समावेशी संलग्नता टूलकिट

Anglicare Southern Queensland

द्वारा निर्मित

अभिस्वीकृति

हम इस भूमि के पारंपरिक स्वामियों और संरक्षकों, Turrbal एवं Jagera/Yuggera लोगों के प्रति अभिस्वीकृति और सम्मान व्यक्त करना चाहते हैं, जहाँ इस संसाधन को निर्मित किया गया था। हम आदिवासी (एबोरिजनल) और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी लोगों, तथा भूमि, समुद्र और समुदाय के साथ उनकी लगातार बने रहने वाली संलग्नता के प्रति अभिस्वीकृति व्यक्त करना चाहते हैं।

हम अतीत, वर्तमान और उभरते हुए वयोवृद्धों के प्रति अपना सम्मान व्यक्त करते हैं। हम अन्य सभी उपस्थित लोगों के प्रति भी यह सम्मान व्यक्त करते हैं।

हमसे संपर्क करें

यदि आप समावेशी संलग्नता टूलकिट के बारे में और अधिक जानने, अपनी प्रतिक्रिया देने, या हमारे बहुसाँस्कृतिक कार्यक्रम के बारे में और अधिक जानकारी प्राप्त करने के इच्छुक हैं, तो आप **multicultural@anglicaresq.org.au** पर ईमेल भेजकर हमसे संपर्क कर सकते/सकती हैं।

समावेशी संलग्नता टूलकिट

एक बहुसाँस्कृतिक राष्ट्र के रूप में ऑस्ट्रेलिया के समुदाय अनेकानेक लोगों के धर्मों, लैंगिक अभिविन्यासों, संस्कृतियों, सामाजिक-आर्थिक पृष्ठभूमियों, आध्यात्मिकताओं, भौगोलिक विस्तारों, व्यक्तिगत अनुभवों और चिकित्सा एवं देखभाल-संबंधी आवश्यकताओं को प्रदर्शित करते हैं।

हमने यह समावेशी संलग्नता टूलकिट वृद्ध देखभाल के सभी उपभोक्ताओं के लिए जानकारी की सुलभता सुनिश्चित करने और समुचित वृद्ध देखभाल सेवाएँ प्राप्त करने के लिए ऑस्ट्रेलिया सरकार की प्रतिबद्धता के समर्थन में बनाया है।

इस टूलकिट में वृद्ध देखभाल सेवा प्रदाताओं को सफलता के सुझाव प्रदान करने के लिए विश्वसनीय संसाधनों से मूल्यवान जानकारी और सामग्री एकत्र की गई है। हमें उम्मीद है कि यह टूलकिट एक देखभालयुक्त समुदाय स्थापित करने में सहायता करेगा तथा वृद्ध देखभाल प्रदाताओं को और भी अधिक समावेशी सेवाएँ प्रदान करने के लिए प्रोत्साहित करेगा, जो सेवार्थियों की व्यक्तिगत आवश्यकताओं के साथ संरेखित होंगी।

विचार करने योग्य प्रमुख बातें

- समावेश और संलग्नता के लिए सभी लोगों पर एकरूप तरीके से लागू दृष्टिकोण नहीं होता है। यह टूलकिट एक सामान्य संसाधन है और इसका उपयोग समावेश एवं संलग्नता के लिए सहयोगात्मक दृष्टिकोण को बढ़ावा देने के लिए किया जाना चाहिए।
- संगठनों को समावेशी संलग्नता नीतियों में और अधिक जोड़ने के बजाय समावेशी आधार से शुरू करने और सभी स्तरों पर समावेशी संलग्नता उपायों को लागू करने का प्रयास करना चाहिए।
- हम समावेशन की प्रक्रिया में सुधार के लिए संवाद करने और साझे तरीके से सीखने को प्रोत्साहन देते हैं। समावेशी संलग्नता टूलकिट का विकास जारी रखने के लिए प्रतिक्रियाओं का स्वागत है।

अंतरप्रतिच्छेदन

हम इस बात पर प्रकाश डालना चाहते हैं कि इस टूलकिट में विविधता और समावेश का दृष्टिकोण अंतरप्रतिच्छेदन की अवधारणा पर आधारित है, जो अतिव्यापी समूहों और अनुभवों पर बल देता है।

अंतरप्रतिच्छेदन इस बात को मान्यता देता है कि प्रत्येक व्यक्ति की पहचान जाति, लिंग, यौन अभिविन्यास और आयु जैसे अनेक तत्वों से बनी होती है। ये तत्व एक दूसरे पर निर्भर करते हैं और व्यक्ति-विशेषों को अपने अंतरप्रतिच्छेदन के आधार पर भेदभाव और असमानता का अनुभव हो सकता है।

यह टूलकिट इस बात को ध्यान में रखते हुए सभी को निष्पक्ष और समावेशी सेवाएँ प्रदान करने के लिए बताए गए सुझावों को रेखांकित करके और भी अधिक विविधतापूर्ण तथा समावेशी समुदाय बनाने का आधार प्रदान करता है।

समावेशन

हम प्रोत्साहन देते हैं कि हम वृद्ध देखभाल सेवाओं की समावेशिता, समानता और आउटरीच में सुधार करने का लगातार प्रयास करें, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि समुदाय के सभी सदस्यों को जैसे और जब भी समर्थन की आवश्यकता हो, वह उन्हें सुलभ हो सके। समावेशी होना इस बारे में है कि "सभी आयु, क्षमताओं और पृष्ठभूमियों के लोगों के लिए अवसरों की खोज की जाए, उन्हें पेश किया जाए और उन्हें समर्थन दिया जाए, ताकि लोग शामिल हो सकें, सीख सकें, योगदान दे सकें और अपनापन महसूस कर सकें[1]"।

1. डाउन सिंड्रोम ऑस्ट्रेलिया, (2019)

विषय-वस्तु

समावेशी संलग्नता टूलकिट के उद्देश्य

विषय **1**: समावेशी देखभाल का परिचय

विषय **2**: समावेशी संचार

विषय **3**: समावेशी नेतृत्व

विषय **4**: सामाजिक दूरी के समय में संलग्नता बनाना

विषय **5:** दुभाषियों के साथ काम करना

समावेशी संलग्नता सुझाव पत्रक

- विविधतापूर्ण वृद्ध लोग
- साँस्कृतिक और भाषाई रूप से विविधतापूर्ण लोग
- एबोरिजनल और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी
- स्त्री-समलैंगिक, पुरुष-समलैंगिक, उभयलैंगिक, पारलैंगिक और लिंग-विविध, अंतरलैंगिक लोग (एलजीबीटीक्यूआईए+)

समावेशी संलग्नता टूलकिट के उद्देश्य

उद्देश्य

देखभालकर्ताओं को वृद्ध विविधतापूर्ण लोगों, साँस्कृतिक और भाषाई रूप से विविधतापूर्ण लोगों, आदिवासी और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी लोगों तथा स्त्री-समलैंगिक, पुरुष-समलैंगिक, पारलैंगिक और लिंग-विविध, अंतरलैंगिक, प्रश्नकर्ता और अन्य लोगों (एलजीबीटीक्यूआईए+) के बारे में समर्थनकारी संसाधन प्रदान किए जाएँ।

एक वृद्ध देखभाल सेवा प्रदाता के रूप में विविधतापूर्ण समूहों को बेहतर सेवाएँ प्रदान करने से अनेक अवसर और लाभ मिलते हैं, जैसे[1]:

- सेवार्थियों की सकुशलता और स्वास्थ्य में सुधार;
- विविधतापूर्ण समूहों की संलग्नता और संतुष्टि;
- नई साझेदारियों की स्थापना;
- विविधतापूर्ण पृष्ठभूमियों और जीवन के अनुभवों वाले कर्मियों को मान्यता देना; और
- सेवा समुदाय के अंदर उत्साह बढ़ाना।

1. वृद्धावस्था साँस्कृतिक विविधता केंद्र। (2021)।

समावेशी देखभाल का परिचय

समावेशी देखभाल प्रदान करने से वर्तमान वृद्ध देखभाल सेवाएँ सभी के लिए और भी अधिक विविधतापूर्ण एवं समावेशी बन सकती हैं। समावेशी दृष्टिकोण के प्रमुख सिद्धांत हैं:

- विविधता को समझने और संबोधित करने के लिए प्रतिबद्धता;
- सभी विविधतापूर्ण समूहों के अंतरप्रतिच्छेदन का समर्थन करना;
- हमारे समुदायों को शिक्षित करना;
- अवरोधों को दूर करने के लिए प्रतिबद्धता; और
- सभी सेवार्थियों के साथ लोचनीय, उत्तरदायी और अनुकूलनीय दृष्टिकोण[1]।

ऑस्ट्रेलिया सरकार स्वास्थ्य विभाग के वृद्ध देखभाल विविधता ढाँचे (Aged Care Diversity Framework) के अनुसार वृद्ध ऑस्ट्रेलियावासियों (नीचे चित्र देखें) को ऐसी उपयुक्त, सुलभ और संवेदनशील वृद्ध देखभाल सेवाएँ उपलब्ध होनी आवश्यक हैं, जो उनकी व्यक्तिगत आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं को पूरा करती हैं[2]।

1. वृद्धावस्था साँस्कृतिक विविधता केंद्र, (2021)
2. स्वास्थ्य विभाग, (2017)

विषय 1: समावेशी देखभाल का परिचय

हमने वृद्ध देखभाल विविधता ढाँचे (Aged Care Diversity Framework) से जानकारी निकाली है और आपको समावेशी देखभाल प्रदान करने की अपनी यात्रा शुरू करने में सहायता देने के लिए सर्वोत्तम कार्यप्रथाओं के उदाहरण और सुझाव शामिल किए हैं।

