

INKLUZÍV ELKÖTELEZETTSÉGI ESZKÖZTÁR



KÉSZÍTETTE

Anglicare
Southern Queensland



Elismerés

Szeretnénk köszönetet mondani ez a föld hagyományos tulajdonosainak és őrzőinek, a Turrbal és a Jagera/Yuggera népnek, amelyen ez a kisegítő eszköz létrejött. Szeretnénk köszönetet mondani a Bennszülötteknek és a Torres-szoros szigetlakóinak a szárazfölddel, a tengerrel és a közösséggel való folyamatos kapcsolatukért.

Tiszteletünket fejezzük ki a régi, jelenlegi és feltörekvő Vének előtt. Ezt a tiszteletet kiterjesztjük minden jelenlévő személyre is.

Lépjen kapcsolatba velünk

Ha többet szeretne megtudni az Inkluzív Elköteleződési Eszközkészletről, visszajelzést szeretne adni, vagy többet szeretne megtudni Multikulturális Programunkról, kapcsolatba léphet velünk a multicultural@anglicaresq.org.au e-mail címen.



Inkluzív Elkötelezettség Eszköztár

Multikulturális nemzetként Ausztrália közösségei az emberek vallásának, szexualitásának, kultúrájának, társadalmi-gazdasági háttérének, szellemiségének, földrajzi kiterjedésének, egyéni tapasztalatainak, valamint orvosi és gondozási szükségleteinek széles skáláját tükrözik.

Létrehoztuk ezt az Inkluzív Elköteleződési Eszközkészletet az Ausztrál kormány azon kötelezettségvállalásának támogatására, hogy az idősgondozás minden fogyasztója hozzáférjen az információkhoz és megfelelő idősgondozási szolgáltatásokat kapjon.

Az Eszköztár értékes információkat és anyagokat gyűjt össze hiteles forrásokból, hogy tippeket adjon az idősgondozási szolgáltatók sikeréhez. Reméljük, hogy ez az eszköztár segít egy gondozási közösség kialakításában, és arra ösztönzi az idősgondozási szolgáltatókat, hogy olyan inkluzívabb szolgáltatásokat nyújtsanak, amelyek igazodnak az ügyfelek egyéni igényeihez.

MEGFONTOLANDÓ KULCS PONTOK

- Nem létezik csak egy, mindenki számára megfelelő megközelítés a befogadásra és az elköteleződésre. Az eszköztár egy általános forrás, és a befogadás és elköteleződés együttműködésen alapuló megközelítésének előmozdítására kell használni.
- Az inkluzív bevonási stratégiák bevezetése helyett a szervezeteknek törekedniük kell arra, hogy inkluzív alapról induljanak ki, és minden szinten inkluzív elkötelezettségi intézkedéseket hajtsanak végre.
- Bátorítjuk a párbeszédet és a közös tanulást az inkluzivitás folyamatának javítása érdekében. Szívesen fogadjuk a visszajelzéseket az Inkluzív Elkötelezettség Eszköztár továbbfejlesztéséhez.

INTERSZEKCIONALITÁS

Szeretnénk kiemelni, hogy ebben az Eszköztárban a különbözőség és befogadás megközelítése az interszekcionalitás koncepcióján alapul, amely az átfedő csoportokat és tapasztalatokat hangsúlyozza.

Az interszekcionalitás felismeri, hogy minden egyes személy identitása számos elemből áll, mint például a faj, a nem, a szexualitás és az életkor. Ezek kölcsönösen függenek egymástól, és az egyének metszéspontjukon alapuló megkülönböztetést és egyenlőtlenséget tapasztalhatnak.

Ezt szem előtt tartva, ez az eszköztár alapot ad egy különbözőségeket elfogadó és befogadóbb közösség létrehozásához, azáltal, hogy felvázolja a mindenki számára igazságos és befogadó szolgáltatások nyújtására irányuló javaslatokat.

INKLUZIVITÁS

Folyamatosan törekednünk kell az idősgondozási szolgáltatások inkluzivitásának, méltányosságának és elérhetőségének javítására annak biztosítása érdekében, hogy a közösség minden tagja hozzáférjen a támogatáshoz, olyan módon és abban az időben, amikor szüksége van rá.

A befogadás arról szól, hogy "minden korú, képességű és háttérű ember számára részvételre, tanulásra, hozzájárulásra és odatartozásra lehetőségeket találjunk, kínáljunk és támogassuk azokat¹."



TARTALOMJEGYZÉK

Az Inkluzív Elköteleződés Eszköztár céljai

Téma 1: Bevezetés az Inkluzív Gondozásba

Téma 2: Inkluzív Kommunikáció

Téma 3: Inkluzív Vezetés

Téma 4: Kapcsolattartás a Társadalmi Távolságtartás idején

Téma 5: Munka a Tolmácsokkal

Inkluzív Elköteleződési Tipplapok

- Különböző idősebb személyek
- Kulturálisan és Nyelvileg Különböző Személyek
- Az Őslakosok és a Torres-Szoros Szigetlakói
- Lesbikusok, Homoszexuálisak, Biszexuálisok, Transz- és Nemek közötti különbséges, Interszexes Személyek (LGBTQIA+)



Inkluzív Elkötelezettség Eszköztár Céljai

CÉL

Támogatási források biztosítása a gondozók számára a különböző idős személyekről, a kulturálisan és nyelviileg különböző személyekről, a Belsőszülöttekről és a Torres-Szoros Szigetlakóiról, valamint a leszbikusokról, homoszexuálisokról, transz- és nemek különbözetéről, interszexről, kérdezősködőkről és egyebekről (LGBTQIA+).

Nekünk, mint idősgondozási szolgáltatóknak, számos lehetőségünk és előnyünk lesz, ha jobb szolgáltatásokat nyújtunk különböző csoportoknak, mint például¹:

- az ügyfelek jólétének és egészségének javítása;
- különböző csoportok elkötelezettsége és elégedettsége;
- új partnerségek létrehozása;
- a változatos háttérű és változatos élettapasztalattal rendelkező munkavállalók megbecsülése; és
- a szolgáltató közösségen belüli lelkesedés növelése.



1. A Kulturális Különbözet Központja az Öregedésben
(Centre for Cultural Diversity in Ageing). (2021.).

Bevezetés az Inkluzív Gondozásba

Az inkluzív gondozás lehetővé teszi, hogy a jelenlegi idősgondozási szolgáltatások mindenki számára változatosabbak és befogadóbbak legyenek.

Az inkluzív megközelítés alapelvei a következők:

- elkötelezettség a különbségek megértése és kezelése iránt;
- az összes különböző csoport kereszteződésének támogatása;
- közösségeink oktatása;
- az akadályok felszámolása iránti elkötelezettség; és
- rugalmas, reagáló és alkalmazkodó megközelítés minden ügyféllel¹.

Az Ausztrál Egészségügyi Minisztérium Idősgondozási Különbözetek Keretrendszere (Aged Care Diversity Framework) szerint az idősebb Ausztrálóknak (lásd az alábbi képet) megfelelő, hozzáférhető és érzékeny idősgondozási szolgáltatásokkal kell rendelkezniük, amelyek megfelelnek egyéni szükségleteiknek és preferenciáiknak².



1. Az Öregedés Kulturális Különbözeti Központja (Centre for Cultural Diversity in Ageing), (2021.)

2. Egészségügyi Minisztérium (Department of Health) (2017.)

Téma 1: Bevezetés az Inkluzív Gondozásba

Idősgondozási Különbözetek Keretrendszeréből (Aged Care Diversity Framework) gyűjtöttünk információkat, amelyeket bevált gyakorlati példákkal és tippekkel kombináltuk, hogy segítsünk Önnek elindulni a befogadó gondozás terén.

