার এবং CHSP প্রদানকারীতে কিভাবে প্রবেশ করতে হয়, তার তথ্য এবং প্রশিক্ষণ সেশন সরবরাহ করুন। গ্রাহককে বয়স্ক যত্ন সিস্টেমের মাধ্যমে নেভিগেট করতে সহায়তা করুন। (যেমন, "আমি কি আপনাকে আমার বয়স্ক যত্ন নেভিগেট করতে সাহায্য করতে পারি?" "আমি একটি তথ্য সেশন পেয়েছি যেখানে আমরা যেতে পারি, যাতে আমরা দুজনেই বয়স্ক যত্ন সম্পর্কে আরও জানতে পারি")। "আমি একটি তথ্য সেশন পেয়েছি যেখানে আমরা যেতে পারি, যাতে আমরা দুজনেই বয়স্ক যত্ন সম্পর্কে আরও জানতে পারি")।

1. AIHW, (2020)
2. স্বাস্থ্য বিভাগস্বাস্থ্য বিভাগ, (2019)

সাংস্কৃতিকভাবে এবং ভাষাগতভাবে বিভিন্ন মানুষ



বাধাসমূহ	পরামর্শ
সাংস্কৃতিক এবং ভাষাগতভাবে বৈচিত্র্য (CALD) সহায়তা (যেমন, সকল তত্ত্বাবধায়ক অন্য ভাষা জানেন না, কীভাবে প্রবেশ করতে হয় এবং বহুসাংস্কৃতিক কার্যকলাপে অংশগ্রহণ করতে হয় তা জানতে গ্রাহককে সাহায্য করতে পারে)।	<ul style="list-style-type: none"> • কিভাবে দোভাষী এবং বহুসাংস্কৃতির তথ্য প্রবেশ করতে হয় তা জানুন। • CALD স্টাফ/স্বেচ্ছাসেবকদের জন্য প্রশিক্ষণের সুযোগ সন্ধান করুন/অবস্থান করুন। • বৈচিত্র্য উদযাপনের পরিকল্পনা কার্যক্রম। (যেমন, “হাই লি, এই সপ্তাহান্তে চাইনিজ উৎসব! তুমি কি চাও আমি তোমার সাথে উৎসবে যাই?”)।
স্টেরিওটাইপিং (যেমন, জোস, ইংরেজি বলতে পারে, কিন্তু তার মানে এই নয় যে সে পড়তে পারে। কখনও কখনও অনুমান করে নেয়া হয়, বরং প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করা এবং চেক ইন করা সর্বদা ভাল)।	<ul style="list-style-type: none"> • বৈচিত্র্যকে উন্নীত করতে এবং একাধিক সাংস্কৃতির পরিচয় দিতে কর্মকাণ্ডের পরিকল্পনা করুন। • বিভিন্ন সাংস্কৃতি সম্পর্কে জানার জন্য উন্মুক্ত থাকুন। • ধরে নিবেন না যে সবাই ইংরেজি¹ বলতে বা পড়তে পারে। (যেমন, আপনার গ্রাহক কেন তখন সম্প্রদায়ের সদস্যদের সাথে পরিচয় করিয়ে দিন যারা একই সাংস্কৃতিক পটভূমি শেয়ার করে। এটি তাদের নতুন পরিবেশের সাথে মানিয়ে নিতে সাহায্য করতে পারে)।

সংস্থানসমূহ

AIHW (অস্ট্রেলিয়ান ইনস্টিটিউট অফ হেলথ অ্যান্ড ওয়েলফেয়ার), (2020)। GEN এজড কেয়ার ডেটা স্ন্যাপশট 2020—তৃতীয় প্রকাশনা, ক্যানবেরা: GEN।

<https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/aged-care-datasnapshot%E2%80%94942020>

স্বাস্থ্যবিভাগ, (2019)। বয়স্কদের সাংস্কৃতিক এবং ভাষাগতভাবে বৈচিত্র্যময় মানুষকে সমর্থন করার জন্য পদক্ষেপ: বয়স্ক যত্ন প্রদানকারীদের জন্য একটি নির্দেশিকা। এজ কেয়ার সেক্টর কমিটি ডাইভারসিটি সাব-গ্রুপ। অস্ট্রেলিয়ান সরকার। <https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>