उपभोक्ताओं के लिए परिणाम	वृद्ध देखभाल प्रदाताओं के लिए आवश्यक कार्य	सर्वश्रेष्ठ कार्यप्रथाओं के उदाहरण और सुझाव
1. सूचित विकल्पों का चयन करना वृद्ध लोगों के पास वृद्ध देखभाल प्रणाली और सेवाओं के बारे में समझ में आने वाली और आसानी से सुलभ जानकारी उपलब्ध है, और यह जानकारी उन्हें प्राप्त होने वाली देखभाल पर विकल्प और नियंत्रण के लिए उपयोगी लगती है[2]।	अलग-अलग स्वरूपों (ऑनलाइन/हार्डकॉपी/मौखिक/न्यूज़लेटर) के माध्यम से उपयुक्त प्रारूप में और उपभोक्ता की समझ में आने वाली भाषा में जानकारी प्रदान की जाए[4]।	• कर्मी जानते हैं कि दुभाषिया सेवाओं की सुलभता कैसे प्राप्त करें। • अनुवाद और दुभाषिया सेवा (टीआईएस) नेशनल • और अधिक जानकारी के लिए टीआईएस नेशनल से 1300 575 847 पर संपर्क करें। • कर्मी जानते हैं कि पक्ष-समर्थन सेवाओं की सुलभता कैसे प्राप्त करें। • वृद्ध व्यक्ति पक्ष-समर्थन नेटवर्क (ओपीएएन) • ओपीएएन से 800 700 600 पर संपर्क करें।
2. नियोजन और कार्यान्वयन के लिए व्यवस्थित दृष्टिकोण अपनाना वृद्ध लोग वृद्ध देखभाल प्रणाली की योजना बनाने और उसे लागू करने में सक्रिय भागीदार हैं[2]।	उपभोक्ताओं को साँस्कृतिक रूप से सुरक्षित, समर्थनकारी परिवेश में संलग्न करें, जो उन्हें सक्रिय भागीदारों के रूप में शामिल होने में सक्षम बनाता है, और साथ ही उनकी व्यक्तिगत आवश्यकताओं को स्पष्ट रूप से व्यक्त करता है[2]।	• अपने सेवार्थियों की साँस्कृतिक परंपराओं या धर्म और उनके परिवारों/देखभालकर्ताओं के बारे में जानकारी प्राप्त करें, जो उनके लिए महत्वपूर्ण अर्थ पैदा करती है[1]।
3. सुलभ देखभाल और समर्थन ऑस्ट्रेलिया के ग्रामीण, दूरस्थ, क्षेत्रीय और महानगरीय इलाकों में वृद्ध लोगों के लिए वृद्ध देखभाल सेवाएँ और समर्थन सुलभ हैं, जो उनकी विविधतापूर्ण विशेषताओं और जीवन अनुभवों के लिए उपयुक्त हैं[2]।	वृद्ध देखभाल प्रणाली की सुलभता में अवरोधों की खोज करने और उन्हें दूर करने के लिए हितधारकों के साथ सहयोग करें[2]।	ऑस्ट्रेलिया में वृद्ध प्रवासियों की विभिन्न भाषाओं, प्रजातीय या धार्मिक परंपराओं और प्रवासन/शरणार्थी अनुभवों पर अंतर्दृष्टि प्रदान करने वाले संसाधन प्राप्त करें[1]। • ऑस्ट्रेलिया की प्रवासी आबादी की विविधतापूर्ण साँस्कृतिक पृष्ठभूमियों के बारे में और अधिक जानने के उद्देश्य से आरंभिक स्थान के रूप में साँस्कृतिक एटलस (Cultural Atlas) का उपयोग करें (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. पूर्व-सक्रियात्मक और अनुकूलनीय तंत्र का समर्थन करना एक पूर्वसक्रियात्मक और अनुकूलनशील वृद्ध देखभाल प्रणाली, जो वर्तमान और उभरते हुए विविधतापूर्ण समूहों की आवश्यकताओं का उत्तर देती है और इसमें तेजी से विविध बनता हुआ वृद्ध देखभाल कार्यबल भी शामिल है[2]।	उभरती हुई आवश्यकताओं और इन्हें अपनाने के लिए सेवा वितरण मॉडल को कैसे अनुकूलित किया जा सकता है, तथा संगठन का कार्यबल देखभाल के लिए समावेशी दृष्टिकोण कैसे प्रदर्शित कर सकता है, इस बारे में खोज करने के लिए स्थानीय समुदाय और हितधारकों के साथ संलग्न हों[2]।	ऐसे द्विभाषी कर्मियों (पेशेवरों, संबद्ध स्वास्थ्यकर्मियों और सामाजिक कार्यकर्ताओं, तथा देखभालकर्मियों) को नियोजित करें तथा उनकी सुलभता को प्रोत्साहन दें, जो उपभोक्ता की पसंदीदा भाषाएँ बोलते हैं और उनके प्रति प्रतिक्रियाशील और चिंतनशील हैं।

1. वृद्धावस्था साँस्कृतिक विविधता केंद्र, (2021)
2. स्वास्थ्य विभाग, (2019)

उपभोक्ताओं के लिए परिणाम	वृद्ध देखभाल प्रदाताओं के लिए आवश्यक कार्य	सर्वश्रेष्ठ कार्यप्रथाओं के उदाहरण और सुझाव
5. सम्मानजनक और समावेशी सेवाएँ एक पूर्वसक्रियात्मक और अनुकूलनशील वृद्ध देखभाल प्रणाली, जो वर्तमान और उभरते हुए विविधतापूर्ण समूहों की आवश्यकताओं का उत्तर देती है और इसमें तेजी से विविध बनता हुआ वृद्ध देखभाल कार्यबल भी शामिल है[1]।	ऐसे उपकरणों, प्रशिक्षणों और जानकारी की खोज, विकास और उपयोग करें, जो विविध विशेषताओं और जीवन अनुभवों को शामिल करने वाली देखभाल के वितरण को समर्थन देते हैं[1]।	वृद्धावस्था साँस्कृतिक विविधता केंद्र ने समावेशी देखभाल के वितरण को समर्थन देने के लिए बहुभाषी संसाधन निर्मित किए हैं। निःशुल्क संसाधन यहाँ से प्राप्त करें: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources
6. सर्वाधिक संवेदनशील लोगों की आवश्यकताएँ पूरी करना वृद्ध लोग ऊँची गुणवत्ता की और साँस्कृतिक रूप से सुरक्षित वृद्ध देखभाल सेवाएँ तथा समर्थन हासिल कर सकते हैं, जो उनकी व्यक्तिगत, सामाजिक या आर्थिक कमजोरियों के बावजूद भी उनकी आवश्यकताओं को पूरा करते हैं[1]।	सर्वाधिक संवेदनशील लोगों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए समावेशी सेवा मॉडल उपलब्ध कराएँ, और आवश्यकताओं के संपूर्ण स्पेक्ट्रम को पूरा करने के लिए अन्य हितधारकों के साथ मिलकर काम करें[1]।	विविधतापूर्ण वृद्ध लोगों की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने में सहायता देने वाली राष्ट्रीय नीतियों और पहलों से परिचित होकर शुरुआत करें। • वृद्ध देखभाल अधिनियम 1997 (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • वृद्ध देखभाल गुणवत्ता मानक (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • वृद्ध देखभाल विविधता ढांचा (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

संसाधन

वृद्धावस्था साँस्कृतिक विविधता केंद्र। (2021)। समावेशी सेवा मानक (द्वितीय संस्करण)। http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file

वृद्धावस्था साँस्कृतिक विविधता केंद्र। (2021)। कार्यप्रथा मार्गदर्शिकाएँ - संस्कृति-विशिष्ट जानकारी। http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf

स्वास्थ्य विभाग। (2017)। *वृद्ध देखभाल विविधता ढाँचा (Aged Care Diversity Framework)*। ऑस्ट्रेलिया सरकार। https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework

बहुसाँस्कृतिक वृद्ध देखभाल। (2019)। *सर्वोत्तम कार्यप्रथा देखभाल के लिए मार्गदर्शिका: वृद्ध और सामुदायिक देखभाल में विविधता को समर्थन देना*। MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

ओपीएएन: वृद्ध व्यक्ति पक्ष-समर्थन नेटवर्क। https://opan.org.au/

1. स्वास्थ्य विभाग, (2019)

समावेशी संचार

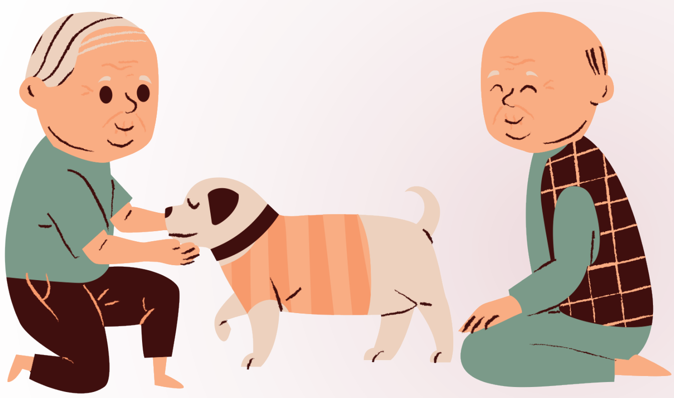
संचार शैलियाँ और सुनना

विविधतापूर्ण समूहों के साथ संलग्न होते समय, देखभाल प्रदान करने के लिए संचार शैलियों और सुनने की कुशलताओं की आवश्यकता होती है। विविधतापूर्ण वृद्ध लोगों के साथ संवाद करते समय व्यक्ति के साँस्कृतिक संदर्भ पर विचार किया जाना चाहिए।

