

НАБОР ИНСТРУМЕНТОВ ДЛЯ ИНКЛЮЗИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



ПОДГОТОВЛЕНО

Anglicare
Southern Queensland



Благодарность

Мы хотели бы выразить признательность и уважение Традиционным Владельцам и Хранителям этой земли, народам Тюррбал и Джагера/Юггера, на земле которых был создан этот ресурс. Мы хотели бы выразить признательность аборигенам и жителям островов Торресова пролива и их постоянной связи с землей, морем и обществом.

Мы отдаем дань уважения старейшинам прошлого, настоящего и будущего. Мы также выражаем уважение всем другим присутствующим людям.

Связаться с нами

Если вы хотите узнать больше о наборе инструментов для инклюзивного взаимодействия, оставить отзыв или узнать больше о нашей Мультикультурной программе, вы можете связаться с нами, отправив электронное письмо по адресу **multicultural@anglicaresq.org.au**



Набор инструментов для инклюзивного взаимодействия

Сообщества Австралии, как многокультурной нации, отражают широкий спектр религий, сексуальной ориентации, культур, социально-экономического положения, духовности, географического распространения, индивидуального опыта, а также потребностей в медицинском обслуживании и уходе.

В поддержку обязательства правительства Австралии по обеспечению доступа всех потребителей услуг по уходу за престарелыми к информации и получению надлежащих услуг по уходу за престарелыми мы создали этот Набор инструментов для инклюзивного взаимодействия.

Набор инструментов извлекает ценную информацию и материалы из заслуживающих доверия источников/ресурсов, чтобы предоставить советы для достижения успеха для поставщиков услуг по уходу за престарелыми. Мы надеемся, что этот Набор инструментов поможет создать сообщество по уходу и побудит поставщиков услуг по уходу за престарелыми предоставлять более инклюзивные услуги, соответствующие индивидуальным потребностям клиентов.

КЛЮЧЕВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ

- Не существует универсального подхода к интеграции и вовлечению. Набор инструментов является общим ресурсом, и его следует использовать для продвижения совместного подхода к интеграции и вовлечению.
- Вместо того, чтобы добавлять стратегии инклюзивного взаимодействия, организации должны стремиться начать с инклюзивной основы и реализовывать меры инклюзивного взаимодействия на всех уровнях.
- Мы поощряем диалог и совместное обучение для улучшения процесса инклюзивности. Мы приветствуем обратную связь для продолжения разработки Набора инструментов для инклюзивного взаимодействия.

ИНТЕРСЕКЦИОНАЛЬНОСТЬ

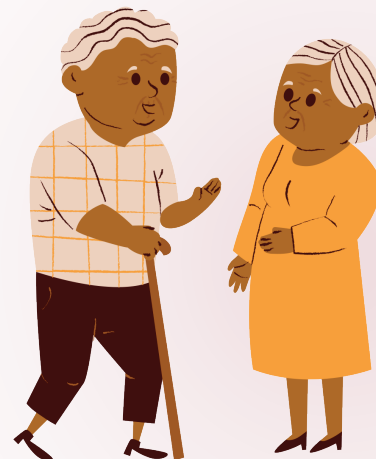
Мы хотели бы подчеркнуть, что подход к разнообразию и инклюзивности в этом Инструментарии основан на концепции интерсекциональности, которая подчеркивает пересекающиеся группы и опыт.

Интерсекциональность признает, что идентичность каждой личности /человека состоит из множества элементов, таких как раса, пол, сексуальность и возраст. Они взаимозависимы, и люди могут сталкиваться с дискриминацией и неравенством из-за их пересечения.

Имея это в виду, данный Набор инструментов обеспечивает основу для создания более разнообразного и инклюзивного сообщества путем описания того, что предлагается для предоставления справедливых и инклюзивных услуг для всех.

ИНКЛЮЗИВНОСТЬ

Мы призываем постоянно стремиться к улучшению инклюзивности, справедливости и расширению услуг по уходу за престарелыми, чтобы гарантировать, что все члены сообщества имеют доступ к поддержке в той мере, тем способом и когда они в ней нуждаются. Быть инклюзивным означает «находить, предлагать и поддерживать возможности для людей всех возрастов, способностей и происхождения, чтобы участвовать, учиться, вносить свой вклад и принадлежать¹».



СОДЕРЖАНИЕ

Цели Набора инструментов для инклюзивного взаимодействия

Тема 1: Введение в инклюзивную помощь

Тема 2: Инклюзивное общение

Тема 3: Инклюзивное лидерство

Тема 4: Поддержание общения во время социального дистанцирования

Тема 5: Работа с переводчиками

Советы для Инклюзивного взаимодействия

- Разнообразие пожилых людей
- Культурное и языковое разнообразие людей
- Аборигены и жители островов Торресова пролива
- Лесбиянки, Геи, Бисексуалы, Трансгендеры и представители разных полов, Интерсексуалы (ЛГБТКИА+ / [LGBTQIA+])



Цели Набора инструментов для инклюзивного взаимодействия

ЦЕЛЬ

Предоставить вспомогательные ресурсы лицам, осуществляющим уход, о разнообразных пожилых людях, культурном и языковом разнообразии людей, аборигенах и жителях островов Торрессова пролива, а также о лесбиянках, геях, трансгендерах и представителях разных полов, интерсексуалах, задающих вопросы, и многом другом (ЛГБТКИА+/ [LGBTQIA+]).

Как у поставщика услуг по уходу за престарелыми, у вас есть много возможностей и преимуществ для предоставления более качественных услуг различным группам, таких как¹:

- улучшение самочувствия и здоровья клиентов;
- участие и удовлетворение потребностей различных групп;
- установление новых партнерских отношений;
- признание ценности сотрудников с разным происхождением и жизненным опытом; а также
- повышение энтузиазма в обслуживающем сообществе.



Введение в инклюзивную помощь

Предоставление инклюзивного ухода позволяет существующим услугам по уходу за престарелыми быть более разнообразными и инклюзивными для всех.

Ключевыми принципами инклюзивного подхода являются:

- приверженность пониманию и учету разнообразия;
- поддержка интерсекциональности всех разнообразных групп;
- просвещение наших сообществ;
- приверженность устранению барьеров; а также
- гибкий, отзывчивый и адаптивный подход ко всем клиентам¹.

В соответствии с Концепцией разнообразия ухода за престарелыми Департамента здравоохранения Австралии пожилые австралийцы (см. изображение ниже) должны иметь соответствующие, доступные и деликатные услуги по уходу за престарелыми, отвечающие их индивидуальным потребностям и предпочтениям².



1. Центр культурного разнообразия в вопросах старения. (2021 г.)

