

بکس ابزار مشارکت فراگیر



تهیه شده توسط

Anglicare
Southern Queensland

قدردانی

ما می‌خواهیم از مالکان و متولیان سنتی این سرزمین، مردمان توربال و جاگرا/یوگرا که این منبع بر روی آن سرزمین ایجاد شده است، قدردانی و ادای احترام کنیم. ما می‌خواهیم از مردم بومی و جزیره نشین تنگه تورس و ارتباط مداوم آنها با زمین، دریا و جامعه قدردانی کنیم.

ما به سفید ریشان گذشته، حال و در حال ظهور، ادای احترام می‌کنیم. ما همچنین برای همه اشخاص دیگر حاضر ادای احترام می‌کنیم.

تماس با ما

اگر شما می‌خواهید درباره بکس ابزار مشارکت فراگیر بیشتر بدانید، نظر ارائه دهید، یا درباره پروگرام چند فرهنگی ما معلومات بیشتری کسب کنید، می‌توانید با روان یک ایمیل به multicultural@anglicaresq.org.au با ما در ارتباط باشید.



بکس ابزار مشارکت فراگیر

جوامع استرالیا منحصراً یک کشور چندفرهنگی، طیف وسیعی از مذاهب، تمایلات جنسی، فرهنگ ها، زمینه های اجتماعی-اقتصادی، معنویات، گستردگی جغرافیایی، تجربیات شخصی و ضرورت های طبی و مراقبتی را منعکس می کنند.

ما این بکس ابزار مشارکت فراگیر را در راستای حمایت از تعهد دولت استرالیا برای اطمینان از دسترسی همه مراجعین مراقبت از سالمندان به معلومات و دریافت خدمات مناسب مراقبت از سالمندان، ایجاد کرده ایم.

این بکس ابزار معلومات و مطالب ارزشمندی را از منابع معتبر استخراج می کند تا رهنمودهایی را برای موفقیت ارائه دهندگان خدمات مراقبت از سالمندان ارائه دهد. ما امیدواریم که این بکس ابزار به ایجاد یک جامعه مراقبت کمک کرده و ارائه دهندگان مراقبت از سالمندان را تشویق کند تا خدمات فراگیر تری را ارائه دهند که با ضرورت های شخصی مراجعین مطابق باشد.

نکاتی مهمی که باید در نظر گرفته شوند

- یک برخورد یکسانی برای فراگیر شدن و مشارکت وجود ندارد. این بکس ابزار یک منبع عمومی است و باید برای ترویج برخورد اشتراکی در فراگیر شدن و مشارکت استفاده شود.
- سازمان ها در بدل افزودن استراتیجی های مشارکت فراگیر، باید تلاش کنند تا از یک اساس فراگیر شروع کرده و اقدامات مشارکت فراگیر را در همه سطوح اجرا کنند.
- ما گفتگو و یادگیری مشترک را برای بهبود بخشیدن به پروسه شمولیت تشویق می کنیم. از نظرات برای ادامه دادن به انکشاف بکس ابزار مشارکت فراگیر استقبال می شود.

قابلیت تقابل

ما می خواهیم تأکید کنیم که برخورد با تنوع و شمول در این بکس ابزار مبتنی بر مفهوم قابلیت تقابل است که بر همپوشانی گروپها و تجربیات تأکید دارد. قابلیت تقابل تشخیص می دهد که هویت هر شخص از عناصر بسیاری مانند نژاد، جنسیت، تمایلات جنسی و سن جور شده است. اینها به یکدیگر وابسته هستند و اشخاص می توانند تبعیض و عدم مساوات را بر اساس شرایط شان تجربه کنند.

با توجه به این موضوع، این بکس ابزار با تشریح مواردی که برای ارائه خدمات منصفانه و فراگیر به همه پیشنهاد می شود، زمینه ای را برای ایجاد یک جامعه متنوع تر و فراگیرتر فراهم می کند.

فراگیر بودن

ما سعی می کنیم که به طور مستمر برای بهبود مشمول بودن، برابری، و گسترش خدمات مراقبت از سالمندان تلاش کنیم تا اطمینان حاصل کنیم که همه اعضای جامعه به نحوی که می خواهند و در زمانی که ضرورت دارند، به حمایت دسترسی داشته باشند. فراگیر بودن به معنای "پیدا کردن، ارائه کردن و حمایت کردن از فرصت ها برای اشخاص در هر سنی، با هر توانایی و زمینه برای مشارکت، یادگیری، سهم داشتن و متعلق بودن است".¹



محتویات

اهداف بکس ابزار مشارکت فراگیر

موضوع 1: مقدمه ای بر مراقبت فراگیر

موضوع 2: ارتباط فراگیر

موضوع 3: رهبری فراگیر

موضوع 4: برقراری ارتباط در طی فاصله گذاری اجتماعی

موضوع 5: کار با ترجمان های شفاهی

ورق راهنمود مشارکت فراگیر

- اشخاص مسن متنوع
- اشخاص متنوع به لحاظ فرهنگی و زبانی
- مردم بومی و جزیره نشین تنگه توریس
- لزبین، همجنس گرا، دوجنس، ترنس و دارای تنوع جنسیتی، اشخاص اینترسکس (LGBTQIA+)



اهداف بکس ابزار ارتباط فراگیر

هدف

برای ارائه منابع حمایتی برای مراقبین در مورد اشخاص مختلف مسن، اشخاص متنوع فرهنگی و زبانی، مردم بومی و جزیره‌ای تنگه توریس و لزبین‌ها، همجنس‌گرایان، ترنس‌ها، و تنوع جنسی، اینترسکس، سؤال پرسیدن و غیره (LGBTQIA+).

منحیث یک ارائه دهنده خدمات مراقبت از سالمندان، فرصت‌ها و مزایای زیادی برای ارائه خدمات بهتر به گروپ‌های مختلف وجود دارد، مانند¹:

- بهبود بخشیدن به رفاه و صحت مراجعین؛
- مشارکت و رضایت گروپ‌های مختلف؛
- ایجاد مشارکت‌های نو؛
- ارزش گذاشتن به کارمندان با زمینه‌های مختلف و تجربیات زندگی؛ و
- افزایش دادن اشتیاق در درون جامعه خدماتی



مقدمه ای بر مراقبت فراگیر

ارائه مراقبت فراگیر به خدمات مراقبت از سالمندان اجازه می دهد تا برای همه متنوع تر و فراگیرتر باشند.

اصول مهم یک برخورد فراگیر عبارتند از:

- تعهد به درک کردن و رسیدگی به تنوع؛
- حمایت از بهم وصل بودن تمامی گروپ های مختلف؛
- تعلیم دادن جوامع ما؛
- تعهد به رفع موانع؛ و
- برخوردهای انعطاف پذیر، پاسخگو و قابل تطبیق با همه مراجعین¹.

بر اساس چوکات تنوع مراقبت از سالمندان وزارت صحت دولت استرالیا، استرالیایی های مسن (تصویر زیر را ببینید) باید خدمات مراقبت از سالمندان مناسب، در دسترس و حساسی داشته باشند که ضرورت ها و ترجیحات² فردی آنها را برآورده کند.