इस बात को याद रखना महत्वपूर्ण है कि कोई भी साँस्कृतिक समूह समरूप नहीं होता है। एक ही साँस्कृतिक समूह से आने वाले व्यक्तियों के बीच परस्पर अनन्य अंतर भी होते हैं। किसी साँस्कृतिक समूह के अंदर व्यक्तियों में कितनी विभिन्नता है, इस बारे में ज्ञान होने से हमें विविधतापूर्ण संस्कृतियों के बीच पारस्परिक संवाद करने की योग्यता मिलती है[1]।

साँस्कृतिक संदर्भ उस संस्कृति को संदर्भित करता है, जिसमें कोई व्यक्ति-विशेष बड़ा हुआ है और यह उनके संचार जैसे व्यवहारों को कैसे प्रभावित करता है।

उच्च संदर्भ: संचार के लिए अप्रत्यक्ष और विस्तृत स्वरूपों का उपयोग करने वाली संस्कृतियाँ।	निम्न संदर्भ: संचार के त्वरित और प्रत्यक्ष तरीकों का उपयोग करने वाली संस्कृतियाँ।
• जानकारी प्रदान करने से पहले संबंध होने को प्राथमिकता देती हैं • उच्च संदर्भ संस्कृति इन बातों को ध्यान में रखती है: - सामाजिक पदस्थिति - परिवेश - इतिहास • संचार के समय बाहरी परिवेश पर ध्यान केंद्रित करती हैं। देश: जापान, फिलीपींस, चीन, फ्रांस, स्पेन, ब्राज़ील, आदि।	• संदेश पर ध्यान केंद्रित करने को प्राथमिकता देती हैं • संदर्भ में दिलचस्पी नहीं होती है • संवाद करने के लिए शब्दों, इशारों और लय का उपयोग करती हैं। • सीधे मुद्दे पर देश: यूनाइटेड किंगडम, संयुक्त राज्य अमेरिका और ऑस्ट्रेलिया।



1. कल्चर प्लस कंसल्टिंग प्रो. लिमिटेड, (2018)

विषय 2: समावेशी संचार

संचार शैलियों से तात्पर्य है कि संचार करते समय लोग किस प्रकार से परस्पर व्यवहार और जानकारी का आदान-प्रदान करने को प्राथमिकता देते हैं। ये इस बात को प्रभावित करती हैं कि संदेशों को कैसे ग्रहण और विश्लेषित किया जाता है।

विश्लेषणात्मक: तार्किक और तथ्य-आधारित • उन्हें सभी जानकारी की आवश्यकता होती है • वे ऐसे त्वरित संचार को प्राथमिकता देते हैं, जो प्रत्यक्ष और तार्किक हो।	व्यावहारिक: व्यवस्थित और विस्तृत योजनाओं एवं प्रक्रियाओं को प्राथमिकता देते हैं • संवाद करते समय व्यवस्थित बने रहें। • मुलाकात करने से पहले जानकारी और कदम-दर-कदम विवरण प्रदान करें।
प्रायोगिक: जानकारी का अन्वेषण करते हैं और अनिश्चितता सहन कर सकते हैं • वे व्यापक योजनाओं को प्राथमिकता देते हैं और विस्तृत योजनाओं से ऊब जाते हैं • उन्हें रचनात्मकता में आनंद आता है।	संबंधपरक: भावनात्मक तरीके से संचार करते हैं और अशाब्दिक संकेतों को समझ सकते हैं • अपनी भावनाओं के आधार पर निर्णय लेते हैं • व्यक्तिगत कहानियों के साथ संचार को प्राथमिकता देते हैं।

बेहतर तरीके से सुनने के लिए सुझाव

सुनें: समझने के लिए सुनें।
- व्यक्ति को अपना संपूर्ण ध्यान दें
- अशाब्दिक संकेतों के माध्यम से व्यक्ति को दिखाएँ कि आप सुन रहे/रही हैं।
- उदाहरण के लिए: सिर हिलाना, आंखों से संपर्क करना, बोलने की लय

अभिस्वीकृति दें: अन्य व्यक्ति को प्रदर्शित करें कि आपके विचार में उन्होंने क्या कहा (शाब्दिक और अशाब्दिक, दोनों तरीकों से)।
- सुनिश्चित करें कि उन्हें पता हो कि यह केवल आपका विश्लेषण है।
- उनके प्रमुख संदेशों को संक्षेप में लिखें।
- उदाहरण के लिए: "बस पता करने के लिए, आपको ऐसा महसूस हुआ क्योंकि..."

जाँच: यह सुनिश्चित करें कि आप व्यक्ति को समझ गए/गई हैं।
- संक्षेप में दोबारा बोलने के बाद उनसे पूछें कि क्या आपने उन्हें सही तरीके से समझा है
- इससे व्यक्ति को आपकी समझ की पुष्टि करने या उसमें कुछ और शामिल करने में आसानी होती है
- उदाहरण के लिए: "क्या यह सही है?" "क्या यह ठीक है?" "क्या मेरा विश्लेषण सही है?

पूछें: खुले उत्तरों वाले प्रश्न पूछें, जो घटनाओं या कार्यों के बारे में आपको विशिष्ट जानकारी देने में व्यक्ति की सहायता करेंगे।
- केवल वही जानकारी पूछें, जो आप समझ नहीं पाते/पाती हैं।
- उदाहरण के लिए: "आपने पहले बताया था...। इससे आपका क्या मतलब था?"

संसाधन

कल्चर प्लस कंसल्टिंग प्रो. लि. (2018)। *साँस्कृतिक मूल्यों में नौ अंतर, जिनके बारे में आपको जानकारी होनी चाहिए।* https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/

डायवर्सिकेयर। साँस्कृतिक सुझावों की छोटी पुस्तक, पृ. 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

प्रभावी संचार तकनीकें: https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2

समावेशी नेतृत्व

समावेशी नेता सम्मानजनक होते हैं और लोगों के साथ उचित व्यवहार करते हैं, व्यक्ति-विशेषों की विशिष्टता को महत्व देते हैं और विविधतापूर्ण समूहों की सोच से लाभान्वित होते हैं[1]।

निष्पक्षता और सम्मान	मूल्य और संबंद्धता	विश्वास और प्रेरणा
व्यवहार और अवसरों में समरूपता	व्यक्ति-विशेषों को महसूस होता है कि उनकी विशिष्टता ज्ञात है, और वे सामाजिक रूप से जुड़े हुए महसूस करते हैं।	सभी समूहों के लोगों को अपने विचार प्रकट करने और कार्यस्थल में अपना सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन देने के लिए एक सुरक्षित परिवेश बनाएँ।

पहले की तुलना में कार्य-परिवेश की समरूपता बहुत कम और विविधता बहुत अधिक हो गई है, जिससे अंततः व्यावसायिक प्राथमिकताओं पर प्रभाव पड़ता है और यह नेताओं की आवश्यक क्षमताओं को पुनःआकार देता है[1]। समावेशी नेतृत्व के छह लक्षण हैं, जो संगठनों को अपने नेतृत्व कार्यबल में समावेशी क्षमताएँ संवृद्ध करने में सहायता के लिए कार्यनीतियों का सुझाव देते हैं[1]।

समावेशी नेतृत्व के छह लक्षण	ऐसे व्यवहार, जिन्हें अपनाया जा सकता है
प्रतिबद्धता: समावेशी नेता सभी लोगों की विविधता और समावेश के लिए प्रतिबद्ध होते हैं।	आत्म-जागरुकता: इसमें अपने पूर्वाग्रहों, प्रबलताओं और कमजोरियों को समझने के लिए समय निकालना शामिल है।
साहस: विविधतापूर्ण साँस्कृतिक और समावेशी परिप्रेक्ष्य से परिस्थितियों को देखने के लिए आवाज उठाएँ तथा खुद को और दूसरों को चुनौती दें (उदाहरण के लिए, यदि आपको नस्लवादी व्यवहार होते हुए दिखाई देता है, तो आप आवाज उठाएँ और इसके बारे में सूचित करें)।	साहसयुक्त संवेदनशीलता के साथ नेतृत्व करें: अपनी कमजोरियों को समझें और उन्हें साझा करें। उन लोगों का पक्ष-समर्थन करें, जिन्हें अनदेखा किया जा रहा है या जो अल्पसंख्यक समूहों का हिस्सा हैं।
संज्ञानात्मक: अपने और संगठन के संभावित पूर्वाग्रहों का ध्यान रखें।	अंतरालों की पहचान करें: अपनी कमजोरियों और ज्ञान में अंतरालों की खोज करें।
जिज्ञासा: यह समझने की मानसिकता रखें कि अलग-अलग लोग दुनिया को कैसे देखते हैं और इसका अनुभव कैसे करते हैं (उदाहरण के लिए, आप लोगों के विचारों के बारे में समझने या सम्मानपूर्वक बात करने के लिए जानकारी की खोज कर सकते/सकती हैं)।	समझने के लिए सुनें: लोगों को सुनें और उन्हें अंतराल को पार करने और जानकारी का संचार करने में सहायता दें।

1. डिल्लन एवं बर्क, (2016)।

विषय 3: समावेशी नेतृत्व

समावेशी नेतृत्व के छह लक्षण	ऐसे व्यवहार, जिन्हें अपनाया जा सकता है
साँस्कृतिक बुद्धिमत्ता: साँस्कृतिक रूप से जागरुक बनने के लिए उद्वेग, ज्ञान और अनुकूलनशीलता बनाए रखें।	सामाजिक जागरुकता: अपने सामाजिक परिवेश को समझें और एक समावेशी संस्कृति बनाने के लिए इस जानकारी का उपयोग करें।
सहयोग: व्यक्ति-विशेषों को विविधता और समावेश में संलग्न होने के लिए सशक्त बनाएँ।	संपर्क बनाएँ: बेहतर समावेश और विविधता में अवरोधों और कार्यों को समझने के लिए दूसरों के साथ संपर्क बनाएँ।

संसाधन

केयरर गेटवे। *किसी अन्य के लिए आवाज उठाना*। https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking

सृजनात्मक नेतृत्व केंद्र। (2022)। *समावेशी नेतृत्व: सही काम के लिए आपके संगठन को क्या कदम उठाने चाहिए।* 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.