লিলি জিয়াও: বয়স্ক পরিচর্যা কর্মীদের জন্য ক্রস-কালচারাল কেয়ার প্রোগ্রাম

<https://www.openlearning.com/courses/developing-the-multicultural-workforce-to-improve-the-quality-of-care-for-residents>

লেসবিয়ান, গে, বাইসেক্সুয়াল, ট্রান্স, এবং জেন্ডার ডাইভার্স, ইন্টারসেক্স মানুষ (LGBTQIA+)

সংজ্ঞা

1

যৌন অভিযোজন

একজন ব্যক্তি কার প্রতি আবেগ, শারীরিক এবং/অথবা রোমান্টিকভাবে আকৃষ্ট তা বোঝায়। এর মধ্যে সমকামী, সমকামী, উভকামী, অযৌন, বিষমকামী, ডেমিসেক্সুয়াল, প্যানসেক্সুয়াল এবং আরও অনেক কিছু অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে, কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়। 'যৌন পছন্দ' শব্দটি ভাষা বা নথিতে ব্যবহার করা উচিত নয়, কারণ এটি বোঝায় যে একজনের যৌনতা একটি পছন্দ।

2

লিঙ্গ পরিচয়

জন্মের সময় তার নির্ধারিত লিঙ্গ নির্বিশেষে ব্যক্তি কেমন অনুভব করেন তা বোঝায়। একজন ব্যক্তি কিভাবে তাদের নিজেকে দেখেন এটি সে সম্পর্কে। পুরুষ ও মহিলা থেকে শুরু করে 'নন-বাইনারী' বা 'জেন্ডারকিউর' পর্যন্ত।

3

অভিব্যক্তি (লিঙ্গ)

ব্যক্তি কিভাবে তাদের পরিচয় প্রকাশ করে তা বোঝায়। এটি হতে পারে, পোশাক, তারা কিভাবে কথা বলে, আচরণ করে, নিজেকে উপস্থাপন করে যেমন চুল এবং মেকআপ। এটি পুংলিঙ্গ থেকে স্ত্রীলিঙ্গ বা বিভিন্ন সময়ে তা নাও হতে পারে। লিঙ্গ পরিচয় এবং যৌন অভিযোজন লিঙ্গ অভিব্যক্তির উপর ভিত্তি করে অনুমান করা যায় না।

4

লিঙ্গ বৈচিত্র্য

লিঙ্গ পরিচয় বর্ণনা করতে ব্যবহৃত একটি শব্দ যা পুরুষ এবং মহিলার বাইনারি কাঠামোর বাইরে অভিব্যক্তির বৈচিত্র্য দেখায়, যার মধ্যে যারা হিজড়া এবং লিঙ্গ তরল হিসাবে চিহ্নিত হয়।

LGBTQIA+ সম্প্রদায়ের প্রবীণরা তাদের লিঙ্গ এবং/অথবা যৌনতা দেখাশোনা করতে পারেনা কারণ এই গোষ্ঠীগুলি অতীতে বৈষম্য, সহিংসতা এবং কলঙ্কের সম্মুখীন হতে পারে।



লেসবিয়ান, গে, বাইসেক্সুয়াল, ট্রান্স, এবং জেন্ডার ডাইভার্স, ইন্টারসেক্স মানুস (LGBTQIA+)

