

포용적 참여 툴 키트



자료 제작

감사말

본 자료가 제작된 이 땅의 전통적인 소유주이며 관리인 Turrbal과 Jagera/Yuggera 주민들을 인정하고 존중합니다. 우리는 호주 원주민과 토레스 해협 섬 주민들, 그리고 이들의 육지, 바다 및 지역 사회와의 지속적인 연계를 인정합니다.

우리는 과거와 현재 그리고 미래의 원로들께 경의를 표합니다. 더 나아가 현재를 함께 살고 있는 모든 분들께 존경을 표합니다.

문의하기

포용적 참여 툴 키트에 대해 더 자세히 알고 싶거나 피드백 제공,
혹은 다문화 프로그램에 대해 더 자세히 문의하고 싶은 분은
multicultural@anglicaresq.org.au로 이메일을 보내주세요.



포용적 참여 툴 키트

다문화 국가인 호주의 지역 사회는 사람들의 다양한 종교, 성 정체성, 문화, 사회 및 경제적 배경, 영성, 지리적 위치와 개인의 경험 그리고 의료 및 돌봄의 필요를 반영합니다.

노인 케어 서비스의 모든 고객이 필요한 정보를 제공받고 적절한 서비스를 받을 수 있도록 하려는 호주 정부의 노력을 지원하는 차원에서 본 포용적인 참여 툴 키트를 제작하게 되었습니다.

신뢰할 수 있는 자료에서 수집한 귀중한 정보로 제작한 이 툴 키트는 노인 케어 서비스 제공자에게 성공의 팁을 제공하게 될 것입니다. 본 툴 키트를 통해 돌봄의 공동체를 형성하고, 노인 케어 서비스 제공자가 고객의 개별적인 요구에 부합하는 보다 포용적인 서비스를 제공하는데 도움이 되기를 바랍니다.

고려해야 할 핵심 사항

- 포용과 참여에 대한 모든 접근 방식에 맞는 만능 해답은 없습니다. 이 툴 키트는 일반적인 자료로, 포용과 참여에 대한 협력 접근 방식을 장려하도록 사용되어야 합니다.
- 서비스 업체들은 포용적 참여 전략에 대해 따로 첨가하기 보다는, 이 툴 키트가 설명하는 포용적 기반에 근거하여 시작하고 각 수준의 포용적 참여 방침들을 시행하도록 노력해야 할 것입니다.
- 우리는 포용성의 과정을 향상시키기 위해 대화와 공유 학습을 장려합니다. 이러한 포용적 참여 툴 키트를 계속 개발하고 발전시킬 수 있도록 여러분의 피드백을 환영합니다.

교차성(INTERSECTIONALITY)

이 툴 키트의 다양성과 포용에 대한 접근 방식은 교차성, 즉 그룹들의 중복성과 경험을 강조하는 교차성 개념을 기반으로 한다는 점을 강조하고 싶습니다.

교차성(Intersectionality)은 각 개인의 정체성이 인종, 성별, 성 정체성이나 연령과 같은 많은 요소로 구성되어 있음을 인식합니다. 이러한 요소들은 상호 의존적이며 개인은 그러한 요소들이 겹치는 교차점에 따라 차별과 불평등을 경험할 수 있습니다.

이러한 사항들을 염두에 두고 모든 사람에게 공정하고 포용적 서비스를 제공하기 위해 요약된 몇 가지 사항들을 제안하는 본 툴 키트는 보다 다양하고 포용적인 공동체를 만들 수 있는 기반을 제공하는데 도움이 될 것입니다.

포용성(INCLUSIVITY)

우리는 모든 지역 사회 구성원이 자신들이 필요한 때에 원하는 방법으로 서비스를 제공받을 수 있도록, 노인 케어 서비스의 포용성, 형평성, 봉사의 개선에 대한 지속적인 노력을 권장합니다. '포용적'이라는 의미는 "연령, 능력, 배경을 막론하고 모든 사람들이 참여하고, 배우고, 기여하고, 소속될 수 있는 기회를 파악하고, 제공하고, 지원하는 것"을 말합니다.



목차

포용적 참여 툴 키트의 목표

주제 1: 포용적 돌봄의 개요

주제 2: 포용적 의사소통

주제 3: 포용적 리더십

주제 4: 사회적 거리두기 기간 동안의 연결

주제 5: 통역사와 함께 일하기

포용 참여 요령집

- 다양한 배경의 노년층
- 문화 및 언어적으로 다양한 배경의 사람들
- 호주 원주민 및 토레스 해협 섬 주민
- 레즈비언, 게이, 양성애자, 트랜스 및 다양한 성 정체성, 간성자 (LGBTQIA +)



포용적 참여 툴 키트의 목표

목표

다양한 배경의 노년층, 문화 및 언어적으로 다양한 배경의 사람들, 호주 원주민 및 토레스 해협 섬 주민, 레즈비언, 게이, 트랜스 및 다양한 성 정체성, 간성자, 미확정자(퀘스처닝) 등 (LGBTQIA +)에 대해 간병인을 위한 지원 자료 제공.

노인 케어 서비스 제공자가 다양한 배경의 고객층에 효과적인 서비스를 제공했을 때 기대할 수 있는 기회와 이점들은 다음과 같습니다¹.

- 고객의 웰빙 및 건강 향상
- 다양한 그룹의 참여 및 만족도
- 새로운 파트너십 구축
- 직원들의 다양한 배경과 인생 경험 존중
- 서비스 공동체 내 열정 고양



1. Centre for Cultural Diversity in Ageing (고령화 문화 다양성 센터). (2021).

포용적 돌봄의 개요

포용적인 돌봄을 통해 모든 사람에게 보다 더 다양하고 포용적인 노인 케어 서비스를 제공할 수 있습니다.

포용적 접근 방식의 핵심 원칙은 다음과 같습니다.

- 다양성을 이해하고 수용하고자 하는 노력
- 모든 다양한 그룹의 교차성 지원
- 지역사회 교육
- 장벽을 허물고자 하는 노력, 그리고
- 모든 고객에게 유연하고 뛰어난 대응력으로 적응하고자 하는 접근 방식¹

호주 정부 보건부의 노인 케어 다양성 프레임워크 (Aged Care Diversity Framework of the Australian Government Department of Health)에 의거, 호주의 고령 인구(아래 그림 참조)는 개인의 필요와 선호도를 충족하는 적절하고, 용이하며, 민감한 노인 케어 서비스를 제공받아야 합니다².