1. مرکز تنوع فرهنگی در سالمندی، (2021)

2. وزارت صحت، (2017)

موضوع 1: مقدمه ای بر مراقبت فراگیر

ما معلوماتی را در چوکات تنوع مراقبت از سالمندان بدست آورده ایم و بهترین مثالها و رهنمودها را با هم ترکیب کنیم و به شما در شروع سفرتان در ارائه مراقبت فراگیر کمک کنیم.

نتیجه برای مصرف کنندگان	اقدامی که ارائه دهندگان مراقبت از سالمندان باید انجام دهند	بهترین مثالها و رهنمودها
1. انجام انتخاب های آگاهانه اشخاص سالمند معلوماتی در مورد سیستم و خدمات مراقبت از سالمندان دارند که به آسانی قابل دسترس هستند که آنها را درک می کنند و این معلومات را برای اعمال انتخاب و کنترل بر مراقبتی که دریافت می کنند، مفید می دانند.²	معلومات را در قالبی مناسب، از طریق اشکال مختلف (آنلاین / چاپ شده / شفاهی / خبرنامه) و به زبانی که مصرف کننده آن را درک مینماید، ارائه دهید.⁴	• کارمندان نحوه دسترسی به خدمات ترجمانی شفاهی را می دانند. • خدمات ترجمانی شفاهی و ترجمانی تحریری ملی (TIS) • برای کسب معلومات بیشتر با نمبر TIS National با 1300 575 847 تماس بگیرید. • کارمندان می دانند که چطور به خدمات مدافعه دسترسی داشته باشند. • شبکه مدافعه از سالمندان (OPAN) • با OPAN با نمبر 1800 700 600 تماس بگیرید.
2. اتخاذ برخورد های سیستماتیک برای پلان گذاری و اجرا سالمندان شریکان فعالی در پلان گذاری و اجرای سیستم مراقبت از سالمندان هستند.²	مصرف کنندگان را در یک محیط حمایتی و مصون از نظر فرهنگی اشتراک دهید تا آنها را قادر سازد منحیث شرکایی فعال مشارکت نموده و همچنین ضرورت های فردی شان را بیان کنند.²	• معلوماتی در مورد سنت های فرهنگی یا مذهب مراجعین تان و خانواده ها/مراقبان آنها که برای آنها معنادار می باشد را بیالید.¹
3. مراقبت و حمایت قابل دسترس اشخاص مسن در ساحه های اطرافی، دور دست، منطقه ای و کلان شهری استرالیا به خدمات مراقبت از سالمندان و حمایت های متناسب با ویژگی های متنوع و تجربیات زندگی شان دسترسی دارند.²	برای یافتن و غلبه بر موانع دسترسی به سیستم مراقبت از سالمندان، با اشخاص ذینفع همکاری کنید.²	• به منابعی دسترسی داشته باشید که بینشی در مورد زبان ها، سنت های قومی یا مذهبی مختلف و تجربیات مهاجرت/پناهندگی مهاجران مسن در استرالیا ارائه می دهد.¹ • از اطلس فرهنگی منحیث نقطه شروع برای دانستن بیشتر در مورد زمینه های فرهنگی متنوع جمعیت های مهاجر استرالیا استفاده کنید. (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. حمایت از یک سیستم فعال و انعطاف پذیر یک سیستم مراقبت از سالمندان فعال و انعطاف پذیر که به ضرورت های گروه های متنوع موجود و در حال ظهور، بشمول نیروی کار مراقبت از سالمندان که به طور فزاینده ای متنوع هستند، جواب می دهد.²	ارتباط با جامعه محلی و اشخاص ذینفع برای یافتن ضرورت های نوظهور و اینکه چطور مدل های ارائه خدمات می توانند برای پذیرش این ضرورتها تطبیق داده شوند، بشمول اینکه چطور نیروی کار سازمان برخوردی فراگیر نسبت به مراقبت نشان می دهد.²	استخدام و ترویج دسترسی به کارمندان دوزبانه (کارمندان مسلکی، پرسونل صحتی متحد و اجتماعی، و کارمندان مراقبت) که به زبان های گپ می زنند که پاسخگو و منعکس کننده زبان های ترجیحی مصرف کننده هستند.

1. مرکز تنوع فرهنگی در سالمندی، (2022)

2. وزارت صحت، (2019)

نتیجه برای مصرف کنندگان	اقدامی که ارائه دهندگان مراقبت از سالمندان باید انجام دهند	بهترین مثالها و رهنمودها
5. خدمات احترام آمیز و فراگیر یک سیستم مراقبت از سالمندان فعال و انعطاف پذیر که به ضرورت‌های گروپ‌های متنوع موجود و در حال ظهور، بشمول نیروی کار مراقبت از سالمندان که به طور فزاینده‌ای متنوع هستند، پاسخ می‌دهد¹.	ابزارها، تعلیمات و معلوماتی را پالیده و انکشاف داده و استفاده کنید که از ارائه مراقبت‌هایی حمایت می‌کند که فراگیر ویژگی‌های متنوع و درس‌هایی از زندگی می‌باشد¹.	مرکز تنوع فرهنگی در سالمندی منابع چندزبانه ای را برای حمایت از ارائه مراقبت‌های فراگیر ایجاد نموده است. به منابع مجانی در اینجا دسترسی پیدا کنید: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources
6. برآورده کردن ضرورت‌های آسیب پذیرترین اشخاص سالمندان می‌توانند به خدمات و حمایت‌های مراقبت از سالمندان با کیفیت بالا و مصون به لحاظ فرهنگی دسترسی داشته باشند که ضرورت‌های آنها را بدون توجه به آسیب پذیری‌های شخصی، اجتماعی یا اقتصادی آنها، برآورده می‌نماید¹.	ارائه مدل‌های خدمات فراگیر برای رفع ضرورت‌های آسیب‌پذیرترین اشخاص، و همکاری با اشخاص دینفع دیگر برای اطمینان از برآورده شدن طیف کامل ضرورت‌ها¹.	• قانون مراقبت از سالمندان 1997 (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • معیارهای کیفیت مراقبت از سالمندان (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • چوکات تنوع مراقبت از سالمندان (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

منابع

- مرکز تنوع فرهنگی در سالمندی. (2021). استاندارد‌های خدمات فراگیر (نسخه دوم). <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>
- مرکز تنوع فرهنگی در سالمندی. (2022). رهنمای عمل - معلومات خاص فرهنگی. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>
- وزارت صحت. (2017). چوکات تنوع مراقبت از سالمندان. دولت استرالیا. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>
- مراقبت از سالمندان چندفرهنگی. (2019). رهنمایی برای بهترین عملکرد مراقبت: حمایت از تنوع در مراقبت سالمندان و جامعه. [MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf](https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)
- OPAN: شبکه مدافعه از شخص سالمند. <https://opan.org.au/>



ارتباطات فراگیر

سبک های ارتباطی و گوش دادن

در موقع کار کردن با گروه های متنوع، سبک های ارتباطی و مهارت های گوش دادن برای ارائه مراقبت ضروری می باشد. در موقع برقراری ارتباط با اشخاص سالمند متنوع، باید زمینه فرهنگی شخص در نظر گرفته شود.