EREDMÉNY FOGYASZTÓK SZÁMÁRA	MIT KELL TENNIÜK AZ IDŐSGONDOZÁSI SZOLGÁLTATÓKNAK	LEGJOBB GYAKORLATI PÉLDÁK ÉS TIPPEK
1. TÁJÉKOZOTT VÁLASZTÁS Az idősök könnyen hozzáférhető, érthető és hasznos információkkal rendelkeznek az idősgondozási rendszerről és a szolgáltatásokról, amelyek segítségükre vannak az ellátás kiválasztásában és ellenőrzésében ² .	Adjon tájékoztatást megfelelő formátumban, különböző formákban (online/nyomtatott/szöveges/hírlevél) és a fogyasztó nyelvén ⁴ .	- A személyzet ismeri a tolmácsszolgáltatások elérhetőségét. - Fordító- és Tolmácsszolgálat (TIS) Országos (Translating and Interpreting Service (TIS) National) - További információért lépjen kapcsolatba a TIS National telefonszámával: 1300 575 847 - A munkatársak tudják, hogyan férhetnek hozzá az érdekképviseleti szolgáltatásokhoz. - Idősök Érdekvédelmi Hálózata (Older Person Advocacy Network) (OPAN) - Lépjen kapcsolatba az OPAN-nal az 1800 700 600 számon.
2. A TERVEZÉS ÉS VÉGREHAJTÁS RENDSZERES MEGKÖZELÍTÉSÉNEK ALKALMAZÁSA Az idősök aktív partnerei az idősgondozási rendszer tervezésének és megvalósításának ² .	Vonja be a fogyasztókat egy kulturálisan biztonságos, támogató környezetbe, amely lehetővé teszi számukra, hogy aktív partnerként vegyenek részt, valamint kifejezzék egyéni igényeiket ² .	Keressen olyan információkat ügyfelei kulturális hagyományairól vagy vallásáról, valamint családjairól/gondozóikról, amelyek fontos jelentőséggel bírnak számukra¹.
3. HOZZÁFÉRHETŐ ELLÁTÁS ÉS TÁMOGATÁS A vidéki, távoli, regionális és nagyvárosi Ausztráliában élő idősök hozzáférhetnek idősgondozási szolgáltatásokhoz és támogatásokhoz, amelyek megfelelnek sajátosságaiknak és élettapasztalataiknak ² .	Működjön együtt az érdekelt felekkel, hogy megtalálja és leküzdje az idősgondozási rendszerhez való hozzáférés akadályait ² .	Olyan források elérése, amelyek betekintést nyújtanak a különböző nyelvekre, etnikai vagy vallási hagyományokba, valamint az idősebb migránsok/menekülték tapasztalataiba Ausztráliában ¹ . Használja a Kulturális Atlaszt kiindulópontként, hogy többet tudjon meg Ausztrália migráns lakosságának sokféle kulturális hátteréről (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. PROAKTÍV ÉS RUGALMAS RENDSZER TÁMOGATÁSA Proaktív és rugalmas idősgondozási rendszer, amely megfelel a meglévő és kialakulóban lévő, változatos csoportok igényeinek, beleértve az egyre változatosabb idősgondozási munkaerőt ² .	Működjön együtt a helyi közösséggel és az érdekelt felekkel, hogy megtalálja a felmerülő igényeket, és hogyan lehet a szolgáltatásnyújtási modelleket ezekhez az igényekhez igazítani, beleértve azt is, hogy a szervezet dolgozói inkluzív megközelítést tanúsítsanak a gondozásban ² .	Olyan kétnyelvű személyzet (szakemberek, rokon egészségügyi és szociális munkások, valamint gondozók) alkalmazása és hozzáférése elősegítése, akik olyan nyelveket beszélnek, amelyek érzékenyek a fogyasztó által preferált nyelvekre, és tükrözik azokat.

1. Az Öregedés Kulturális Különbözetének Központja (Centre for Cultural Diversity in Ageing) (2022.)
 2. Egészségügyi Minisztérium (Department of Health), (2019.)

EREDMÉNY FOGYASZTÓK SZÁMÁRA	MIT KELL TENNIÜK AZ IDŐSGONDOZÁSI SZOLGÁLTATÓKNAK	LEGJOBB GYAKORLATI PÉLDÁK ÉS TÍPPEK
5. TISZTELETTELJES ÉS INKLUZÍV SZOLGÁLTATÁSOK Proaktív és rugalmas idősgondozási rendszer, amely megfelel a meglévő és kialakulóban lévő, változatos csoportok igényeinek, beleértve az egyre változatosabb idősgondozási munkaerőt¹.	Olyan eszközök, képzések és információk felkutatása, fejlesztése és használata, amelyek támogatják a különféle jellemzőket és életpasztralokat tartalmazó ellátást¹.	A Kulturális Különbözetek Központja az Öregedésben (Centre for Cultural Diversity in Ageing) többnyelvű anyagot adott ki, amellyel támogatja az inkluzív gondozást. Itt érheti el az ingyenes forrásokat: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources
6. A LEGSÉRÜLÉKENYEBB EGYÉNEK IGÉNYEINEK KIELÉGÍTÉSE Az idősök magas színvonalú és kulturálisan biztonságos idősgondozási szolgáltatásokhoz és támogatásokhoz juthatnak, amelyek megfelelnek szükségleteiknek, függetlenül személyes, társadalmi vagy gazdasági kiszolgáltatottságuktól¹.	Inkluzív szolgáltatási modellek biztosítása a legkiszolgáltatottabbak szükségleteinek kielégítésére, és együttműködés más érdekelt felekkel a szükségletek teljes spektrumának kielégítése érdekében¹.	Kezdje azzal, hogy megismerkedik a nemzeti előírásokkal és kezdeményezésekkel, amelyek segítenek kielégíteni különböző idős személyek szükségleteit. • 1997. Évi Idősgondozási Törvény (Aged Care Act 1997) (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • Idősgondozási Minőségi Előírások (Aged Care Quality Standards) (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • Idősgondozási Különbözetek Keretrendszere (Aged Care Diversity Framework) (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

ERŐFORRÁSOK

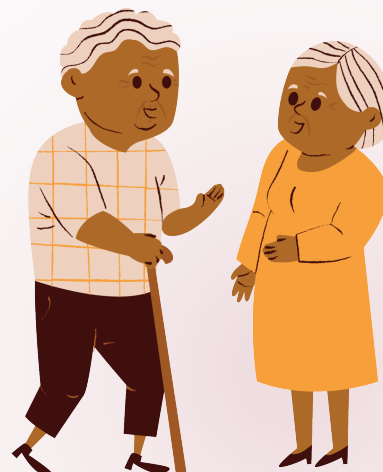
Az Öregedés Kulturális Különbözetének Központja (Aged Care Diversity Framework) (2021.). *Inkluzív Szolgáltatási Szabványok (Második Kiadás) (Inclusive Service Standards (Second Edition))*. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards/1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Az Öregedés Kulturális Különbözetének Központja (Centre for Cultural Diversity in Ageing) (2022.). *Gyakorlati Útmutatók – Kulturálisan Specifikus Információk (Practice Guides - Culture-Specific Information)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Egészségügyi Minisztérium (Department of Health) (2017.). *Idősgondozási Különbözetek Keretrendszere (Aged Care Diversity Framework)*. Ausztrál Kormány. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Multikulturális Idősgondozás (Multicultural Aged Care). (2019.). *Útmutató a bevált gyakorlatokhoz: Különbözetek támogatása az idősök és a közösség ellátásában (A guide to best practice care: Supporting diversity within aged and community care)*. MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: Idősök Érdekvédelmi Hálózata (OPAN: Older Person Advocacy Network). <https://opan.org.au/>