2. Департамент здравоохранения, (2017 г.)

Тема 1: Введение в инклюзивную помощь

Мы взяли информацию из Программы разнообразия ухода за престарелыми и объединили примеры передовой практики и советы, чтобы помочь вам начать свой путь в обеспечении инклюзивного ухода.

РЕЗУЛЬТАТ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	ДЕЙСТВИЯ, ТРЕБУЕМЫЕ ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ ПО УХОДУ ЗА ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ	НАИЛУЧШИЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ И СОВЕТЫ
1. ДЕЛАТЬ ОСОЗНАННЫЙ ВЫБОР Пожилые люди имеют легкодоступную информацию о системе ухода за престарелыми и услугах, которые они понимают, и находят эту информацию полезной для осуществления выбора и контроля над уходом, который они получают ² .	Предоставление информации в соответствующем формате, в различных формах (онлайн/печатная копия/устная/информационная рассылка) и на языке, понятном потребителю ⁴ .	- Персонал знает, как получить доступ к услугам переводчиков. - Национальная служба письменного и устного перевода (TIS) - Свяжитесь с Национальной Службой письменного и устного перевода по телефону 1300 575 847, чтобы узнать больше. - Сотрудники знают, как получить доступ к услугам по защите интересов. - Сеть защиты интересов пожилых людей (OPAN) - Свяжитесь с OPAN по телефону 1800 700 600.
2. ПРИНЯТИЕ СИСТЕМАТИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ К ПЛАНИРОВАНИЮ И РЕАЛИЗАЦИИ Пожилые люди являются активными партнерами в планировании и внедрении системы ухода за престарелыми ² .	Вовлекайте потребителей в культурно безопасную, поддерживающую среду, которая позволяет им участвовать в качестве активных партнеров, а также формулировать свои индивидуальные потребности ² .	Ищите информацию о культурных традициях или религии ваших клиентов и их семьях/опекунах, которая имеет для них большое значение¹.
3. ДОСТУПНЫЙ УХОД И ПОДДЕРЖКА Пожилые люди в сельской, отдаленной, региональной и столичной Австралии имеют доступ к услугам по уходу за престарелыми и поддержке, соответствующей их разнообразным характеристикам и жизненному опыту ² .	Сотрудничать с заинтересованными сторонами для выявления и преодоления барьеров в доступе к системе ухода за престарелыми ² .	Получите доступ к ресурсам, которые дают понимание /представление о разных языках, этнических или религиозных традициях и опыте миграции / беженцев пожилых мигрантов в Австралии ¹ . Используйте культурный атлас в качестве отправной точки, чтобы узнать больше о разнообразии культурного наследия мигрантов в Австралии (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. ПОДДЕРЖКА ПРОАКТИВНОЙ И ГИБКОЙ СИСТЕМЫ Проактивная и гибкая система ухода за престарелыми, которая отвечает потребностям существующих и возникающих разнообразных групп, включая все более разнообразный персонал по уходу за престарелыми ² .	Взаимодействуйте с местным сообществом и заинтересованными сторонами, чтобы определить возникающие потребности и способы адаптации моделей предоставления услуг для удовлетворения этих потребностей, в том числе то, как персонал организации демонстрирует инклюзивный подход к уходу ² .	Нанимайте на работу двуязычных людей и продвигайте доступ к двуязычному персоналу (специалисты, смежный медицинский и социальный персонал и работники по уходу), которые говорят на языках, которые легко реагируют на предпочтительные языки потребителя и отражают их.

1. Центр культурного разнообразия в вопросах старения. (2022 г.)
 2. Департамент здравоохранения, (2019 г.)

РЕЗУЛЬТАТ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	ДЕЙСТВИЯ, ТРЕБУЕМЫЕ ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ ПО УХОДУ ЗА ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ	НАИЛУЧШИЕ ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ И СОВЕТЫ
5. УВАЖИТЕЛЬНЫЕ И ИНКЛЮЗИВНЫЕ УСЛУГИ Проактивная и гибкая система ухода за престарелыми, которая отвечает потребностям существующих и возникающих разнообразных групп, включая все более разнообразный персонал по уходу за престарелыми¹.	Ищите, разрабатывайте и используйте инструменты, обучение и информацию, которые поддерживают оказание помощи, учитывающей различные характеристики и жизненный опыт¹.	Центр культурного разнообразия в вопросах старения создал многоязычные ресурсы для оказания поддержки предоставления инклюзивной помощи. Получите доступ к бесплатным ресурсам здесь: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources
6. УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ НАИБОЛЕЕ УЯЗВИМЫХ Пожилые люди могут получить доступ к высококачественным и безопасным в культурном отношении услугам по уходу за престарелыми и поддержке, которые отвечают их потребностям, независимо от их личной, социальной или экономической уязвимости¹.	Обеспечьте инклюзивные модели обслуживания для удовлетворения потребностей наиболее уязвимых слоев населения и работайте с другими заинтересованными сторонами, чтобы обеспечить удовлетворение полного спектра встречающихся потребностей¹.	Начните с ознакомления с национальной политикой и инициативами, которые помогают удовлетворить особые потребности самых разных пожилых людей. • Закон об уходе за престарелыми 1997 г. (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • Стандарты качества ухода за престарелыми (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • Программа разнообразия ухода за престарелыми (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

ИСТОЧНИКИ

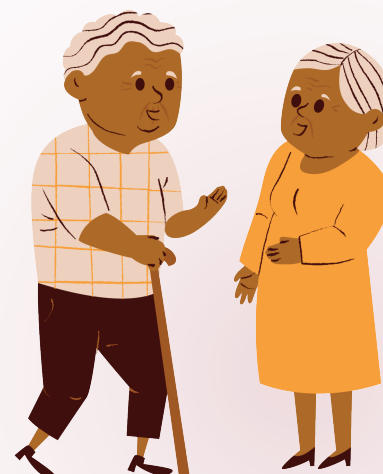
Центр культурного разнообразия в вопросах старения. (2021 г.). *Стандарты Инклюзивного Обслуживания (Второе издание)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Центр культурного разнообразия в вопросах старения. (2022 г.). *Практические руководства — Культурно-Специфическая Информация*. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Департамент здравоохранения. (2017 г.). *Концепция разнообразия ухода за престарелыми. Правительство Австралии*. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Мультикультурный уход за престарелыми. (2019 г.). *Руководство по передовой практике ухода: Поддержка разнообразия в рамках ухода за престарелыми и по месту жительства*. MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: Сеть защиты интересов пожилых людей. <https://opan.org.au/>