یادآوری این نکته مهم است که هیچ گروه فرهنگی وجود ندارد که مشابه و یکسان باشد. اشخاص درون یک گروه فرهنگی نیز تفاوت های منحصر به فردی با یکدیگر دارند. داشتن دانش در مورد نحوه حضور اشخاص مختلف در یک گروه فرهنگی، به ما امکان می دهد تا بین فرهنگ های مختلف، ارتباط متقابل داشته باشیم¹.

زمینه فرهنگی اشاره به فرهنگی دارد که شخص در آن رشد یافته و این که آن چطور بر رفتارهایی مانند ارتباط تأثیر می گذارد.

زمینه پانین: فرهنگ هایی که از شیوه های ارتباطی عاجل و مستقیم استفاده می کنند.	زمینه بالا: فرهنگ هایی که از اشکال غیرمستقیم و مفصل ارتباط استفاده می کنند.
• ترجیح بدهید که روی پیام تمرکز کنید • عدم علاقه به زمینه • از کلمات، حرکات و لحن برای برقراری ارتباط استفاده کنید. • مستقیم رفتن به اصل مطلب کشورها: انگلستان، ایالات متحده آمریکا و استرالیا.	• قبل از ارائه معلومات اول یک رابطه را ترجیح بدهید. • فرهنگ زمینه بالا این موارد را در نظر می گیرد: - موقعیت اجتماعی - محیط - گذشته • در موقع برقراری ارتباط بر محیط بیرونی تمرکز کنید. کشورها: جاپان، فیلیپین، چین، فرانسه، اسپانیا، برزیل و غیره.



موضوع 2: ارتباط فراگیر

سبک های ارتباطی به نحوه ارتباط اشخاص و تبادل معلومات در موقع برقراری ارتباط اشاره می کند. اینها بر نحوه دریافت و تفسیر پیام ها تأثیر می گذارند.

تحلیلی: منطقی و مبتنی بر واقعیت • آنها به تمام معلومات ضرورت دارند • ارتباط عاجل و مستقیم و منطقی را ترجیح می دهند	عملی: سازماندهی شده و پلان ها و شیوه های دقیق را ترجیح می دهند • در موقع برقراری ارتباط منظم باشید. • معلومات را قبل از جلسه و با جزئیات قدم به قدم فراهم کنید.
تجربی: معلومات را می پالد و می تواند عدم قطعیت را تحمل کند • آنها پلان های گسترده را ترجیح می دهند و پلانهای مفصل آنها را مانده می کنند. • از خلاقیت لذت می برند	رابطه ای: ارتباطات عاطفی و می توانند علامت های غیرکلامی را بگیرند • تصمیم گیری بر اساس احساسات شان هست • برقراری ارتباط با داستان های شخصی را ترجیح می دهند.

رهنمودهایی برای گوش دادن بهتر



گوش دادن: برای درک نمودن، گوش دهید.

- توجه کامل تان را به شخص معطوف کنید
- از طریق علائم غیرکلامی به شخص نشان دهید که به او گوش می دهید.
- برای مثال: تکان دادن سر، تماس چشمی و لحن آواز

تصدیق کنید: بگذارید طرف مقابل بداند که شما درباره آنچه وی گفته است چطور فکر می کنید (چه کلامی و چه غیرکلامی).

- اطمینان حاصل کنید که وی می داند که این صرف تعبیر شماست.
- پیام های مهم وی را توضیح دهید.
- منحیث مثال: "صرف برای چک کردن، آیا به دلیل ... این احساس را داشتید."

چک کنید: مطمئن شوید که منظور شخص را درک کرده اید.

- پس از توضیح گفته وی، از وی بپرسید که آیا مطلب آنها را به درستی گرفته اید یا نه
- این کار باعث می شود که شخص به راحتی برداشت شما را تأیید نموده یا بر آن بیفزاید
- منحیث مثال: "این درست است؟" "آیا برداشت من درست است؟"

سؤال کنید: سوالات بازی بپرسید که به شخص کمک می کند معلومات خاصی در مورد رویدادها یا اقدامات به شما ارائه دهد.

- فقط در مورد معلوماتی که درک نمی کنید سؤال کنید.
- منحیث مثال: «قبلاً اشاره کردید که منظورتان از آن چه بود؟»

منابع

Culture Plus Consulting Pty. Ltd (2018) نه تفاوت ارزش فرهنگی که شما باید بدانید.

<https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. کتابچه رهنمودهای فرهنگی، ص 10 تا 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

تخنیک های ارتباط موثر: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

رهبری فراگیر

رهبران فراگیر احترام آمیز بوده و با مردم منصفانه رفتار می کنند، برای منحصر به فرد بودن اشخاص ارزش قائل هستند و از تفکر گروپ های متنوع استفاده می کنند¹.

انصاف و احترام	ارزش و تعلق	اعتماد به نفس و الهام بخشی
برابری نحوه برخورد و فرصت ها	اشخاص احساس می کنند که منحصر به فرد بودن آنها شناخته شده است، و احساس می کنند که از نظر اجتماعی مرتبط هستند.	محیطی امن برای اشخاص از همه گروپ ها ایجاد کنید تا نظر بدهند و بهترین تلاشی شان را در محل کار بکنند.

محیط کار بسیار کمتر از قبل همگون است و بسیار متنوع تر می باشد که در نهایت بر اولویت های بیزنس و تغییر شکل قابلیت های مورد ضرورت رهبران تأثیر می گذارد¹. شش خصوصیت رهبری فراگیر وجود دارد که استراتژی هایی را برای کمک به سازمان ها در پرورش ظرفیتهای فراگیر در میان جمعیت رهبری شان پیشنهاد می کند¹.

شش خصوصیت رهبری فراگیر	رفتارهایی که می توان اتخاذ نمود
تعهد: رهبران فراگیر متعهد به تنوع و شمول همه مردم می باشند.	خود-آگاهی: این بشمول صرف وقت برای درک تعصبات، نقاط قوت و ضعف خودتان است.
شجاعت: نظرتان را بگویند و خودتان و دیگران را به چالش بکشید تا مسائل را از منظر فرهنگی متنوع و همه شمول در بیابید (منحیت مثال، اگر رفتار نژادپرستانه ای را مشاهده می کنید، راجع به آن گپ بزنید و آن را راپور دهید).	با آسیب پذیری شجاعانه رهبری کنید: نقاط ضعف تان را بشناسید و آنها را به اشتراک بگذارید. از اشخاصی که نادیده گرفته می شوند یا بخشی از گروپ های اقلیت هستند، دفاع کنید.
شناختی: مراقب تعصباتی که ممکن است شما و سازمان داشته باشد، باشید.	شکاف ها را شناسایی کنید: نقاط ضعف و شکاف های دانش تان را شناسایی کنید
کنجکاوی: ذهنیتی از فهم اینکه اشخاص مختلف چطور جهان را می بینند و تجربه می کنند، داشته باشید (منحیت مثال، می توانید به دنبال معلوماتی باشید تا نظرات اشخاص را درک کنید یا با احترام با آنها گپ بزنید).	گوش دهید تا درک کنید: گوش بدهید به مردم کمک کنید شکاف ها را پر کنند و دانش را منتقل کنند.