Inkluzív Kommunikáció

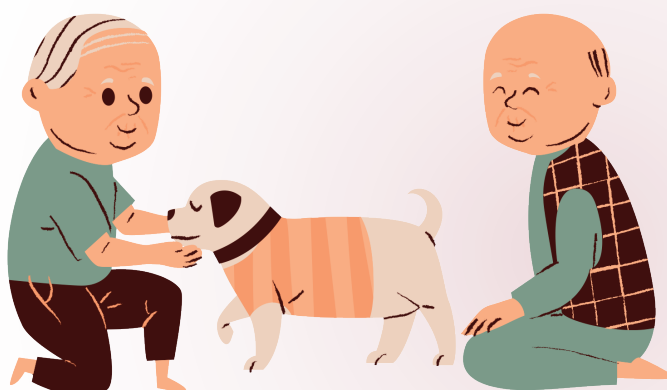
KOMMUNIKÁCIÓS STÍLUSOK ÉS HALLGATÁS

Különböző csoportokkal való kapcsolattartás során kommunikációs stílusokra és (meg)hallgatási készségekre van szükség az ellátás biztosításához. A különféle időssekkel való kommunikáció során figyelembe kell venni az adott személy kulturális kontextusát.

Fontos megjegyezni, hogy **nincs olyan kulturális csoport, amely homogén**. A kulturális csoporton belüli egyének is egyedi különbségeket mutatnak egymástól. Ha ismereteink vannak arról, hogy a különböző egyének hogyan élnek egy kulturális csoporton belül, az lehetővé teszi számunkra, hogy különböző kultúrákhoz tartozó egyénekekkel kommunikáljunk¹.

A kulturális kontextus arra a kultúrára utal, amelyben valaki felnőtt, és hogy ez hogyan befolyásolja a viselkedését, például a kommunikációt.

MAGAS KONTEXTUS: Kultúrák, amelyek a kommunikáció közvetett és részletes formáit használják.	ALACSONY KONTEXTUS: Gyors és közvetlen kommunikációs módokat használó kultúrák.
• Kapcsolatot szeretnek teremteni mielőtt tájékoztatást adnának. • A magas kontextusú kultúra figyelembe veszi a: – Társadalmi státuszt – Környezetet – Történelmet • Kommunikáció során a külső környezetre összpontosítanak. Országok: Japán, Fülöp-szigetek, Kína, Franciaország, Spanyolország, Brazília, stb.	• Inkább az üzenetre szeretnek koncentrálni • Nem érdekli őket a kontextus • Szavakat, gesztusokat és tónust használnak a kommunikációhoz. • Egyenesen a lényegre térnek Országok: Egyesült Királyság, Amerikai Egyesült Államok és Ausztrália.



1. Kulturális Plusz Tanácsadás Kft.
(Culture Plus Consulting Pty. Ltd.) (2018.)

Téma 2: Inkluzív Kommunikáció

A kommunikációs stílusok arra vonatkoznak, hogy az emberek hogyan szeretnek interakciót folytatni és információt cserélni kommunikáció közben. Ezek befolyásolják az üzenetek fogadását és értelmezését.

Analitikai: Logikus és tényeken alapuló • Minden információra szükségük van • Előnyben részesítik a gyors, közvetlen és logikus kommunikációt	Praktikus: Szervezett és előnyben részesíti a részletes terveket és eljárásokat • Legyen szervezett a kommunikáció során. • Az értekezlet előtt adjon tájékoztatást, és adja meg a részleteket lépésről lépésre.
Kísérleti: Felderítik az információkat, és elviselik a bizonytalanságot • Előnyben részesítik a széles körű terveket, és unják a részletes terveket • Élvezik a kreativitást	Relációs: Érzelmi kommunikátorok és képesek felvenni a nem verbális jelzéseket • A döntéshozatal az érzelmeiken alapul • Előnyben részesítik a személyes történetekkel való kommunikációt.

TIPPEK A JOBB HALLGATÁSHOZ

Figyelj: Figyeljen, hogy megértse mit mondanak.

- Fordítsa az illetőre osztatlan figyelmét
- Nonverbális jelzésekkel mutassa meg a személynek, hogy hallgatja.
- Például: bólogasson, nézzen a szemébe és illessze hozzá hangszínét

Elismerés: Tudassa a másik személlyel, hogy Ön szerint az mit mondott (verbálisan és nonverbálisan egyaránt).

- Legyen gondja arra, hogy a beszélgetőtársa tudja, hogy ez csak az Ön értelmezése.
- Fogalmazza meg más szavakkal beszélgetőtársa legfontosabb üzeneteit.
- Például: „Csak, hogy ellenőrizsem: azért érezte magát így, mert...”

Ellenőrzés: Győződjön meg arról, hogy megértette a beszélgetőtársát.

- Az átfogalmazás után kérdezze meg, hogy Ön jól értette-e meg őt
- Ez megkönnyíti a beszélgetőtársának, hogy megerősítse vagy kiegészítse amit mondott, hogy Ön megértse
- Például: "Ez helyes?" – "Igaz ez?" – "Helyesen értem ezt?"

Érdeklődjön: Tegyen fel nyitott kérdéseket, amelyek segítenek a személynek konkrét információkat adni az eseményekről vagy cselekvésekről.

- Csak olyan információkról érdeklődjön, amelyeket nem ért.
- Például: "Korábban említette ... Mit akart ezzel mondani?"

ERŐFORRÁSOK

Kultúra Plusz Tanácsadó Kft. (Culture Plus Consulting Pty. Ltd.) (2018.). *Kilenc kulturális értékkülönbség, amelyet tudnia kell* (Nine Cultural Value Differences You Need to Know).
<https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. Kulturális Tippek Kiskönyve (Little Book of Cultural Tips), 10 - 15. oldal. http://www.diversicare.com.au/wp-content/uploads/2015/09/Little_Book_of_Cultural_Tips_final_proof_7_May_2015-FINAL-4-27pm.pdf

Hatékony Kommunikációs technikák (Effective Communication techniques): <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>



Befogadó Vezetés

Befogadó vezetők tisztelettudóak és igazságosan bánnak az emberekkel, értékelik az egyének egyediségét és kihasználják a különböző csoportok gondolkodását¹.

IGAZSÁGOSSÁG ÉS TISZTELET	ÉRTÉKELÉS ÉS HOZZÁTARTOZÁS	ÖNBIZALOM ÉS INSPIRÁCIÓ
Egyforma bánásmód és egyforma lehetőségek	Az egyének úgy érzik, hogy egyediségüket ismerik, és úgy érzik, hogy szociálisan kötődnek.	Teremtsen biztonságos környezetet minden csoporthoz tartozó személy számára, hogy megszólalhassanak, és a legjobbat nyújthassák a munkájuk során.

A munkakörnyezet sokkal kevésbé homogén és sokkal változatosabb, mint korábban, ami végső soron befolyásolja az üzleti prioritásokat és a vezetők képességeinek átalakítását¹. Az inkluzív vezetésnek hat olyan tulajdonsága van, amelyek olyan stratégiákat javasolnak, amelyek segíthetik a szervezeteket a befogadó képességek kifejlesztésében vezetői körükben¹.

