

مجموعة أدوات المشاركة الشاملة



أعدت بواسطة

Anglicare
Southern Queensland

اعتراف

نود أن نعرب عن تقديرنا واحترامنا للمالكين والأوصياء التقليديين لهذه الأرض، شعوب Jagera و Turrbal و Yuggera/ مضيق توريس وارتباطهم المستمر بالأرض والبحر والمجتمع. نحن نعرب عن احترامنا للشيوخ السابقون والحاضرون والناشئون. كما نتقدم بهذا الاحترام لجميع الأشخاص الآخرين الحاضرين.

اتصل بنا

يمكنك الاتصال بنا عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى multicultural@anglicaresq.org.au إذا كنت تود معرفة المزيد عن مجموعة أدوات المشاركة الشاملة، أو تقديم تعليقات، أو معرفة المزيد عن برنامجنا المتعددة ثقافيًا.



مجموعة أدوات المشاركة الشاملة

كدولة متعددة الثقافات، تعكس المجتمعات الأسترالية مجموعة واسعة من ديانات الناس، وجنسانيتهم، وثقافتهم، وخلفياتهم الاجتماعية والاقتصادية، وروحانياتهم، وانتشارهم الجغرافي، وتجاربهم الفردية، واحتياجاتهم الطبية واحتياجات رعايتهم. لقد أنشأنا مجموعة أدوات المشاركة الشاملة هذه لدعم التزام الحكومة الأسترالية بضمان وصول جميع مستهلكي رعاية المسنين إلى المعلومات وتلقي خدمات رعاية المسنين المناسبة.

تستقي مجموعة الأدوات معلومات ومواد قيّمة من مصادر موثوقة لتقديم "نصائح لتحقيق النجاح" لمقدمي خدمات رعاية المسنين. نأمل أن تساعد مجموعة الأدوات هذه في إنشاء مجتمع للرعاية وتشجع مقدمي رعاية المسنين على تقديم خدمات أكثر شمولاً تتماشى مع الاحتياجات الفردية للعملاء.

النقاط الرئيسية التي يجب أخذها في الاعتبار

- لا يوجد نهج واحد يناسب الجميع في الإدماج والمشاركة. تعد مجموعة الأدوات موردًا عامًا ويجب استخدامها لتعزيز نهج تعاوني للإدماج والمشاركة.
- بدلاً من إضافة استراتيجيات المشاركة الشاملة، يجب على المنظمات أن تسعى جاهدة للبدء من أساس شامل وتنفيذ تدابير المشاركة الشاملة على جميع المستويات.
- نحن نشجع الحوار والتعلم المشترك لتحسين عملية الشمولية. نرحب بالتعليقات للاستمرار في تطوير مجموعة أدوات المشاركة الشاملة.

التقاطع

نود أن نسلط الضوء على أن نهج التنوع والشمول في مجموعة الأدوات هذه يستند إلى مفهوم التقاطع، والذي يؤكد على المجموعات والتجارب المتداخلة. يقر مفهوم التقاطع أن هوية كل شخص تتكون من العديد من العناصر مثل العرق والنوع الاجتماعي (الجنس) والجنسانية والسن. هذه العناصر مترابطة ويمكن للأفراد تجربة التمييز وعدم المساواة على أساس تقاطعهم. مع أخذ ذلك في الاعتبار، توفر مجموعة الأدوات هذه أساسًا لإنشاء مجتمع أكثر تنوعًا وشمولاً من خلال تحديد ما هو مقترح لتقديم خدمات عادلة وشاملة للجميع.

الشمولية

نحن نشجع السعي باستمرار لتحسين الشمولية والإنصاف والتواصل في خدمات رعاية المسنين لضمان حصول جميع أفراد المجتمع على الدعم كيف ومتى يحتاجون إليه. تعني الشمولية "إيجاد وعرض ودعم الفرص للأشخاص من جميع الأعمار والقدرات والخلفيات، للمشاركة والتعلم والمساهمة والانتماء".



المحتويات

أهداف مجموعة أدوات المشاركة الشاملة

الموضوع 1: مقدمة للرعاية الشاملة

الموضوع 2: التواصل الشامل

الموضوع 3: القيادة الشاملة

الموضوع 4: الاتصال أثناء فترة التباعد الاجتماعي

الموضوع 5: العمل مع المترجمين الفوريين

أوراق نصائح حول المشاركة الشاملة

- كبار السن المتنوعون
- أشخاص متنوعون ثقافيًا ولغويًا
- السكان الأصليون وسكان جزر مضيق توريس
- المثليون والمثليات ومزدوجو الميول الجنسي والمتحولون جنسيًا والأشخاص المتنوعون جنسائيًا وثنائيو الجنس (+LGBTQIA)



أهداف مجموعة أدوات المشاركة الشاملة

هدف

لتوفير موارد داعمة لمقدمي الرعاية حول كبار السن المتنوعين، والأشخاص المتنوعين ثقافيًا ولغويًا، والسكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس، والمثليين والمثليات ومزدوجي الميول الجنسي والمتحولين جنسيًا والأشخاص المتنوعين جنسائيًا وثنائيي الجنس والأشخاص ذوي النوع الاجتماعي قيد التحقيق والمزيد (LGBTQIA+).

كمقدم خدمة رعاية المسنين، هناك العديد من الفرص والمزايا لتقديم خدمات أفضل للمجموعات المتنوعة، مثل:

- تحسين رفاهية وصحة العملاء؛
- مشاركة ورضا المجموعات المتنوعة؛
- إقامة شراكات جديدة؛
- تقدير الموظفين ذوي الخلفيات والخبرات الحياتية المتنوعة؛ و
- زيادة الحماس داخل مجتمع الخدمة.



مقدمة للرعاية الشاملة

يسمح توفير الرعاية الشاملة لخدمات رعاية المسنين الحالية بأن تكون أكثر تنوعًا وشمولية للجميع.

المبادئ الرئيسية لنهج الشمولية هي:

- الالتزام بفهم التنوع والتعامل معه؛
- دعم تقاطع جميع المجموعات المتنوعة؛
- تثقيف مجتمعاتنا.
- الالتزام بإزالة العوائق؛ و
- مناهج مرنة وسريعة الاستجابة وقابلة للتكيف مع جميع العملاء¹.

وفقًا لإطار تنوع رعاية المسنين (Aged Care Diversity Framework) التابع لوزارة الصحة في الحكومة الأسترالية، يجب أن يكون لدى الأستراليين المسنين (انظر الصورة أدناه) خدمات رعاية للمسنين مناسبة وحساسة ويمكن النفاذ إليها وتلبي احتياجاتهم الفردية وتفضيلاتهم².



1. Centre for Cultural Diversity in Ageing (مركز التنوع الثقافي في الشيخوخة)، (2021)
2. وزارة الصحة، (2017)

الموضوع 1: مقدمة للرعاية الشاملة

لقد قمنا بسحب المعلومات من إطار تنوع رعاية المسنين (Aged Care Diversity Framework) وبقمنا بدمج أفضل الممارسات والنصائح لمساعدتك على البدء في رحلتك في تقديم الرعاية الشاملة.