موضوع 3: رهبری فراگیر

رفتارهایی که می توان اتخاذ نمود	شش خصوصیت رهبری فراگیر
آگاهی اجتماعی: محیط اجتماعی تان را درک کنید و از این معلومات برای ایجاد یک فرهنگ همه شمول استفاده نمایید.	هوش فرهنگی: دارای انگیزه، دانش و سازگاری برای آگاهی فرهنگی باشید.
ارتباطات را ایجاد کنید: با دیگران ارتباط برقرار کنید تا موانع و اقدامات را برای شمول و تنوع بهتر، درک نمایید.	همکاری: اشخاص را برای مشارکت در تنوع و شمول توانمند سازید.

منابع

- دروازه مراقب. گپ زدن از طرف کسی. <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>
- مرکز رهبری خلاق. (2022). رهبری فراگیر: قدم هایی که سازمان شما باید بردارد تا کار را به درستی انجام دهد. <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.>
- مرکز رهبری خلاق. (2022). گوش دادن فعال چیست؟ چطور می توانم آن را بهتر انجام دهم؟ <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>
- دیلون، بی و بورک، جی (2016). شش خصوصیت برجسته رهبری فراگیر: شکوفا شدن در یک دنیای نوی متنوع. انتشارات دانشگاه دیلویت.
- <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



برقراری ارتباط در طی فاصله گذاری اجتماعی

تأثیرات کووید-19 و انزوای اجتماعی در اشخاص سالمند، تأثیرات مخربی بر کیفیت زندگی و تلفات زودرس گذاشته است. در کنار صحت و رفاه کلی مان، معاشرت نمودن بر ریسک مصاب شدن به مریضی و مرگ تأثیر دارد¹.

فاصله گذاری اجتماعی به معنای انزوا یا تنهایی نیست یا نباید به آن منجر شود. با بدل شدن کووید به هنجار نوی ما، استراتیجی ها و مقرراتی برای محافظت از سالمندان ما وضع گردیده است. این وظیفه ما منحیث ارائه دهندگان خدمات است که برای اطمینان از مصونیت همگان به مقررات دولتی پایبند باشیم.

هدف این است که اطمینان حاصل شود که همه مردم به معلومات قابل درک، دسترسی دارند تا از نظر فرهنگی مصون باشند. در اینجا مثال هایی از موانعی آورده شده است که اشخاص متنوع سالمند ممکن است با آن مواجه شوند.

موانع

منابع شخصی	انگیزه و نگرش	عوامل فرهنگی
• قابلیت انعطاف شخصی محدود • دسترسی محدود به اینترنت • تحصیلات و توانایی محدود • پپسه محدود • انزوای جغرافیایی • معیوبیت و اختلالات حسی • اعتماد به نفس محدود • شبکه های اجتماعی محدود	• دانش محدود در مورد مزایای مشارکت • دانش محدود در مورد فعالیت های مشارکت • علاقه محدود به موضوع • اعتماد محدود به تصمیم گیرندگان • انتظارات برآورده نشده • "ماندگی" مشوره	• گروپ های اقلیت • زبان و سواد • ارزش ها و اعتقادات • تقسیم بندی جامعه



موضوع 4: برقراری ارتباط در طی فاصله گذاری اجتماعی

اقدامات در طول کووید-19 و پس از آن:

1 ارتباط تلفونی

از روش هایی مانند Telehealth برای حمایت از ارتباط با مراجعین استفاده کنید. از کارمندان صحتی جامعه، مددکاران اجتماعی، داکتران و سایر پرسونل تقاضا کنید که با مراجعین تماس بگیرند، ارزیابی جان جوری شان را انجام دهند و ضرورت های خود را در زمان های چالش برانگیز از طریق تماس های تلفونی برطرف نمایند.

2 ارتباط مجازی

- تماس های ویدیویی باید در فعالیت های روزمره آنها انجام شود.
- مراجعین سالمند را به پروگرام ها/خدمات سواد دیجیتالی اتصال دهید¹.
- حساب های ارتباطی آنلاین مانند Zoom، MS Teams، FaceTime، Skype و غیره را ایجاد نمایید.

3 تحویل خدمات

- وقتی که با استفاده از تکنالوجی ارتباط برقرار کردید، فعالیت های آنلاین مشترک مانند خواندن، ورزش یا بازی آنلاین را با هم در نظر داشته باشید.
- به روش های اولیه برگردید و خط های دست نویس بنویسید تا در ارتباط بمانید.
- قبل از انجام یک بازدید از منزل، حتماً دستورات صحت عمومی و ایالتی را چک کنید و پروگرام های مصون کووید را دنبال کنید².
- اگر نزدیک به یک عزیز یا همسایه سالمند زندگی می کنید، بسته مراقبتی را در دروازه وی قرار دهید یا پیشنهاد دهید اقلام ضروری مانند خوراکه را برای آنها تهیه کنید¹.

منابع

- موسسه استرالیایی مطالعات خانواده (2020). خانواده ها در استرالیا زندگی در طول کووید-19 را بررسی می کنند: راپور 2، زمانی که از هم جدا هستیم در ارتباط بمانیم. دولت استرالیا. http://www3.aifs.gov.au/institute/media/docs/x8YeUlkf/Covid-19-Survey-Report-2_Staying-connected.pdf?8ga=2.185129454.637053534.1645506110-1407501199.164004427
- Capire، (2021). مشارکت جامعه در طول بکس ابزار COVID-19. <https://capire.com.au/impact/publications/>
- Capire، (2020). مشارکت همه شمول جامعه: در زمان فاصله گذاری فیزیکی. <https://capire.com.au/impact/publications/>
- وزارت صحت. (2022). شیوع کووید-19 در مراکز مراقبت از سالمندان اقامتی استرالیا. دولت استرالیا <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>
- وزارت صحت. (2022). مدیریت مراقبت در منزل از طریق کووید-19. <https://www.health.gov.au/health-topics/aged-care/advice-on-aged-care-during-covid-19/managing-home-care>
- اسمیت، ام، استینمن، ال، و کیسی، ای.ا. (2020). مبارزه با انزوای اجتماعی در میان اشخاص مسن در زمان فاصله گذاری فیزیکی: پارادوکس ارتباط اجتماعی کووید-19. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. موسسه استرالیایی مطالعات خانواده، (2020)
2. وزارت صحت، (2022)

کار با ترجمان های شفاهی

نقش ترجمان ها

ترجمان های شفاهی مسلکی به معیار های اخلاقی و مسلکی آیین نامه اخلاق و آیین رفتار مؤسسه ترجمان های شفاهی و ترجمان های تحریری استرالیا (AUSIT) ملزم می باشند.

چرا ما باید با ترجمان های شفاهی کار کنیم	زمانی که ما ضرورت به کار با ترجمان های شفاهی داریم
- انجام این کار وظیفه قانونی ماست. - ما به مراقبت از مراجعین مان موظف می باشیم تا ریسک سوء تفاهم را به حداقل برسانیم. - این تضمین می کند که مراجعین ما تمام معلومات مورد ضرورت شان را برای تصمیم گیری آگاهانه دریافت می کنند.	- مراجعی که معمولاً به زبان انگلیسی مسلط است به علت ناراحتی مربوط به وضعیت یا وصحت اش قادر به برقراری ارتباط روان نمی باشد. - مراجع قادر به درک صحبت های یک کارمند نیست. - مراجع قادر به برقراری ارتباط روان به انگلیسی نیست. - مراجع بنا به هر دلیلی ضرورت به ارتباط با یک ترجمان شفاهی را نشان می دهد. - در صورت امکان، اطمینان حاصل کنید که ترجمان از نظر جنسیت با مراجع مطابقت دارد. - ارائه تعلیم صحی.