AZ INKLUZÍV VEZETÉS HAT TULAJDONSÁGA	VISELKEDÉSI MINTÁK, AMELYEKET EL LEHET SAJÁTÍTANI
Elkötelezettség: a befogadó vezetők elkötelezettek minden ember különbözősége és befogadása mellett.	Önismeret: ez magában foglalja azt is, hogy időt kell szánni saját elfogultságai, erősségei és gyengeségei megértésére.
Bátorság: szólaljon fel, és hívja ki magát és másokat, hogy sokrétű kulturális és befogadó nézőpontból lássák a dolgokat (pl. ha rasszista viselkedést lát, szóljon és jelentse fel).	Vezessen bátor sebezhetőséggel: értse meg saját gyengeségeit és ossza meg azokat másokkal. Támogassa azokat az embereket, akiket figyelmen kívül hagynak, vagy akik kisebbségi csoportokhoz tartoznak.
Kognitív: ügyeljen az Ön és a szervezet elfogultságaira.	Határozza meg a hiányosságokat: találja meg a gyengeségeit és tudásbeli hiányosságait.
Kíváncsiság: rendelkezzen azzal a gondolkodásmóddal, hogy megértse, hogyan látják és tapasztalják a különböző emberek a világot (például kereshet információkat, hogy megértse az embereket, vagy tisztelettel beszéljen velük nézeteikről).	Halgasson az emberekre, hogy megértse őket: figyeljen és segítsen az embereknek áthidalni a hiányosságokat és kommunikálni a tudást.

Téma 3: Inkluzív Vezetés

AZ INKLUZÍV VEZETÉS HAT TULAJDONSÁGA	VISELKEDÉSI MINTÁK, AMELYEKET EL LEHET SAJÁTÍTANI
Kulturális Intelligencia: legyen meg a kulturális tudatossághoz szükséges készség, tudás és alkalmazkodóképesség.	Társadalmi tudatosság: ismerje meg társadalmi környezetét, és használja fel ezeket az információkat egy befogadó kultúra kialakítására.
Együttműködés: tegye lehetővé az egyéneknek, hogy részt vegyenek a különbözőségben és a befogadásban.	Kapcsolatok létrehozása: lépjen kapcsolatba másokkal, hogy megértse a jobb befogadás és különbözőség akadályait és mit kell tennie azoknak elhárítása érdekében.

ERŐFORRÁSOK

Carer Gateway. *Felszólalás valaki mellett (Speaking up for someone)* . <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Kreatív Vezetés Központja (Centre for Creative Leadership). (2022.). *Befogadó Vezetés: Lépések, amelyeket a szervezetnek meg kell tennie, hogy megfelelő legyen (Inclusive Leadership: Steps Your Organisation Should Take to Get It Right)*<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>.

Kreatív Vezetés Központja (Centre for Creative Leadership). (2022.). *Mi az aktív hallgatás? Hogyan csinálhatnám jobban? (How Can I Do It Better?)*. <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B és Bourke, J. (2016.). *A befogadó vezetés hat jellegzetes vonása: Virágzás egy változatos új világban*. Delotte Egyetemi Kiadó (Delotte University Press) <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



Kapcsolatteremtés és Fenntartás a Szociális Távolságtartás Idején

A COVID-19 és a társadalmi elszigeteltség idős emberekre gyakorolt hatásai károsak voltak az életminőségükre és a korai halálozásukra. A más emberekkel való kapcsolat/érintkezés jó hatással van a betegségek és a halálozás kockázatának csökkentésére, valamint általános egészségünk és jólétünk növelésére¹.

A társadalmi távolságtartás nem jelent elszigeteltséget vagy magányt, és nem is kell azt eredményeznie. Mivel a COVID új normánkká vált, stratégiákat és szabályozásokat vezettünk be időseink védelmére. Szolgáltatóként kötelességünk betartani a kormányzati előírásokat, hogy biztosítsuk mindenki biztonságát.

A cél az, hogy a kulturális biztonság érdekében mindenki hozzáférjen könnyen érthető információkhoz. Itt van néhány példa azokra az akadályokra, amelyekkel sokféle idős ember találkozhat.

AKADÁLYOK

SZEMÉLYI ERŐFORRÁSOK	MOTIVÁCIÓ ÉS HOZZÁÁLLÁS	KULTURÁLIS TÉNYEZŐK
• Korlátozott személyes ellenálló képesség • Korlátozott internet hozzáférés • Korlátozott képzettség és képességek • Korlátozott pénzmennyiség • Földrajzi elszigeteltség • Fogyatékoság és érzékszervi károsodások • Korlátozott bizalom • Korlátozott közösségi hálózatok	• Korlátozott ismeretek az elköteleződés előnyeiről • Korlátozott ismeretek a bevonási tevékenységekről • Korlátozott érdeklődés a téma iránt • Korlátozott bizalom a döntéshozókba • Teljesítetlen elvárások • Konzultáció "fáradtság"	• Kisebbségi csoportok • Nyelv és műveltség • Értékek és hiedelmek • Közösségi felosztás



1. Smith, Steinman & Casey, (2020.)

Téma 4: Kapcsolattartás a Társadalmi Távolságtartás idején

INTÉZKEDÉSEK A COVID-19 SORÁN ÉS TOVÁBB:

1

TELEFONOS KOMMUNIKÁCIÓ

Használjon olyan módszereket, mint a Telehealth az ügyfelekkel való kommunikáció támogatására. Kérje meg a közösségi egészségügyi dolgozókat, szociális munkásokat, klinikusokat és más dolgozókat, hogy lépjenek kapcsolatba az ügyfelekkel és végezzenek jóléti felmérést, és telefonhívásokon keresztül fedezzék fel igényeiket a kihívásokkal teli időszakokban.

2

VIRTUÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

- A videohívásokat be kell építeni a mindennapi tevékenységeikbe.
- Kapcsolja össze az idős ügyfeleket a digitális műveltség programjaival/szolgáltatásaival¹.
- Hozzon létre online kommunikációs fiókokat, például Skype, Face Time, MS Teams, Zoom, stb.

3

SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

- Ha a technológia segítségével kapcsolatot létesített, fontolja meg a közös online tevékenységeket, például az olvasást, az edzést vagy a közös online játékokat.
- Térjen vissza az alapokhoz, és írjon kézzel írt leveleket, hogy kapcsolatban maradjon.
- Az otthoni látogatás előtt feltétlenül ellenőrizze az állami és közegészségügyi előírásokat, és kövesse a COVID Safe terveit².
- Ha közel lakik egy idős hozzátartozóhoz vagy szomszédhoz, hagyjon gondozási csomagot a küszöbén, vagy ajánlja fel, hogy hoz neki nélkülözhetetlen dolgokat, például élelmiszereket¹.

ERŐFORRÁSOK

Ausztrál Családtanulmányi Intézet (Australian Institute of Family Studies)(2020.). *Az Ausztráliai Családok Élete a COVID-19 idején: 2. Jelentés: Maradjunk kapcsolatban akkor is, ha távol vagyunk egymástól (Families in Australia Survey Life During COVID-19: Report 2, Staying Connected when we're Apart)*. Ausztrál Kormány. 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.). *Eszköztár a Közösségi Elköteleződéshez a COVID-19 Során (Community Engagement during COVID-19 Toolkit)*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire, (2020.). *Befogadó Közösségi Elköteleződés: a fizikai távolságtartás idején (Inclusive Community Engagement: in a time of physical distancing)*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Egészségügyi Minisztérium (Department of Health) (2022.). *COVID-19 járványok Ausztráliában az Idősek Bentlakásos Gondozási Intézményeiben (COVID -19 Outbreaks in Australia Residential Aged Care Facilities)*. Ausztrál Kormány. <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Egészségügyi Minisztérium (Department of Health) (2022.). *Otthoni gondozás kezelése a COVID-19 járvány idejében (Managing home care through COVID-19)*. <https://www.health.gov.au/health-topics/aged-care/advice-on-aged-care-during-covid-19/managing-home-care>

Smith, M., Steinman, L., & Casey, E.A., (2020.). *Küzdelem az idős felnőttek társadalmi elszigeteltsége ellen a fizikai távolságtartás idején: A COVID-19 társadalmi kapcsolódási paradoxona (Combatting Social Isolation Among Older Adults in a Time of Physical Distancing: The COVID-19 Social Connectivity Paradox)*. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Ausztrál Családtanulmányi Intézet (Australian Institute of Family Studies) (2020.).