1. Centre for Cultural Diversity in Ageing (고령화 문화 다양성 센터), (2021)

2. Department of Health (보건부), (2017)

주제 1: 포용적 돌봄의 개요

우리는 포용적 돌봄 서비스를 제공하는 여정을 시작하는 데 도움이 되도록 노인 케어 다양성 프레임 워크에서 정보를 추출했고 모범 사례의 예와 요령들을 결합했습니다.

고객이 기대할 수 있는 결과	노인 케어 서비스 제공자에게 요청되는 행동	모범 사례의 예와 요령
1. 정보에 입각한 선택 노인층 고객은 그들이 받는 케어 서비스에 대해 선택권과 통제권을 행사할 수 있도록 케어 시스템과 서비스에 대한 정보를 쉽게 접근할 수 있어야 하고 이해할 수 있어야 합니다 ² .	여러가지 다양한 양식(온라인/ 인쇄물/ 음성/ 소식지 등)을 통해 적절한 방식으로 고객이 이해할 수 있는 언어로 정보를 제공합니다 ⁴ .	• 직원은 통역 서비스를 이용하는 방법을 알고 있습니다. • Translating and Interpreting Service(TIS) National(전국 통번역 서비스) • 더 자세한 정보는 TIS National 전화 1300 575 847로 문의하세요. • 직원은 고객 옹호 단체의 서비스 이용 방법을 알고 있습니다. • Older Person Advocacy Network (OPAN) (노인 옹호 네트워크) • OPAN 전화 문의: 1800 700 600
2. 계획 및 이행을 위한 체계적인 방식 채택 노인 케어 시스템의 계획과 이행에 있어 노인층 고객은 적극적으로 협력하는 파트너입니다 ² .	문화적으로 안전하고 지지하는 환경을 형성함으로써 고객이 자신의 필요를 표현할 수 있도록 장려하고, 서비스의 계획과 이행에 적극적인 파트너로서 참여하도록 격려합니다 ² .	• 고객에게 중요한 의미가 있는 문화나 종교적 전통, 가족/보호자 등에 대한 정보를 수집합니다¹.
3. 이용이 용이한 서비스와 지원 호주 대도시는 물론 시골, 외지, 지방에 사는 노인 인구도 그들의 다양한 특성과 인생 경험에 적합한 노인 케어 서비스를 받을 수 있도록 지원합니다 ² .	이해 관계자와의 협업을 통해 노인 케어 시스템 이용의 장벽을 파악하고 극복합니다 ² .	호주 노인층 이민자들의 다양한 언어, 민족 및 종교적 전통, 이주/난민 체험들에 대한 이해를 증진시킬 수 있는 자료들을 찾아 적극 활용합니다 ¹ . • Cultural Atlas (문화 모음집) 등을 출발점으로 호주 이민자의 다양한 문화적 배경에 대해 자세히 알아봅니다. (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. 적극적이고 유연한 체계 지원 노인 케어 서비스 인력은 물론, 기존의 고객층 뿐만 아니라 새롭게 부상하는 다양한 그룹들로 인해 점점 더 다양해지는 고객의 필요에 부응할 수 있는 적극적이고 유연한 노인 케어 시스템 마련 ²	포용적 접근 방식을 적용하여 케어 서비스 적용 사례 발표 등, 변천하는 고객의 다양한 필요와 요구들을 수용하고, 서비스 제공 모델의 효과적인 적용 방법을 모색하기 위해 지역 사회와 이해 관계자들과 교류하기 ² .	고객이 선호하는 언어에 부응하고 반영할 수 있도록 이중 언어를 구사할 수 있는 직원(전문가, 의료 관련 및 사회 복지 담당자, 케어 종사자)을 고용하고 이들에 대한 활용을 홍보하기.

1. Centre for Cultural Diversity in Ageing (고령화의 문화 다양성 센터), (2022)

2. Department of Health (보건부), (2019)

고객이 기대할 수 있는 결과	노인 케어 서비스 제공자에게 요청되는 행동	모범 사례의 예와 요령
5. 존중하고 포용하는 서비스 점점 더 다양해지는 노인 케어 서비스 인력은 물론, 기존 및 새롭게 부상하는 다양한 고객층의 필요에 부응하는 사전 예방적이고 유연한 노인 케어 시스템 ¹	다양한 특성과 인생 경험을 포용하는 서비스를 제공하도록 지원할 수 있는 도구, 교육, 정보의 발굴, 개발 및 이용 ¹	Centre for Cultural Diversity in Ageing (고령화 문화 다양성 센터)는 포용적인 서비스 제공을 지원하기 위해 다국어로 유용한 자료들을 제작했습니다. 무료 자료 이용 웹사이트: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources
6. 취약 고객층의 요구에 부응하기 노인들은 개인적, 사회적, 경제적 취약성에 상관없이 그들의 필요에 맞는 문화적으로 안전하고 수준 높은 노인 케어 서비스와 지원을 이용할 수 있어야 합니다 ¹ .	가장 취약한 고객층의 필요를 파악하기 위해 포용적 서비스 모델을 제공하고, 이해 관계자들과 협력하여 요구의 전 범위가 충족되도록 합니다 ¹ .	다양한 배경의 노인들이 가진 특별한 요구들을 충족하는데 도움이 되는 연방 지원 정책 및 실천 사업들에 대해 알아봅니다. • Aged Care Act 1997 (노인 케어법 1997) (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • Aged Care Quality Standards (노인 케어 서비스 표준) (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • Aged Care Diversity Framework (노인 케어 서비스 다양성 프레임워크) (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

유용한 자료

Centre for Cultural Diversity in Ageing (고령화 문화 다양성 센터). (2021). *Inclusive Service Standards (Second Edition)* (포용적 서비스 표준 (제2판)). <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards/1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Centre for Cultural Diversity in Ageing (고령화 문화 다양성 센터). (2022). *Practice Guides - Culture-Specific Information (업무 가이드- 문화별 정보)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Department of Health (보건부). (2017). *Aged Care Diversity Framework* (노인 케어 서비스 다양성 프레임워크). 호주 정부. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Multicultural Aged Care (다문화 노인 케어 서비스). (2019). 모범 업무 관리 가이드: 노인 및 지역사회 케어 서비스 내 다양성을 지원합니다. [MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf](https://www.health.gov.au/resources/publications/mac-a-guide_25.06.19.pdf)

OPAN: Older Person Advocacy Network (노인 옹호 네트워크). <https://opan.org.au/>



포용적 의사소통

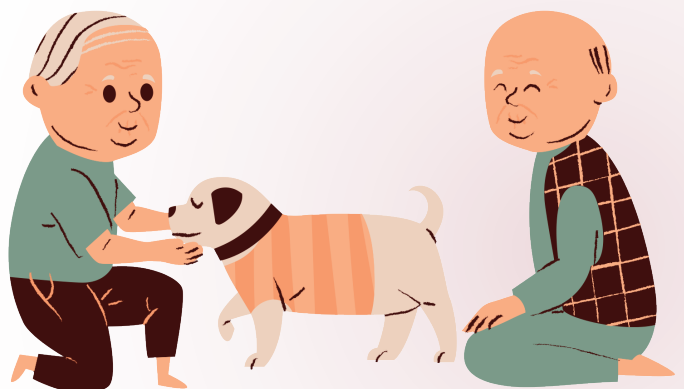
의사소통 스타일과 경청

다양한 그룹에게 서비스를 제공할 때는 그들과 교류하기 위해 적절한 의사소통 스타일과 경청의 기술이 필요합니다. 다양한 배경의 노년층과 의사소통할 때는 그 사람의 문화적 맥락을 잘 고려해야 합니다.