ارائه دهندگان مراقبت سالمندان با تمویل دولتی می توانند از خدمات ترجمه تحریری و ترجمه شفاهی ملی (TIS) به صورت مجانی برای انجام مسئولیت های خود منحصاً ارائه دهندگان تایید شده، استفاده کنند. برای کسب معلومات بیشتر با نمبر 131 450 با TIS National تماس بگیرید.

سایر خدمات ترجمه تحریری و ترجمه شفاهی:

- برای اشخاص زیر 65 سال، حمایت با ترجمه شفاهی، ترجمه تحریری و ارتباطات (SWITCH)
- خدمات رله ملی

آیا خانواده یا دوستان می توانند ترجمان شفاهی باشند؟

خانواده، دوستان یا اعضای نزدیک جامعه نباید منحصاً ترجمان شفاهی بکار گرفته شوند، حتی در مواردی که مراجعین ممکن است از آنها درخواست نمایند:

- ممکن است ندانید که دوست یا خویشاوند چقدر به زبان انگلیسی یا به زبان مراجع تسلط دارد.
- از اشخاص دوزبانه تایید نشده می توان برای کمک به برقراری ارتباط در مواقع اضطراری، شرایط عاجل یا جایی که ترجمان شفاهی معتبری در دسترس نیست، استفاده کرد. تحت هیچ شرایطی نباید از اطفال (خردسالان) استفاده شود.
- استفاده از ترجمان های بی صلاحیت یا نامناسب می تواند پیامدهای جدی برای همه طرف های ذینفع داشته باشد، به ویژه در مواردی که سردرگمی ایجاد میشود یا پای مسائل حقوقی و/یا صحی در میان است.
- با بکار گیری یک ترجمان شفاهی راجستر شده، می تواند به حفظ حرمت و حریم مراجع، به ویژه در موقع بحث در مورد موضوعات حساس یا تصمیم گیری کمک نماید.

موضوع 5: کار با ترجمان های شفاهی

حمایت فرهنگی

وقتی که مراجع درخواست می کند، استفاده از یک فرد یا حامی فرهنگی را مورد حمایت قرار دهید. آنها نباید جایگزین یک ترجمان شفاهی راجستر شده باشند. برای یافتن خدمات ترجمان شفاهی مناسب، با خدمات دولتی محل تان در ساحه تان تماس بگیرید.

مراجع از ارتباط با یک ترجمان شفاهی خودداری می کند

اگر مراجع از ارتباط با ترجمان شفاهی خودداری نمود، که این حق را دارد، مطمئن شوید که آن را مستند کنید. شما همچنین باید این مطلب را به یک رهبر تیم راپور دهید چون این مسئله منحيث یک حادثه محل کار دسته بندی می شود.

شروع کردن	تثبیت موقعیت	گپ زدن
- هدف از قرار ملاقات را به اطلاع ترجمان شفاهی برسانید. این کار را می توان در بخش یادداشت های فورم ریزرف یا در یک جلسه 10 دقیقه قیل از قرار انجام داد. این کار به ترجمان شفاهی کمک می کند تا برای قرار ملاقات و درک بهتر همه طرفین آماده شود. - ترجمان شفاهی می تواند یک دستیار فرهنگی باشد که می تواند به شما نظرات فرهنگی بدهد تا درک شما از عکس العملها و پاسخها را افزایش دهد.	- ایده آل آن است که به شیوه ای بنشینید که مراجع غیرانگلیسی زبان مستقیماً رو به شما باشد و ترجمان شفاهی در کنار شما قرار بگیرد. - به ترجمان شفاهی این اجازه را بدهید تا خودش را به مراجع معرفی کند. با مراجع غیر انگلیسی زبان تان تماس چشمی داشته باشید تا نشان دهید که وی مرکز توجه شما هست، مگر اینکه این کار از نظر فرهنگی محترمانه تلقی نشود.	- همیشه بصورت اول شخص گپ بزنید تا اشتباه رخ ندهد. این تضمین می کند که پیام توسط همه طرفین به درستی درک می شود. - از زبان ساده و جملات کوتاه استفاده کنید. - بیشتر مکث کنید تا به مراجعین یا ترجمان های شفاهی اجازه بدهید که معلومات را دریافت کرده و سوالات را بررسی کنند. - ترجمان شفاهی را تشویق کنید در صورت ضرورت توضیح بخواهد یا درخواست تکرار کند. - از استفاده از اصطلاحات، لغات عامیانه، لهجه خاص یا ضرب المثل ها خودداری کنید.

منابع

صحت کوئینزلند (2007). رهنمودهای کار با ترجمان های شفاهی

https://www.health.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

صحت کوئینزلند (2019). خدمات ترجمان شفاهی در کوئینزلند صحت - معلومات برای کارمندان.

<https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

The CALD Assist اپ. <http://www.culturaldiversity.com.au/good-practice-stories/713-cald-app>

خدمات ترجمه شفاهی و ترجمه تحریری (TIS).

<https://www.tisnational.gov.au/>



ورق های رهنمایی مشارکت فراگیر

اوراق رهنمایی بعضی از ملاحظات مهم را موقع کار با این گروه های متنوع در جامعه ارائه می دهند:



1. اشخاص مسن متنوع

2. اشخاص متنوع به لحاظ فرهنگی و زبانی

3. مردم بومی و جزیره نشین تنگه تورس

4. لزبین، همجنسگرا، دوجنس، ترنس و دارای تنوع جنسیتی، اشخاص اینترسکس (LGBTQIA+)

به خاطر داشته باشید که این اوراق راهنما می توانند رهنمایی برای ارائه دهندگان خدمات مراقبت از سالمندان استفاده شوند تا در صورت لزوم به آنها مراجعه کنند. اگر ارائه دهندگان خدمات مراقبت از سالمندان علاقه مند به یادگیری بیشتر در مورد این گروه های متنوع هستند، ما لینکهای مفیدی برای معلومات بیشتر ارائه کرده ایم.

اشخاص مسن متنوع

وزارت صحت به این موضوع اشاره می کند که اشخاص مسن دارای ضرورتها، خصوصیات و تجربیات زندگی متنوعی هستند که آنها را بخشی از یک گروپ یا گروپ های متعددی می سازد که ممکن است در طول زندگی خود با محرومیت، لیبیل زدن و تبعیض مواجه شوند¹.