Инклюзивное общение

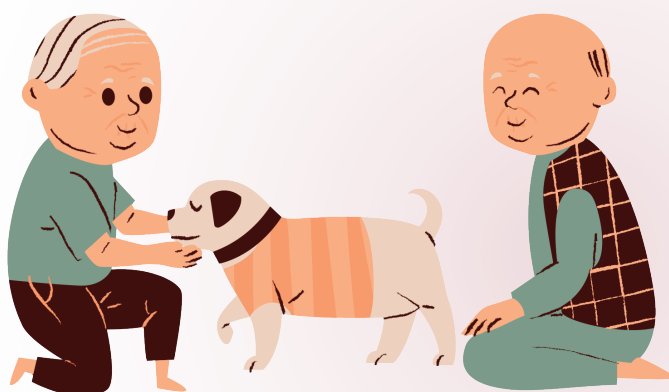
СТИЛИ ОБЩЕНИЯ И СЛУШАНИЕ

При взаимодействии с разнообразными группами для оказания помощи необходимо использовать стили общения и навыки слушания. При общении с разными пожилыми людьми следует учитывать культурный контекст человека.

Важно помнить, что не существует **культурной группы, которая была бы однородной**. Люди внутри культурной группы также имеют уникальные отличия друг от друга. Знание того, насколько разные люди находятся в одной культурной группе, позволяет нам взаимодействовать между различными культурами¹.

Культурный контекст относится к культуре, в которой человек вырос, и к тому, как это влияет на поведение, например, на общение.

ВЫСОКИЙ КОНТЕКСТ: Культуры, использующие косвенные и детализированные формы коммуникации.	НИЗКИЙ КОНТЕКСТ: Культуры, использующие быстрые и прямые способы коммуникации.
• Прежде чем предоставлять информацию, отдайте предпочтение отношениям. • Высококонтекстная культура принимает во внимание: – Социальный статус – Окружение – Историю • Акцентируйте внимание на внешнем окружении при общении. Страны: Япония, Филиппины, Китай, Франция, Испания, Бразилия и др.	• Предпочитают сосредоточиться на сообщении • Мало интересуются контекстом • Используйте слова, жесты и тон для общения • Переходите прямо к сути Страны: Великобритания, Соединенные Штаты Америки и Австралия.



Тема 2: Инклюзивное общение

Стили общения относятся к тому, как люди предпочитают взаимодействовать и обмениваться информацией при общении. Они влияют на получение и интерпретацию сообщений.

Аналитический: Логический и основанный на фактах • Им необходима вся информация • Предпочитают быстрое общение, которое является прямым и логичным	Практичный: Организованы и предпочитают подробные планы и процедуры • Будьте организованы при общении. • Предоставьте информацию до встречи и пошаговые инструкции.
Экспериментальный: Изучают информацию и могут мириться с неопределенностью • Они предпочитают общие планы и устают от подробных планов • Они наслаждаются творчеством	Относительный: Эмоциональные коммуникаторы и могут улавливать невербальные сигналы • Принятие решений основывается на их эмоциях • Предпочитают общение с личными историями.

СОВЕТЫ ДЛЯ ЛУЧШЕГО СЛУШАНИЯ

Слушайте: Слушайте для понимания.

- Уделите человеку все свое безраздельное внимание
- Покажите человеку с помощью невербальных сигналов, что вы слушаете его
- Например: кивание головой, зрительный контакт и тон голоса

Подтверждение: Дайте другому человеку понять, что, по вашему мнению, он сказал (как вербально, так и невербально).

- Убедитесь, что они знают, что это всего лишь ваша интерпретация.
- Перефразируйте их ключевые сообщения.
- Например: «Просто для уточнения, вы чувствовали себя так из-за...»

Проверка: Убедитесь, что вы поняли человека.

- После перефразирования спросите их, правильно ли вы их поняли
- Это позволяет человеку подтвердить или дополнить ваше понимание
- Например: «Это правильно?» «Это верно?» «Верна ли моя интерпретация?»

Спрашивайте: Задавайте открытые вопросы, которые помогут человеку предоставить вам конкретную информацию о событиях или действиях.

- Запрашивайте только ту информацию, которую вы не понимаете.
- Например: «Ранее вы упомянули.... Что вы имели в виду?»



ИСТОЧНИКИ

Культура Плюс Консалтинг Пти. Лтд. (2018 г.). *Девять различий культурной ценности, которые вам нужно знать*. <https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Дайверсикаеа [Diversicare]. Маленькая книга культурных советов, стр. 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

Методы эффективного общения: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

Инклюзивное лидерство

Инклюзивные лидеры уважительны и справедливо относятся к людям, они ценят уникальность людей и максимально используют преимущества мышления различных групп¹.

СПРАВЕДЛИВОСТЬ И УВАЖЕНИЕ	ЦЕННОСТЬ И ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ	УВЕРЕННОСТЬ И ВДОХНОВЕНИЕ
Равное отношение и возможности	Люди чувствуют, что их уникальность известна, и они чувствуют себя социально взаимодействующими.	Создайте безопасную среду для людей из всех групп, чтобы они могли высказываться и делать все возможное на работе.

Рабочая среда стала намного менее однородной и гораздо более разнообразной, чем раньше, что в конечном итоге влияет на бизнес-приоритеты и переформирование необходимых способностей лидеров¹. Существует шесть черт инклюзивного лидерства, которые предлагают стратегии, помогающие организациям развивать инклюзивные способности среди своего лидерского коллектива¹.

ШЕСТЬ ХАРАКТЕРНЫХ ЧЕРТ ИНКЛЮЗИВНОГО ЛИДЕРСТВА	ПРИНЦИПЫ ПОВЕДЕНИЯ, КОТОРЫЕ МОЖНО ПЕРЕНЯТЬ
Приверженность: инклюзивные лидеры привержены разнообразию и включению всех людей.	Самосознание: это включает в себя время, затрачиваемое, чтобы понять свои собственные предубеждения, сильные и слабые стороны.
Смелость: говорите и бросайте вызов себе и другим, чтобы увидеть вещи с разнообразной культурной и инклюзивной точки зрения (например, если вы видите расистское поведение, вы говорите об этом и сообщаете об этом).	Руководствуйтесь смелой уязвимостью: поймите свои слабости и поделитесь ими. Защищайте интересы людей, которых игнорируют или которые принадлежат к группам меньшинств.
Когнитивность: помните о предубеждениях, которые могут быть у вас и организации.	Идентифицируйте пробелы: найдите свои слабые стороны и пробелы в знаниях.
Любознательность: настройтесь на то, чтобы понять, как разные люди видят и воспринимают мир (например, вы можете искать информацию, чтобы понять это или уважительно поговорить с людьми об их взглядах).	Слушайте, чтобы понять: слушайте и помогайте людям устранять пробелы, и делитесь знаниями.