동질적인 문화 집단이란 없다는 것을 기억하는 것이 중요합니다. 같은 문화권이라 할 지라도 개인간에 고유한 개인차가 존재합니다. 동문화권에서도 개인차가 존재한다는 사실을 인식하게 되면, 다양한 문화 속에서도 효과적인 교류를 하는데 도움이 됩니다¹.

문화적 맥락 (**Cultural Context**)이란 어떤 사람이 성장한 지역의 문화가 의사소통과 같은 행동에 어떤 영향을 미치는지를 가리킵니다.

HIGH CONTEXT (고맥락): 간접적이고 세부적인 의사소통의 형태를 사용하는 문화	LOW CONTEXT (저맥락): 빠르고 직접적인 의사소통의 모드를 사용하는 문화
• 정보 제공 이전에 관계 형성을 먼저 선호. • 고맥락 문화는 다음과 같은 사항들을 고려. — 사회적 지위 — 환경 — 역사 • 의사소통 시 외적 환경에 집중. 국가: 일본, 필리핀, 중국, 프랑스, 스페인, 브라질 등	• 전달 내용에 집중하는 것을 선호 • 맥락을 덜 중요시함 • 단어나 몸짓 및 어조 등을 활용한 의사소통 • 곧바로 본론으로 들어감 국가: 영국, 미국, 호주.



주제 2: 포용적 의사소통

의사소통 스타일이란 의사소통에 있어 선호하는 상호 작용과 정보 교환 방식을 말합니다. 의사소통 스타일은 메시지를 수신하고 해석하는 방식에 영향을 미칩니다.

분석형: 논리적이고 사실에 기반 • 모든 정보가 필요 • 직접적이고 논리적인 빠른 의사소통 방식을 선호	실용형: 체계적이고 세부적인 계획 및 절차 선호 • 의사소통 할 때 체계적으로 준비 • 회의 전에 정보 및 단계별 내용을 제공
실험형: 정보를 탐색하고 불확실성을 수용 • 광범위한 계획을 선호하고 세부 계획은 지루해 함 • 창의성을 즐김	관계형: 감정적 의사소통자로 비언어적 단서 포착 • 의사 결정은 감정에 기반 • 개인적인 이야기를 통해 소통하기를 선호

경청을 잘 하기 위한 요령

경청: 이해를 원하시면 경청하세요.

- 말하는 사람에게 전적으로 집중
- 비언어적 행동을 통해 여러분이 경청하고 있다는 단서 제공
- 예: 고개를 끄덕이거나, 상대방의 눈을 바라보고, 목소리 톤 이용

인정: 상대방이 말한 내용에 (구두 및 비언어적으로) 반응해 주세요.

- 이것은 단지 나의 해석이라는 것을 상대방이 알 수 있게 한다.
- 주요 메시지를 다른 말로 다시 표현해 준다.
- 예: “그러니까,이런 이유로 그렇게 느끼셨다는 거죠....”

확인: 상대방의 말을 여러분이 제대로 이해했는지 확인하세요.

- 다른 말로 다시 표현함으로써 여러분이 상대방을 올바르게 이해했는지 확인한다.
- 이렇게 함으로써, 상대방이 내가 제대로 이해했음을 확인하거나, 혹은 이해를 돕기 위해 추가 설명을 할 수 있는 기회를 제공할 수 있다.
- 예: “이게 맞나요?” “맞아요?” “제 해석이 맞나요?”

질문하기: 어떤 상황이나 행동에 대해 상대방으로부터 여러분이 구체적인 정보를 얻기 위해 개방형으로 질문합니다.

- 이해하지 못 한 정보에 대해서만 문의한다.
- 예: “앞서 말씀하신 것 가운데... 그게 무슨 뜻이죠?”



유용한 자료

Culture Plus Consulting Pty. Ltd. (2018). *Nine Cultural Value Differences You Need to Know* (알아야 할 9가지 문화적 가치 차이).

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

Diversicare. Little Book of Cultural Tips (문화 팁을 담은 작은 책), p 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

효과적인 의사소통 기술: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

포용적 리더십

포용적인 리더는 사람들을 존중하고 공정하게 대하며, 개인이 가진 독창성을 소중히 여기고 다양한 그룹의 생각을 활용합니다¹.

공정성 및 존중	가치 및 소속감	자신감 및 영감
대우와 기회의 평등	개인은 자신의 독창성이 인정되었을 때 사회적으로 연계감을 느낍니다.	모든 집단의 사람들이 발언할 수 있고 직장에 최선을 다할 수 있도록 안전한 환경을 조성해야 합니다.

이전 세대보다 훨씬 더 다양하고 복잡해진 오늘날의 업무 환경은 궁극적으로 사업의 우선 순위에 영향을 주었고, 리더의 필수 역량을 재구성했습니다¹. 조직이 리더십 집단 전반에 걸쳐 포용적 역량을 육성하는 데 도움이 되는 전략을 제안하는 포용적 리더십에는 다음과 같은 여섯 가지 특성이 있습니다¹.

포용적 리더십 행동의 6가지 특성	채택할 수 있는 행동들
현신: 포용적 리더는 모든 사람의 다양성과 포용을 위해 최선을 다한다.	자기 인식: 자신의 편견, 감정 및 약점을 이해하는 시간을 가진다.
용기: 자신은 물론 다른 사람들이 문화적으로 다양하고 포용적 관점에서 사물을 보도록 용기있게 말하고 도전한다. (예: 인종 차별적 행동을 보면 그것에 대해 용기있게 발언하고 보고한다).	용기 있는 취약성 (Courageous Vulnerability)을 가지고 지도: 자신의 약점을 이해하고 공유한다. 간과되거나 소수 집단인 사람들을 옹호한다.
인지적: 자신과 조직이 가질 수 있는 편견을 항상 염두에 둔다.	격차 파악: 자신의 약점과 지식의 격차를 파악한다.
호기심: 세상을 바라보는 다른 사람들의 다양한 시각과 경험을 이해하려는 마음의 자세를 갖는다(예: 사람들의 견해를 이해하기 위해 관련 정보를 찾아보거나, 그들의 다른 시각에 대해 정중하게 이야기해 본다).	이해를 위한 경청: 경청을 통해 격차를 해소하고 지식을 교환하도록 돕는다.