أمثلة على أفضل الممارسات والنصائح	الإجراء المطلوب من مقدمي الرعاية المسنين	النتائج بالنسبة للمستهلكين
<ul style="list-style-type: none"> • معرفة الموظفون كيفية الوصول إلى خدمات الترجمة الشفهية. • خدمة الترجمة التحريرية والشفهية الوطنية (TIS) • اتصل بخدمة TIS National على الرقم 1300 575 847 لمعرفة المزيد. • معرفة الموظفون كيفية الوصول إلى خدمات المناصرة. • شبكة المناصرة لكبار السن (OPAN) • اتصل بشبكة OPAN على الرقم 1800 700 600. 	<p>توفير المعلومات بصيغة مناسبة، من خلال أشكال مختلفة (عبر الإنترنت/ نسخة مطبوعة/ شفوية/ رسالة إخبارية) وبلغة يفهمها المستهلك⁴.</p>	<p>1. اتخاذ اختيارات مستنيرة</p> <p>يمكن لكبار السن الوصول بسهولة إلى المعلومات حول نظام وخدمات رعاية المسنين التي يفهمونها ويجدون المعلومات المفيدة لممارسة حق الاختيار والتحكم في الرعاية التي يتلقونها².</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ابحث عن معلومات حول التقاليد الثقافية لعملائك التي تمثل معنى مهمًا لهم أو كذلك ديانتهم وأسرهم/ مقدمي الرعاية لهم¹. 	<p>قُم بإشراك المستهلكين في بيئة آمنة ثقافيًا وداعمة تمكّنهم من المشاركة كشركاء نشطين، فضلًا عن توضيح احتياجاتهم الفردية².</p>	<p>2. اعتماد مناهج منهجية للتخطيط والتنفيذ</p> <p>يُعد كبار السن شركاء فاعلون في تخطيط وتنفيذ نظام رعاية المسنين².</p>
<p>قُم بالنفاذ إلى الموارد التي توفر نظرة ثاقبة حول اللغات المختلفة والتقاليد العرقية أو الدينية للمهاجرين المسنين في أستراليا وتجارب هجرتهم/لجوئهم¹.</p> <ul style="list-style-type: none"> • استخدم الأطلس الثقافي كنقطة انطلاق لمعرفة المزيد عن الخلفيات الثقافية المتنوعة للسكان المهاجرين في أستراليا (https://culturalatlas.sbs.com.au/) 	<p>تعاون مع أصحاب المصلحة لتحديد والتغلب على العوائق أمام النفاذ إلى نظام رعاية المسنين².</p>	<p>3. الرعاية والدعم اللذين يمكن النفاذ إليهما</p> <p>يتمتع كبار السن في المناطق الريفية والنائية والإقليمية ومناطق المدن الكبرى بأستراليا بإمكانية الوصول إلى خدمات رعاية المسنين والدعم المناسب لخصائصهم المتنوعة وخبراتهم الحياتية².</p>
<p>وظّف وعزز النفاذ إلى الموظفين الذين يجيدون لغتين (المهنيين، والعاملين في الفئات الصحية المساعدة ومجال العمل الاجتماعي، والعاملين في مجال الرعاية) والذين يتحدثون اللغات التي يستجيب إليها للمستهلك وتعكس لغاته المفضلة.</p>	<p>انخرط مع المجتمع المحلي وأصحاب المصلحة للعثور على الاحتياجات الناشئة وكيف يمكن تكييف نماذج تقديم الخدمة لاحتضان تلك الاحتياجات، بما في ذلك كيف تُظهر القوى العاملة في المؤسسة نهجًا شاملاً للرعاية².</p>	<p>4. دعم نظام استباقي ومرن</p> <p>نظام رعاية المسنين الاستباقي والمرن الذي يستجيب لاحتياجات المجموعات المتنوعة الحالية والناشئة، بما في ذلك القوى العاملة ذات التنوع المتزايد في رعاية المسنين².</p>

أمثلة على أفضل الممارسات والنصائح	الإجراء المطلوب من مقدمي الرعاية المسنين	النتائج بالنسبة للمستهلكين
<p>أنشأ مركز التنوع الثقافي في الشيخوخة Centre for Cultural Diversity in Ageing) موارد متعددة اللغات لدعم تقديم الرعاية الشاملة. النفاذ إلى الموارد المجانية هنا: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources</p>	<p>ابحث عن الأدوات والتدريب والمعلومات التي تدعم تقديم الرعاية التي تشمل الخصائص والخبرات الحياتية المتنوعة، وطورها، واستخدمها¹.</p>	<p>5. خدمات محترمة وشاملة نظام رعاية المسنين الاستباقي والمرن الذي يستجيب لاحتياجات المجموعات المتنوعة الحالية والناشئة، بما في ذلك القوى العاملة ذات التنوع المتزايد في رعاية المسنين¹.</p>
<p>ابدأ بالتعرف على السياسات والمبادرات الوطنية التي تساعد في تلبية الاحتياجات المحددة لكبار السن المتنوعين.</p> <ul style="list-style-type: none"> • قانون رعاية المسنين لعام 1997 (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • معايير جودة رعاية المسنين (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • إطار تنوع رعاية المسنين (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework) 	<p>قدّم نماذج خدمة شاملة لتلبية احتياجات الفئات الأكثر ضعفًا، واعمل مع أصحاب المصلحة الآخرين لضمان تلبية مجموعة الاحتياجات بأكملها¹.</p>	<p>6. تلبية احتياجات الفئات الأكثر ضعفًا يمكن لكبار السن النفاذ إلى خدمات رعاية المسنين عالية الجودة والأمنه ثقافيًا والدعم الذي يلبي احتياجاتهم بغض النظر عن نقاط ضعفهم الشخصية أو الاجتماعية أو الاقتصادية¹.</p>

الموارد

Centre for Cultural Diversity in Ageing (مركز التنوع الثقافي في الشيخوخة). (2021). معايير الخدمة الشاملة (الإصدار الثاني). <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Centre for Cultural Diversity in Ageing (مركز التنوع الثقافي في الشيخوخة). (2022). دلائل الممارسة - معلومات خاصة بالثقافة. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

وزارة الصحة. (2017). إطار تنوع رعاية المسنين. الحكومة الأسترالية.

<https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

رعاية المسنين متعددة الثقافات. (2019). دليل لأفضل ممارسات الرعاية: دعم التنوع في رعاية المسنين ورعاية المجتمع. MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: Older Person Advocacy Network (شبكة المناصرة لكبار السن). [/https://opan.org.au](https://opan.org.au)



التواصل الشامل

أنماط التواصل والاستماع

تعتبر أساليب التواصل ومهارات الاستماع ضرورية لتوفير الرعاية عند التعامل مع مجموعات متنوعة. يجب مراعاة السياق الثقافي للشخص عند التواصل مع كبار السن المتنوعين.