Тема 3: Инклюзивное лидерство

ШЕСТЬ ХАРАКТЕРНЫХ ЧЕРТ ИНКЛЮЗИВНОГО ЛИДЕРСТВА	ПРИНЦИПЫ ПОВЕДЕНИЯ, КОТОРЫЕ МОЖНО ПЕРЕНЯТЬ
Культурный интеллект: обладайте стремлением, знаниями и способностью к адаптации, чтобы быть культурно осведомленными.	Социальная осведомленность: поймите свое социальное окружение и используйте эту информацию для создания инклюзивной культуры.
Сотрудничество: давайте людям возможность участвовать в разнообразии и инклюзивности.	Создавайте связи: общайтесь с другими, чтобы понять препятствия и действия, направленные на лучшее вовлечение и разнообразие.

ИСТОЧНИКИ

Подход к лицу, осуществляющему уход. *Выступая за кого-то*. <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Центр Творческого Лидерства. (2022 г.). *Инклюзивное Лидерство: Шаги, которые должна предпринять ваша организация, чтобы сделать это правильно*. <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>

Центр Творческого Лидерства. (2022 г.). *Что такое активное слушание? Как я могу сделать это лучше?*. <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Диллон, Б и Бурк, Дж. [Dillon, B & Bourke, J.], (2016 г.). *Шесть отличительных черт Инклюзивного лидерства: Процветание в разнообразном новом мире*. Издательство Университета Делойта. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



Общение во время Социального Дистанцирования

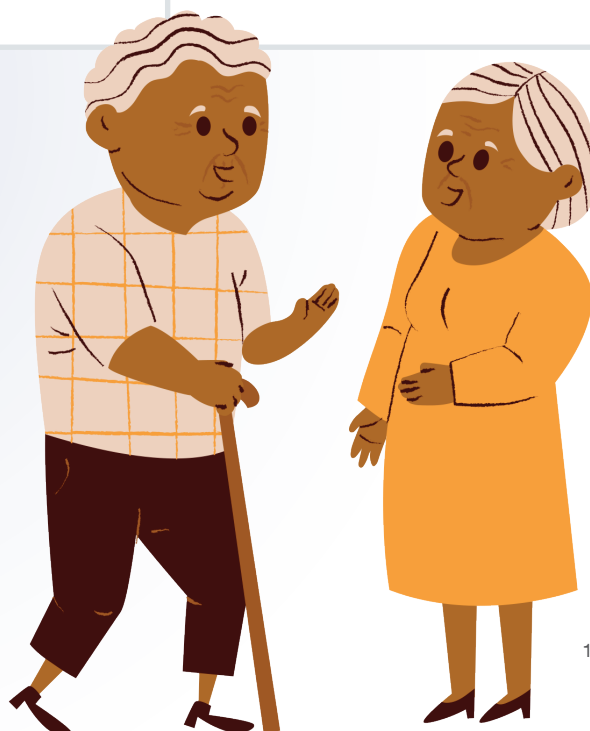
Воздействие COVID-19 и социальной изоляции на пожилых людей отрицательно сказалось на качестве их жизни и преждевременной смертности. Социализация влияет на наш риск заболевания и смертности, а также на наше общее состояние здоровья и благополучие¹.

Социальное дистанцирование не означает и не должно приводить к изоляции или одиночеству. Поскольку COVID стал нашей новой нормой, были разработаны и внедрены стратегии и правила для защиты наших пожилых людей. Это наша обязанность, как поставщиков услуг, — соблюдать государственные постановления для обеспечения безопасности каждого.

Цель состоит в том, чтобы гарантировать, что все люди имеют доступ к легко понятной информации для обеспечения культурной безопасности. Вот несколько примеров барьеров, с которыми могут столкнуться разные пожилые люди.

БАРЬЕРЫ

ЛИЧНЫЕ РЕСУРСЫ	МОТИВАЦИЯ И ОТНОШЕНИЕ	КУЛЬТУРНЫЕ ФАКТОРЫ
• Ограниченная личная устойчивость • Ограниченный доступ к Интернету • Ограниченное образование и способности • Ограниченное количество денег • Географическая изолированность • Инвалидность и сенсорные нарушения • Ограниченная уверенность • Ограниченные социальные сети	• Ограниченные знания о преимуществах взаимодействия • Ограниченные знания о деятельности по взаимодействию • Ограниченный интерес к предмету/теме • Ограниченное доверие лиц, принимающих решения • Неоправдавшиеся ожидания • Консультационная «усталость»	• Меньшинства • Язык и грамотность • Ценности и убеждения • Общественное разногласие/Разлад с сообществом



1. Смит, Штейнман и Кейси [Smith, Steinman & Casey] (2020 г.)

Тема 4: Поддержание общения во время социального дистанцирования

ДЕЙСТВИЯ ВО ВРЕМЯ COVID-19 И ПОСЛЕ:

1

ТЕЛЕФОННАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Используйте такие методы, как телемедицина для поддержания связи с клиентами. Попросите работников общественного здравоохранения, социальных работников, клиницистов и других сотрудников связаться с клиентами, чтобы оценить их самочувствие и выяснить их потребности в трудные времена посредством телефонных звонков.

2

ВИРТУАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

- Видеозвонки должны быть внедрены в их повседневную деятельность.
- Подключите пожилых клиентов к программам/услугам цифровой грамотности¹.
- Настройте приложения для онлайн-общения, такие как Skype, FaceTime, MS Teams, Zoom и т. д.

3

ОКАЗАНИЕ/ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

- После того, как вы установили связь с помощью онлайн-технологий, рассмотрите совместные действия в Интернете, такие как чтение, занятия спортом или совместная игра в онлайн-игры.
- Вернитесь к истокам и пишите письма от руки, чтобы оставаться на связи.
- Перед визитом на дом обязательно ознакомьтесь с государственными и общественными распоряжениями здравоохранения и следуйте планам защиты от COVID².
- Если вы живете рядом с пожилым близким человеком или соседом, оставьте ему на пороге посылку или предложите забрать для него предметы первой необходимости, например продукты¹.