주제 3: 포용적 리더십

포용적 리더십 행동의 6가지 특성	채택할 수 있는 행동들
문화 지능: 문화적으로 인지하고자 하는 열정과 지식 및 적응력이 있다.	사회적 인식: 사회적 환경을 이해하고 이 정보를 사용하여 포용적 문화를 구축한다.
협업: 개인이 다양성과 포용에 참여할 수 있도록 권한을 부여한다.	연계 형성: 다른 사람들과의 연결을 통해 더 나은 포용성과 다양성을 위한 장벽과 행동을 이해한다.

유용한 자료

Carer Gateway. 다른 사람을 위해 목소리를 높이기. <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Centre for Creative Leadership (창의적 리더십 센터). (2022). *Inclusive Leadership: Steps Your Organisation Should Take to Get It Right* (포용적 리더십: 올바른 조직을 위해 취해야 할 단계). <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.>

Centre for Creative Leadership (창의적 리더십 센터). (2022). *적극적인 경청이란 무엇인가? How Can I Do It Better* (어떻게 하면 더 잘 할 수 있을까요)?: <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B and Bourke, J. (2016). *The six signature traits of inclusive leadership: Thriving in a diverse new world* (포용적 리더십의 여섯 가지 특성: 다양한 새 세상에서 성공하기). Deloitte University Press. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



사회적 거리두기 기간 동안의 연결

COVID-19 및 사회적 고립은 노인들에게 삶의 질과 조기 사망률에 해로운 영향을 미쳤습니다. 사교활동이 전반적인 건강 및 웰빙 뿐만 아니라, 질병과 사망의 위험에도 영향을 미칩니다¹.

사회적 거리두기가 반드시 고립이나 외로움을 의미하는 것은 아니며, 또한 이를 초래해서도 안 됩니다. COVID가 우리의 새로운 일상이 되면서 노인을 보호하기 위한 전략과 규정이 마련되었습니다. 모든 사람의 안전을 위해 정부 규정을 준수하는 것이 서비스 제공업체로서 우리의 의무입니다.

우리의 목표는 문화적으로 안전한 환경을 조성하기 위해 모든 사람들이 이해하기 쉬운 정보를 쉽게 접할 수 있도록 하는 것입니다. 다음은 다양한 배경의 노년층들이 겪을 수 있는 장벽의 몇 가지 예입니다.

장벽들

개인적인 자원들	동기 부여 및 태도	문화적인 요인들
• 개인 회복력의 제한 • 인터넷 접속의 제한 • 교육 기회 및 능력의 제한 • 재정적 제한 • 지리적 고립 • 장애 및 감각 장애 • 자신감의 제한 • 사회 연결망의 제한	• 참여의 이점에 대한 제한된 지식 • 참여 활동에 대한 제한된 지식 • 주제에 대한 제한된 관심 • 의사 결정권자에 대한 제한된 신뢰 • 충족되지 않은 기대 • 상담에 대한 '피로감'	• 소수 집단 • 언어와 문해력 • 가치와 신념 • 지역사회 분열



주제 4: 사회적 거리두기 기간 동안의 연결

COVID-19 기간 및 그 이후의 조치:

1

전화를 통한 소통

Telehealth 같은 방법을 활용하여 고객과의 의사소통을 지원합니다. 지역 보건 종사자, 사회 복지사, 임상 및 기타 직원 등이 고객에게 연락하여 웰빙 평가를 수행하고 어려운 시기에 전화를 통해 고객의 필요를 파악합니다.

2

비대면 소통

- 화상 통화는 이제 일상 활동의 일부로 구현되어야 합니다.
- 노인 고객의 디지털 문해력 프로그램/서비스에 연결¹.
- Skype, FaceTime, MS Teams, Zoom 등과 같은 온라인 의사소통 도구들에 계정을 설정합니다.

3

서비스 제공

- 이러한 온라인 플랫폼을 사용하는 방법을 익힌 후, 독서, 운동, 온라인 게임 등 함께 할 수 있는 온라인 활동들을 구상합니다.
- 기본으로 다시 돌아가서 직접 손으로 쓰는 편지를 통해 연결을 유지합니다.
- 가정 방문을 하기 전에, 해당 주의 공중보건 명령을 확인하고 COVID Safe plan (안전 계획)을 준수합니다².
- 지인 혹은 이웃 가운데 연로한 분이 계시다면, 케어 패키지를 집 문 앞에 두거나 식료품같은 필수 품목 장보기를 대신 해 드릴 수 있음을 제안해 보세요¹.

유용한 자료

Australian Institute of Family Studies (호주 가족 연구소) (2020). *Families in Australia Survey Life During COVID-19: Report 2, Staying Connected when we're Apart* (COVID-19 기간 동안 호주 가족 생활 조사: 보고서 2, 물리적 거리두기 동안 연결 유지하기). 호주 정부. 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). *Community Engagement during COVID-19 Toolkit* (COVID-19 기간동안 지역사회 참여 툴 키트). <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020). *Inclusive Community Engagement: in a time of physical distancing*(포용적 지역사회 참여: 물리적 거리두기 기간동안). <https://capire.com.au/impact/publications/>

Department of Health (보건부). (2022). *COVID -19 Outbreaks in Australia Residential Aged Care Facilities*(호주 노인 요양 시설 내 COVID -19 발생). 호주 정부. <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Department of Health (보건부). (2022). *Managing home care through COVID-19*(COVID-19 재택 관리). <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). *Combatting Social Isolation Among Older Adults in a Time of Physical Distancing: The COVID-19 Social Connectivity Paradox*(물리적 거리두기 시대에 노인들의 사회적 고립에 대처하는 방법: 역설적인 COVID-19 사회적 연계성). <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Australian Institute of Family Studies (호주 가족 연구소), (2020)

2. Department of Health (보건부), (2022)

통역사와 함께 일하기

통역사의 역할

전문 통역사는 호주 통번역사 협회 (Australian Institute of Interpreters and Translators, AUSIT)의 윤리 강령 및 행동 강령의 윤리적이고 전문적인 표준을 준수해야 합니다.