सृजनात्मक नेतृत्व केंद्र। (2022)। *सक्रियात्मक रूप से सुनना क्या होता है? मैं इसे बेहतर कैसे कर सकता/सकती हूँ?* https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/

डिल्लन, बी एवं बर्क, जे। (2016)। *समावेशी नेतृत्व के छह प्रकट लक्षण: नए विविधतायुक्त विश्व में पनपना*। डेलोट यूनिवर्सिटी प्रेस। https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf

सामाजिक दूरी के समय में संलग्नता बनाना

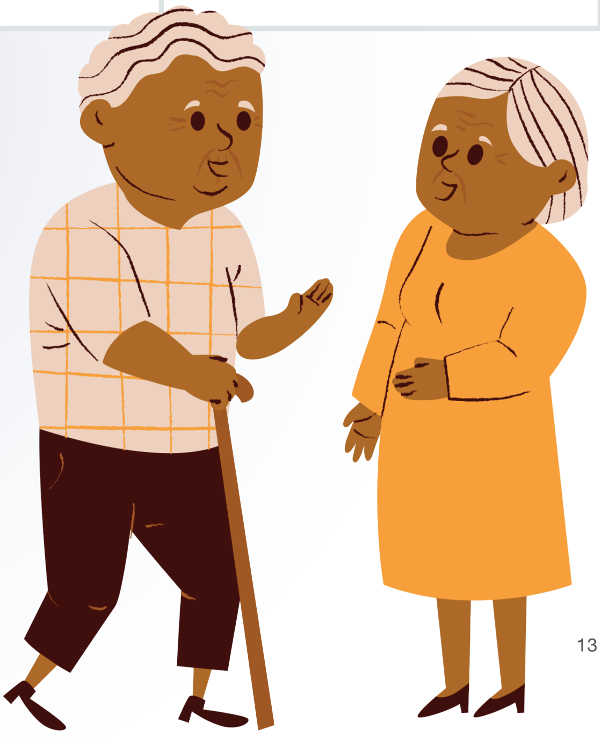
वृद्ध लोगों पर कोविड-19 और सामाजिक अलगाव के परिणामों से उनके जीवन की गुणवत्ता और समय से पहले मृत्यु होने की दर पर हानिकारक प्रभाव पड़ा है। सामाजिकता से हमारे समग्र स्वास्थ्य और सकुशलता पर प्रभावों के साथ-साथ हमारे बीमार पड़ने और मृत्यु होने के खतरे पर भी प्रभाव पड़ता है[1]।

सामाजिक दूरी का मतलब या इसका परिणाम अलगाव या अकेलापन नहीं होना चाहिए। कोविड के हमारे नए सामान्य बनने से हमारे वयोवृद्धों की सुरक्षा के लिए कार्यनीतियों और नियमों को लागू किया गया है। सेवा प्रदाताओं के रूप में यह हमारा कर्तव्य है कि हम सभी की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सरकारी नियमों का पालन करें।

इसका उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि सभी लोगों को साँस्कृतिक रूप से सुरक्षित होने के लिए आसानी से समझ में आने वाली जानकारी सुलभ हो। यहाँ विविधतापूर्ण वृद्ध लोगों को अनुभव होने वाले अवरोधों के कुछ उदाहरण दिए गए हैं।

अवरोध

व्यक्तिगत संसाधन	प्रेरणा और दृष्टिकोण	साँस्कृतिक कारक
• कठिनाई से उबरने की सीमित व्यक्तिगत क्षमता • इंटरनेट की सीमित सुलभता • सीमित शिक्षा और क्षमता • सीमित धन • भौगोलिक अलगाव • विकलांगता और संवेदनात्मक हानि • सीमित आत्मविश्वास • सीमित सामाजिक नेटवर्क	• संलग्नता के लाभों की सीमित जानकारी • संलग्नता गतिविधियों की सीमित जानकारी • विषय में सीमित अभिरुचि • निर्णयकर्ताओं पर सीमित विश्वास • अधूरी उम्मीदें • परामर्श 'थकावट'	• अल्पसंख्यक समूह • भाषा और साक्षरता • मूल्य और मान्यताएँ • सामुदायिक विभाजन



1. स्मिथ, स्टीनमैन एवं केसी, (2020)

विषय 4: सामाजिक दूरी के समय में संलग्नता बनाना

कोविड-19 के दौरान और उसके बाद कार्यवाहियाँ:

1. टेलीफोन संचार

   सेवार्थियों के साथ संचार को समर्थन देने के लिए टेलीहेल्थ जैसे तरीकों का उपयोग करें। सामुदायिक स्वास्थ्यकर्मी, सामाजिक कार्यकर्ता, चिकित्सक और अन्य कर्मचारी चुनौतीपूर्ण समय के दौरान फोन कॉल के माध्यम से सेवार्थियों के साथ संपर्क करके उनकी सकुशलता का आकलन करते हैं और उनकी आवश्यकताओं का पता लगाते हैं।

2. वर्चुअल संचार

   - उनकी दिन-प्रतिदिन की गतिविधियों में वीडियो कॉलें शामिल की जानी चाहिए।
   - वृद्ध सेवार्थियों को डिजिटल साक्षरता कार्यक्रमों/सेवाओं से जोड़ें[1]।
   - स्काइप, फेस टाइम, एमएस टीम्स, ज़ूम आदि जैसे ऑनलाइन संचार खाते सेट अप करें।

3. सेवा की उपलब्धता

   - एक बार तकनीकी का उपयोग करके संपर्क बना लेने के बाद साझा ऑनलाइन गतिविधियों के बारे में विचार करें, जैसे पढ़ना, व्यायाम करना या साथ मिलकर ऑनलाइन गेम खेलना।
   - मूल बातों पर वापस जाएँ और संपर्क में रहने के लिए हाथ से लिखे पत्र भेजें।
   - घर पर मुलाकात के लिए जाने से पहले राजकीय और जनस्वास्थ्य आदेशों की जांच करना सुनिश्चित करें और कोविड सुरक्षित योजनाओं का अनुपालन करें[2]।
   - यदि आप किसी वृद्ध प्रियजन या पड़ोसी के करीब रहते/रहती हैं, तो उनके दरवाजे पर देखभाल पैकेज रखें या उनके लिए किराने के सामान जैसी आवश्यक वस्तुएँ लाने का प्रस्ताव दें[1]।

संसाधन

ऑस्ट्रेलियाई पारिवारिक अध्ययन संस्थान (2020)। *ऑस्ट्रेलिया में परिवारों के लिए सर्वेक्षण कोविड-19 के दौरान जीवन: रिपोर्ट 2, अलग होते हुए भी संपर्क में रहना*। ऑस्ट्रेलिया सरकार। http://www3.aifs.gov.au/institute/media/docs/x8YeUlkf/Covid-19-Survey-Report-2_Staying-connected.pdf?_ga=2.185129454.637053534.1645506110-1407501199.1640044278

केपायर., (2021)। *कोविड-19 के दौरान सामुदायिक संलग्नता टूलकिट*। https://capire.com.au/impact/publications/

केपायर., (2020)। *समावेशी सामुदायिक संलग्नता: शारीरिक दूरी के समय में*। https://capire.com.au/impact/publications/

स्वास्थ्य विभाग। (2022)। *ऑस्ट्रेलिया में आवासीय वृद्ध देखभाल सुविधाओं में कोविड-19 प्रकोप। ऑस्ट्रेलिया सरकार।* https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information

स्वास्थ्य विभाग। (2022)। *कोविड-19 के दौरान घर पर देखभाल का प्रबंधन।* https://www.health.gov.au/health-topics/aged-care/advice-on-aged-care-during-covid-19/managing-home-care

स्मिथ, एम, स्टाइनमैन, एल, एवं केसी, ई.ए., (2020)। *शारीरिक दूरी के समय में वृद्ध वयस्कों के बीच सामाजिक अलगाव का सामना करना: कोविड-19 सामाजिक संपर्क विरोधाभास।* https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full

1. ऑस्ट्रेलियाई पारिवारिक अध्ययन संस्थान, (2020)।
2. स्वास्थ्य विभाग, (2022)

दुभाषियों के साथ काम करना

दुभाषियों की भूमिका

पेशेवर दुभाषिए ऑस्ट्रेलियाई भाषांतरकार एवं अनुवादक संस्थान (एयूएसआईटी) [Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT)] की आचार संहिता (Code of Ethics) और नैतिकता संहिता (Code of Conduct) से बाध्य होते हैं।