ИСТОЧНИКИ

Австралийский институт изучения семьи (2020 г.). *Исследование жизни семей в Австралии во время COVID-19: Отчет 2, Остаться на связи, когда мы врозь*. Правительство Австралии. http://www3.aiifs.gov.au/institute/media/docs/x8YeUlkf/Covid-19-Survey-Report-2_Staying-connected.pdf?_ga=2.185129454.637053534.1645506110-1407501199.1640044278

Капире. [Capire.], (2021 г.). *Набор инструментов по взаимодействию с общественностью во время COVID-19*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Капире. [Capire.], (2020 г.). *Инклюзивное взаимодействие с сообществом: во времена физического дистанцирования*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Департамент здравоохранения. (2022 г.). *Вспышки COVID-19 в учреждениях по уходу за престарелыми в Австралии*. Правительство Австралии. <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Департамент здравоохранения. (2022 г.). *Управление уходом на дому во время COVID-19*. <https://www.health.gov.au/health-topics/aged-care/advice-on-aged-care-during-covid-19/managing-home-care>

Смит М., Штейнман Л., и Кейси Е.А. (2020 г.). *Борьба с социальной изоляцией среди пожилых людей во время физического дистанцирования: Парадокс социальных связей / взаимодействия в период COVID-19*. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Австралийский институт изучения семьи, (2020 г.)

2. Департамент здравоохранения, (2022 г.)

Работа с переводчиками

РОЛЬ ПЕРЕВОДЧИКОВ

Профессиональные устные переводчики обязаны соблюдать этические и профессиональные стандарты Кодекса этики и Кодекса поведения Австралийского института устных и письменных переводчиков (AUSIT).

ПОЧЕМУ НАМ НУЖНО РАБОТАТЬ С ПЕРЕВОДЧИКАМИ	КОГДА НАМ НУЖНО РАБОТАТЬ С ПЕРЕВОДЧИКАМИ
• Это наша юридическая / правовая обязанность. • Мы обязаны заботиться о наших клиентах, чтобы свести к минимуму риск недопонимания. • Это гарантирует, что наши клиенты получают всю информацию, необходимую им для принятия обоснованных решений.	• Клиент, который обычно свободно говорит по-английски, становится неспособным свободно общаться из-за стресса, связанного с его ситуацией или состоянием здоровья. • Клиент не может понять сообщения сотрудника. • Клиент не может свободно говорить по-английски. • Клиент проявляет потребность в привлечении переводчика по любой причине. • По возможности убедиться, что пол переводчика соответствует полу клиента. • Обеспечение санитарного просвещения.

Поставщики услуг по уходу за престарелыми, финансируемые государством, могут **БЕСПЛАТНО** использовать Национальную службу письменного и устного перевода для выполнения своих обязанностей в качестве утвержденных поставщиков услуг. Свяжитесь с Национальной Службой письменного и устного перевода по телефону 131 450, чтобы узнать больше.

Другие услуги письменного и устного перевода:

- Для тех, кто младше 65 лет, Поддержка устного и письменного перевода и коммуникации (SWITC)
- Национальная служба ретрансляции

МОГУТ ЛИ РОДНЫЕ ИЛИ ДРУЗЬЯ БЫТЬ ПЕРЕВОДЧИКАМИ?

Родственники, друзья или близкие члены сообщества НЕ должны использоваться в качестве переводчиков, даже если клиенты могут попросить их:

1. Вы можете не знать, насколько друг или родственник владеет английским языком или языком клиента.
2. Неаккредитованные двуязычные говорящие могут быть использованы для помощи в общении в чрезвычайных ситуациях, срочных ситуациях или при отсутствии аккредитованного переводчика. Ни при каких обстоятельствах не должны использоваться дети (несовершеннолетние).
3. Использование неквалифицированных или неподходящих переводчиков может иметь серьезные последствия для всех заинтересованных сторон, особенно в тех случаях, когда возникает путаница или затрагиваются юридические и/или медицинские вопросы.
4. Использование зарегистрированного переводчика может помочь сохранить достоинство и конфиденциальность клиента, особенно когда обсуждаются деликатные вопросы или принимаются решения.

Тема 5: Работа с переводчиками

КУЛЬТУРНАЯ ПОДДЕРЖКА

Поощряйте использование лица, оказывающего культурную поддержку или представляющего интересы клиента, когда клиент об этом просит. Они не должны заниматься заменой дипломированного переводчика. Свяжитесь с местными государственными службами в вашем регионе, чтобы найти подходящие услуги устного переводчика.

КЛИЕНТ ОТКАЗЫВАЕТСЯ ВЗАИМОДЕЙСТВОВАТЬ С ПЕРЕВОДЧИКОМ

Если клиент отказывается взаимодействовать с переводчиком, что является его правом, убедитесь, что вы задокументировали это. Вам также необходимо будет сообщить об этом руководителю группы, поскольку это классифицируется как инцидент на рабочем месте.

НАЧАЛО	ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ	РАЗГОВОР
- Сообщите переводчику цель встречи. Это можно сделать в разделе примечаний формы бронирования или на предварительной беседе за 10 минут до встречи. Это поможет переводчику подготовиться к встрече и лучше понять все стороны. - Переводчик может быть культурным помощником, который может дать вам обратную связь касательно культуры, что поможет вам лучше понять реакции и ответы.	- Идеально расположиться самому так, чтобы клиент, не говорящий по-английски, был прямо перед вами, а переводчик сидел сбоку. - Позвольте переводчику представиться клиенту. Поддерживайте зрительный контакт с клиентом, не говорящим по-английски, чтобы показать, что он находится в центре вашего внимания, за исключением случаев, когда это не считается проявлением культурного уважения.	- Всегда говорите от первого лица во избежание путаницы. Это гарантирует, что сообщение будет правильно понято всеми сторонами. - Используйте простой язык и короткие фразы. - Часто делайте паузы, чтобы позволить клиентам или переводчикам усвоить информацию и обдумать вопросы. - Поощряйте переводчика обращаться за разъяснением или просить повторить, когда это необходимо. - Избегайте использования жаргона, сленга, идиом или пословиц.

ИСТОЧНИКИ

Квинсленд Хелс. (2007 г.). *Руководство по работе с переводчиками*. https://www.health.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Квинсленд Хелс. (2019 г.). *Услуги переводчика в Квинсленд Хелс - информация для сотрудников*. <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

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

Служба Письменного и Устного перевода. <https://www.tisnational.gov.au/>



СОВЕТЫ ПО ИНКЛЮЗИВНОМУ ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ

В советах представлены некоторые ключевые соображения, аспекты работы с этими разнообразными группами в сообществе:

1. Разнообразие пожилых людей
2. Культурное и языковое разнообразие людей
3. Аборигены и жители островов Торресова пролива
4. Лесбиянки, геи, бисексуалы, трансгендеры и представители разных полов, интерсексуалы (ЛГБТКИА+) [LGBTQIA+]

Имейте в виду, что эти советы могут использоваться поставщиками услуг по уходу за престарелыми в качестве руководства в случае необходимости. Мы предоставили полезные ссылки для получения дополнительной информации, если поставщики услуг по уходу за престарелыми заинтересованы в получении дополнительной информации об этих разнообразных группах.