통역사가 필요한 이유	통역사가 필요한 경우
• 통역사를 이용하는 것은 당사의 법적 의무입니다. • 우리는 잘못된 의사소통으로 고객이 위험에 처하는 상황을 최소화해야 하는 주의 의무가 있습니다. • 고객이 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있도록 모든 정보를 이해할 수 있게 하기 위해 통역사를 이용합니다.	• 평소 영어에 능통한 고객도 상황이나 건강 상태의 문제 등으로 인해 영어로 유창하게 의사소통을 할 수 없게 될 수 있습니다. • 고객이 직원의 말을 이해할 수 없을 때가 있습니다. • 고객이 영어로 유창하게 의사소통을 할 수 없을 경우도 있습니다. • 기타 사유로 고객이 통역사를 필요로 할 때가 있습니다. • 가능한 한, 고객과 일치하는 성별의 통역사를 이용하도록 합니다. • 보건 교육 제공 시 필요합니다.

정부 재정 지원을 받는 노인 케어 서비스 제공자는 승인된 제공자로서의 책임을 완수하기 위해 TIS (Translating and Interpreting Service, 번역 및 통역 서비스) National을 무료로 이용할 수 있습니다. 자세한 내용은 131 450으로 TIS National로 문의하십시오.

기타 번역 및 통역 서비스:

- 65세 미만의 고객을 위한 SWITC (Support with Interpreting, Translating and Communication, 통역, 번역 및 의사소통 지원)
- 전국 중계 서비스 (National Relay Service)

가족이나 친구가 통역을 해 줄 수 있나요?

아래와 같은 이유로, 고객이 요청해도 가족, 친구 또는 친한 지역 사회 구성원이 통역사를 대신할 수 없습니다.

1. 친구 또는 친척의 영어 또는 한국어가 얼마나 능숙한지 여러분이 모를 수도 있습니다.
2. 응급 상황이나 급박한 상황, 또는 공인 통역사를 구할 수 없는 상황에서는 의사 소통을 위해 비공인 이중 언어 구사자를 활용할 수 있습니다. 어떠한 경우에도 어린이(미성년자)를 활용해서는 안 됩니다.
3. 자격이 없거나 부적절한 통역사의 이용은 특히 혼란이 있거나 법적 및/또는 건강 문제가 관련된 경우 모든 관련 당사자에게 심각한 영향을 미칠 수 있습니다.
4. 특히 민감한 문제가 논의되거나 결정을 내려야 하는 상황에서 공인 통역사의 이용은 고객의 존엄성과 비밀 유지에 도움이 됩니다.

주제 5: 통역사와 함께 일하기

문화적 지원

고객이 요청할 경우 문화 지원 담당자 또는 옹호자를 활용할 것을 권장합니다. 하지만 그들이 공인 통역사를 대체해서는 안 됩니다. 해당 지역의 정부 서비스에 문의하여 적합한 통역 서비스를 찾으십시오.

통역사 이용을 거부하는 고객

고객이 자신의 권리인 통역사 이용을 거부하는 경우 이 사실을 문서화해야 합니다. 이는 또한 작업장 사고 (workplace incident)로 분류되므로 팀 리더에게 보고해야 합니다.

시작하기	자리 배치	말하기
- 통역사에게 면담의 목표를 말해 주십시오. 예약할 때 양식의 '참고(note)' 부분에 면담의 성격을 기록할 수 있습니다. 혹은 면담 시작 10분 전에 통역사와 직접 소통할 수 있습니다. 목표를 사전에 미리 소통하는 것은 통역사가 면담을 준비하고, 모든 관련 당사자가 서로를 더 잘 이해하는 데 도움이 됩니다. - 통역사가 주는 피드백으로 고객의 반응이나 응답을 이해하고 고객의 문화를 이해하는 데 도움이 될 수 있습니다.	- 비영어권 고객을 직접 마주하고 앉고 통역사는 옆에 앉도록 자리를 배치하는 것이 이상적입니다. - 통역사가 고객에게 자신을 소개하도록 합니다. 문화에 어긋나지 않는 한, 대화의 주인공이 고객임을 알 수 있도록 비영어권 고객의 눈을 보고 말합니다.	- 혼란을 피하기 위해 항상 1 인칭으로 말합니다. 그렇게 함으로써 모든 사람이 대화 내용을 올바르게 이해할 수 있습니다. - 평이한 언어로 간략하게 말합니다. - 고객이나 통역사가 정보를 제대로 흡수하고 문제를 생각할 수 있도록 대화 도중에 자주 쉬어 갑니다. - 필요할 경우 통역사가 설명 또는 반복 요청을 할 수 있도록 격려합니다. - 전문 용어, 속어, 숙어, 금언 같은 어려운 용어들을 피합니다.

유용한 자료

Queensland Health (퀸즐랜드 보건부). (2007). *Working with Interpreters Guidelines* (통역사 이용 지침). https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Queensland Health (퀸즐랜드 보건부). (2019). *Interpreter Services in Queensland Health - information for staff* (퀸즐랜드 보건부의 통역 서비스 - 직원을 위한 정보). <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

The CALD Assist App (비영어권 고객 지원 앱). <http://www.culturaldiversity.com.au/good-practice-stories/713-cald-app>

Translating and Interpreting Services (통번역 서비스) (TIS). <https://www.tisnational.gov.au/>



포용적 참여 요령집

본 요령집은 지역 사회에서 다음과 같은 다양한 그룹과 협력할 때 고려해야 할 주요 사항 몇 가지를 제시합니다.

1. 다양한 배경의 노년층
2. 문화 및 언어적으로 다양한 배경의 사람들
3. 호주 원주민 및 토레스 해협 섬 주민
4. 레즈비언, 게이, 양성애자, 트랜스 및 다양한 성주체성, 간성자 (LGBTQIA+)

이 요령집은 노인 케어 서비스 제공자가 필요할 경우 지침으로도 사용할 수 있습니다. 이러한 다양한 그룹에 대해 더 배우고 싶어 하는 노인 케어 서비스 제공자를 위해 추가 정보를 얻을 수 있는 유용한 링크도 포함했습니다.



다양한 배경의 노년층

다양한 필요, 특성, 삶의 경험 등을 가지고 있는 노인 인구는 사는 동안에 배제되거나, 낙인, 차별을 당하는 집단(들)에 속할 수 있다고 보건부는 지적했습니다¹.

노년층은 아래 그룹(들)에 속할 수도 있습니다.