हमें दुभाषियों के साथ काम करने की आवश्यकता क्यों है	हमें दुभाषियों के साथ काम करने की आवश्यकता कब होती है
• ऐसा करना हमारा कानूनी दायित्व है। • हमारा अपने सेवार्थियों के प्रति इस बात के लिए देखभाल का कर्तव्य है कि उनके साथ गलत संचार के खतरे को कम से कम किया जाए। • इससे हमारे सेवार्थियों को सूचित निर्णय लेने के लिए आवश्यक सभी जानकारी मिल पाना सुनिश्चित होता है।	• जो सेवार्थी सामान्य रूप से अंग्रेज़ी में सहज है, वह अपनी परिस्थिति या स्वास्थ्य समस्या से संबंधित संकट के कारण धाराप्रवाह संवाद करने में असमर्थ हो जाता है। • सेवार्थी स्टाफ सदस्य की ओर से संचार को समझने में असमर्थ है। • सेवार्थी अंग्रेज़ी में सहजता से संवाद करने में असमर्थ है। • सेवार्थी किसी भी कारण से दुभाषिए के साथ संपर्क स्थापित करने की आवश्यकता प्रदर्शित करता है। • जहाँ संभव हो, यह सुनिश्चित करें कि दुभाषिया सेवार्थी के समान लिंग का हो। • स्वास्थ्य शिक्षा प्रदान करना।

सरकार द्वारा निधीकृत वृद्ध देखभाल प्रदाता अनुमोदित प्रदाताओं के रूप में अपनी जिम्मेदारियों को पूरा करने के लिए अनुवाद और दुभाषिया सेवा (टीआईएस) राष्ट्रीय [Translating and Interpreting Service (TIS) National] का उपयोग निःशुल्क कर सकते हैं। और अधिक जानकारी के लिए 131 450 पर टीआईएस नेशनल से संपर्क करें।

अन्य अनुवाद और दुभाषिया सेवाएँ:

- 65 वर्ष से कम आयु के लोगों के लिए भाषांतर, अनुवाद और संचार में समर्थन (एसडब्ल्यूआईटीसी)
- राष्ट्रीय रिले सेवा

क्या परिवार या दोस्त दुभाषिए हो सकते हैं?

परिवार, मित्रों या निकट समुदाय के सदस्यों का उपयोग दुभाषिए के रूप में नहीं किया जाना चाहिए, यहाँ तक कि उस स्थिति में भी जब सम्भवत: स्वयं सेवार्थी उनसे निवेदन करें।

1. हो सकता है कि आपको यह पता न हो कि अंग्रेज़ी में या सेवार्थी की भाषा में उनके मित्र या संबंधी की भाषा कुशलता किस स्तर की है।

2. आपात स्थितियों, तात्कालिक स्थितियों, और जहाँ कोई मान्यता-प्राप्त दुभाषिया उपलब्ध नहीं है, ऐसी स्थितियों में संचार में सहायता के लिए गैर मान्यता-प्राप्त द्विभाषी लोगों का उपयोग किया जा सकता है। किसी भी परिस्थिति में बच्चों (नाबालिगों) का उपयोग नहीं किया जाना चाहिए।

3. बिना योग्यता के अथवा अनुचित दुभाषियों के उपयोग से सभी संबंधित पक्षों के लिए गंभीर निहितार्थ पैदा हो सकते हैं, विशेषकर जहाँ भ्रम होने की परिस्थिति अथवा कानूनी और/या स्वास्थ्य-संबंधी मामले होते हैं।

4. पंजीकृत दुभाषिए का उपयोग करने से सेवार्थी की गरिमा और गोपनीयता बनाए रखने में सहायता मिल सकती है, विशेषकर जब संवेदनशील मामलों पर चर्चा की जाती है या निर्णय लिए जाते हैं।

विषय 5: दुभाषियों के साथ काम करना

साँस्कृतिक समर्थन

सेवार्थी द्वारा निवेदन किए जाने पर साँस्कृतिक समर्थन व्यक्ति या पक्ष-समर्थक के उपयोग को प्रोत्साहन दें। उन्हें पंजीकृत दुभाषिए के स्थान पर काम में नहीं लिया जाना चाहिए। उपयुक्त दुभाषिया सेवाएँ खोजने के लिए अपने क्षेत्र में अपनी स्थानीय सरकारी सेवाओं से संपर्क करें।

सेवार्थी दुभाषिए के साथ काम करने से मना करता है

यदि कोई सेवार्थी दुभाषिए के साथ काम करने से मना करता है, जोकि उनका अधिकार है, तो इसका दस्तावेजीकरण करना सुनिश्चित करें। आपको इसकी सूचना टीम लीडर को भी देनी होगी, क्योंकि इसे कार्यस्थल प्रकरण के रूप में वर्गीकृत किया गया है।

शुरू करना	सही स्थान पर रखना	बोलना
• दुभाषिए को एपॉइंटमेंट का लक्ष्य बताएँ। यह बुकिंग फॉर्म के नोट्स अनुभाग में या एपॉइंटमेंट से 10 मिनट पहले पूर्व-मुलाकात में किया जा सकता है। इससे दुभाषिए को एपॉइंटमेंट के लिए तैयारी करने और सभी पक्षों को बेहतर ढंग से समझने में सहायता मिलेगी। • दुभाषिया एक साँस्कृतिक समर्थनकर्ता हो सकता है और वह आपको साँस्कृतिक प्रतिक्रिया दे सकता है, जिससे प्रतिक्रियाओं और उत्तरों के बारे में आपकी समझ बढ़ेगी।	• आदर्श स्थिति वह होती है, जहाँ अंग्रेज़ी नहीं बोलने वाला सेवार्थी सीधे आपके आमने-सामने बैठा हो और दुभाषिया बगल में बैठा हो। • दुभाषिए को सेवार्थी को अपना परिचय देने की अनुमति दें। अंग्रेज़ी नहीं बोलने वाले अपने सेवार्थी के साथ आंखों का संपर्क बनाए रखें ताकि यह प्रदर्शित हो सके कि आपका ध्यान उनपर केंद्रित है, बशर्ते ऐसा करना साँस्कृतिक रूप से असम्मानजनक नहीं माना जाता है।	• भ्रम से बचने के लिए हमेशा प्रथम व्यक्ति में बात करें। इससे यह सुनिश्चित होता है कि सभी पक्ष संदेश को सही ढंग से समझ रहे हैं। • सादी भाषा और छोटे-छोटे वाक्यों का प्रयोग करें। • सेवार्थियों या दुभाषियों को जानकारी ग्रहण करने और प्रश्नों पर विचार करने की अनुमति देने के लिए बार-बार रुकें। • दुभाषिए को आवश्यकतानुसार स्पष्टीकरण मांगने या दोहराने का निवेदन करने के लिए प्रोत्साहित करें। • शब्दजाल, कठबोली, मुहावरों या कहावतों का उपयोग न करने की कोशिश करें।

संसाधन

क्वींसलैंड स्वास्थ्य। (2007)। *दुभाषिए के साथ काम करने के लिए दिशानिर्देश*। https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

क्वींसलैंड स्वास्थ्य। (2019)। *क्वींसलैंड स्वास्थ्य में दुभाषिया सेवाएँ - कर्मियों के लिए जानकारी*। https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff

CALD Assist ऐप। http://www.culturaldiversity.com.au/good-practice-stories/713-cald-app

अनुवाद और दुभाषिया सेवाएँ (टीआईएस)। https://www.tisnational.gov.au/

समावेशी संलग्नता सुझाव पत्रक

सुझाव पत्रक समुदाय में इन विविधतापूर्ण समूहों के साथ काम करते समय कुछ महत्वपूर्ण विचार प्रस्तुत करता है:

1. विविधतापूर्ण वृद्ध लोग
2. साँस्कृतिक और भाषाई रूप से विविधतापूर्ण लोग
3. आदिवासी (एबोरिजनल) और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी लोग
4. स्त्री-समलैंगिक, पुरुष-समलैंगिक, उभयलैंगिक, पारलैंगिक और लिंग-विविध, अंतरलैंगिक लोग (एलजीबीटीक्यूआईए+)

इस बात का ध्यान रखें कि इन सुझाव पत्रकों का आवश्यकतानुसार उपयोग वृद्ध देखभाल सेवा प्रदाताओं द्वारा एक मार्गदर्शन के रूप में किया जा सकता है। यदि वृद्ध देखभाल सेवा प्रदाताओं को इन विविधतापूर्ण समूहों के बारे में और अधिक जानने में दिलचस्पी है, तो हमने आगे की जानकारी के लिए उपयोगी लिंक प्रदान किए हैं।

विविधतापूर्ण वृद्ध लोग

स्वास्थ्य विभाग इस बात को संबोधित करता है कि वृद्ध व्यक्ति-विशेषों की विविधतापूर्ण आवश्यकताएँ, विशेषताएँ और जीवन अनुभव होते हैं, जो उन्हें जीवनकाल में बहिष्कार, कलंक और भेदभाव का सामना करने वाले किसी एक समूह या एकाधिक समूहों का हिस्सा बना सकते हैं[1]।

वृद्ध ऑस्ट्रेलियावासी नीचे दिए गए समूहों में से किसी एक समूह या एकाधिक समूहों का हिस्सा हो सकते हैं:

1. स्वास्थ्य विभाग, (2019)