РАЗНООБРАЗИЕ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ

Департамент здравоохранения обращает внимание на то, что пожилые люди имеют разные потребности, характеристики и жизненный опыт, что делает их частью группы или нескольких групп, которые могут столкнуться с изоляцией, стигмой и дискриминацией в течение своей жизни¹.

Пожилые австралийцы могут быть частью группы или нескольких групп, указанных ниже:



1. Департамент здравоохранения, (2019 г.)

РАЗНООБРАЗИЕ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ

БАРЬЕРЫ	СОВЕТЫ
Информация: разные пожилые люди могут не знать, как получить доступ к информации, или иметь различный уровень грамотности. (например, пожилой азиатской женщине нужны услуги помощи по дому и получения доступа к информации по уходу за престарелыми).	• Дайте информацию, которую легко и просто прочитать. • Предоставляйте информацию на разных языках, если они из Культурно и языково разнообразных групп. • Удостоверьтесь, что клиент знает, как получить доступ к информации. (например, обратитесь в службу устного перевода, чтобы перевести потребности клиента и понять услуги, которые могут предоставить лица, осуществляющие уход).
Поддержка и доступ: в сельской местности не хватает поставщиков услуг по уходу за престарелыми, которые могли бы поддержать наших клиентов и обеспечить доступ к информации и услугам. (например, некоторые аборигены и жители островов Торресова пролива проживают в отдаленных районах. Им по-прежнему нужен доступ к нашим услугам).	• Клиенты из разных слоев общества и из разных мест должны иметь доступ к надлежащему уходу. • Найдите услуги для жителей отдаленных районов. (например, установите контакт и начните разговор с местными жителями, чтобы найти пробелы и узнать, в каких районах требуется более широкий доступ к услугам по уходу за пожилыми).

ИНКЛЮЗИВНЫЕ УСЛУГИ

- Стройте уважительные отношения.
- Задавайте вопросы об образе жизни клиента, его потребностях в области здравоохранения, культурной самобытности и т. д.
- Планируйте мероприятия, отвечающие их потребностям (например, посещение местных общин или религиозных собраний).
- Признавайте и поддерживайте их разнообразие, предоставляя гибкие услуги для удовлетворения их потребностей.
- Обучайте других принципам инклюзивности.

ИСТОЧНИКИ

Департамент здравоохранения, (2019 г.) *Совместные действия в поддержку самых разных пожилых людей: Руководство для поставщиков услуг по уходу за престарелыми*. Правительство Австралии. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

Подход к лицу, осуществляющему уход. Вы осуществляете уход за человеком с психическим заболеванием? Найдите поддержку и услуги, которые вам помогут: <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

Подход к лицу, осуществляющему уход. Вы заботитесь о ветеране? Найдите поддержку и услуги, которые вам помогут: <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

Подход к лицу, осуществляющему уход. Вы ухаживаете за человеком с ограниченными возможностями? 10 способов сделать вашу жизнь проще. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>



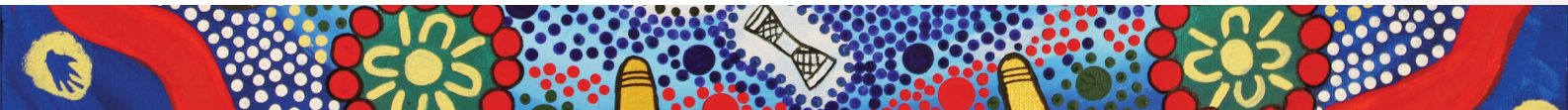
АБОРИГЕНЫ И ЖИТЕЛИ ОСТРОВОВ ТОРРЕСОВА ПРОЛИВА

Сообщество аборигенов и жителей островов Торресева пролива составляет примерно 798 400 человек населения Австралии. Вот несколько советов, которые помогут преодолеть некоторые распространенные барьеры, с которыми сталкиваются аборигены и жители островов Торресева пролива.



БАРЬЕРЫ	СОВЕТЫ
Отношения, ценности и убеждения различаются в разных культурах, в том числе то, как люди относятся к заботе. (например, общины Коренных Народов обычно предпочитают, чтобы их родственники оказывали услуги/ухаживали за своим старейшинам).	• Разрешите Аборигенам и жителям Островов Торресева пролива высказывать свое мнение о том, как они хотели бы получать уход. (например, «Знаете ли вы, что в Англикеа есть вспомогательный персонал из числа Коренных Народов? Хотите, я свяжу Вас с ними?»).
Коммуникация (например, Коренные Народы — это культуры с высоким контекстом, что означает, что они предпочитают иметь отношения и общаться с помощью историй, чтобы отвечать на вопросы).	• Коренные народы относятся к культурам с высоким контекстом, а это означает, что они хотят установить отношения, прежде чем вступать в глубокие разговоры. • Позвольте этой группе быть услышанной. • Позвольте им рассказать историю. (например, проявите терпение и выслушайте историю, чтобы собрать воедино то, что они сообщают).
Доверие (например, история Австралии в отношении Коренных Народов вызвала большое недоверие из-за зарегистрированных массовых убийств, смертей в заключении и политики Белой Австралии, которая исключала представителей Коренных Народов из определенных общественных мест, включая выживших украденных поколений).	• Создайте безопасную культурную среду, разместив флаги аборигенов и жителей островов Торресева пролива, а также знак признания исторической территории во ВСЕХ приемных по уходу за престарелыми, включая ВСЕ приемные в офисах организации. • Участвуйте в культурно инклюзивных мероприятиях (например, установите доверительные отношения, наняв сотрудников из числа Коренных Народов для работы в наших учреждениях по уходу за престарелыми и в группах обслуживания клиентов. Предоставьте информацию и вспомогательные материалы, такие как признание исторических территорий при проведении встреч или презентаций для внутренней или внешней аудитории).
Расизм (например, история Австралии по отношению к Коренным Народам была историей сегрегации и дискриминации, расистского поведения, которые нельзя допускать).	• Некоторые люди ведут себя расистски без каких-либо последствий¹. Мы должны гарантировать, что такое поведение не разрешено. Уважайте людей и их разнообразие. (например, узнайте об их культуре / субкультурах, прежде чем взаимодействовать, поскольку разные племена будут иметь разные культурные традиции, верования и нормы, отличающиеся друг от друга. Не используйте расовые оскорбления, не дискриминируйте и не действуйте оскорбительно).
Разнообразие услуг (например, не существует единого подхода, подходящего для всех, у представителей Коренных Народов разные нужды и потребности, специализированные, безопасные в культурном отношении и соответствующие услуги).	• Поймите концепцию старейшин. • Обратитесь за советом к Коренным Народам. • Свяжите Учреждение по Уходу за Престарелыми и Учреждение для Детей и Семей с местными организациями и сообществами Коренных Народов от имени клиентов из числа Коренных Народов. (например, свяжитесь с местными поставщиками медицинских услуг и службами для Коренных Народов и спросите их совета о том, как лучше всего обслуживать Старейшин Коренных Народов или престарелых из числа Коренных Народов в учреждениях по уходу).