다양한 배경의 노년층

장벽들	요령
정보: 다양한 배경의 노인들은 필요한 정보를 접하는 방법을 모르거나 문해력 수준이 다를 수 있습니다. (예: 아시아 비영아권 출신의 연로한 여성 고객이 가사일 도우미나 노인 케어 서비스에 관한 정보를 접하려면 별도의 지원 서비스가 필요할 수 있습니다).	• 읽기 쉽고 간단한 정보를 제공합니다. • 아래의 그룹 출신일 경우 고객의 언어로 정보를 제공합니다 문화 및 언어적으로 다양한 (Culturally and Linguistically Diverse, CALD) 그룹 • 고객이 서비스를 이용하는 방법을 알고 있는지 확인합니다. (예: 통역 서비스에 연락해서 고객의 요구 사항과 간병인이 제공하는 서비스에 대한 정보를 통역해 줄 것을 요청할 수 있습니다).
지원 및 이용: 시골 지역에는 고객이 필요한 정보 및 서비스를 이용할 수 있도록 지원하는 노인 케어 서비스 제공자가 부족합니다. (예: 외진 지역에 사는 일부 원주민 및 토레스 해협 섬 주민들도 여전히 우리 서비스를 필요로 합니다).	• 다양한 배경과 지역의 고객들도 적절한 케어 서비스를 받을 수 있어야 합니다. • 외진 지역에 있는 사람들을 위한 서비스를 찾아보세요. (예: 지역 사회에 참여해서 주민들과의 대화를 통해 격차를 확인하고 노인 케어 서비스를 필요로 하는 지역을 파악해 볼 수 있습니다).

포용적 서비스

- 존중의 관계 구축
- 고객의 생활 방식, 건강 요구, 문화적 정체성 등에 대해 질문
- 고객의 요구를 충족하기 위한 활동 계획 (예: 지역 공동체 또는 종교 모임 참석)
- 필요에 맞는 유연한 서비스 제공을 제공하여 다양성을 인정하고 지원
- 포용성에 대해 교육

유용한 자료

Department of Health (보건부), (2019). 모든 다양한 배경의 노년층을 지원하기 위한 협력 활동: 노인 케어 서비스 제공자를 위한 가이드. 호주 정부. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

CarerGateway 정신 질환이 있는 사람을 돌보고 계십니까? 도움이 되는 지원 및 서비스 찾기. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

CarerGateway 재향 군인을 돌보고 계십니까? 도움이 되는 지원과 서비스 찾기. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

CarerGateway 장애를 가진 사람을 돌보고 계십니까? 도움이 되는 팁 10가지. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>

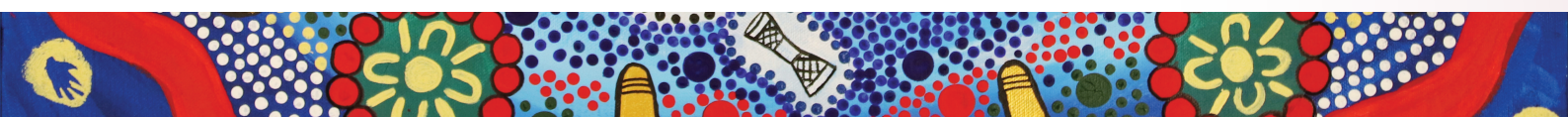


호주 원주민 및 토레스 해협 섬 주민

호주 총 인구 중 원주민 및 토레스 해협 섬 주민은 대략 798,400명 정도 됩니다. 원주민 및 토레스 해협 섬 주민들이 경험하는 장벽들을 극복하는데 도움이 되는 요령은 아래와 같습니다.



장벽들	요령
문화마다 노인 케어 서비스에 대한 견해와 태도, 가치 및 신념이 다릅니다. (예: 호주 원주민 공동체는 보통 친척들이 노인들을 돌보는 것을 선호합니다).	- 원주민과 토레스 해협 섬 주민들이 자신들이 선호하는 서비스의 제공 방법에 대해 의견을 제공할 수 있도록 장려합니다. (예: "Anglicare에 원주민 지원 직원이 있는 것을 알고 있습니까? 지원 직원과 연결해 드릴까요?").
의사소통 (예: 원주민의 문화는 고맥락 문화이므로 단순히 질문에 묻고 답하는 것 보다 관계를 맺고 이야기를 나누며 의사소통하는 것을 선호합니다).	- 원주민의 문화는 고맥락 문화입니다. 즉, 깊은 대화를 나누기 전에 먼저 관계를 구축하기를 원합니다. - 말을 잘 경청해 주세요. - 자신의 이야기를 할 수 있도록 허용해 주세요. (예: 인내심을 갖고 이야기를 들으면서 소통하고자 하는 내용이 무엇인지 잘 생각해 보세요).
신뢰 (예: 빼앗긴 세대들을 비롯해 원주민에 대한 호주의 역사는 학살, 구금 사망, 특정 공공 장소에 원주민 출입 배제 등과 같은 백인 정책으로 인해 많은 불신을 불러 일으켰습니다).	- 기관의 모든 사무실 접수대와 모든 노인 케어 서비스 접수대에 원주민 및 토레스 해협 섬들에 대한 깃발과 국가에 대한 인정 문구 등을 표시하여 문화적으로 안전한 환경을 조성하세요. - 포용적인 문화 행사에 참여 (예: 노인 요양 시설 및 고객 서비스 팀에 원주민 직원을 고용하여 고객과의 신뢰를 구축하십시오. 기관 내부 또는 외부 회의나 발표회 등을 진행할 때 국가 인정과 같은 자료나 정보를 제공합니다.
인종차별 (예: 원주민에 대한 호주 역사는 차별과 분열의 역사였습니다. 더 이상 인종 차별적 행동들이 용인되어서는 안 됩니다).	- 어떤 사람들은 특별한 이유없이 인종 차별적인 태도를 취합니다¹. 인종 차별적 행동은 절대 허용되어서는 안 됩니다. 인간과 사람들의 다양성을 존중합니다. (예: 부족에 따라 서로 다양한 문화적 전통, 신념 및 규범 등을 가지고 있으므로, 상호 작용을 하기 전에 그들의 문화/하위 문화에 대해 배워 보세요. 인종적 비방이나 차별, 혹은 공격적인 행동은 삼가합니다).
다양한 서비스 (예: 모든 문화에 맞는 만능 접근 방식은 없습니다. 원주민은 다양한 요구와 필요에 따라 문화적으로 안전하고 적절한 전문 서비스를 받을 수 있어야 합니다).	- 원로의 개념을 이해합니다. - 원주민에게 조언을 구하십시오. - 원주민 고객을 대신하여 지역 원주민 조직과 지역 공동체에 어린이 및 가족 시설, 노인 요양 시설들을 연계해 주십시오. (예: 지역 원주민 의료 서비스 제공자 및 서비스와 연계하여, 원주민 원로 또는 요양 시설에 있는 노인 고객들에게 최선의 서비스를 제공하는 방법에 대해 조언을 구하십시오).