من المهم أن نتذكر أنه لا توجد مجموعة ثقافية متجانسة. ويوجد أيضًا لدى أفراد المجموعة الثقافية الواحدة اختلافات فريدة عن بعضهم البعض. لذا فإن معرفة كيفية تواجيد الأفراد المختلفين ضمن المجموعة الثقافية نفسها، يسمح لنا بالتفاعل بين الثقافات المتنوعة¹.

يشير السياق الثقافي إلى الثقافة التي نشأ فيها الشخص وكيف يؤثر ذلك على السلوكيات مثل التواصل.

السياق المنخفض: الثقافات التي تستخدم طرق تواصل سريعة ومباشرة.	السياق العالي: الثقافات التي تستخدم أشكال التواصل غير مباشرة ومفضلة.
<ul style="list-style-type: none">• تفضل التركيز على الرسالة• غير مهتم بالسياق• تستخدم الكلمات والإيماءات والنبرة للتواصل.• مباشرة في صلب الموضوع <p>البلدان: المملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية وأستراليا.</p>	<ul style="list-style-type: none">• تفضل وجود روابط علاقة ما أولاً قبل تقديم المعلومات.• ثقافة السياق العالي تأخذ في الاعتبار:<ul style="list-style-type: none">- الوضع الاجتماعي- البيئة- التاريخ• التركيز على البيئة الخارجية عند التواصل. <p>البلدان: اليابان، الفلبين، الصين، فرنسا، إسبانيا، البرازيل، إلخ.</p>



الموضوع 2: التواصل الشامل

تشير أنماط التواصل إلى كيف يفصّل الأشخاص التفاعل وتبادل المعلومات عند التواصل. هذه تؤثر على كيفية تلقي الرسائل وتفسيرها.

تحليلي: منطقي وقائم على الحقائق • يحتاجون إلى كل المعلومات • يفضلون التواصل السريع المباشر والمنطقي	عملي: منظم ويفضل الخطط والإجراءات التفصيلية • كن منظمًا عند قيامك بالتواصل. • قُم بتوفير المعلومات قبل الاجتماع والتفاصيل خطوة بخطوة.
تجريبي: يستكشف المعلومات ويمكنه تحمل عدم اليقين • يفضلون الخطط العمومية ويشعرون بالملل من الخطط التفصيلية • يتمتعون بالإبداع	العلائقية: المتواصلون العاطفيون ويمكنهم فهم الإشارات غير اللفظية • يعتمد صنع القرار على عواطفهم • يفضلون التواصل مع القصص الشخصية.

نصائح لاستماع أفضل



الإصغاء: أصغي إليهم لتحقيق الفهم.

- امنح الشخص انتباهك الكامل
- أظهر للشخص أنك تصغي من خلال إشارات غير لفظية.
- على سبيل المثال: الإيماء والتواصل البصري ونبرة الصوت

الإقرار: دع الشخص الآخر يعرف ما تعتقد أنه قاله (بشكل لفظي وغير لفظي).

- تأكد من أنهم يعرفون أن ذلك هو مجرد تفسيرك فقط.
- أعد صياغة رسائلهم الرئيسية.
- على سبيل المثال: "فقط للتأكد، هل شعرت بهذا بسبب"

تحقق: تأكد من أنك فهمت الشخص.

- بعد إعادة الصياغة، أسألهم عما إذا كنت قد فهمتهم بشكل صحيح
- هذا يسهل على الشخص تأكيد فهمك أو الإضافة إليه
- على سبيل المثال: "هل هذا صحيح؟" "هل هذا صائب؟" "هل تفسيري صحيح؟"

استفسر: اطرح أسئلة مفتوحة من شأنها أن تساعد الشخص على تزويدك بمعلومات محددة حول الأحداث أو الإجراءات.

- استفسر فقط عن المعلومات التي لا تفهمها.
- على سبيل المثال: "ذكرت سابقًا ماذا كنت تقصد بذلك؟"

الموارد

Culture Plus Consulting Pty. Ltd. (2018). تسعة اختلافات في القيمة الثقافية تحتاج إلى معرفتها. <https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. Little Book of Cultural Tips, 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

Effective Communication techniques: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

القيادة الشاملة

يُحترم القادة الشاملون الناس ويعاملونهم بإنصاف، ويقدرّون الطابع الفريد الذي يتمتع به كل فرد ويستفيدون من تفكير المجموعات المتنوعة¹.

الثقة والإلهام	القيمة والانتماء	الإنصاف والاحترام
خلق بيئة آمنة للأشخاص من جميع الفئات للتعبير عن رأيهم وبذل قصارى جهدهم في العمل.	يشعر الأفراد أن تميزهم معروف، ويشعرون بالارتباط الاجتماعي.	المساواة في المعاملة والفرص

أصبحت بيئة العمل أقل تجانسًا بكثير وأكثر تنوعًا من ذي قبل مما يؤثر في النهاية على أولويات العمل ويعيد تشكيل القدرات المطلوبة للقادة¹. هناك ست سمات للقيادة الشاملة التي تقترح استراتيجيات لمساعدة المنظمات على تنمية القدرات الشاملة عند أفراد قيادتها¹.

سلوكيات التي يمكن تبنيها	ست سمات للقيادة الشاملة
الوعي الذاتي: يشمل ذلك تخصيص الوقت لفهم تحيزاتك ونقاط قوتك وضعفك.	الالتزام: يلتزم القادة الشاملون بالتنوع وشمول جميع الناس.
القيادة مع إظهار نقاط ضعفك بالشجاعة: افهم نقاط ضعفك وشاركها. دافع عن الأشخاص الذين تم تجاهلهم أو يشكلون جزء من مجموعات الأقليات.	الشجاعة: عبّر عن رأيك وتحذ نفسك والآخرين لرؤية الأشياء من منظور ثقافي متنوع وشامل للجميع (على سبيل المثال، لا تتردد في التحدث عن سلوك عنصري رأيت والتبليغ عنه).
حدد الثغرات: ابحث عن نقاط الضعف والفجوات المعرفية لديك.	معرفي: كُنْ على وعي بالتحيزات التي قد تكون لديك ولدى المؤسسة.
استمع بغاية تحقيق الفهم: استمع وساعد الناس على سد الفجوات وتوصيل المعرفة.	الفضول: ليكن لديك طريقة نهج تفكير لفهم كيف يرى الناس العالم ويختبرونه (على سبيل المثال، يمكنك البحث عن معلومات لفهم الناس أو التحدث إليهم باحترام حول وجهات نظرهم).

الموضوع 3: القيادة الشاملة

سلوكيات التي يمكن تبنيها	ست سمات للقيادة الشاملة
الوعي الاجتماعي: افهم بيئتك الاجتماعية واستخدم هذه المعلومات لبناء ثقافة شاملة.	الذكاء الثقافي: ليكن لديك الدافع والمعرفة والقدرة على التكيف لتكون مدركًا للثقافات.
إنشاء اتصالات: تواصل مع الآخرين لفهم العوائق والإجراءات لتحسين الشمولية والتنوع.	التعاون: مكّن الأفراد من الانخراط في التنوع والشمولية.