2. Egészségügyi Minisztérium (Department of Health) (2022.).

Tolmácsokkal való munka/együttműködés

A TOLMÁCSOK SZEREPE

A hivatásos tolmácsok kötelesek betartani az Ausztrál Tolmácsok és Fordítók Intézete (AUSIT) etikai és magatartási kódexének etikai és szakmai előírásait.

MIÉRT KELL TOLMÁCSOKKAL DOLGOZNI	MIKOR KELL TOLMÁCSOT ALKALMAZNI
• Ennek megtétele törvényi kötelezettségünk. • Kötelességünk gondoskodni ügyfeleinkről, hogy minimálisan csökkentsük a félreértések kockázatát. • Biztosítja, hogy ügyfeleink minden szükséges információt megkapjanak a megalapozott döntések meghozatalához.	• Az angolul általában folyékonyan beszélő ügyfél helyzetével vagy egészségi állapotával kapcsolatos szorongás miatt nem tud folyékonyan kommunikálni. • Az ügyfél nem tudja megérteni a munkatársak kommunikációját. • Az ügyfél nem beszél folyékonyan angolul. • Az ügyfélnek bármilyen okból szüksége van tolmácsra. • Amikor az lehetséges, ügyeljen arra, hogy a tolmács megfeleljen a kliens nemének. • Egészségügyi oktatás biztosítása.

A kormány által finanszírozott idősgondozási szolgáltatók INGYENESEN használhatják a Nemzeti Fordító- és Tolmácsszolgálatot (TIS), hogy eleget tegyenek jóváhagyott szolgáltatói kötelezettségeiknek. További információért forduljon a TIS National-hoz a 131 450-es telefonszámon.

Egyéb fordítási és tolmácsolási szolgálatok:

- 65 év alattiaknak nyújtott segítség tolmácsolásban, fordításban és kommunikációban (SWITC)
- Országos Relé Szolgálat (National Relay Service)

TOLMÁCSOLHATNAK-E CSALÁDTAGOK VAGY BARÁTOK?

A családtagok, a barátok vagy a közeli közösség tagjai NEM használhatók tolmácsként, még akkor sem, ha az ügyfelek kérik őket arra, mert:

1. Ön nem tudja, hogy a barát vagy rokon jól tud-e angolul és mennyire ismeri az ügyfél nyelvét.
2. Nem akkreditált kétnyelvű beszélők vészhelyzetekben, sürgős helyzetekben, vagy ahol nem áll rendelkezésre akkreditált tolmács, segíthetnek a kommunikációban. Gyermekek (kiskorúak) semmilyen körülmények között nem használhatók.
3. A szakképzetlen vagy nem megfelelő tolmácsok alkalmazása súlyos következményekkel járhat minden érintett fél számára, különösen akkor, ha zavarról vagy jogi és/vagy egészségügyi kérdésekről van szó.
4. Regisztrált tolmács használatával segíthet megőrizni az ügyfél méltóságát és magánéletét, különösen kényes ügyek megvitatása vagy döntések meghozatalakor.

Téma 5: Munka a Tolmácsokkal

KULTURÁLIS TÁMOGATÁS

Ösztönözze kulturális támogató személy vagy jogvédő igénybevételét, amikor az ügyfél kéri. Ők nem helyettesíthetik a regisztrált tolmácsot. Lépjen kapcsolatba a helyi önkormányzati szolgálatokkal, hogy megtalálja a megfelelő tolmácsszolgáltatásokat.

AZ ÜGYFÉL ELUTASÍJTJA A TOLMÁCSOT

Ha egy ügyfél nem kívánja, hogy tolmácsot vegyen igénybe, amihez joga van, ügyeljen arra, hogy ezt dokumentálja. Ezt a csoportvezetőnek is jelentenie kell, mivel ez munkahelyi incidensnek minősül.

MIT KELL ELŐSZÖR MEGTENNIE	HOVÁ KELL ÜLTETNIE A JELENLEVŐKET	HOGYAN KELL BESZÉLNI
- Mondja el a tolmácsnak a találkozó célját. Ezt megteheti a foglalási űrlap megjegyzés rovatában, vagy az időpontot megelőző 10 perccel előre egyeztetett időpontban. Ez segít a tolmácsnak felkészülni a találkozóra, és minden felet jobban megérteni. - A tolmács lehet kulturális segítő, aki olyan kulturális visszajelzést tud adni, amely javítja a reakciók és válaszok megértését.	- Ideális úgy elhelyezni a jelenlevőket, hogy az angolul nem beszélő ügyfél közvetlenül Ön felé nézzen, a tolmács pedig oldalt üljön. - Engedje meg, hogy a tolmács bemutatkozzon az ügyfélnek. Tartson szemkontaktust az ügyféllel, amely nem beszél angolul, hogy megmutassa, ő áll a figyelem középpontjában, kivéve, ha azt az ügyfél kultúrájában nem tartják tiszteletteljesnek.	- Mindig első személyben beszéljen a félreértések elkerülése érdekében. Ez biztosítja, hogy az üzenetet minden fél helyesen megértse. - Használjon egyszerű nyelvezetet és rövid mondatokat. - Gyakran tartson szünetet, hogy az ügyfelek vagy a tolmácsok befogadhassák az információkat és megfontolják a kérdéseket. - Bátorítsa a tolmácsot, hogy kérjen felvilágosítást vagy ismétlést, amikor arra szüksége van. - Kerülje a zsargon, szleng, idiómák vagy közmondások használatát.

ERŐFORRÁSOK

Queensland Egészségügyi Szolgálat (Queensland Health). (2007.). *Tolmácsokkal való együttműködés irányelvei (Working with Interpreters Guidelines)* https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Queensland Egészségügyi Szolgálat (Queensland Health). (2019.). *Tolmácsszolgáltatások Queensland Egészségügyi Szolgálatában – információ a személyzet számára (Interpreter Services in Queensland Health - information for staff)* <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

A CALD Assist alkalmazás (The CALD Assist App). <http://www.culturaldiversity.com.au/good-practice-stories/713-cald-app>

Fordító- és Tolmácsszolgálat (Translating and Interpreting Services) (TIS) <https://www.tisnational.gov.au/>



INKLUZÍV ELKÖTELEZETTSÉGI TIPPEK

A tiplapok néhány kulcsfontosságú szempontot mutatnak be, amikor ezekkel a különböző csoportokkal dolgozunk a közösségen belül:

1. Különböző idős személyek
2. Kulturálisan és nyelvileg különböző személyek
3. Óslakosok és Torres-szoros szigetlakói
4. Lesbikusok, homoszexuálisak, biszexuálisok, transz és nemek közötti különbségek, interszexek (LGBTQIA+)

Ne feledje, hogy ezeket a tiplapokat az idősgondozási szolgáltatók útmutatóként használhatják, ha szükséges. Hasznos linkeket biztosítunk további információkért, ha az idősgondozási szolgáltatók többet szeretnének megtudni ezekről a különböző csoportokról.