호주 원주민 및 토레스 해협 섬 주민



유용한 자료

AIHW (Australian Institute of Health and Welfare 호주 보건 복지 연구소), (2021). 호주 원주민 프로파일. 호주 정부.
<https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022). *Leading from Between: Indigenous Participation and Leadership in the Public Service* (중간에서 주도하기: 공공 서비스에 대한 원주민 참여 및 리더십). Barriers to Indigenous Participation and Leadership Practice (원주민 참여 및 리더십 업무의 장벽). <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Carer Gateway. *3 key links for Aboriginal and Torres Strait Islander carers* (원주민 및 토레스 해협 섬 주민 간병인을 위한 3 가지 중요한 링크). <https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Carer Gateway. *Support for rural and remote carers* (시골과 외진 곳의 간병인을 위한 지원).
<https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

문화, 언어적으로 다양한 배경의 사람들

문화 및 언어적으로 다양한 배경의 사람들(CALD)은 비영어권 배경 및/또는 문화를 가진 사람들을 말합니다. CALD 그룹은 특히 노인 케어 서비스 면에서 장벽에 직면해 있습니다. 흔한 장벽들을 극복하는 요령¹.



장벽들	요령
케어 서비스를 보는 방식을 비롯하여 각 문화마다 태도, 가치 및 신념 등이 다릅니다 (예: 대부분의 필리핀 가정은 노인 간호 서비스를 이용하는 것보다 전통적으로 자녀가 직접 부모를 돌보는 것을 선호합니다).	• 고객에게 그들의 문화에 가장 합당한 노인 케어 서비스 형태는 어떠한지 자문을 구하세요. • 고객의 문화 행사에 참여해 보세요. (예: "안녕하세요 조슬린 님, 조슬린 님의 나라에서는 노인 케어 서비스가 어떤 형식으로 제공되나요?")
의사소통 (예: 고객이 다른 언어를 사용하면 어떤 서비스가 필요한지 소통하기가 어려울 수 있습니다).	• 그림 카드, 번역사, 가족, 통역사 이용 등의 전략을 활용하여 의사 소통하십시오. (예: "안녕하세요, 고객님, 고객님과 고객님의 어머니가 이용할 수 있는 정부 지원 통역 서비스에 대해 알려드리고자 합니다. 무료 서비스이며 고객님이 정보에 입각한 의사 결정을 내리는 데 도움이 될 수 있습니다. 이 서비스를 이용하실 원하시거나 서비스에 대한 더 자세한 정보를 알고 싶으시면 말씀해 주세요.")
환경에 적응하기 (예: 새로운 장소로 이주한 고객은 문화적 충격을 경험할 수 있습니다).	• CALD 공동체 및 기관과 파트너 관계를 맺으십시오². (예: 고객에게 새로운 공동체 소개 (예: 동일한 문화적 배경을 가진 공동체 일원에게 고객을 소개합니다. 이렇게 함으로써 새로운 환경에 적응하는 데 도움이 될 수 있습니다).
노인 케어 시스템 탐색 (예: 노인 케어 시스템이 낯선 경우, My Aged Care를 사용하는 데 문제가 될 수 있습니다)	• My Aged Care 및 CHSP 제공자를 이용하는 방법에 대해 정보 및 교육을 제공합니다. • 고객이 노인 케어 시스템을 탐색하도록 돕습니다. (예: "My Aged Care 사용을 좀 도와 드릴까요?" "함께 참석할 수 있는 정보 안내 시간을 찾았어요, 같이 노인 케어 서비스에 대해 더 많이 배울 수 있을 것 같습니다.")

1. AIHW, (2020)

2. Department of Health (보건부), (2019)

문화 및 언어적으로 다양한 배경의 사람들



장벽들	요령
문화 및 언어적으로 다양한 배경의 사람들(CALD) 지원 (예: 모든 간병인이 이중 언어를 구사하는 것은 아니므로, 다문화 활동에 접근하고 참여하는 방법을 배우는 것이 고객에게 도움이 될 수 있음).	• 통역사 및 다문화 정보에 접근하는 방법을 배웁니다. • CALD 직원/자원 봉사자를 위한 교육 기회를 찾아 참석합니다. • 다양성을 기념하는 활동을 계획합니다. (예: "안녕하세요, 고객님, 이번 주말에 중국 축제가 열립니다! 함께 축제에 가실래요?").
고정관념 (예: Jose가 영어를 말할 수 있다고 해서 읽을 수도 있다는 의미는 아닙니다. 대충 짐작으로 가정하지 말고, 항상 질문해서 확인하는 것이 좋습니다).	• 다양성을 증진하고 다양한 문화를 소개하는 활동을 계획한다. • 열린 마음으로 다양한 문화에 대해 배운다. • 모든 사람이 영어로 말하거나 읽을 수 있다고 가정하지 않는다¹. (예: 동일한 문화적 배경을 가진 공동체 일원에게 고객을 소개합니다. 이렇게 함으로써 새로운 환경에 적응하는데 도움이 될 수 있습니다).

유용한 자료

AIHW (Australian Institute of Health and Welfare 호주 보건 복지 연구소), (2020). *GEN Aged care data snapshot 2020—third release (GEN 노인 케어 데이터 스냅샷 2020—3차 발행)*, Canberra: GEN.

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

Department of Health (보건부), (2019). *Actions to Support Older Culturally and Linguistically Diverse People: A guide for aged care providers (문화 및 언어적으로 다양한 배경의 노인을 지원하기 위한 조치: 노인 케어 서비스 제공자를 위한 가이드)*. Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group (노인 케어 부문 위원회 다양성 하위 그룹). 호주 정부.

<https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>

Lilly Xiao: *Cross-cultural care program for aged care staff (릴리 샤오: 노인 케어 직원을 위한 다문화 서비스 프로그램)*

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

레즈비언, 게이, 양성애자, 트랜스 및 다양한 성 정체성, 간성자 (LGBTQIA +)

정의

1

성적 성향

정서적, 육체적 및/또는 낭만적으로 끌리는 성향을 말합니다. 여기에는 게이, 레즈비언, 양성애자, 무성애자, 이성애자, 반성애자, 범섹슈얼 등이 포함될 수 있지만 이에 국한되지는 않습니다. '성적 선호'라는 용어는 자신의 섹슈얼리티가 선택임을 의미하므로 언어나 문서에 사용해서는 안 됩니다¹.