استرالیایی های مسن تر ممکن است بخشی از یک گروپ یا چند گروپ زیر باشند:



اشخاص مسن متنوع

موانع	رهنمودها
معلومات: اشخاص مسن مختلف ممکن است ندانند چطور به معلومات دسترسی داشته باشند یا سطح سواد متفاوتی داشته باشند. (منحیث مثال، یک زن آسیایی مسن برای کمک در خانه و دسترسی به معلومات مراقبت از سالمندان به خدمات ضرورت دارد).	• معلوماتی را ارائه دهید که خواندن آن آسان و ساده باشد. • چنانچه آنها ازگروپ های ذیل هستند، معلوماتی را به زبانهای دیگر ارائه دهید گروپ های متنوع فرهنگی و زبانی (CALD). • مطمئن شوید که مراجع نحوه دسترسی به معلومات را بلد باشد. (منحیث مثال، برای ترجمه ضرورت های مراجع و خدماتی که مراقبین می توانند ارائه دهند، با خدمات ترجمان شفاهی تماس بگیرید).
حمایت و دسترسی: ساحه های اطراف فاقه ارائه دهندگان مراقبت از سالمندان برای حمایت از مراجعین ما و اجازه دسترسی به معلومات و خدمات می باشند. (منحیث مثال، بعضی از بومیان و جزیره نشینان تنگه تورس در ساحه های دور افتاده هستند. آنها هنوز ضرورت به دسترسی به خدمات ما دارند).	• مراجعین با زمینه ها و مکان های مختلف باید به مراقبت مناسب دسترسی داشته باشند. • خدماتی را برای کسانی که در ساحه های دورافتاده هستند پیدا کنید. (منحیث مثال، با جامعه محلی در ارتباط شوید و با مردم محلی گفتگو کنید تا شکاف ها را بیابید و بدانید کدام ساحه ها به خدمات مراقبت از سالمندان ضرورت بیشتری دارند).

خدمات فراگیر

- یک رابطه محترمانه ایجاد کنید.
- در مورد سبک زندگی، ضرورت های صحی، هویت فرهنگی و غیره مراجعین پرسان کنید.
- برای فعالیت هایی برای رفع ضرورت های آنها (مثلاً اشتراک در اجتماع محلی یا اجتماعات مذهبی) پلان ریزی کنید
- تنوع آنها را با ارائه خدمات انعطاف پذیر برای رفع ضرورت های آنها بشناسید و از آنها حمایت کنید
- به دیگران در مورد فراگیر بودن، تعلیم دهید.



منابع

وزارت صحت، (2019). اقدام مشترک برای حمایت از همه اشخاص سالمند متنوع: رهنمایی برای ارائه دهندگان مراقبت از سالمندان. دولت استرالیا. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

CarerGateway. آیا از شخصی مصاب به مریضی روحی مراقبت می کنید؟ حمایت و خدماتی را برای کمک به خودتان پیدا کنید. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

CarerGateway. آیا از یک عسکر متقاعد مراقبت می کنید؟ حمایت و خدماتی را برای کمک به خودتان پیدا کنید. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

CarerGateway. آیا از یک فرد معیوب مراقبت می کنید؟ 10 راه برای آسان تر کردن زندگی <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>



مردم جزیره بومی و تنگه تورس

جامعه بومیان و جزیره نشینان تنگه تورس تقریباً 798 400 نفر از جمعیت استرالیا است. در اینجا چند رهنمود برای کمک به غلبه بر بعضی موانع رایجی که توسط جامعه بومیان و جزیره نشینان تنگه تورس تجربه شده است آورده شده است.

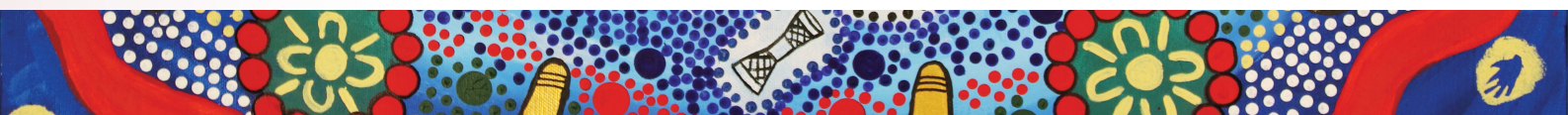
موانع	رهنمودها
نگرش‌ها، ارزش‌ها و باورها بین فرهنگ‌ها بشمول نحوه نگاه مردم به مراقبت متفاوت است. (منحیث مثال، جوامع ملل اول معمولاً ترجیح می‌دهند که خویشاوندان آنها خدماتی را برای سفید ریشان خود ارائه دهند).	- به مردم بومی و جزیره نشینان تنگه تورس اجازه دهید معلوماتی را در مورد نحوه دریافت مراقبت ارائه دهند. (منحیث مثال، "ایا می دانید که Anglicare یک کارمند حمایت از ملت نخست (First Nations) دارد؟ دوست دارید شما را هم به آنها ارتباط دهیم؟").
ارتباط (منحیث مثال، ملت نخست ها، فرهنگ‌هایی با بافت بالا هستند، به این معنی که آنها ترجیح می‌دهند برای پاسخ به سوالات یک رابطه ای داشته باشند و با داستان‌ها ارتباط برقرار کنند).	- ملت نخست ها دارای فرهنگ‌هایی با بافت بالا هستند، به این معنی که آنها می‌خواهند قبل از گفتگوهای عمیق یک رابطه برقرار کنند. - اجازه دهید گپ این گروه شنیده شود. - به آنها اجازه دهید داستان بگویند. (منحیث مثال، صبور باشید و به داستان آنها گوش فرا دهید تا آنچه را که آنها می‌گویند، درک کنید).
اعتماد (منحیث مثال، تاریخ استرالیا نسبت به مردم ملت نخست، به دلیل قتل عام های ریکارد شده، مرگ در بازداشت و پالیسی استرالیای سفید که مردم ملت نخست را از مکان های عمومی خاص، بشمول بازماندگان نسل های دزدیده شده محروم می‌کرد، باعث بی اعتمادی فراوانی گشته است).	- با نمایش بیرق های بومیان و جزیره نشینان تنگه تورس و قدردانی از کشور در همه ساحه های پذیرش مراقبت از سالمندان، بشمول تمام ساحه های پذیرش اداری در سراسر سازمان، یک محیط مصون فرهنگی ایجاد کنید. - در رویدادهای فراگیر فرهنگی اشتراک کنید (منحیث مثال، با استخدام کارمندان ملت نخست برای کار در مراکز مراقبت از سالمندان و تیم های خدمات مراجع، اعتماد سازی کنید. در موقع برگزاری جلسات یا ارائه برای مخاطبان داخلی یا خارجی، معلومات و موضوعات حمایتی مانند قدردانی از کشورها را ارائه دهید.
نژاد پرستی (منحیث مثال، تاریخ استرالیا در قبال ملت نخست ها، تاریخی از جدا سازی و تبعیض بوده است، رفتار نژادپرستانه نباید در آن تحمل شود).	- بعضی اشخاص به شیوه ای نژادپرستانه بدون داشتن عواقبی برایشان رفتار می‌کنند¹. ما باید اطمینان یابیم که به این رفتارها اجازه داده نمی‌شود. به اشخاص و تنوع آنها احترام بگذارید. (منحیث مثال، قبل از ارتباط با فرهنگ/خرده فرهنگ های آنها آشنا شوید چون اقوام مختلف دارای سنت ها، باورها و هنجارهای فرهنگی متنوعی در بین یکدیگر هستند. از توهین نژادی، تبعیض یا رفتار توهین آمیز استفاده نکنید).
خدمات متنوع (منحیث مثال، هیچ یک برخوردی برای همه مناسب نیست، مردم ملت نخست ضرورتها و الزامات متنوع، خدمات تخصصی از نظر فرهنگی مصون و مناسب دارند).	- مفهوم سفید ریشان را درک کنید. - از ملت نخست ها مشوره بگیرید. - مرکز مراقبت از سالمندان، و مراکز اطفال و خانواده‌ها را با سازمان‌ها و جامعه محلی ملت نخست به نمایندگی از مراجعین ملت نخست مرتبط کنید. (منحیث مثال، با ارائه دهندگان مراقبت های صحتی و خدمات محلی ملت نخست ها در ارتباط باشید و از آنها در مورد بهترین نحوه ارائه خدمات به سفید ریشان ملت نخست یا سالمندان در مراکز مراقبتی از آنها رهنمایی بگیرید).