الموارد

- Carer Gateway. *Speaking up for someone*. <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking-up-for-someone>
- .Centre for Creative Leadership. (2022). *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>
- .Centre for Creative Leadership (2022). *How Can I Do It Better?* ما هو الإصغاء الفعال؟ <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>
- Dillon, B and Bourke, J. (2016). السمات الست المميزة للقيادة الشاملة: الازدهار في عالم جديد متنوع. (مطبوعة جامعة ديلوت) <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



الاتصال أثناء فترة التباعد الاجتماعي

كان لتأثيرات COVID-19 والعزلة الاجتماعية على كبار السن آثار ضارة على نوعية حياتهم، كما أثروا على الوفيات المبكرة. يؤثر التواصل الاجتماعي على خطر تعرضنا للمرض والموت إلى جانب صحتنا العامة ورفاهيتنا¹.

لا يعني التباعد الاجتماعي العزلة أو الوحدة ولا ينبغي أن يؤدي إلى ذلك. وبعد أن أصبح COVID معيارنا الجديد، تم وضع الاستراتيجيات واللوائح لحماية كبار السن لدينا. من واجبنا كمقدمي خدمة الالتزام باللوائح الحكومية لضمان سلامة الجميع.

والهدف من ذلك هو ضمان نفاذ جميع الأشخاص إلى معلومات سهلة الفهم ليكونوا آمنين من الناحية الثقافية. فيما يلي بعض الأمثلة على العوائق التي قد يواجهها كبار السن المتنوعين.

العوائق

العوامل الثقافية	التحفيز والسلوك	الموارد الشخصية
<ul style="list-style-type: none">الأقلياتاللغة ومهارات القراءة والكتابةالقيم والمعتقداتتقسيم المجتمع	<ul style="list-style-type: none">معرفة محدودة بفوائد المشاركةمعرفة محدودة بأنشطة المشاركةاهتمام محدود بالموضوعثقة محدودة بصناع القرارتوقعات لم يتم تليبيتهاالتعب من الاستشارات	<ul style="list-style-type: none">قدرة تحمل شخصية محدودةالنفاذ المحدود إلى الإنترنتتعليم وقدرة محدودةأموال محدودةالعزلة الجغرافيةالإعاقة والعجز الحسيثقة محدودةشبكات اجتماعية محدودة



الموضوع 4: الاتصال أثناء فترة التباعد الاجتماعي

الإجراءات التي تمت أثناء كوفيد-19 وما بعده:

1

الاتصالات عبر الهاتف

استخدم طرقاً مثل مكالمات الرعاية الصحية عن بُعد (telehealth) لدعم التواصل مع العملاء. اطلب من العاملين الصحيين المجتمعيين والأخصائيين الاجتماعيين والأطباء وغيرهم من الموظفين الاتصال بالعملاء لإجراء تقييم الرفاه ومعرفة احتياجاتهم خلال الأوقات الصعبة عبر المكالمات الهاتفية.

2

الاتصالات الإلكترونية

- يجب تنفيذ مكالمات الفيديو في أنشطتهم اليومية.
- ربط العملاء المسنين ببرامج/خدمات محو الأمية الرقمية¹.
- قم بإعداد حسابات الاتصال عبر الإنترنت مثل Skype و FaceTime و MS Teams و Zoom وما إلى ذلك.

3

تقديم الخدمات

- بمجرد إجراء اتصال باستخدام التكنولوجيا، فكر في الأنشطة المشتركة عبر الإنترنت مثل القراءة أو التمرين أو لعب لعبة عبر الإنترنت معاً.
- ارجع إلى الأساسيات وكتب رسائل مكتوبة بخط اليد للبقاء على اتصال.
- قبل القيام بزيارة منزلية، تأكد من مراجعة أوامر الصحة العامة والولاية واتباع خطط COVIDSafe².
- إذا كنت تعيش بالقرب من أحد أفراد أسرتك أو أحد جيرانك المسنين، اترك حزمة أغراض للرعاية على عتبة بابهم أو اعرض عليهم إحضار المواد الأساسية لهم، مثل البقالة¹.

الموارد

- المعهد الأسترالي للدراسات الأسرية (Australian Institute of Family Studies) (2020). استطلاع حول حياة العائلات في أستراليا خلال COVID-19: تقرير 2، البقاء على اتصال عندما نكون بعيدين. الحكومة الأسترالية. 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). مجموعة أدوات المشاركة المجتمعية خلال COVID-19. <https://capire.com.au/impact/publications>
- Capire. (2020). المشاركة المجتمعية الشاملة: في وقت التباعد الجسدي. <https://capire.com.au/impact/publications>
- وزارة الصحة. (2022) تفشي مرض كوفيد-19 في مرافق رعاية المسنين السكنية في أستراليا. الحكومة الأسترالية <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>
- وزارة الصحة. (2022) إدارة الرعاية المنزلية خلال 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). مكافحة العزلة الاجتماعية بين كبار السن في وقت التباعد الجسدي: مفارقة الاتصال الاجتماعي خلال COVID-19. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

العمل مع المترجمين الفوريين

دور المترجمين الفوريين

المترجمون الفوريون المحترفون ملزمون بالمعايير الأخلاقية والمهنية للمعهد الأسترالي للمترجمين الفوريين والمترجمين (AUSIT) المنصوصة في مدونة الأخلاق (Code of Ethics) ومدونة قواعد السلوك (Code of Conduct).

متى نحتاج إلى العمل مع المترجمين الفوريين	لماذا نحتاج إلى العمل مع المترجمين الفوريين
<ul style="list-style-type: none">• يصبح العميل الذي يجيد اللغة الإنجليزية بطلاقة غير قادر على التواصل بطلاقة بسبب ضائقة مرتبطة بوضعه أو حالته الصحية.• عدم قدرة العميل على فهم التواصل من قبل الموظف.• عدم قدرة العميل على التواصل بطلاقة باللغة الإنجليزية.• يظهر العميل حاجته إلى التعامل مع مترجم فوري لأي سبب من الأسباب.• تأكد من أن المترجم الفوري من نفس جنس العميل حيثما أمكن ذلك.• توفير التثقيف الصحي.	<ul style="list-style-type: none">• نحن ملزمون قانونيًا بالقيام بذلك.• يقع على عاتقنا واجب رعاية عملائنا لتقليل مخاطر سوء التواصل.• يضمن ذلك حصول عملائنا على جميع المعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ قرارات مستنيرة.

يمكن لمقدمي رعاية المسنين الممولين من الحكومة استخدام خدمة الترجمة الخطية والفورية الوطنية (TIS) مجانًا للوفاء بمسؤولياتهم كمقدمين معتمدين. اتصل بخدمة TIS National على الرقم 131 450 لمعرفة المزيد.