করুন	করবেন না
<p>সচেতনতা তৈরি কর</p> <ul style="list-style-type: none"> • স্বীকার করুন যে বয়স্ক LGBTQIA+ লোকেদের আলাদা আলাদা পরিচয় এবং চাহিদা রয়েছে। 	<ul style="list-style-type: none"> • গ্রাহকদের তাদের রলিঙ্গ পরিচয়ের ভিত্তিতে উপেক্ষা/এড়িয়ে চলুন। • লজ্জা বা আপনার বিশ্বাসের উপর ভিত্তি করে কাজ।
<p>একটি নিরাপদ পরিবেশ তৈরি করুন</p> <ul style="list-style-type: none"> • বিশ্বাস এবং সম্মান দেখান। • LGBTQIA+ গ্রাহকদের কাছ থেকে তথ্য সংগ্রহ করতে সঠিক পদ্ধতি ব্যবহার করুন। • ক্লায়েন্টের প্রয়োজন সমর্থন করুন। 	<ul style="list-style-type: none"> • ব্যক্তিগত তথ্য শেয়ার করা। • গ্রাহকদের তাদের পরিচয় বা পরিচয়ের ভিত্তিতে অপমানিত করা। • আপত্তিকর ভাষা ব্যবহার করবেন না।
<p>পছন্দের পরিবার</p> <ul style="list-style-type: none"> • গ্রাহকদের বয়স্ক যত্ন পরিকল্পনায় পছন্দের LGBTQIA+ পরিবার অন্তর্ভুক্ত করুন (যদি না গ্রাহক এটি না চান)। • পরিবারগুলিকে ইভেন্ট এবং সাম্প্রদায়িক কার্যকলাপে যোগ দিতে আমন্ত্রণ জানান (ক্লায়েন্টের সম্মতিতে)। 	<ul style="list-style-type: none"> • ক্লায়েন্টের সাথে তাদের সম্পর্কের কারণে পরিবারের সদস্যদের বাদ দেবেন না। • মানুষের যৌন পছন্দ বা পরিচয় নিয়ে পরচর্চা করবেন না।
<p>যত্ন এবং সহায়তা</p> <ul style="list-style-type: none"> • কিভাবে বাঁধাধরা গ্রাহকদের দেওয়া পরিষেবার গুণমানকে প্রভাবিত করে তা আলোচনা করুন। • LGBTQIA+ ইভেন্টে অংশগ্রহণ করুন। • LGBTQIA+ তথ্য, সহায়তা পরিষেবা, ইত্যাদি প্রবেশ প্রদান করুন। • রঙধনু পতাকা, ল্যানিয়র্ড, আর্টওয়ার্ক, ছবি, ইত্যাদির মাধ্যমে দৃশ্যত সমর্থন দেখান। 	<ul style="list-style-type: none"> • ধরাবাঁধা চিন্তাভাবনা • একটি পক্ষপাতমূলক পদ্ধতিতে কাজ। • গ্রাহকদের গর্ব প্রদর্শনের অধিকার প্রত্যাখ্যান করা। • LGBTQIA+ গ্রাহককে সাহায্য করতে পারে এমন তথ্য উপেক্ষা করা।



লেসবিয়ান, গে, বাইসেক্সুয়াল, ট্রান্স, এবং জেন্ডার ডাইভার্স, ইন্টারসেক্স মানুস (LGBTQIA+)

লিঙ্গ উপযুক্ত ভাষার ব্যবহার

• লিঙ্গ সর্বনাম

দেখতে কেমন তার উপর ভিত্তি করার চাইতে ব্যক্তিদের পছন্দের সর্বনাম কি তা জিজ্ঞাসা করা চেয়ে ভাল।
উদাহরণস্বরূপ: "হাই সারা, যখন আমি আপনাকে পরিচয় করিয়ে দিই, আপনি কোন সর্বনাম পছন্দ করেন?"

• লিঙ্গ নিরপেক্ষ ভাষা

যৌন অভিযোজন বা যৌন বৈশিষ্ট্য অনুমান না করে খোলা প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করলে তা গ্রাহককে দেখায় যে আপনি বৈচিত্র্যের সাথে স্বাচ্ছন্দ্য বোধ করছেন।

উদাহরণস্বরূপ: "সবাইকে শুভ সকাল, আমাকে আপনার পার্টনার/স্বীকৃত সম্পর্কে বলুন" "সেই ঘরে থাকা ব্যক্তি"
"সেই ঘরে থাকা ব্যক্তি"

• পরিবারে পার্থক্য গ্রহণ করা

প্রতিটি পরিবার বিষমকামী, সিসজেন্ডার বা জৈবিকভাবে সম্পর্কিত নয়।

উদাহরণস্বরূপ: "আপনার পার্টনার(গুলো), পরিবারের সদস্য(গুলি) বা পরিচর্যাকারী(গুলি) কী করেন?"