مردم جزیره بومی و تنگه تورس

منابع

- AIHW (موسسه رفاه صحت استرالیا)، (2021). مشخصات بومیان استرالیا دولت استرالیا
<https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>
- Althaus، C & O'Faircheallaigh، C (2022). رهبری از میان: مشارکت بومی و رهبری در خدمات عمومی. موانع مشارکت بومی و عملکرد رهبری.
<https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>
- دروازه مراقب. 3 لینک مهم برای مراقبت کنندگان بومی و جزیره نشین تنگه تورس. <https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>
- دروازه مراقب. حمایت از مراقبین اطراف و دور افتاده <https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>



اشخاص متنوع فرهنگی و زبانی



اشخاص متنوع از نظر فرهنگی و زبانی (CALD) به اشخاصی اطلاق می شود که دارای زمینه و/یا فرهنگ غیر انگلیسی زبان هستند. گروپ های CALD به خصوص در مراقبت از سالمندان با موانعی روبرو هستند. در اینجا چند رهنمود برای غلبه بر بعضی موانع رایج آمده است.¹

موانع	رهنمودها
نگرش ها، ارزش ها و باورها بین فرهنگ ها متفاوت است، بشمول اینکه درک مردم از مراقبت چگونه است. (منحیث مثال، اکثر خانواده های فیلیپینی به طور سنتی ترجیح می دهند فرزندان شان از والدین خود مراقبت کنند تا اینکه از خدمات مراقبت از سالمندان استفاده کنند).	- از مراجع تان در مورد فرهنگ اش و نحوه عملکرد مراقبت از سالمندان در فرهنگ آنها پرسان کنید. - در تجلیل های فرهنگی مراجعین اشتراک کنید. (منحیث مثال، "سلام جوسلین، من فقط می خواستم بدانم مراقبت از سالمندان در کشور شما به چه شکل است؟").
ارتباط (منحیث مثال، مراجعین ممکن است به زبان دیگری گپ بزنند، که می تواند درک مراقبت های مورد ضرورت را دشوار کند).	- استراتیجی هایی مانند کارت های نشانه، ترجمان ها، اعضای خانواده، ترجمان های شفاهی برای برقراری ارتباط اتخاذ کنید. (منحیث مثال، "سلام خانم کیم، می خواهم به شما اطلاع دهم که ما خدمات ترجمانی شفاهی با تمویل دولتی داریم که شما و مادر تان می توانید به آنها دسترسی داشته باشید. این کار مصرفی ندارد و می تواند به شما در تصمیم گیری آگاهانه کمک کند. لطفاً اگر مایلید به این خدمت دسترسی داشته باشید یا اگر می خواهید معلومات بیشتری در مورد آن بدانید، به من بگویند").
سازگاری با محیط (منحیث مثال، شوک فرهنگی ممکن است برای مراجع کنندگان به دلیل مهاجرت به مکان نو رخ دهد).	- با جامعه و سازمان های CALD همکار شوید.² (منحیث مثال، مراجع تان را به اعضای نوی جامعه که دارای زمینه فرهنگی مشابهی هستند معرفی کنید. این می تواند در سازگاری با محیط نو به آنها کمک کند).
پالیدن سیستم مراقبت از سالمندان (منحیث مثال، برای بعضی از اشخاص سیستم مراقبت از سالمندان تازه گی دارد، این ممکن است موقع پالیدن My Aged Care چالش هایی ایجاد کند).	- ارائه معلومات و جلسات تعلیمی در مورد نحوه دسترسی، مراقبت از سالمندان من و ارائه دهندگان CHSP. - به مراجع کمک کنید تا سیستم مراقبت از سالمندان را بیابد. (منحیث مثال، "آیا می توانم به شما کمک کنم تا My Aged Care پالید؟") "من یک جلسه معلوماتی پیدا کردم که ما می توانیم در آن شرکت کنیم، بنابراین هر دوی ما می توانیم درباره مراقبت از سالمندان بیشتر یاد بگیریم").

اشخاص متنوع از نظر فرهنگی و زبانی



رهنمودها	موانع
• نحوه دسترسی به ترجمان های شفاهی و معلومات چندفرهنگی را یاد بگیرید. • فرصت های تعلیمی برای کارمندان/داوطلبان CALD را بپالید/در آنها اشتراک کنید. • فعالیت هایی را برای تجلیل تنوع پلان گذاری کنید. (منحیث مثال، "سلام لی، فستیوال چینی در این آخر-هفته است! آیا می خواهید من با شما به فستیوال بروم؟")	حمایت از لحاظ فرهنگی و زبانی (CALD) (منحیث مثال، هر مراقبی یک زبان دیگر نمی داند و یادگیری نحوه دسترسی و مشارکت در فعالیت های چند فرهنگی می تواند به مراجع کمک کند).
• فعالیت هایی برای ترویج تنوع و معرفی فرهنگ های متعدد پلان گذاری کنید. • برای یادگیری فرهنگ های مختلف آماده باشید. • فرض نکنید که همه می توانند انگلیسی گپ بزنند یا بخوانند! (منحیث مثال، مراجع تان را به اعضای نوی جامعه که دارای زمینه فرهنگی مشابهی هستند معرفی کنید. این می تواند در سازگاری با محیط نو به آنها کمک کند).	کلشیه سازی (منحیث مثال، جوس، می تواند انگلیسی گپ بزند، اما این بدان معنا نیست که وی می تواند آن را بخواند. بعضی اوقات فرضیاتی جور می شود، همیشه خوب است که سؤال کنید و بررسی کنید).

منابع

- AIHW (موسسه صحت و رفاه استرالیا)، (2020). خلاصه معلومات مراقبت از سالمندان GEN 2020 - نسخه سوم، کانبرا: GEN.
- <https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/Aged-care-datasnapshot%E2%80%94942020>
- وزارت صحت، (2019). اقداماتی برای حمایت از اشخاص مسن از نظر فرهنگی و زبانی متنوع: رهنمایی برای ارائه دهندگان مراقبت از سالمندان. زیرگروپ تنوع کمپته بخش مراقبت سالمندان. دولت استرالیا - <https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>
- لیلی شیائو: پروگرام مراقبت بین فرهنگی برای کارمندان مراقبت از سالمندان
- <https://www.openlearning.com/courses/developing-themulticultural-workforce-to-improve-the-quality-of-care-for-residents>

لزبین، همجنس گرا، دوجنسه، ترنس و دارای تنوع جنسیتی، اشخاص اینترسکس (LGBTQIA+)

تعاریف

1

جهت گیری جنسی

به شخصی که از نظر احساسی، جسمی و/یا عاشقانه به وی مجذوب می شوند اشاره دارد. این می تواند بشمول لزبین، همجنس گرا، دوجنسه، غیرجنس گرایان، دگرجنس گرایان، دمیجنس گرایان، پانجنس گرایان و بسیاری موارد دیگر باشد، اما محدود به آنها نمی شود. اصطلاح "ترجیح جنسی" نباید در زبان یا اسناد استفاده شود، چون به این معنی است که تمایلات جنسی یک انتخاب است¹.