KÜLÖNBÖZŐ IDŐSEBB SZEMÉLYEK

Az Egészségügyi Minisztérium elismeri, hogy az idős személyeknek sokféle szükségletei, jellemzői és élettapasztalatai vannak, amelyek miatt egy vagy több csoport részévé válnak és életük során kirekesztéssel, megbélyegzéssel és diszkriminációval szembesülhetnek¹.

Az idősebb Ausztrálok egy vagy több csoport tagjai lehetnek az alábbiak közül:



KÜLÖNBÖZŐ IDŐSEBB SZEMÉLYEK

AKADÁLYOK	TIPPEK
Információ: előfordulhat, hogy a különböző idős személyek nem tudják, hogyan juthatnak hozzá információhoz, vagy eltérő írástudásúak. (pl. egy idősebb ázsiai nőnek szüksége van szolgáltatásokra a házimunkában és hogy hozzáférjen idősgondozási információkhoz).	• Könnyen és egyszerűen olvasható információkat adjon. • Adjon információkat különböző nyelveken, ha származási helyük kulturálisan és nyelviileg különböző (CALD). • Győződjön meg arról, hogy az ügyfél tudja, hogyan férhet hozzá az információkhoz. (pl. vegye fel a kapcsolatot a tolmácsszolgálattal, hogy lefordítsa az ügyfél igényeit és a gondozók által nyújtott szolgáltatásokat).
Támogatás és hozzáférés: a vidéki területeken hiányoznak az idősgondozók, akik támogatnák ügyfeleinket, és lehetővé tennék az információkhoz és szolgáltatásokhoz való hozzáférést. (Például néhány bennszülött és Torres-szoros szigetlakója távoli területeken tartózkodik. Amellett is hozzá kell férniük szolgáltatásainkhoz).	• A különböző háttérű és helyről származó ügyfeleknek megfelelő ellátáshoz kell jutniuk. • Keressen szolgáltatásokat a távoli területeken élők számára. (Pl. vegyen részt a helyi közösség életében és beszélgessen el a helyiekkel, hogy megtalálja a hiányosságokat, és megtudja, mely területeken kell nagyobb hozzáférést biztosítani az idősgondozási szolgáltatásokhoz).

INKLUZÍV SZOLGÁLTATÁSOK

- Építsen ki tiszteletteljes kapcsolatot.
- Tegyen fel kérdéseket a kliens életmódjáról, egészségügyi szükségleteiről, kulturális identitásáról, stb.
- Olyan tevékenységek tervezése, amelyek megfelelnek az igényeiknek (pl. helyi közösség vagy vallási összejövetelek látogatása)
- Ismerje el és támogassa különbözőségüket azáltal, hogy rugalmas szolgáltatást nyújt igényeiknek megfelelően.
- Tanítson másokat az inkluzivitásról.

ERŐFORRÁSOK

Egészségügyi Minisztérium (Department of Health), (2019.). *Közös akció a sokféle idős személy támogatására: Útmutató idősgondozóknak (Shared action to support all diverse older people: A guide for aged care providers)*. Ausztrál kormány. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

CarerGateway. Gondoz egy mentális betegségben szenvedő személyt? Keressen támogatást és szolgáltatásokat. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

CarerGateway. Gondoskodik egy veteránról? Keressen támogatást és szolgáltatásokat. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

CarerGateway. Fogyatékkal élő személyről gondoskodik? 10 módszer, amivel könnyebbé teheti életét (Are you looking after a person with disability? 10 ways to make your life easier). <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>



ŐSLAKÓK ÉS TORRES-SZOROS SZIGETI LAKOSOK

Az ausztráliai Őslakók és a Torres-szoros szigeti közösségek lakosainak száma körülbelül 798 400. Ítt van néhány tipp, amely segít leküzdeni az Őslakosok és a Torres-szoros szigeti közösségek által tapasztalt gyakori akadályokat.



AKADÁLYOK	TIPPEK
A hozzáállások, értékek és hiedelmek kultúránként különböznek, beleértve azt is, hogy az emberek hogyan tekintenek a gondoskodásra. (pl. az Első Nemzetek közösségei általában jobban szeretik, ha az idős személyekről rokonságuk gondoskodik).	Engedje meg az Őslakó és a Torres-szoros szigeti lakosságnak, hogy elmondja, hogyan szeretne ellátást kapni. (pl. „Tisztában van azzal, hogy az Anglicare-nek van Első Nemzeteket támogató személyzete? Szeretné, ha kapcsolatba hoznánk Önt velük?”).
Kommunikáció (pl. az Első Nemzetek magas kontextusú kultúrák, ami azt jelenti, hogy először kapcsolatot kötnek és történetekkel kommunikálnak, amikor kérdésekre válaszolnak).	- Az Első Nemzetek magas kontextusú kultúrák, ami azt jelenti, hogy komolyabb beszélgetések előtt először kapcsolatot kívánnak kialakítani. - Hagyja őket beszélni és hallgassa őket. - Engedje, hogy meséljenek. (pl. legyen türelmes, és hallgassa meg a történetet, hogy abból megértse mit mondanak).
Bizalom (pl. Ausztrália történelme az Első Nemzetek népeivel szemben sok bizalmatlanságot keltett a feljegyzett mészárlások, az őrizetben lévő halálesetek és a Fehér Ausztrália politikája miatt, amely kizárta az Első Nemzetek népeit bizonyos nyilvános helyekről, beleértve az ellopott generációk túlélőit is).	- Hozzon létre egy kulturálisan biztonságos környezetet a bennszülöttek és a Torres Strait Islander zászlóinak és az ország elismerésének kihelyezésével MINDEN idősgondozási fogadóteremben, beleértve a szervezet ÖSSZES irodai fogadóterét is. - Vegyen részt kulturálisan befogadó rendezvényeken (pl. hozzon létre bizalmat azáltal, hogy az Első Nemzetek munkatársait alkalmazza idősgondozási intézményeinkben és ügyfélszolgálati csapatainkban. Biztosítson információt és támogató anyagokat, például az országok elismerését, amikor találkozókát vagy előadásokat tartanak belső vagy külső közönségnek).
Rasszizmus (pl. Ausztrália Első Nemzeteivel szembeni történelme a szegregáció volt, és a diszkriminációt, a rasszista viselkedést nem szabad eltűnni).	Vannak, akik rasszista módon viselkednek, bármilyen következmények nélkül¹. Biztosítanunk kell, hogy ez a viselkedés ne legyen megengedhető. Tisztelje az embereket és különbözőségüket. (pl. ismerkedjen meg kultúrájukkal/szubkultúráikkal, mielőtt kapcsolatba lépnének egymással, mivel a különböző törzsek eltérő kulturális hagyományokkal, hiedelmekkel és normákkal rendelkeznek. Ne használjon faji rágalmakat, ne diszkrimináljon és ne viselkedjen sértő módon).
Változtatott szolgáltatások (pl. nincs mindenkinek ugyanaz a megközelítése, az Első Nemzetekhez tartozó személyeknek különbözőek az igényeik és követelményeik, kulturálisan biztonságos és megfelelő szakszolgáltatásai).	- Ismerje meg az idősek/vének fogalmát. - Kérjen tanácsot az Első Nemzetektől. - Kapcsolja össze az Idősgondozási intézményt, valamint a Gyermekekről és Családokról Gondoskodó intézményt a Első Nemzetek helyi szervezeteivel és közösségével az Első Nemzetek ügyfelei nevében. (pl. lépjen kapcsolatba az Első Nemzetek helyi egészségügyi szolgáltatóival és szolgálataival, és kérje ki tanácsukat, hogyan lehet a legjobban kiszolgálni az Első Nemzetek időseit vagy a gondozási intézményekben élő időskorúakat).