خدمات الترجمة الخطية والفورية الأخرى:

- إذا كان سنك أقل من 65 عامًا، دعم من خلال الترجمة الفورية والترجمة الخطية والتواصل (SWITC)
- خدمة المحول الهاتفي الوطنية (NRS)

هل يمكن للعائلة أو الأصدقاء أن يكونوا مترجمين فوريين؟

لا ينبغي استخدام العائلة أو الأصدقاء أو أفراد المجتمع المقربين كمترجمين فوريين، حتى عندما يطلب منهم ذلك العملاء:

1. قد لا تعرف مدى إتقان الصديق أو القريب للغة الإنجليزية أو لغة العميل.
2. يمكن استخدام أشخاص غير معتمدين يجيدون تحدث لغتين للمساعدة في عملية التواصل في حالات الطوارئ أو الحالات العاجلة أو في حالة عدم توفر مترجم فوري معتمد. لا يجوز تحت أي ظرف من الظروف استخدام الأطفال (القصر).
3. إن استخدام مترجمين غير مؤهلين أو غير مناسبين يمكن أن يكون له آثار خطيرة على جميع الأطراف المعنية، لا سيما عندما يكون هناك لغط أو عندما يتعلق الأمر بمسائل قانونية و/أو صحية.
4. يمكن أن يساعد استخدام مترجم فوري مسجل في الحفاظ على كرامة وخصوصية العميل خاصة عند مناقشة الأمور الحساسة أو اتخاذ القرارات.

الموضوع 5: العمل مع المترجمين الفوريين

الدعم الثقافي

شجع على الاستعانة بشخص للدعم الثقافي أو مناصر عندما يطلب العميل ذلك. لا ينبغي الاستعانة بهم كبديل للمترجم الفوري المسجل. اتصل بالخدمات الحكومية المحلية في منطقتك للعثور على خدمات الترجمة المناسبة.

رفض العميل التعامل مع مترجم فوري

إذا رفض العميل التعامل مع مترجم فوري، وهو حق له، فتأكد من توثيق ذلك. ستحتاج أيضًا إلى إبلاغ قائد الفريق بهذا الأمر لأنه مصنف كحادث في مكان العمل.

المخاطبة	الانطلاق	التمركز
<ul style="list-style-type: none">تحدث دائمًا بصيغة المتكلم لتجنب الالتباس. هذا يضمن أن الرسالة يتم فهمها بشكل صحيح من قبل جميع الأطراف.استخدم لغة بسيطة وجمل قصيرة.توقف عن الكلام كثيرًا للسماح للعملاء أو المترجمين الفوريين باستيعاب المعلومات والنظر في الأسئلة.شجع المترجم الفوري على طلب التوضيح أو طلب تكرار ما قلته عند الحاجة.تجنب استخدام الرطانة، أو اللغة العامية، أو المصطلحات، أو الأمثال.	<ul style="list-style-type: none">أخبر المترجم الفوري بالهدف من الموعد. يمكن القيام بذلك من خلال تدوينه في قسم الملاحظات في نموذج الحجز أو في اجتماع ما قبل الموعد بعشرة دقائق. سيساعد هذا المترجم الفوري على الاستعداد للموعد وفهم جميع الأطراف بشكل أفضل.يمكن أن يكون المترجم الفوري مساعدًا ثقافيًا قادرًا على إعطائك ملاحظات ثقافية تزيد من فهمك لردود الفعل والإجابات.	<ul style="list-style-type: none">يُعد تموضعك بحيث يكون العميل الذي لا يتحدث الإنجليزية في مواجهتك مباشرة أمرًا مثاليًا والمترجم يجلس جانبًا.اسمح للمترجم الفوري بالتعريف عن نفسه للعميل. حافظ على التواصل البصري مع عميلك الذي لا يتحدث الإنجليزية لإظهار أنه مركز اهتمامك، ما لم يكن ذلك يُعتبر خارج إطار الاحترام في ثقافتهم.

الموارد

وزارة الصحة في كوينزلاند. (2007) إرشادات العمل مع المترجمين الفوريين. https://www.health.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

وزارة الصحة في كوينزلاند. (2019) خدمات الترجمة الفورية في وزارة الصحة في كوينزلاند- معلومات للموظفين. <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

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

خدمات الترجمة الخطية والفورية (TIS). <https://www.tisnational.gov.au/>



أوراق نصائح حول المشاركة الشاملة



تقدم أوراق النصائح بعض الاعتبارات الرئيسية عند العمل مع هذه المجموعات المتنوعة في المجتمع:

1. كبار السن المتنوعون
2. الأشخاص المتنوعون ثقافيًا ولغويًا
3. السكان الأصليون وسكان جزر مضيق توريس
4. المثليات والمثليون ومزدوجو الميول الجنسي والمتحولون جنسيًا والأشخاص المتنوعون جنسانيًا وثنائيو الجنس (+LGBTQIA)

ضع في اعتبارك أن أوراق النصائح هذه يمكن استخدامها من قبل مقدمي خدمات رعاية المسنين كدليل لهم إذا لزم الأمر. لقد قدمنا روابط مفيدة لمزيد من المعلومات إذا كان مقدمو خدمات رعاية المسنين مهتمين بمعرفة المزيد عن هذه المجموعات المتنوعة.

كبار السن المتنوعون

تتناول وزارة الصحة موضوع الأفراد الأكبر سنًا الذين لديهم احتياجات وخصائص وخبرات حياة متنوعة تجعلهم جزءًا من مجموعة أو مجموعات متعددة قد تواجه الإقصاء والوصمة بالعار والتمييز ضدهم في حياتهم¹.

قد يكون الأستراليون المسنون جزءًا من مجموعة أو من مجموعات متعددة مذكورة أدناه:



كبار السن المتنوعون

النصائح	العوائق
<ul style="list-style-type: none"> • قدم معلومات سهلة القراءة. • وفر المعلومات بلغات مختلفة إذا كانوا من مجموعات متنوعة ثقافياً ولغوياً (CALD). • تأكد من أن العميل يعرف كيفية النفاذ إلى المعلومات. (على سبيل المثال، اتصل بخدمات الترجمة الفورية من أجل ترجمة احتياجات العميل والخدمات التي يمكن لمقدمي الرعاية توفيرها). 	<p>المعلومات: قد لا يعرف كبار السن المتنوعون كيفية النفاذ إلى المعلومات أو لديهم مستويات مختلفة من إجاد القراءة والكتابة. (على سبيل المثال، تحتاج امرأة آسيوية مسنة إلى خدمات للمساعدة في الأعمال المنزلية والنفاذ إلى معلومات رعاية المسنين).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • يجب أن يحصل العملاء من خلفيات وأماكن متنوعة على الرعاية المناسبة. • ابحث عن خدمات للقاطنين في المناطق النائية. (على سبيل المثال، شارك مع المجتمع المحلي وابدأ محادثة مع السكان المحليين لإيجاد الثغرات ومعرفة المناطق التي تحتاج إلى مزيد من النفاذ إلى خدمات رعاية المسنين). 	<p>الدعم والنفاذ: تفتقر المناطق الريفية إلى مقدمي رعاية المسنين لدعم عملائنا والسماح لهم بالنفاذ إلى المعلومات والخدمات. (على سبيل المثال، يعيش بعض السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس في مناطق نائية. لا يزالون بحاجة إلى النفاذ إلى خدماتنا).</p>

خدمات شاملة

- إنَّ علاقة محترمة.
- اطرح أسئلة حول أسلوب حياة العميل واحتياجاته الصحية وهويته الثقافية وما إلى ذلك.
- خطط أنشطة لتلبية احتياجاتهم (على سبيل المثال، حضور التجمعات المجتمعية أو الدينية)
- اعترف بتنوعهم وادعمهم من خلال توفير خدمة مرنة لتلبية احتياجاتهم.
- قُم بتوعية الآخرين بخصوص الشمولية.