2

هویت جنسیتی

به احساس فرد بدون توجه به جنسیت تعیین شده در موقع تولد اشاره دارد. این مربوط به این است که شخص خودش را چگونه می بیند. از مرد و زن گرفته تا "غیر باینری" یا "جنسیتی"¹.

3

بیان (جنسیت)

به نحوه بیان شخص از هویتش اشاره دارد. این می تواند از طریق لباس، نحوه گپ زدن، رفتار، ظاهر مانند مو و آرایش باشد. این می تواند از مردانه تا زنانه یا هیچکدام در زمان های مختلف متغیر باشد. هویت جنسیتی و گرایش جنسی را نمی توان بر اساس بیان جنسیت فرض کرد¹.

4

تنوع جنسیتی

اصطلاحی که برای توصیف هویت های جنسیتی استفاده می شود که تنوع بیانی فراتر از چوکات دوگانه مرد و زن را نشان می دهد، بشمول اشخاصی که خودشان را ترنس جندر و جنسیت سیال می شناسند.

سفیدپوشان در جامعه LGBTQIA+ ممکن است جنسیت و/یا تمایلات جنسی تان را به مراقبین نشان ندهند چون این گروه ها ممکن است در گذشته تبعیض، خشونت و لیبیل شدن را تجربه کرده باشند.



لزبین، همجنس گرا، دوجنس، ترنس و دارای تنوع جنسیتی، اشخاص اینترسکس (LGBTQIA+)

انجام ندهید	انجام دهید
• مراجعین را بر اساس هویت جنسیتی نادیده بگیرید/اجتناب کنید. • بر اساس اعتقادات تان آنها را شرمندۀ کنید یا بر اساس آن عمل کنید.	آگاهی ایجاد کنید • تصدیق کنید که اشخاص مسن LGBTQIA+ هویت و ضرورت‌های متفاوتی دارند.
• معلومات خصوصی را به اشتراک بگذارید. • مراجعین را بر اساس هویت یا هویت هایشان تحقیر کنید. • از زبان توهین آمیز استفاده نکنید.	یک محیط مصون ایجاد کنید • اعتماد و احترام نشان دهید. • از روش‌های مناسب برای جمع‌آوری معلومات از مراجعان LGBTQIA+ استفاده کنید. • از ضرورت‌های مراجع حمایت کنید.
• اعضای خانواده را به دلیل رابطه‌ای که مراجع با آنها دارد کنار نگذارید. • در مورد ترجیحات یا هویت جنسی اشخاصی غیبت نکنید.	خانواده انتخاب • خانواده انتخابی LGBTQIA+ را در پروگرام مراقبت از سالمندان مراجعین قرار دهید (مگر اینکه مراجع این را نخواهد). • از خانواده‌ها دعوت کنید تا به رویدادها و فعالیت‌های جمعی ملحق شوند(با رضایت مراجع).
• کلیشه. • به شیوه‌ای متعصب عمل کنید. • حق مراجع برای نمایش PRIDE را رد کنید. • معلوماتی که ممکن است به مراجع LGBTQIA+ کمک کند، را نادیده بگیرید.	مراقبت و حمایت • گفتگو کنید که چطور کلیشه‌ها بر کیفیت خدمات ارائه شده به مراجعان تأثیر می‌گذارد. • در رویدادهای LGBTQIA+ اشتراک کنید. • دسترسی به معلومات LGBTQIA+، خدمات حمایتی و غیره را فراهم کنید. • حمایت از طریق rainbow flag، علائم، آثار هنری، تصویر، و غیره را به وضوح نشان دهید¹.



لزبین، همجنس گرا، دوجنس، ترنس و دارای تنوع جنسیتی، اشخاص اینترسکس (+LGBTQIA)

زبان مناسب جنسیت برای استفاده

• ضمائر جنسیتی

پرسیدن از اشخاص در مورد ضمائر شان، بهتر از این است که بر اساس ظاهر آنها فرض کنید.
منحیت مثال: "سلام سارا، وقتی شما را معرفی می کنم، چه ضمیری را ترجیح می دهید؟"

• زبان خنثی جنسیتی

بدون فرض کردن گرایش جنسی یا ویژگی های جنسی، سوالات باز بپرسید که به مراجع نشان می دهد که شما در مورد تنوع راحت هستید.
منحیت مثال: "صبح همگی بخیر، در مورد شریک زندگی/ همسران به من بگویید"
"آن شخص در آن اتاق"

• پذیرفتن تفاوت ها در خانواده ها

هر خانواده ای دگرجنس گرا، همجنس گرا یا از نظر بیولوژیکی مرتبط نیستند.
منحیت مثال: «شریک (های) زندگی یا عضو/ اعضای خانواده یا مراقب/های شما چه کار می کنند؟»

• اذعان به وضعیت متفاوت جنسی و/یا رابطه و جهت گیری های جنسی

ناراحتی در بحث در مورد روابط صمیمی LGBTQIA+ می تواند نشان دهنده شرم، تعصب یا ناراحتی باشد که می تواند مانعی در ارائه خدمات ایجاد کند.
در صورت لزوم شریک های زندگی را در پروسه تصمیم گیری فراگیر کنید.
منحیت مثال: "آیا دوست دارید شریک زندگی شما در این گفتگو حضور داشته باشد؟".

منابع

ABS (اداره احصائیه استرالیا)، (2016). سرشماری نفوس و مسکن: منعکس کننده استرالیا - داستان هایی از سرشماری، 2016. دولت استرالیا
[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#](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 (موسسه استرالیایی مطالعات خانواده) (2020). شواهد راهنمای عمل CFCA: ارتباط فراگیر با مراجعین LGBTQIA+. جامعه خانواده اطفال استرالیا. دولت استرالیا
https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

یک راهنمای Ally برای اصطلاحات، (2017). صحبت در مورد افراد LGBT و برابری. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

دروازه مراقب. آیا شما یک LGBTI مراقب هستید؟ حمایت و خدماتی را برای کمک به خودتان پیدا کنید. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

وزارت اطفال، عدالت جوانان و امور چند فرهنگی، (2021) راهنمای عملی: اطفال با تنوع جنسیتی و گرایش جنسی.
دولت استرالیا <https://csprm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

وزارت صحت، (2019). اقداماتی برای حمایت از لزبین، همجنس گرا، دوجنس، ترنس و دارای تنوع جنسیتی، اشخاص اینترسکس. راهنمای ارائه دهندگان مراقبت از سالمندان. زیرگروه تنوع کمیته بخش مراقبت سالمندان.
دولت استرالیا. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





بکس ابزار مشارکت فراگیر

Anglicare Southern Queensland از مالکان سنتی زمین هایی را که خدمات ما در حال حاضر بر روی آن ها قرار دارند، قردادانی می کند. ما به بزرگان - گذشته، حال و در حال ظهور- احترام می گذاریم و نقش مهم مردم بومی و جزیره نشین تنگه تورس را در مراقبت از جوامع خود تصدیق می کنیم.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au