2

성 정체성

출생 시 지정된 성별에 관계없이 본인이 자신에 대해 느끼는 바를 말합니다. 자신을 어떤 성으로 보는지에 관한 것입니다. 남성, 여성에서 '논바이너리' 또는 '젠더퀴어'에 이르기까지 다양합니다¹.

3

표현 (성별)

자신의 정체성을 표현하는 방법을 말합니다. 이는 의복, 말하는 방식, 행동 방식, 헤어스타일이나 화장과 같이 자신을 표현하는 방식에 대한 것일 수 있습니다. 이는 남성에서 여성, 혹은 중성 등 다양하거나 매번 다를 수도 있습니다. 성 정체성과 성적 성향은 성별 표현에 근거하여 가정할 수 없습니다¹.

4

성별 다양성

트랜스젠더 및 유동적 성 등, 남성과 여성이라는 양분의 틀을 넘어 다양한 표현을 나타내는 말로써, 성 정체성을 설명하는 데 사용하는 용어입니다.

LGBTQIA+ 커뮤니티의 노인들은 과거 차별이나 폭력 및 낙인 등을 경험했을 수 있고, 그로 인해 간병인에게 본인의 성별 및/또는 성 정체성을 밝히지 않을 수도 있습니다.



레즈비언, 게이, 양성애자, 트랜스 및 다양한 성 정체성, 간성자 (LGBTQIA +)

권장사항	금지사항
인식 고취 • LGBTQIA+ 노년층들은 또 다른 정체성 문제와 필요를 가지고 있다는 것을 인식한다.	• 성 정체성에 따라 고객을 무시하거나 피한다. • 본인의 신념에 의해 수치스럽다고 여기거나 그러한 감정으로 대한다.
안전한 환경 조성 • 신뢰와 존중을 보인다. • LGBTQIA+ 고객에게 적절한 방법을 사용하여 정보를 수집한다. • 고객의 필요를 지원한다.	• 개인 정보를 공유한다. • 고객의 성 정체성에 근거해 모욕감을 준다. • 불쾌감을 느끼게 하는 언어를 사용한다.
가족 선택 • 케어 서비스 계획에 고객이 선택한 LGBTQIA+ 가족을 포함시킨다(고객이 원하지 않는 경우 제외). • 행사나 공동 활동에 참여하도록 가족을 초대한다(고객의 동의 하에).	• 고객과 가족 간의 관계 때문에 가족 구성원을 제외한다. • 사람들의 성적 취향이나 정체성에 대해 험담한다.
관리 및 지원 • 고정 관념이 어떻게 고객에게 제공된 서비스 질에 영향을 미치는지 토론한다. • LGBTQIA+ 행사에 참여한다. • LGBTQIA+ 관련 정보나 지원 서비스 등을 이용할 수 있는 방법을 제공한다. • 무지개 깃발, 신분증 걸이 (lanyard), 그림, 사진 등으로 시각적으로 지지를 표현한다¹.	• 고정 관념. • 편향된 방식으로 행동한다. • PRIDE를 표시할 고객의 권리를 거부한다. • LGBTQIA+ 고객에게 도움이 될 수도 있는 정보를 무시한다.



레즈비언, 게이, 양성애자, 트랜스 및 다양한 성 정체성, 간성자 (LGBTQIA +)

성별에 적합한 언어

- 성별에 적합한 대명사외모로
가정하지 말고, 선호하는 성별을 물어서 확인합니다.
예: "안녕하세요, 사라 님, 제가 사라 님을 다른 사람에게 소개할 때 어떤 대명사를 쓰길 원하세요?"
- 성 중립적 언어성적
취향이나 성적 특성을 가정하지 않고 열린 질문을 통해 고객에게 여러분 자신이 다양성에 익숙하다는 것을 보여줍니다.
예: "안녕하세요, 여러분. 파트너/배우자에 대해 말씀해 주세요"
"그 방에 있는 그 사람"
- 가족 간 차이 수용모든
가족이 이성애자나 시스젠더 또는 생물학적으로 관련된 것은 아닙니다.
예: "귀하의 파트너, 가족 또는 보호자는 어떤 일을 합니까?"
- 다양한 성적 및/또는 관계 상태 및 성적 취향 인정
LGBTQIA+의 사적 관계에 대한 논의를 통해 고객이 당혹감, 편견 또는 거부함을 경험하고, 불편해 할 수 있으며, 이로 인해 서비스 제공에 장벽이 생길 수 있습니다. 해당되는 경우 의사 결정 과정에 파트너를 포함시킵니다.
예: "이 대화에 파트너를 참여 시키기 원하십니까?"¹.

유용한 자료

ABS (Australian Bureau of Statistics, 호주 통계청), (2016). *Census of Population and Housing: Reflecting Australia – Stories from the Census* (호주를 반영하는 인구 조사 및 주택 - 인구 조사 이야기), 2016. 호주 정부. [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 (Australian Institute of Family Studies, 호주 가족 연구소), (2022). *CFCA Evidence to Practice Guide: Inclusive communication with LGBTQIA+ clients* (CFCA 증거를 통한 실천 가이드: LGBTQIA+ 고객과의 포용적 의사소통). *Child Family Community Australia* (호주 아동 가족 지역 사회). 호주 정부. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtqi_clients_e2pg.pdf

An Ally's Guide to Terminology (엘리의 용어 가이드), (2017). *Talking about LGBT people and Equality* (LGBT 사람들과 평등에 대해 이야기하기) <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Carer Gateway. LGBT 간병인이십니까? 도움이 되는 지원 및 서비스 찾기
<https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Department of Children, Youth Justice and Multicultural Affairs (아동, 청소년 선도 및 다문화부), (2021). *Practice Guide: Children with gender and sexual orientation diversity* (업무 가이드: 성 정체성과 성적 취향이 다양한 어린이). 호주 정부. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Department of Health (보건부), (2019). *Actions to Support Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Gender Diverse and Intersex Elders* (레즈비언, 게이, 양성애자, 트랜스 및 성 다양성 및 간성 노인 지원 방법). *A guide for aged care providers* (노인 케어 서비스 제공자를 위한 가이드) *Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group* (노인 케어 부문 위원회 다양성 하위 그룹). 호주 정부. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





포용적 참여 툴 키트

Anglicare Southern Queensland는 현재 우리의 서비스가 운영되는 이 땅의 전통적인 소유주를 인정합니다. 우리는 과거, 현재, 그리고 미래의 원로들을 존중하고, 지역 사회를 위한 원주민과 토레스 해협 섬 주민의 중요한 역할을 인정합니다.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au