1. Альтхаус и О'Фарчелай [Althaus & O'Faircheallaigh] (2022 г.)



АБОРИГЕНЫ И ЖИТЕЛИ ОСТРОВОВ ТОРРЕСОВА ПРОЛИВА



ИСТОЧНИКИ

AIHW (Австралийский институт здравоохранения), (2021 г.). *Профиль Коренных Жителей Австралии. Правительство Австралии.* <https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Альтхаус, С и О'Фарчелай, С [Althaus, C & O'Faircheallaigh, C], (2022 г.). *Руководство изнутри: Участие коренных народов и лидерство на государственной службе. Препятствия для участия Коренных Народов и Практика лидерства.* <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Подход к лицу, осуществляющему уход. *3 ключевые ссылки для лиц, осуществляющих уход за Аборигенами и Жителями островов Торресова пролива.* <https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Подход к лицу, осуществляющему уход. *Поддержка сельских и отдаленных лиц, осуществляющих уход.* <https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

КУЛЬТУРНОЕ И ЯЗЫКОВОЕ РАЗНООБРАЗИЕ ЛЮДЕЙ

Культурно и лингвистически разнообразные люди - это люди не англоязычного происхождения и/или культуры. Группы культурно и лингвистически разнообразных людей сталкиваются с препятствиями, особенно в сфере ухода за престарелыми. Вот несколько советов по преодолению некоторых распространенных барьеров¹.



БАРЬЕРЫ	СОВЕТЫ
Отношения, ценности и убеждения различаются в разных культурах, в том числе то, как люди относятся к уходу (например, большинство филиппинских семей традиционно предпочитают, чтобы их дети заботились о родителях, а не обращались в службы по уходу за престарелыми).	- Спросите вашего клиента об их культуре и о том, как уход за пожилыми осуществляется в их культуре. - Участвуйте в культурных праздниках клиентов. (например, «Привет, Джослин, мне интересно, как работает система ухода за престарелыми в вашей стране?»).
Коммуникация (например, клиенты могут говорить на другом языке, что может затруднить понимание того, в какой помощи они нуждаются).	Используйте такие стратегии, как карточки-подсказки, письменных переводчиков, членов семьи, переводчиков для общения. (например, «Здравствуйте, г-жа Ким, я хотел бы сообщить вам, что у нас есть финансируемые государством услуги переводчика, к которым можете получить доступ вы и ваша мама. Это бесплатно и может помочь вам принять обоснованное решение. Пожалуйста, дайте мне знать, если вы хотите получить доступ к этой услуге или если вы хотите узнать больше информации о ней»).
Адаптация к окружающей среде (например, у клиентов может возникнуть культурный шок из-за переезда на новое место).	Сотрудничайте с сообществом и организациями культурно и лингвистически разнообразных людей². (например, познакомьте вашего клиента с новыми членами сообщества, которые разделяют те же культурные традиции. Это может помочь им приспособиться к новой среде).
Навигация по системе ухода за престарелыми (например, для некоторых людей система ухода за престарелыми является новой, это может вызвать трудности при навигации по разделу «Мой уход за престарелыми»).	- Предоставьте информацию и учебные занятия о том, как получить доступ к «Мой уход за престарелыми» и поставщикам CHSP. - Помогите клиенту ориентироваться в системе ухода за престарелыми. (например, «Могу ли я Вам помочь сориентироваться в разделе «Мой уход за престарелыми»?» «Я нашел информационный сеанс, на который мы могли бы пойти, чтобы мы оба могли больше узнать об уходе за престарелыми»).

1. AIHW (Австралийский институт здравоохранения), (2020 г.)
2. Департамент здравоохранения, (2019 г.)

КУЛЬТУРНОЕ И ЯЗЫКОВОЕ РАЗНООБРАЗИЕ ЛЮДЕЙ



БАРЬЕРЫ	СОВЕТЫ
Поддержка культурного и языкового разнообразия (например, не каждый человек, осуществляющий уход, знает другой язык, изучает то, как получить доступ к мультикультурным мероприятиям и участвовать в них, может помочь клиенту).	• Узнайте, как получить доступ к переводчикам и мультикультурной информации. • Ищите/используйте возможности обучения для сотрудников/волонтеров культурного и языкового разнообразия [CALD]. • Планируйте мероприятия, чтобы праздновать разнообразие. (например, «Привет, Ли, в эти выходные состоится китайский фестиваль! Хочешь, я пойду с тобой на фестиваль?»).
Стереотипы (например, Хосе может говорить по-английски, но это не значит, что он может читать на нём. Иногда делаются предположения, всегда полезно задавать вопросы и проверять).	• Планируйте мероприятия по поощрению разнообразия и знакомству с различными культурами. • Будьте открыты для изучения различных культур. • Не ориентируйтесь на то, что каждый может говорить или читать по-английски¹. (например, познакомьте вашего клиента с новыми членами сообщества, которые разделяют те же культурные традиции. Это может помочь им приспособиться к новой среде).

ИСТОЧНИКИ

AIHW (Австралийский институт здравоохранения), (2020 г.). *GEN Моментальный снимок данных по уходу за престарелыми за 2020 г. — третий выпуск.*, Канберра: GEN.

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

Департамент здравоохранения, (2019 г.) *Действия по поддержке пожилых людей, отличающихся культурным и языковым разнообразием: Руководство для поставщиков услуг по уходу за престарелыми.* Подгруппа по вопросам разнообразия Комитета по уходу за престарелыми. Правительство Австралии. <https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>

Лилли Сяо: *Межкультурная программа ухода за престарелыми*

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

ЛЕСБИЯНКИ, ГЕИ, БИСЕКСУАЛЫ, ТРАНС- И ГЕНДЕРНО-РАЗНООБРАЗНЫЕ, ИНТЕРСЕКС-ЛЮДИ (ЛГБТКИА+ / [LGBTQIA+])

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1

СЕКСУАЛЬНАЯ ОРИЕНТАЦИЯ

Относится к тому, к кому человек испытывает эмоциональное, физическое и/или романтическое влечение. Сюда могут входить, помимо прочего, геи, лесбиянки, бисексуалы, асексуалы, гетеросексуалы, полусексуалы, пансексуалы и многие другие. Термин «сексуальное предпочтение» не следует использовать в речи или документах, поскольку он подразумевает, что сексуальность является выбором¹.