ŐSLAKÓK ÉS TORRES-SZOROS SZIGETI LAKOSOK



ERŐFORRÁSOK

AIHW (Ausztrál Egészségjóléti Intézet), (Australian Institute of Health Welfare) (2021.). Az Ausztrál Őslakosok profilja. Ausztrál Kormány <https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022.). Vezetés a középpontból: Az Őslakosok részvétele és vezetése a közszolgálatban (*Leading from Between: Indigenous Participation and Leadership in the Public Service*). Az Őslakosok részvételének és vezetői gyakorlatának akadályai (Barriers to Indigenous Participation and Leadership Practice). <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Carer Gateway. 3 kulcsfontosságú kapcsolat az Őslakosok és a Torres-szoros szigeti lakosok gondozói számára (3 key links for Aboriginal and Torres Strait Islander carers). <https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Carer Gateway. Vidéki és távoli gondozók támogatása (Support for rural and remote carers). <https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

KULTURÁLISAN ÉS NYELVILEG KÜLÖNBÖZŐ SZEMÉLYEK

A kulturálisan és nyelvileg különböző személyek (CALD) azok, amelyek nem angolul beszélő háttérből és/vagy kultúrából származnak. A CALD csoportok akadályokkal szembesülnek, különösen az idősgondozás területén. Tippek néhány gyakori akadály leküzdésére¹.



AKADÁLYOK	TIPPEK
A hozzáállások, értékek és hiedelmek kultúráként különböznek, beleértve azt is, hogy az emberek hogyan tekintenek a gondoskodásra (pl. a legtöbb filippínó család hagyományosan jobban szereti, ha a gyermekek gondoskodnak a szülőkről, szemben az idősgondozási szolgáltatások igénybevételével).	• Kérdezze meg ügyfelét kultúrájáról és arról, hogyan működik az idősgondozás az ő kultúrájában. • Vegyen részt az ügyfelek kulturális ünnepein. (pl. „Szia Jocelyn, csak arra vagyok kíváncsi, hogyan működik az idősgondozás az Ön országában?”).
Kommunikáció (pl. előfordulhat, hogy az ügyfelek más nyelven beszélnek, ami megnehezítheti annak megértését, hogy milyen ellátásra van szükségük).	• A kommunikációhoz használjon olyan stratégiákat, mint a jelzőkártyák, fordítók, családtagok, tolmácsok. (pl. „Szia Kim, szeretném tájékoztatni, hogy vannak kormány által finanszírozott tolmácsszolgáltatásaink, amelyeket Ön és édesanyja is igénybe vehet. Ingyenesek, és segíthetnek megalapozott döntések meghozatalában. Kérem, értesítsen, ha hozzá kíván férni ezekhez a szolgáltatásokhoz, vagy ha több információt szeretne kapni”).
Alkalmazkodás a környezethez (pl. kulturális sokk léphet fel az ügyfeleknél amikor új helyre költöznek).	• Legyen a CALD közösségek és szervezetek partnerje². (pl. mutassa be ügyfelét az új közösségnek (pl. mutassa be ügyfelét a közösség új tagjainak, akiknek azonos kulturális hátterük van. Ez segíthet nekik az új környezethez való alkalmazkodásban).
Eligazodás az idősgondozási rendszerben (pl. néhány ember számára az idősgondozási rendszer új, ez kihívásokat jelenthet a My Aged Care szolgálat által nyújtott segítség kiismerésében).	• Adjon tájékoztatást és képzést a hozzáférés módjáról a My Aged Care szolgálatához és a CHSP szolgáltatókhoz. • Segítsen az ügyfélnek eligazodni a My Aged Care szolgálat rendszerében. (pl. „Segíthetek eligazodni a My Aged Care szolgáltatásaiban?” „Találtam egy tájékoztatót, ahová elmehetnénk, így mindketten többet tudhatunk meg az idősgondozásról”).

1. AIHW, (2020.)

2. Egészségügyi Minisztérium (Department of Health), (2019.)

KULTURÁLISAN ÉS NYELVILEG KÜLÖNBÖZŐ SZEMÉLYEK



AKADÁLYOK	TIPPEK
Kulturálisan és nyelvileg különböző (CALD) támogatás (pl. nem minden gondozó tud más nyelvet, a multikulturális tevékenységekhez való hozzáférés és az azokban való részvétel megtanulása segíthet a kliensnek).	• Ismerje meg, hogyan érhet el tolmácsokat és multikulturális információkat. • Keressen/vegyen részt a CALD alkalmazottai/önkéntesei számára szervezett képzési lehetőségekben. • Tervezzon tevékenységeket a különbözőség ünneplésére. (pl. "Szia Lee, ezen a hétvégén van a kínai fesztivál! Akarod, hogy veled menjek a fesztiválra?").
Sztereotipizálás (pl. José beszél angolul, de ez nem jelenti azt, hogy olvasni is tud. Néha feltételezések születnek, ezért mindig jó kérdéseket feltenni és azokat ellenőrizni)	• Tervezzon tevékenységeket a különbözőség előmozdítására és több kultúra megismertetésére. • Legyen nyitott a különböző kultúrák megismerésére. • Ne feltételezze, hogy mindenki tud angolul beszélni vagy olvasni¹. (pl. mutassa be ügyfelét a közösség új tagjainak, akiknek azonos kulturális hátterük van. Ez segíthet nekik az új környezethez való alkalmazkodásban).

ERŐFORRÁSOK

AIHW (Ausztrál Egészségügyi és Jóléti Intézet) (Australian Institute of Health and Welfare), (2020.). *GEN Idősgondozási adatok pillanatképe 2020. (GEN Aged care data snapshot 2020)* – harmadik kiadás, Canberra: GEN.

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

Egészségügyi Minisztérium (Department of Health), (2019.). *A Kulturálisan és Nyelvileg Különböző Idős Személyek Támogatására Irányuló Intézkedések: Útmutató idősgondozóknak (Actions to Support Older Culturally and Linguistically Diverse People: A guide for aged care providers)*. Az Idősgondozási Ágazati Bizottság Különbözőségi Alcsoportja (Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group). Ausztrál kormány. <https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>

Lilly Xiao: *Transzkulturális gondozási program idősgondozók számára (Lilly Xiao: Cross-cultural care program for aged care staff)* <https://www.openlearning.com/courses/developing-the-multicultural-workforce-to-improve-the-quality-of-care-for-residents>

LESZBIKUS, HOMOSZEXUÁLIS, BIZSEXUÁLIS, TRANSZ ÉS NEMEK VÁLTOZÁSA, INTERSEX SZEMÉLYEK (LGBTQIA+)

DEFINÍCIÓK

1

SZEXUÁLIS ORIENTÁCIÓ

Arra utal, hogy egy személy érzelmileg, fizikailag és/vagy romantikusan kihez vonzódik. Ebbe beletartozhat többek között a homoszexuális, leszbikus, biszexuális, aszexuális, heteroszexuális, demiszexuális, pánszexuális és sok más. A "szexuális preferencia" kifejezést nem szabad használni a beszédben vagy dokumentumokban, mivel ez azt jelenti, hogy a szexualitás valami, amit ki lehet választani¹.

2

NEMI IDENTITÁS

arra utal, hogy a személy hogyan érzi magát, függetlenül a születésekor kijelölt nemétől. Arról szól, hogy az ember hogyan tekint önmagára. A férfitől és nőtől a "nem bináris" vagy "nemileg semleges/bizonytalan"-ig ('genderqueer') terjed¹.