विविधतापूर्ण वृद्ध लोग

अवरोध	सुझाव
जानकारी: हो सकता है कि विविधतापूर्ण वृद्ध लोगों को संभावित रूप से पता न हो कि जानकारी तक पहुँच कैसे प्राप्त करें अथवा उनके साक्षरता के स्तर अलग-अलग हो सकते हैं। (उदाहरण के लिए, एक वृद्ध एशियाई महिला को घर में इधर-उधर काम करने में सहायता और वृद्ध देखभाल जानकारी तक पहुँच हासिल करने में सेवाओं की आवश्यकता होती है)।	• ऐसी जानकारी प्रदान करें, जो पढ़ने में आसान और सरल हो। • विभिन्न भाषाओं में जानकारी प्रदान करें, यदि वे इनसे संबद्ध हैं: साँस्कृतिक और भाषाई रूप से विविधतापूर्ण (सीएएलडी) समूह • यह सुनिश्चित करें कि सेवार्थी को जानकारी तक पहुंचने का तरीका पता है। (उदाहरण के लिए, सेवार्थी की आवश्यकताओं और देखभालकर्ताओं द्वारा प्रदान की जा सकने वाली सेवाओं के अनुवाद के लिए दुभाषिया सेवाओं से संपर्क करें)।
समर्थन और सुलभता: ग्रामीण क्षेत्रों में हमारे सेवार्थियों को समर्थन देने और सूचना व सेवाएँ सुलभ कराने के लिए वृद्ध देखभाल प्रदाताओं की कमी है। (उदाहरण के लिए, कुछ आदिवासी और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी दूरस्थ क्षेत्रों में रहते हैं। फिर भी उन्हें हमारी सेवाओं की सुलभता की आवश्यकता होती है)।	• विविधतापूर्ण पृष्ठभूमियों और स्थानों पर सेवार्थियों को उचित देखभाल सुलभ होनी चाहिए। • दूरस्थ क्षेत्रों में रहने वाले लोगों के लिए सेवाओं का पता लगाएँ। (उदाहरण के लिए, अंतरालों की खोज करने और यह जानने के लिए कि किन क्षेत्रों में वृद्ध देखभाल सेवाओं की अधिक सुलभता की आवश्यकता है, स्थानीय समुदाय के साथ शामिल हों और स्थानीय लोगों के साथ बातचीत शुरू करें)।

समावेशी सेवाएँ

- एक सम्मानजनक संबंध बनाएँ।
- सेवार्थी की जीवन शैली, स्वास्थ्य-संबंधी आवश्यकताओं, साँस्कृतिक पहचान आदि के बारे में प्रश्न पूछें।
- उनकी आवश्यकताओं को (उदाहरण के लिए, स्थानीय समुदाय या धार्मिक समारोहों में शामिल होना) पूरा करने के लिए गतिविधियों की योजना बनाएँ।
- उनकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अनुकूलनशील सेवा उपलब्ध कराके उनकी विविधता को स्वीकार करें और उन्हें समर्थन दें।
- दूसरों को समावेशन के बारे में शिक्षित करें।

संसाधन

स्वास्थ्य विभाग, (2019)। *सभी विविधतापूर्ण वृद्ध लोगों को समर्थन देने के लिए साझा कार्यवाही: वृद्ध देखभाल प्रदाताओं के लिए मार्गदर्शिका।* ऑस्ट्रेलिया सरकार। https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers

केयरर गेटवे। क्या आप मानसिक रोग से ग्रस्त व्यक्ति की देखभाल कर रहे/रही हैं? अपनी सहायता के लिए समर्थन और सेवाएँ खोजें। https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental

केयरर गेटवे। क्या आप सेनानिवृत्त व्यक्ति की देखभाल कर रहे/रही हैं? अपनी सहायता के लिए समर्थन और सेवाएँ खोजें। https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services

केयरर गेटवे। क्या आप किसी विकलांगता-ग्रस्त व्यक्ति की देखभाल कर रहे/रही हैं? अपने जीवन को आसान बनाने के 10 तरीके। https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring

आदिवासी (एबोरिजनल) और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी लोग

ऑस्ट्रेलिया की आबादी में से लगभग 798,400 लोग आदिवासी और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी समुदाय से हैं। आदिवासी और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी समुदाय द्वारा अनुभव किए जाने वाले कुछ सामान्य अवरोधों को दूर करने में सहायता के लिए कुछ सुझाव यहाँ दिए गए हैं।

अवरोध	सुझाव
लोग देखभाल को कैसे देखते हैं, इस बारे में अलग-अलग संस्कृतियों के दृष्टिकोण, मूल्य और विश्वास अलग-अलग होते हैं। (उदाहरण के लिए, सामान्य रूप से प्रथम राष्ट्र समुदाय अपने वयोवृद्धों के लिए रिश्तेदारों द्वारा सेवाएँ प्रदान किए जाने को प्राथमिकता देते हैं)।	• आदिवासी और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी लोगों को इस बारे में इनपुट देने की अनुमति दें कि वे देखभाल कैसे प्राप्त करना चाहते हैं। (उदाहरण के लिए, "क्या आपको पता है कि एंग्लिकेयर में फर्स्ट नेशंस के लिए समर्थन स्टाफ उपलब्ध है? क्या आप चाहते/चाहती हैं कि मैं आपको उनके साथ कनेक्ट करूं?")।
संचार (उदाहरण के लिए, प्रथम राष्ट्र उच्च संदर्भ की संस्कृतियाँ होते हैं, जिसका अर्थ है कि वे संबंध होने और सवालों के जवाब देने के लिए कहानियों के माध्यम से संचार करने को प्राथमिकता देते हैं)।	• प्रथम राष्ट्र उच्च संदर्भ की संस्कृतियाँ होते हैं, जिसका अर्थ है कि वे गहरी चर्चाएँ करने से पहले संबंध स्थापित करने के इच्छुक होते हैं। • इस समूह को अपनी आवाज उठाने की अनुमति दें। • उन्हें कहानी सुनाने दें। (उदाहरण के लिए, धीरज बनाए रखें और वे जो संचार कर रहे हैं, उसके अंशों को साथ मिलाने के लिए उनकी कहानी सुनें)।
विश्वास (उदाहरण के लिए, प्रथम राष्ट्रों के लोगों के दर्ज किए गए नरसंहारों, हिरासत में होने वाली उनकी मृत्यु के प्रकरणों, और श्वेत ऑस्ट्रेलिया नीति के तहत कुछ सार्वजनिक स्थानों से उन्हें बाहर रखे जाने के कारण, जिसमें स्टोलन जेनरेशन के उत्तरजीवी भी शामिल हैं, प्रथम राष्ट्र के लोगों के प्रति ऑस्ट्रेलिया के इतिहास से काफी अविश्वास पैदा हुआ है)।	• आदिवासी और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी झंडे प्रदर्शित करके और पूरे संगठन में सभी कार्यालय रिसेप्शन क्षेत्रों सहित सभी वृद्ध देखभाल रिसेप्शन क्षेत्रों में उनकी भूमि के प्रति अभिस्वीकृति प्रदर्शित करके साँस्कृतिक रूप से सुरक्षित परिवेश बनाएँ। • साँस्कृतिक रूप से समावेशी कार्यक्रमों में भाग लें। (उदाहरण के लिए, हमारी वृद्ध देखभाल सुविधाओं और सेवार्थी सेवा टीमों में प्रथम राष्ट्रों के कर्मियों को नियोजित करके विश्वास का निर्माण करें। आंतरिक या बाहरी प्रतिभागियों के लिए मुलाकातें या प्रस्तुतियाँ आयोजित करते समय भूमि के प्रति अभिस्वीकृति जैसी जानकारी और सहायक सामग्री उपलब्ध कराएँ)।
नस्लवाद (उदाहरण के लिए, ऑस्ट्रेलिया में प्रथम राष्ट्रों के प्रति अलगाव का इतिहास रहा है, और भेदभावपूर्ण, नस्लवादी व्यवहार को सहन नहीं किया जाना चाहिए)।	• कुछ लोग कुपरिणामों के बिना नस्लवादी तरीके से व्यवहार करते हैं[1]। हमें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऐसे व्यवहार की अनुमति न दी जाए। लोगों और उनकी विविधता का सम्मान करें। (उदाहरण के लिए, बातचीत करने से पहले उनकी संस्कृति/उपसंस्कृतियों के बारे में जानकारी हासिल करें, क्योंकि अलग-अलग जनजातियों की साँस्कृतिक परंपराएँ, विचारधाराएँ और मानदंड एक-दूसरे से अलग-अलग होंगी। नस्लीय अपशब्दों का उपयोग न करें, भेदभाव न करें या अपमानजनक व्यवहार न करें)।
विविधतापूर्ण सेवाएँ (उदाहरण के लिए, कोई भी एक दृष्टिकोण सभी लोगों के लिए उपयुक्त नहीं होता है, प्रथम राष्ट्रों के लोगों की विविधतापूर्ण आवश्यकताएँ और ज़रूरतें होती हैं, तथा साँस्कृतिक विशेषज्ञतापूर्ण रूप से सुरक्षित और उपयुक्त सेवाओं की आवश्यकता है)।	• वयोवृद्धों की अवधारणा को समझें। • प्रथम राष्ट्रों से सलाह लें। • प्रथम राष्ट्रों के सेवार्थियों की ओर से वृद्ध देखभाल सुविधा, और बच्चों एवं परिवारों की सुविधा को स्थानीय प्रथम राष्ट्र संगठनों और समुदाय के साथ जोड़ें। (उदाहरण के लिए, स्थानीय प्रथम राष्ट्र स्वास्थ्य देखभाल प्रदाताओं और सेवाओं से संपर्क करें और देखभाल सुविधाओं में प्रथम राष्ट्रों के वयोवृद्धों या बुजुर्गों के लिए सेवा के बारे में उनकी सलाह लें)।

1. एल्थॉस एवं ओ'फेयरचेलैय, (2022)