2

ГЕНДЕРНАЯ ИДЕНТИЧНОСТЬ

Относится к тому, как человек себя чувствует независимо от пола, назначенного ему при рождении. Речь идет о том, как человек воспринимает себя сам. Варьируется от мужчин и женщин до «небинарных» или «гендерных»¹.

3

ВЫРАЖЕНИЕ (ПОЛ)

Относится к тому, как человек выражает свою идентичность. Это может происходить через одежду, то, как они разговаривают, ведут себя, представляют себя, например, через прическу и макияж. Это может варьироваться от мужского к женскому или ни к одному из них в разное время. Гендерная идентичность и сексуальная ориентация не могут быть установлены на основе гендерного самовыражения¹.

4

ГЕНДЕРНОЕ РАЗНООБРАЗИЕ

Термин, используемый для описания гендерной идентичности, демонстрирующей разнообразие самовыражения за пределами бинарных рамок мужского и женского пола, включая людей, которые идентифицируют себя как трансгендеры и гендерно изменчивые.

Пожилые люди в сообществе ЛГБТКИА+ [LGBTQIA+] могут не показывать свой пол и/или сексуальную ориентацию лицам, осуществляющим уход, поскольку эти группы могли сталкиваться с дискриминацией, насилием и стигматизацией в прошлом.



ЛЕСБИЯНКИ, ГЕИ, БИСЕКСУАЛЫ, ТРАНС- И ГЕНДЕРНО-РАЗНООБРАЗНЫЕ, ИНТЕРСЕКС-ЛЮДИ (LGBTQIA+)

Да	НЕТ
Создайте осведомленность Признать, что пожилые люди ЛГБТКИА+ имеют разные идентичности и потребности.	- Игнорировать/избегать клиентов на основании их гендерной идентичности. - Стыдить или действовать на основании своих убеждений.
Создайте безопасную среду - Демонстрируйте доверие и уважение. - Используйте надлежащие методы для сбора информации от клиентов ЛГБТКИА+. - Поддерживайте потребности клиента.	- Делитесь личной информацией. - Унижать клиентов на основании их идентичности или идентичностей. - Не используйте оскорбительные выражения.
Семья на выбор - Включите семью ЛГБТКИА+ по выбору в план ухода за престарелыми (за исключением случаев, если клиент не хочет этого). - Приглашайте семьи участвовать в памятных событиях и совместных мероприятиях (с согласия клиента).	- Не исключайте членов семьи из-за отношений, которые клиент имеет с ними. - Не сплетничайте о сексуальных предпочтениях или идентичностях других людей.
Уход и поддержка - Обсудите, как стереотипы влияют на качество услуг, предоставляемых клиентам. - Участвуйте в мероприятиях ЛГБТКИА+. - Обеспечьте доступ к информации ЛГБТКИА+, службам поддержки и т.д. - Явно покажите поддержку с помощью радужного флага, ремешка, иллюстрации, изображения и т.д.¹.	- Стереотип. - Действовать предвзято. - Отказать клиентам в праве демонстрировать ГОРДОСТЬ. - Игнорировать информацию, которая может помочь ЛГБТКИА+ клиенту.



ЛЕСБИЯНКИ, ГЕИ, БИСЕКСУАЛЫ, ТРАНС- И ГЕНДЕРНО-РАЗНООБРАЗНЫЕ, ИНТЕРСЕКС-ЛЮДИ (LGBTQIA+)

ГЕНДЕРНЫЙ ЯЗЫК ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

• Родовые / гендерные местоимения

Лучше спрашивайте у людей, какие местоимения они предпочитают, чем предполагать, основываясь на том, как они выглядят.

Например: «Привет, Сара, когда я тебя представляю, какие местоимения ты предпочитаешь?»

• Гендерно-нейтральный язык

Задавайте открытые вопросы, не предполагая при этом сексуальной ориентации или половых признаков, чтобы показать клиенту, что вам комфортно с разнообразием.

Например: «Всем доброе утро, расскажите мне о своем партнере/супруге».

«Человек в той комнате»

• Принятие различий в семьях

Не каждая семья является гетеросексуальной, цисгендерной или биологически родственной.

Например: «Чем занимается ваш партнер(ы), член(ы) семьи или опекун(ы)?»

• Признание различий в сексуальном статусе и/или статусе отношений и сексуальной ориентации

Дискомфорт при обсуждении интимных отношений ЛГБТКИА+ может свидетельствовать о смущении, предвзятости или беспокойстве, что может создать барьер в оказании услуг. Когда это приемлемо, вовлекайте партнеров в процесс принятия решений.

Например: «Хотели бы Вы, чтобы Ваш партнер присутствовал при этом разговоре?»¹.

ИСТОЧНИКИ

ABS (Австралийское статистическое бюро), (2016 г.). *Перепись населения и жилого фонда: Размышления об Австралии – Истории переписи населения*, 2016 г. Правительство Австралии. [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 (Австралийский институт изучения семьи), (2022 г.). *Практическое руководство CFCA: Инклюзивное общение с клиентами ЛГБТКИА+ Сообщество Семьи и Детей в Австралии*. Правительство Австралии. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

Руководство Помощника по терминологии, (2017 г.). *Говоря о ЛГБТ людях и равенстве*. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Подход к лицу, осуществляющему уход. Вы ухаживаете за представителем ЛГБТИ? Найдите поддержку и услуги, которые помогут вам. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Департамент по делам детей, ювенальной юстиции и мультикультурным вопросам (2021 г.).

Практическое руководство: Дети с разнообразием пола и сексуальной ориентации.

Правительство Австралии. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Департамент здравоохранения, (2019 г.) *Действия в поддержку пожилых людей из числа лесбиянок, геев, бисексуалов, трансгендеров и представителей разных полов и интерсексуалов. Руководство для лиц, осуществляющих уход за престарелыми. Подгруппа по вопросам разнообразия Комитета по уходу за престарелыми*. Правительство Австралии. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>



1. Австралийский институт изучения семьи /АИИС/ [AIFS] (2022 г.).



НАБОР ИНСТРУМЕНТОВ ДЛЯ ИНКЛЮЗИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Компания Англикэр Южный Квинсленд выражает признательность традиционным владельцам земель, на которых сейчас работают наши службы. Мы отдаем дань уважения старейшинам — прошлым, настоящим и будущим — и признаем важную роль аборигенов и жителей островов Торрессова пролива в заботе о своих общинах.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au