الموارد

- وزارة الصحة. (2019) العمل المشترك لدعم جميع كبار السن المتنوعين: دليل لمقدمي رعاية المسنين. الحكومة الأسترالية. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>
- CarerGateway. هل تعتني بشخص يعاني من مرض نفسي؟ ابحث عن الدعم والخدمات لمساعدتك. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>
- CarerGateway. هل ترعى أحد المحاربين القدامى؟ ابحث عن الدعم والخدمات لمساعدتك. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>
- CarerGateway. هل تعتني بشخص معاق؟ 10 طرق لجعل حياتك أسهل. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>



السكان الأصليون وسكان جزر مضيق توريس

يبلغ عدد السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس 798 400 نسمة تقريبًا من سكان أستراليا. فيما يلي بعض النصائح للمساعدة في التغلب على بعض العوائق الشائعة التي يواجهها مجتمع السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس.

النصائح	العوائق
<ul style="list-style-type: none"> • اسمح للسكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس بتقديم مدخلات حول الكيفية التي يرغبون بها في تلقي الرعاية. (على سبيل المثال، "هل تعلم أن لدى Anglicare فريق دعم من أفراد الأمم الأولى؟ هل ترغب بأن أقوم بتوصيلك بهم؟") 	<p>تختلف المواقف والقيم والمعتقدات بين الثقافات بما في ذلك كيف ينظر الناس إلى الرعاية. (على سبيل المثال، عادة ما تفضل مجتمعات الأمم الأولى أن يكون الأقرباء هم من يقومون بخدمة شيوخهم).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الأمم الأولى هي ثقافات ذات سياق عال، مما يعني أنهم يودون إرساء العلاقات قبل الخوض في المحادثات المتعمقة. • أئخ الاستماع لهذه المجموعة. • اسمح لهم برواية القصص. • (على سبيل المثال، تحلى بالصبر واستمع إلى القصة لتستخلص ما يخبرونك به). 	<p>التواصل (على سبيل المثال، الأمم الأولى هي ثقافات ذات سياق عال، مما يعني أنهم يفضلون بناء علاقة والتواصل من خلال القصص للإجابة على الأسئلة).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • قم بإنشاء بيئة آمنة ثقافيًا من خلال عرض أعلام السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس والاعتراف بالوطن (Acknowledgement of Country) في جميع مناطق استقبال رعاية المسنين، بما في ذلك جميع مناطق مكاتب الاستقبال في جميع أنحاء المنظمة. • شارك في الأحداث الشاملة ثقافيًا (على سبيل المثال، إئن الثقة من خلال توظيف طاقم من الأمم الأولى للعمل في مرافق رعاية المسنين وفرق خدمة العملاء لدينا. وقم بتوفير المعلومات والمواد الداعمة مثل الاعتراف بالوطن (Acknowledgement of Country) عند إجراء الاجتماعات أو العروض للحضور من داخل مرافق رعاية المسنين أو خارجه). 	<p>الثقة (على سبيل المثال، خلق التاريخ الأسترالي تجاه شعوب الأمم الأولى الكثير من مشاعر عدم الثقة بسبب المذابح المسجلة والوفيات في الحجز وسياسة أستراليا البيضاء التي استبعدت شعوب الأمم الأولى من بعض الأماكن العامة، بما في ذلك الناجين من الأجيال المسروقة).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • يتصرف بعض الناس بشكل عنصري دون مواجهة أي تداعيات¹. يجب علينا التأكد من أن هذا السلوك غير مسموح به. احترم الناس وتنوعهم. (على سبيل المثال، تعرّف على ثقافتهم/ ثقافتهم الفرعية قبل التفاعل معهم إذ أنه سيكون للقبائل المختلفة تقاليد ومعتقدات ومعايير ثقافية متنوعة بين بعضها البعض. لا تستخدم الإهانات العنصرية أو التمييز أو تتصرف بشكل عدواني). 	<p>العنصرية (على سبيل المثال، تميز التاريخ الأسترالي تجاه الأمم الأولى بالفصل والتمييز، ولا ينبغي التسامح مع السلوك العنصري).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • افهم مفهوم الشيوخ. • اطلب المشورة من الأمم الأولى. • قم بتوصيل مرافق رعاية المسنين ومرافق الأطفال والعائلات بمنظمات الأمم الأولى المحلية والمجتمع نيابة عن عملاء الأمم الأولى. (على سبيل المثال، تواصل مع مقدمي خدمات الرعاية الصحية المحلية من الأمم الأولى واطلب مشورتهم حول أفضل السبل لخدمة كبار السن من الأمم الأولى أو الشيوخ في مرافق الرعاية). 	<p>خدمات متنوعة (على سبيل المثال، لا يوجد نهج واحد يناسب الجميع، لدى أفراد الأمم الأولى احتياجات ومتطلبات متنوعة، وخدمات متخصصة آمنة ومناسبة ثقافيًا).</p>



السكان الأصليون وسكان جزر مضيق توريس

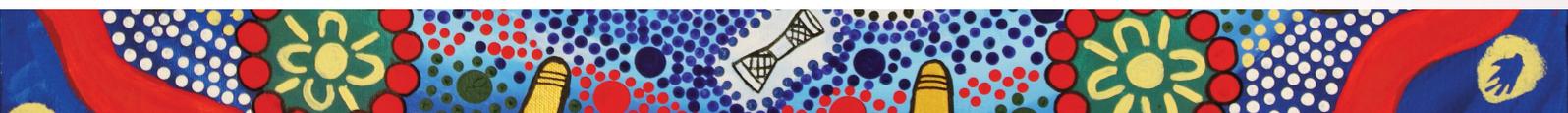
الموارد

AIHW (المعهد الأسترالي للرعاية الصحية)، (2021). لمحة عن السكان الأصليين الأستراليين. الحكومة الأسترالية.
<https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022). القيادة من الداخل: مشاركة السكان الأصليين وقيادتهم في الخدمة العامة. العوائق أمام مشاركة السكان الأصليين وممارسات القيادة. 10.27.2022.
<https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Carer Gateway. 3 روابط رئيسية لمقدمي الرعاية للسكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس.
<https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Carer Gateway. دعم مقدمي الرعاية في المناطق الريفية والناحية.
<https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>



أشخاص متنوعون ثقافيًا ولغويًا

يشير مصطلح الأشخاص المتنوعون ثقافيًا ولغويًا (CALD) إلى الأشخاص من خلفية و/أو ثقافة لا تتحدث الإنجليزية. تواجه مجموعات CALD عوائق خاصة في رعاية المسنين. فيما يلي بعض النصائح للتغلب على بعض العوائق الشائعة¹.