3

KIFEJEZÉS (NEMI)

Arra utal, hogy a személy hogyan fejezi ki identitását. Kifejezheti magát ruházatával, beszédmódjával, viselkedésével, megjelenésével, például frizurájával és sminkjével. Ez a férfiasságtól a nőiesséig terjedhet, vagy különböző időpontokban lehet, hogy egyik sem lesz nyilvánvaló. A nemi identitás és a szexuális irányultság nem feltételezhető a nemi megnyilvánulás alapján¹.

4

NEMEK KÖZÖTTI KÜLÖNBÖZŐSÉG

Olyan nemi identitás leírására használt kifejezés, amely a férfi és nő bináris keretein túlmutató kifejezőmód különbözőségét mutatja, beleértve azokat a személyeket is, akik transzneműeknek és változó neműeknek (gender fluid) tekintik magukat.

Előfordulhat, hogy az LGBTQIA+ közösségben élő idős emberek nem mutatják meg nemüket és/vagy szexualitásukat a gondozóik előtt, mivel ezek a csoportok a múltban diszkriminációt, erőszakot és megfélemlítést tapasztalhattak.



1. Gyermek-, Ifjúsági Igazságügyi és Multikulturális Ügyek Osztálya
(Department of Children, Youth Justice and Multicultural Affairs) (2021.)

LESZBIKUS, HOMOSZEXUÁLIS, BISZEXUÁLIS, TRANSZ ÉS VÁLTOZÓ NEMŰ, INTERSZEK SZEMÉLYEK (LGBTQIA+)

EZT TEGYE	EZT NE TEGYE
Tudatosítson Ismerje el, hogy az idősebb LGBTQIA+ személyek identitása és igényei eltérőek.	- Ne hagyja ezeket az ügyfeleket figyelmen kívül és ne kerülje el őket nemi identitásuk alapján. - Ne szégyenkezzen vagy cselekedjen meggyőződése alapján.
Teremtse biztonságos környezetet - Mutasson bizalmat és tiszteletet. - Használjon megfelelő módszereket az LGBTQIA+ ügyfelektől származó információk gyűjtésére. - Támogassa az ügyfél igényeit.	- Ossza meg az ügyfelekkel személyes dolgait. - Ne alázza meg az ügyfeleket személyazonosságuk vagy identitásuk miatt. - Ne használjon sértő nyelvezetet.
Kiválasztott család - Vonja be a választott LGBTQIA+ családot a kliens idősgondozási tervébe (kivéve, ha az ügyfél ezt nem akarja). - Hívja meg az ügyfél családtagjait rendezvényekre és közösségi tevékenységekre (az ügyfél beleegyezésével).	- Ne zárja ki a családtagokat az ügyféllel való kapcsolatuk miatt. - Ne pletykáljon az emberek szexuális preferenciáiról vagy identitásáról.
Gondozás és támogatás - Beszélgék meg, hogy a sztereotípiák hogyan befolyásolják az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatás minőségét. - Vegyen részt LGBTQIA+ eseményeken. - Hozzáférés biztosítása az LGBTQIA+ információkhoz, támogatási szolgáltatásokhoz, stb. - Láthatóan mutassa meg támogatását a szivárványszínnel, zsinóron, műalkotáson, képen, stb¹.	- Kerülje a sztereotipizálást. - Ne cselekedjen elfogultan. - Ne tagadja meg az ügyfelek jogát a PRIDE megjelenítéséhez. - Ne hagyja figyelmen kívül azokat az információkat, amelyek segíthetnek egy LGBTQIA+ ügyfélnek.



LESZBIKUS, HOMOSZEXUÁLIS, BISZEXUÁLIS, TRANSZ ÉS VÁLTOZÓ NEMŰ, INTERSZEK SZEMÉLYEK (LGBTQIA+)

NEMILEG MEGFELELŐ NYELV HASZNÁLATA

- **Nemi névmások**

Jobb megkérdezni az ügyféltől, hogy melyik névmást részesítse előnyben, mint a megjelenésük alapján feltételezni.

Például: "Szia Sarah, amikor bemutatlak, milyen névmást használjak?"

- **Nemi szempontból semleges nyelv**

Ha nyitott kérdéseket tesz fel a szexuális irányultság vagy a szexuális jellemzők feltételezése nélkül, azt mutatja az ügyfélnek, hogy a különbözőség Önt nem zavarja.

Például: "Jó reggelt mindenkinek, meséljen a párjáról/házastársáról"

"Az ember abban a szobában"

- **A családok közötti különbségek elfogadása**

Nem minden családban heteroszexuális vagy cisznemű és nem minden családtag van egymással biológiai rokonságban.

Például: "Mit csinálnak a partnere(i), családtagja(i) vagy gondozója(i)?"

- **A különböző szexuális és/vagy kapcsolati állapotok és szexuális irányultságok elismerése**

Az LGBTQIA+ intim kapcsolatok megbeszélése során tapasztalt kényelmetlenség zavart, elfogultságot vagy nyugtalanságot mutathat ki, ami gátat szabhat a szolgáltatásnyújtásban. Adott esetben vonja be a partnereket is a döntéshozatali folyamatba.

Például: "Szeretné-e ha a partnere is részt venne ebben a beszélgetésben?"¹.

ERŐFORRÁSOK

ABS (Ausztrál Statisztikai Hivatal) (Australian Bureau of Statistics), (2016.). *Nép- és lakásszámlálás: Ausztrália Képe – Történetek a Népszámlálásból (Census of Population and Housing: Reflecting Australia – Stories from the Census)*, 2016. Ausztrál Kormány. [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 (Ausztrál Családtudományi Intézet) (Australian Institute of Family Studies), (2022.). *CFCA Bizonyítékon Alapuló Útmutató a Gyakorlathoz: Befogadó kommunikáció az LGBTQIA+ ügyfelekkel (CFCA Evidence to Practice Guide: Inclusive communication with LGBTQIA+ clients)*. Ausztrál Gyermek, Családok, Közösség (Child Family Community Australia). Ausztrál kormány. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

Egy Szövetséges Kalauza a Terminológiához (An Ally's Guide to Terminology), (2017.). *Beszélgetés LMBT Személyekről és az Egyenlőségről (Talking about LGBT people and Equality)* <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Carer Gateway. Ön LMBTI gondozó? Keressen támogatást és szolgáltatásokat <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Gyermek-, Ifjúsági Igazságügyi és Multikulturális Ügyek Osztálya (Department of Children, Youth Justice and Multicultural Affairs), (2021.). *Gyakorlati Útmutató: Különböző nemi és szexuális irányultságú gyermekek (Practice Guide: Children with gender and sexual orientation diversity)*. Ausztrál Kormány. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Egészségügyi Minisztérium (Department of Health), (2019.). *A leszbikus, homoszexuális, biszexuális, transz- és nemek közötti különböző és interszexuális idősök támogatására irányuló tevékenységek (Actions to Support Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Gender Diverse and Intersex Elders)*. Útmutató idősgondozóknak (A guide for aged care providers). Az Idősgondozási Ágazati Bizottság Különbözőségi Alcsoportja (Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group). Ausztrál Kormány. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>

1. AIFS, (2022.).





INKLUZÍV ELKÖTELEZETTSÉG ESZKÖZTÁR

A Dél-queenslandi Anglicare elismeri azon földek hagyományos tulajdonosait, amelyeken szolgálataink jelenleg állnak. Tiszteletünket fejezzük ki a régi, jelenlegi és feltörekvő Vének előtt és elismerjük az Őslakosok és a Torres-szoros szigetlakóinak fontos szerepét saját közösségeik gondozásában.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au