• LGBTQIA+ ঘনিষ্ঠ সম্পর্কের আলোচনায় বিবিধ যৌন এবং/অথবা সম্পর্কের অবস্থা এবং যৌন প্রবণতা স্বীকার করা বিব্রতকর অবস্থা, পক্ষপাতিত্ব বা অস্বস্তি দেখাতে পারে, যা পরিষেবা প্রদানে বাধা সৃষ্টি করতে পারে। প্রযোজ্য হলে সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রক্রিয়ায় অংশীদারদের অন্তর্ভুক্ত করুন..

উদাহরণস্বরূপ: "আপনি কি চান যে আপনার পার্টনার এই কথোপকথনে বসুক?"।

সংস্থানসমূহ

ABS (Australian Bureau of Statistics), (2016)। জনসংখ্যা ও বাসস্থানের আদমশুমারি: অস্ট্রেলিয়ার প্রতিফলন – আদমশুমারি থেকে গল্প, 2016। অস্ট্রেলিয়ার সরকার। <https://www.abs.gov.au/ausstats/abs@.nsf/Lookup/by%20Subject/2071.0-2016-Main%20Features~Sex%20and%20Gender%20Diversity%20in%20the%202016%20Census~100#>

AIFS (অস্ট্রেলিয়ান ইনস্টিটিউট অফ ফ্যামিলি স্টাডিজ), (2022)। অনুশীলন গাইডের জন্য CFCA প্রমাণ: LGBTQIA+ গ্রাহকদের সাথে অন্তর্ভুক্তিমূলক যোগাযোগ। চাইল্ড ফ্যামিলি কমিউনিটি অস্ট্রেলিয়া। অস্ট্রেলিয়ার সরকার। https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

An Ally's Guide to Terminology, (2017)। LGBT মানুস এবং সমতা সম্পর্কে কথা বলা। <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>
কেয়ারার গেটওয়ে। আপনি কি একজন LGBTI কেয়ারার? আপনাকে সাহায্য করার জন্য সহায়তা এবং পরিষেবাগুলি খুঁজুন। <https://www.caregateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

শিশু, যুব বিচার ও বহুসংস্কৃতি বিষয়ক বিভাগ, (2021)। অনুশীলন নির্দেশিকা: লিঙ্গ এবং যৌন অভিযোজন বৈচিত্র্য সহ শিশু। অস্ট্রেলিয়ান সরকার। <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

স্বাস্থ্য বিভাগ, (2019)। সমকামী, সমকামী, উভকামী, ট্রান্স এবং লিঙ্গ বৈচিত্র্যপূর্ণ এবং ইন্টারসেক্স প্রবীণদের সমর্থন করার জন্য পদক্ষেপ। বয়স্ক যত্ন প্রদানকারীদের জন্য একটি গাইড। এজড কেয়ার সেক্টর কমিটি ডাইভারসিটি সাব-গ্রুপ। অস্ট্রেলিয়ার সরকার। <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





Anglicare
Southern Queensland

ইনক্লুসিভ এনগেজমেন্ট টুলকিট

অ্যাংলিক্যারসাউদার্নকুইন্সল্যান্ডসেইজমিগুলিরপ্রতিহ্যগতমালিকদের স্বীকৃতি দেয় যেখানে আমাদের পরিষেবাগুলি এখন দাঁড়িয়ে আছে। আমরা প্রবীণদের প্রতি শ্রদ্ধা জানাই- অতীত, বর্তমান এবং উদীয়মান- এবং তাদের নিজস্ব সম্প্রদায়ের যত্ন নেওয়ার ক্ষেত্রে আদিবাসী এবং টরেস স্ট্রট দ্বীপবাসীদের গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা স্বীকার করি।

1300 610 610 | anglicaresq.org.au