النصائح	العوائق
<ul style="list-style-type: none">اسأل عميلك عن ثقافته وكيف تُقدّم رعاية المسنين في ثقافتهم.شارك في الاحتفالات الثقافية للعملاء.(على سبيل المثال، "مرحبًا جوسلين، كنت أتساءل فقط كيف تُقدّم رعاية المسنين في بلدك؟").	<p>تختلف المواقف والقيم والمعتقدات بين الثقافات بما في ذلك كيف ينظر الناس إلى الرعاية.</p> <p>(على سبيل المثال، تفضل معظم العائلات الفلبينية تقليديًا أن يقوم أولادهم برعاية الوالدين بدلاً من استخدام خدمات رعاية المسنين).</p>
<ul style="list-style-type: none">استخدم استراتيجيات مثل بطاقات المساعدة والمترجمين الخطيين وأفراد الأسرة والمترجمين الفوريين للتواصل.(على سبيل المثال، "مرحبًا سيده كيم، أود إبلاغك بأن لدينا خدمات مترجم فوري تمويلها الحكومة ويمكنك النفاذ إليها أنت ووالدتك. إنها خدمة مجانية وبإمكانها مساعدتك في اتخاذ قرار مستنير. الرجاء إعلامي إذا كنت تريد النفاذ إلى هذه الخدمة أو إذا كنت تريد معرفة المزيد من المعلومات عنها").	<p>التواصل</p> <p>(على سبيل المثال، قد يتحدث العملاء لغة أخرى، مما يجعل من الصعب فهم نوع الرعاية التي يحتاجون إليها).</p>
<ul style="list-style-type: none">قُم بإنشاء شراكة مع المجتمع المحلي والمنظمات المتنوعين ثقافيًا ولغويًا (CALD)².(على سبيل المثال، قَدّم عميلك لأفراد المجتمع الجدد الذين يتشاركون معه الخلفيات الثقافية نفسها. هذا يمكن أن يساعده على التكيف مع بيئته الجديدة).	<p>التكيف مع البيئة</p> <p>(على سبيل المثال، يمكن أن تحدث صدمة ثقافية للعملاء بسبب الهجرة إلى مكان جديد).</p>
<ul style="list-style-type: none">قُم بتوفير المعلومات والدورات التدريبية حول كيفية النفاذ إلى My Aged Care ومقدمي برنامج الكومنولث للدعم المنزلي (CHSP).ساعد العميل على التنقل عبر نظام رعاية المسنين.(على سبيل المثال، "هل يمكنني مساعدتك في استكشاف My Aged Care؟" "لقد وجدت جلسة معلومات يمكننا الذهاب إليها، حتى تتمكن من معرفة المزيد حول رعاية المسنين")	<p>استكشاف نظام رعاية المسنين</p> <p>(على سبيل المثال، بالنسبة لبعض الأشخاص، يعتبر نظام رعاية المسنين جديدًا، وقد يشكل ذلك تحديات عند استكشاف (My Aged Care).</p>

الأشخاص المتنوعون ثقافيًا ولغويًا

النصائح	العوائق
<ul style="list-style-type: none"> • تعلّم كيفية النفاذ إلى المترجمين الفوريين والمعلومات متعددة الثقافات. • ابحث عن/ احضر فرص التدريب المخصصة للموظفين/ المتطوعين المتنوعين ثقافيًا ولغويًا (CALD). • قُم بالتخطيط لأنشطة للاحتفال بالتنوع. (على سبيل المثال، "مرحبًا لي، المهرجان الصيني في نهاية هذا الأسبوع! هل تريدني أن أذهب معك إلى المهرجان؟") 	<p>دعم متنوع ثقافيًا ولغويًا (CALD) (على سبيل المثال، لا يعرف كل مقدم رعاية لغة أخرى (غير الإنجليزية)، لذا يمكن لتعلم كيفية النفاذ والمشاركة في الأنشطة متعددة الثقافات (مساعدة العميل).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • قُم بالتخطيط لأنشطة لتعزيز التنوع وتقديم ثقافات متعددة. • كن منفتحًا للتعرف على الثقافات المختلفة. • لا تفترض أن الجميع يستطيع التحدث أو القراءة باللغة الإنجليزية! (على سبيل المثال، قدّم عميلك لأفراد المجتمع الجدد الذين يتشاركون معه الخلفيات الثقافية نفسها. هذا يمكن أن يساعده على التكيف مع بيئته الجديدة). 	<p>الصور النمطية (على سبيل المثال، يستطيع خوسيه التحدث باللغة الإنجليزية، ولكن هذا لا يعني أنه يستطيع قراءتها. في بعض الأحيان يتم وضع افتراضات، من الجيد دائمًا طرح الأسئلة والتحقق من الأمور).</p>

الموارد

- AIHW (المعهد الأسترالي للصحة والرفاهية)، (2020)، موجز بيانات GEN لرعاية المسنين - الإصدار الثالث، كانبيرا: GEN
- <https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/Aged-care-datasnapshot%E2%80%94942020>
- وزارة الصحة. (2019) إجراءات لدعم المسنين المتنوعين ثقافيًا ولغويًا: دليل لمقدمي رعاية المسنين. المجموعة الفرعية المتنوعة للجنة قطاع رعاية المسنين. الحكومة الأسترالية.
- <https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>
- ليلي شياو: برنامج الرعاية عبر الثقافات لموظفي رعاية المسنين
- <https://www.openlearning.com/courses/developing-themulticultural-workforce-to-improve-the-quality-of-care-for-residents>

المثليات والمثليون ومزدوجو الميول الجنسي والمتحولون جنسيًا والأشخاص المتنوعون جنسانيًا وثنائيو الجنس (+LGBTQIA)

التعريفات

1

الميول الجنسي

يشير إلى من يجذب إليه الشخص عاطفيًا وجسديًا و/ أو بطريقة رومانسية. يمكن أن يشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، المثليين والمثليات ومزدوجي الميول الجنسية وعديمي الميل الجنسي ومغايري الجنس ونصف الجنسي وشمولية جنسية وغير ذلك الكثير. لا ينبغي استخدام مصطلح "التفضيل الجنسي" في اللغة أو المستندات، لأنه يوحي أن جنسانية الفرد هي اختيارية¹.

2

الهوية الجندرية

يشير إلى ما يشعر به الشخص بغض النظر عن جنسه المحدد عند الولادة. يتعلق الأمر بكيف ينظر الشخص إلى نفسه. ويتراوح ذلك من ذكر وأنثى إلى "غير ثنائي" أو "حُر الجندر"¹.

3

التعبير (النوع الاجتماعي/الجندر)

يشير إلى كيفية تعبير الشخص عن هويته. يمكن أن يكون ذلك من خلال الملابس وكيف يتحدثون ويتصرفون ويقدمون أنفسهم مثل تصفيف الشعر والمكياج. يمكن أن يتراوح هذا من المذكر إلى المؤنث أو لا هذا ولا ذاك في أوقات مختلفة. لا يمكن افتراض الهوية الجندرية والميول الجنسي على أساس التعبير الجندري¹.