आदिवासी (एबोरिजनल) और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी लोग

संसाधन

एआईएचडब्ल्यू (ऑस्ट्रेलियाई स्वास्थ्य कल्याण संस्थान), (2021)। *स्वदेशी ऑस्ट्रेलियावासियों का रेखाचित्र। ऑस्ट्रेलिया सरकार।* https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians

एल्थॉस, सी एवं ओ'फेयरचेलैय, सी, (2022)। *मध्य से नेतृत्व: लोक सेवा में स्वदेशी भागीदारी और नेतृत्व।* स्वदेशी भागीदारी और नेतृत्व कार्यप्रथा में अवरोध। https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10

केयरर गेटवे। *आदिवासी और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी देखभालकर्ताओं के लिए 3 प्रमुख लिंक।* https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers

केयरर गेटवे। *ग्रामीण और दूरस्थ के देखभालकर्ताओं के लिए समर्थन।* https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote

साँस्कृतिक और भाषाई रूप से विविधतापूर्ण लोग

साँस्कृतिक और भाषाई रूप से विविधतापूर्ण लोगों (सीएएलडी) से तात्पर्य गैर-अंग्रेज़ी भाषी पृष्ठभूमि और/या संस्कृति के लोगों से है। सीएएलडी समूहों को अवरोधों का सामना करना पड़ता है, विशेष रूप से वृद्ध देखभाल में। कुछ सामान्य अवरोधों को दूर करने के लिए कुछ सुझाव यहाँ दिए गए हैं[1]।

अवरोध	सुझाव
संस्कृतियों के मध्य दृष्टिकोण, मूल्य और विश्वास अलग-अलग होते हैं, जिसमें यह भी शामिल है कि लोग देखभाल को कैसे देखते हैं (उदाहरण के लिए, अधिकांश फिलीपिनो परिवार वृद्ध देखभाल सेवाओं का उपयोग करने के बजाय पारंपरिक रूप से अपने बच्चों द्वारा माता-पिता की देखभाल किए जाने को प्राथमिकता देते हैं)।	• अपने सेवार्थी से उनकी संस्कृति के बारे में, और उनकी संस्कृतियों में वृद्ध देखभाल कैसे काम करती है, इसके बारे में पूछें। • सेवार्थियों के साँस्कृतिक समारोहों में भाग लें। (उदाहरण के लिए, "हाय जोसलिन, मैं सोच रहा था कि आपके देश में वृद्ध देखभाल कैसे काम करती है?")।
संचार (उदाहरण के लिए, सेवार्थी कोई अन्य भाषा बोल सकते हैं, जिससे यह समझना कठिन हो सकता है कि उन्हें किस प्रकार की देखभाल की आवश्यकता है)।	• संचार के लिए क्यू कार्ड्स, अनुवादकों, परिवार के सदस्यों, दुभाषियों जैसी कार्यनीतियों का उपयोग करें। (उदाहरण के लिए, "हाय मिस किम, मैं आपको सूचित करना चाहता हूँ कि हमारे पास सरकार द्वारा निधीकृत दुभाषिया सेवाएँ हैं, जिन्हें आप और आपकी माँ प्राप्त कर सकती हैं। यह नि:शुल्क है और इससे आपको सूचित निर्णय लेने में सहायता मिल सकती है। कृपया मुझे बताएँ कि क्या आप इस सेवा का उपयोग करना चाहती हैं या क्या आप इसके बारे में अधिक जानकारी जानना चाहती हैं")।
परिवेश के अनुसार अनुकूलन (उदाहरण के लिए, किसी नई जगह प्रवास करने से सेवार्थियों के साथ संस्कृति आघात हो सकता है)।	• सीएएलडी समुदाय और संगठनों के साथ भागीदारी करें[2]। (उदाहरण के लिए, अपने सेवार्थी को नए समुदाय से परिचित कराएँ) (उदाहरण के लिए, अपने सेवार्थी को नए समुदाय के ऐसे सदस्यों से परिचित कराएँ, जो उनके समान साँस्कृतिक पृष्ठभूमि से सम्बन्धित हों।) इससे उन्हें अपने नए परिवेश में समायोजन करने में सहायता मिल सकती है)।
वृद्ध देखभाल प्रणाली को नेविगेट करना (उदाहरण के लिए, कुछ लोगों के लिए वृद्ध देखभाल प्रणाली नई होती है, इसके कारण माय एजेड केयर को नेविगेट करते समय चुनौतियाँ पैदा हो सकती हैं)।	• माय एजेड केयर और सीएचएसपी प्रदाताओं की सुलभता हासिल करने के बारे में जानकारी और प्रशिक्षण सत्र उपलब्ध कराएँ। • सेवार्थी को वृद्ध देखभाल प्रणाली को नेविगेट करने में सहायता दें। (उदाहरण के लिए, "क्या मैं आपको माय एजेड केयर को नेविगेट करने में सहायता दे सकता हूँ? "मुझे एक सूचना सत्र का पता चला है जहाँ हम जा सकते हैं, तकि हम दोनों वृद्ध देखभाल के बारे में और अधिक जान पाएँ")।

1. एआईएचडब्ल्यू, (2020)
2. स्वास्थ्य विभाग, (2019)

सांँस्कृतिक और भाषाई रूप से विविधतापूर्ण लोग

अवरोध	सुझाव
सांँस्कृतिक और भाषाई रूप से विविधतापूर्ण (सीएएलडी) समर्थन (उदाहरण के लिए, प्रत्येक देखभालकर्ता को दूसरी भाषा पता नहीं होती है, बहुसांस्कृतिक गतिविधियों की सुलभता हासिल करने और भाग लेने का तरीका सीखने से सेवार्थी को सहायता मिल सकती है)।	• दुभाषियों और बहुसांँस्कृतिक जानकारी की सुलभता प्राप्त करने के तरीके जानें। • सीएएलडी कर्मियों/स्वयंसेवकों के लिए प्रशिक्षण के अवसरों की खोज करें/इनमें भाग लें। • विविधता का आनंद उठाने के लिए गतिविधियों की योजना बनाएँ। (उदाहरण के लिए, "हाय ली, इस सप्ताह के अंत में चाइनीज़ उत्सव है! क्या आप चाहते/ती हैं कि त्योहार में मैं आपके साथ जाऊँ?")।
पूर्वधारणाएँ (उदाहरण के लिए, होसे अंग्रेज़ी बोल सकता है, लेकिन इसका मतलब यह नहीं है कि वह इसे पढ़ सकता है। कभी-कभी पूर्वधारणाएँ बनाई जाती हैं, इसलिए प्रश्न पूछना और जाँच करना हमेशा अच्छा रहता है)।	• विविधता को बढ़ावा देने और एकाधिक संस्कृतियों को प्रस्तुत करने के लिए गतिविधियों की योजना बनाएँ। • अलग-अलग संस्कृतियों के बारे में जानने के लिए खुले विचार रखें। • ऐसी पूर्वधारणा न बनाएँ कि सभी लोग अंग्रेज़ी बोल या पढ़ सकते हैं[1]। (उदाहरण के लिए, अपने सेवार्थी को नए समुदाय के ऐसे सदस्यों से परिचित कराएँ, जो उनके समान सांँस्कृतिक पृष्ठभूमि से सम्बन्धित हों। इससे उन्हें अपने नए परिवेश में समायोजन करने में सहायता मिल सकती है)।

संसाधन

एआईएचडब्ल्यू (ऑस्ट्रेलियाई स्वास्थ्य कल्याण संस्थान), (2020)। *जीईएन वृद्ध देखभाल आकड़े संक्षेप 2020-तृतीय निर्गति, कैनबरा: जीईएन*।, Canberra: GEN.
https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/Aged-care-datasnapshot%E2%80%942020

स्वास्थ्य विभाग, (2019)। *सांँस्कृतिक और भाषाई रूप से विविधतापूर्ण वृद्धजनों को समर्थित करने के लिए कार्य: वृद्ध देखभाल प्रदाताओं के लिए मार्गदर्शिका*। वृद्ध देखभाल क्षेत्र समिति विविधता उप-समूह। ऑस्ट्रेलिया सरकार।
https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers

लिली चियाओ: वृद्ध देखभाल के लिए अंतरसांँस्कृतिक देखभाल कार्यक्रम
https://www.openlearning.com/courses/developing-themulticultural-workforce-to-improve-the-quality-of-care-for-residents

1. स्वास्थ्य विभाग, (2019)

स्त्री-समलैंगिक, पुरुष-समलैंगिक, उभयलैंगिक, पारलैंगिक और लिंग-विविध, अंतरलैंगिक लोग (एलजीबीटीक्यूआईए+)

परिभाषाएँ

1

यौन अभिविन्यास

इससे संदर्भ यह है कि किसी व्यक्ति को भावनात्मक, शारीरिक और/या प्रेम स्वरूप में किसके प्रति आकर्षण होता है। इसमें पुरुष-समलैंगिक, स्त्री-समलैंगिक, उभयलैंगिक, अलैंगिक, विषमलैंगिक, अर्धलैंगिक, सर्वलैंगिक तथा और भी बहुत सारे अन्य लोग शामिल हो सकते हैं, किंतु यह केवल इन्हीं तक सीमित नहीं है। भाषा या दस्तावेजों में 'यौन प्राथमिकता' शब्दों का उपयोग नहीं किया जाना चाहिए, क्योंकि इससे तात्पर्य यह निकलता है कि यौन अभिविन्यास किसी के लिए एक विकल्प है[1]।

2

लैंगिक पहचान

इससे संदर्भ यह है कि कोई व्यक्ति कैसा महसूस करता है, चाहे जन्म के समय उन्हें बताया गया लिंग कुछ भी हो। यह इस बारे में है कि व्यक्ति स्वयं अपने आप को किस प्रकार से देखता है। यह पुरुष और स्त्री से लेकर 'नॉन-बाइनरी' या 'जेंडरक्वियर' तक फैला होता है[1]।

3

अभिव्यक्ति (लैंगिक)

इससे संदर्भ यह है कि व्यक्ति अपनी पहचान को कैसे व्यक्त करता है। यह उनके पहनावे, वे कैसे बात करते हैं, व्यवहार करते हैं और खुद को कैसे प्रस्तुत करते हैं, जैसे बाल बनाने के तरीके तथा मेकअप के माध्यम से प्रकट किया जा सकता है। यह पौरुष से लेकर स्त्रीत्व तक, या अलग-अलग समय पर इन दोनों में से कोई भी नहीं हो सकता है। लैंगिक अभिव्यक्ति के आधार पर लैंगिक पहचान और यौन अभिविन्यास की पूर्वधारणा नहीं बनाई जा सकती है[1]।

4

लैंगिक विविधता

लैंगिक पहचान का वर्णन करने के लिए प्रयोग की जाने वाली शब्दावली, जो पुरुष और महिला के द्विआधारी ढांचे से परे अभिव्यक्ति की विविधता प्रदर्शित करती है, जिसमें पारलैंगिक और लैंगिक-प्रवाहयुक्त के रूप में पहचान करने वाले लोग भी शामिल हैं।

हो सकता है कि एलजीबीटीक्यूआईए+ समुदाय के वृद्ध लोग देखभालकर्ताओं के समक्ष अपना लिंग और/या लैंगिक रुझान प्रदर्शित न करें, क्योंकि इन समूहों को पहले कभी भेदभाव, हिंसा और कलंक का अनुभव हुआ हो सकता है।

1. बाल, युवा न्याय एवं बहुसांस्कृतिक मामले विभाग, (2021)।

स्त्री-समलैंगिक, पुरुष-समलैंगिक, उभयलैंगिक, पारलैंगिक और लिंग-विविध, अंतरलैंगिक लोग (एलजीबीटीक्यूआईए+)

ये कार्य करें	ये कार्य न करें
जागरुकता पैदा करें • इस बात को अभिस्वीकृति दें कि वृद्ध एलजीबीटीक्यूआईए+ लोगों की पहचानें और आवश्यकताएँ अलग-अलग होती हैं।	• सेवार्थियों को उनकी लैंगिक पहचान के आधार पर अनदेखा न करें या उनसे बचने की कोशिश न करें। • उन्हें लज्जित न करें या अपने विश्वासों के आधार पर बर्ताव न करें।
एक सुरक्षित परिवेश बनाएँ • विश्वास और सम्मान प्रदर्शित करें। • एलजीबीटीक्यूआईए+ सेवार्थियों से जानकारी एकत्र करने के लिए उचित तरीकों का उपयोग करें। • सेवार्थी की आवश्यकताओं को समर्थन दें।	• निजी जानकारी को साझा न करें। • सेवार्थियों को उनकी पहचान या पहचानों के आधार पर अपमानित न करें। • आपत्तिजनक भाषा का उपयोग न करें।
चयनित परिवार • सेवार्थियों की देखभाल योजना में एलजीबीटीक्यूआईए+ के चयनित परिवार को शामिल करें (जब तक कि सेवार्थी यह न करना चाहें)। • आयोजनों और सामुदायिक गतिविधियों में शामिल होने के लिए परिवारों को आमंत्रित करें (सेवार्थी की सहमति के साथ)।	• इस कारण से परिवार के सदस्यों को बहिष्कृत न करें कि सेवार्थी का उनके साथ संबंध कैसा है। • लोगों की यौन प्राथमिकताओं या पहचानों के बारे में गपशप न करें।
देखभाल और समर्थन • इस बारे में चर्चा करें कि पूर्वधारणाओं से सेवार्थियों को प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता कैसे प्रभावित होती है। • एलजीबीटीक्यूआईए+ आयोजनों में भाग लें। • एलजीबीटीक्यूआईए+ से संबंधित जानकारी, समर्थन सेवाएँ, आदि सुलभ कराएँ। • रेनबो झंडे, पट्टे, कलाकृति, चित्र, आदि के माध्यम से स्पष्ट समर्थन प्रदर्शित करें[1]।	• पूर्वधारणाएँ न बनाएँ। • पक्षपाती तरीके से कार्य न करें। • प्राइड को प्रदर्शित करने के सेवार्थियों के अधिकार को अस्वीकार न करें। • ऐसी जानकारी को अनदेखा न करें, जिससे एलजीबीटीक्यूआईए+ सेवार्थी को सहायता मिल सकती है।

1. मेट्रो नॉर्थ अस्पताल एवं स्वास्थ्य सेवाएँ, (2021)

स्त्री-समलैंगिक, पुरुष-समलैंगिक, उभयलैंगिक, पारलैंगिक और लिंग-विविध, अंतरलैंगिक लोग (एलजीबीटीक्यूआईए+)

लैंगिक रूप से उपयुक्त भाषा का उपयोग

- लिंग सर्वनाम
  व्यक्तियों से उनकी पसंद का सर्वनाम पूछना बेहतर होता है, बजाय इसके कि उनके रूप-रंग के आधार पर पूर्वानुमान लगाया जाए।
  उदाहरण के लिए: "हाय सारा, जब मैं किसी से आपका परिचय कराता/ती हूँ, तो आपको कौन से सर्वनाम पसंद होंगे?"
- लिंग-तटस्थ भाषा
  यौन अभिविन्यास या यौन विशिष्टताओं का पूर्वानुमान लगाए बिना खुली प्रकृति के प्रश्न पूछने से सेवार्थियों को यह प्रदर्शित होता है कि आप विविधता के साथ सहज हैं।
  उदाहरण के लिए: "सभी को शुभप्रभात, मुझे अपने जीवनसाथी/पति/पत्नी के बारे में बताएँ" "उस कमरे में उपस्थित व्यक्ति" "उस कमरे में मौजूद व्यक्ति"
- परिवारों में विभिन्नताओं को अभिस्वीकृति
  सभी परिवार विषमलैंगिक, सिसजेंडर या जैविक रूप से संबंधित नहीं होते है।
  उदाहरण के लिए: "आपके जीवनसाथी, परिवार के सदस्य या देखभालकर्ता क्या करते हैं?"
- विविधतापूर्ण यौन और/या संबंध की स्थिति तथा यौन अभिविन्यासों को अभिस्वीकृति
  एलजीबीटीक्यूआईए+ के बारे में अंतरंग संबंधों पर चर्चा करने में असहजता से शर्मिंदगी, पूर्वाग्रह या उलझन प्रदर्शित हो सकती है, जिससे सेवा उपलब्ध कराने में अवरोध पैदा हो सकता है। निर्णय लेने की प्रक्रिया में जीवनसाथियों को शामिल करें (जहाँ लागू हो)।
  उदाहरण के लिए: "क्या आपको इस चर्चा में अपने जीवनसाथी का शामिल होना पसंद आएगा?[1]

संसाधन

एबीएस (ऑस्ट्रेलियाई साँख्यिकी कार्यालय), (2016)। *जनसंख्या और आवास जनगणना: ऑस्ट्रेलिया का प्रतिबिंबन – जनगणना से कहानियाँ,* 2016। ऑस्ट्रेलिया सरकार। 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#

एआईएफएस (ऑस्ट्रेलियाई पारिवारिक अध्ययन संस्थान), (2022)। *सीएफसीए कार्यप्रथा प्रमाणन मार्गदर्शिका: एलजीबीटीक्यूआईए+ सेवार्थियों के साथ समावेशी संचार। बाल परिवार समुदाय ऑस्ट्रेलिया।* ऑस्ट्रेलिया सरकार। https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

शब्दावली के लिए एक सहयोगी मार्गदर्शिका, (2017)। *एलजीबीटी लोगों और समानता के विषय में चर्चा।* https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf

केयरर गेटवे। क्या आप एक एलजीबीटीआई देखभालकर्ता हैं? अपनी सहायता के लिए समर्थन और सेवाओं की खोज करें। https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers

बाल, युवा न्याय और बहुसाँस्कृतिक मामले विभाग, (2021)। *कार्यप्रथा मार्गदर्शिका: लैंगिक और यौन अभिविन्यास विविधता युक्त बच्चे।* ऑस्ट्रेलिया सरकार। https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf

स्वास्थ्य विभाग, (2019)। *स्त्री-समलैंगिक, पुरुष-समलैंगिक, उभयलैंगिक, पारलैंगिक और लिंग-विविध तथा अंतरलैंगिक वृद्ध लोगों को समर्थन देने के लिए कार्य। वृद्ध देखभाल प्रदाताओं के लिए मार्गदर्शिका। वृद्ध देखभाल क्षेत्र समिति विविधता उप-समूह।* ऑस्ट्रेलिया सरकार। https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf

1. एआईएफएस, (2022)।

Anglicare Southern Queensland

समावेशी संलग्नता टूलकिट

एंग्लिकेयर सदर्न क्वींसलैंड उस भूमि के पारंपरिक स्वामियों के प्रति अभिस्वीकृति व्यक्त करता है, जिसपर वर्तमान में हमारी सेवाएँ निर्मित हैं। हम पूर्व, वर्तमान और उभरते हुए वयोवृद्धों के प्रति अपना सम्मान व्यक्त करते हैं तथा आदिवासी और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी लोगों की उनके अपने समुदायों में देखभाल की महत्वपूर्ण भूमिका को अभिस्वीकृति देते हैं।

1300 610 610 | anglicaresq.org.au