4

تنوع النوع الاجتماعي (الجندر)

مصطلح يُستخدم لوصف الهويات الجندرية التي تُظهر تنوعًا في التعبير يتجاوز الإطار الثنائي للذكور والإناث، بما في ذلك الأشخاص الذين يعرّفون أنفسهم على أنهم متحولون جنسيًا ومرنون جندريًا.



قد لا يُظهر كبار السن في مجتمع اليم (+LGBTQIA) نوعهم الاجتماعي/جندريهم و/ أو جنسانيتهم لمقدمي الرعاية لأن هذه المجموعات ربما تعرضت للتمييز ضدهم والعنف ووصمة العار في الماضي.

المثليات والمثليون ومزدوجو الميول الجنسي والمتحولون جنسيًا والأشخاص المتنوعون جنسانيًا وثنائيو الجنس (+LGBTQIA)

لا تفعل	إفعل
<ul style="list-style-type: none"> تجاهل/ تجنب العملاء على أساس هوياتهم الجندرية. الخدل أو التصرف بناءً على معتقداتك. 	<p>خلق الوعي</p> <ul style="list-style-type: none"> الإقرار بأن الأشخاص الأكبر سنًا من مجتمع الميم (+LGBTQIA) لديهم هويات واحتياجات مختلفة.
<ul style="list-style-type: none"> مشاركة المعلومات الخاصة. إذلال العملاء على أساس هويتهم أو هوياتهم. لا تستخدم لغة مهينة. 	<p>خلق بيئة آمنة</p> <ul style="list-style-type: none"> إظهار الثقة والاحترام. استخدام الأساليب المناسبة لجمع المعلومات من متلقي الخدمة من مجتمع الميم (+LGBTQIA). دعم احتياجات العميل.
<ul style="list-style-type: none"> لا تستبعد أفراد الأسرة بسبب علاقة العميل معهم. لا تتحدث عن التفضيلات أو الهويات الجنسية للناس. 	<p>أسرة من اختيار العميل</p> <ul style="list-style-type: none"> تضمن العائلة التي يختارها أفراد مجتمع الميم (+LGBTQIA) في خطة رعاية المسنين للعملاء (ما لم يكن العميل يرفض ذلك). دعوة العائلات للانضمام إلى الأحداث والأنشطة المجتمعية (بموافقة العميل).
<ul style="list-style-type: none"> الصورة النمطية. التصرف بطريقة منحازة. رفض حق العملاء في عرض مظاهر PRIDE. تجاهل المعلومات التي قد تساعد عميل من مجتمع الميم (+LGBTQIA). 	<p>الرعاية والدعم</p> <ul style="list-style-type: none"> ناقش كيف تؤثر الصور النمطية على جودة الخدمة المقدمة للعملاء. المشاركة في فعاليات مجتمع الميم (+LGBTQIA). توفير النفاذ إلى المعلومات المتعلقة بمجتمع الميم (+LGBTQIA) وخدمات الدعم وما إلى ذلك. إظهار الدعم بشكل مرئي عبر علم قوس قزح، رباط البطاقة القصير، والأعمال الفنية، والصور، وما إلى ذلك¹.



المثليات والمثليون ومزدوجو الميول الجنسي والمتحولون جنسيًا والأشخاص المتنوعون جنسيًا وثنائيو الجنس (+LGBTQIA)

اللغة المتعلقة بالنوع الاجتماعي (الجندر) المناسبة للاستخدام

• ضمائر النوع الاجتماعي (الجندر)

السؤال عن الضمائر المفضلة للشخص أفضل من افتراضها بناءً على مظهرهم.
على سبيل المثال: "مرحبًا سارة، عندما أُعرِّف بك، ما هي الضمائر التي تفضلينها؟"

• لغة جندرية محايدة

طرح أسئلة مفتوحة دون افتراض الميول الجنسية أو الخصائص الجنسية للشخص تُظهر للعميل أنك مرتاح أو متقبل للتنوع.
على سبيل المثال: "صباح الخير جميعًا، أخبرني عن شريكك/شريكتك/زوجتك/زوجك"
"الشخص الموجود في تلك الغرفة"

• قبول الاختلافات في العائلات.

لا تتكون كل عائلة من جنسين مختلفين أو قد لا تكون ذات هوية جندرية معيارية أو مرتبطة ببعضها بيولوجيًا.
على سبيل المثال: "ماذا يفعل شريكك (شركاؤك) أو فرد (أفراد) العائلة أو مقدم (مقدمو) الرعاية؟"

• الاعتراف بتنوع الوضع الجنسي و/ أو العائلي والميول الجنسية.

يمكن أن يُظهر عدم الارتياح عند مناقشة العلاقات الحميمة المتعلقة بأفراد مجتمع الميم (+LGBTQIA) إحراجًا أو تحيزًا أو قلقًا، مما قد يخلق حاجزًا عند تقديم الخدمة. قم بإدراج الشركاء في عملية صنع القرار عند الاقتضاء.
على سبيل المثال: "هل ترغب في مشاركة شريكك في هذه المحادثة؟"¹

الموارد

ABS (المكتب الأسترالي للإحصاء)، (2016). استفتاء السكان والمسكن: تجسيد أستراليا - قصص من الاستفتاء، 2016. الحكومة الأسترالية.
<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 (المعهد الأسترالي للدراسات الأسرية)، (2022). دليل CFCA للممارسة القائمة على الأدلة: التواصل الشامل مع متلقي الخدمة من LGBTQIA+. *Child Family Community Australia*. الحكومة الأسترالية. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

دليل حليف للمصطلحات، (2017). الحديث عن أفراد مجتمع الميم (LGBT) والمساواة. <https://www.lgbtmap.org/file/alllys-guide-to-terminology.pdf>

Carer Gateway. هل أنت مقدم رعاية لفرد من مجتمع الميم (LGBT)؟ ابحث عن الدعم والخدمات لمساعدتك. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

وزارة شؤون الأطفال والشباب والعدالة والتعددية الثقافية، (2021). دليل الممارسة: الأطفال الذين لديهم تنوع في التوجه الجندي والجنسي. الحكومة الأسترالية. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

وزارة الصحة. (2019). إجراءات لدعم المسنين من المثليات والمثليين ومزدوجي الميول الجنسي والمتحولين جنسيًا والأشخاص المتنوعين جنسيًا وثنائيي الجنس. دليل لمقدمي رعاية المسنين. المجموعة الفرعية المتنوعة للجنة قطاع رعاية المسنين. الحكومة الأسترالية. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-tosupport-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





Anglicare
Southern Queensland

مجموعة أدوات المشاركة الشاملة

تعترف Anglicare Southern Queensland بالمالكين التقليديين للأراضي التي تقوم عليها خدماتنا الآن. نحن نعرب عن احترامنا للشيوخ - السابقون والحاضرون والناشطون - ونقر بالدور الهام للسكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس في رعاية مجتمعاتهم.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au