

مجموعه ابزار تعامل فراگیر



تهیه شده توسط

Anglicare
Southern Queensland

سیاسگزاری

ما می‌خواهیم از مالکان و متولیان سنتی این سرزمین، مردمان توربال و جاگرا/یوگرا که این منبع بر روی سرزمین آنها ایجاد شده است، قدردانی و ادای احترام کنیم. ما مایلیم از مردم بومی و جزیره نشین تنگه تورس و ارتباط مداوم آنها با زمین، دریا و جامعه قدردانی کنیم.

ما به بزرگان گذشته، حال و در حال ظهور ادای احترام می‌کنیم. ما همچنین برای سایر افراد حاضر قائل به احترام می‌باشیم.

تماس با ما

چنانچه مایلید درباره مجموعه ابزار تعامل فراگیر بیشتر بدانید، بازخورد ارائه دهید، یا درباره برنامه چند فرهنگی ما اطلاعات بیشتری کسب کنید، می‌توانید با ارسال یک پست الکترونیکی به multicultural@anglicaresq.org.au با ما در ارتباط باشید.



مجموعه ابزار تعامل فراگیر

جوامع استرالیا به عنوان یک کشور چندفرهنگی، طیف وسیعی از مذاهب، تمایلات جنسی، فرهنگ ها، پیشینه های اجتماعی-اقتصادی، معنویات، گستردگی جغرافیایی، تجربیات فردی و نیازهای پزشکی و مراقبتی را منعکس می کنند.

ما این مجموعه ابزار تعامل فراگیر را در راستای حمایت از تعهد دولت استرالیا برای اطمینان از دسترسی همه خدمت گیرندگان مراقبت از سالمندان به اطلاعات و دریافت خدمات مناسب مراقبت از سالمندان، ایجاد کرده ایم.

این مجموعه ابزار اطلاعات و مطالب ارزشمندی را از منابع معتبر استخراج می کند تا نکاتی را برای موفقیت ارائه دهندگان خدمات مراقبت از سالمندان ارائه دهد. ما امیدواریم که این مجموعه ابزار به ایجاد یک جامعه مراقبت کمک کرده و ارائه دهندگان مراقبت سالمند را تشویق کند تا خدمات فراگیرتری را ارائه دهند که با نیازهای فردی مراجعان همسو باشد.

نکات کلیدی که باید در نظر گرفته شوند

- هیچ رویکرد یکسانی برای شمول و مشارکت وجود ندارد. این مجموعه ابزار یک منبع کلی است و باید در جهت ترویج رویکرد مشارکتی در شمول و مشارکت بکار گرفته شود.
- سازمان ها به جای افزودن استراتژی های مشارکت فراگیر، باید تلاش کنند تا از پایه های فراگیر شروع کرده و اقدامات مشارکت فراگیر را در همه سطوح اجرا کنند.
- ما گفتگو و یادگیری مشترک را برای بهبود فرآیند فراگیری مورد حمایت قرار می دهیم. از بازخورد برای ادامه ایجاد مجموعه ابزار مشارکت فراگیر استقبال می شود.

متقابل بودن

می خواهیم تأکید کنیم که رویکرد تنوع و گنجاندن در این مجموعه ابزار مبتنی بر مفهوم متقابل است که بر گروه ها و تجربیات همپوشانی، تأکید دارد. تقابل پذیری تشخیص می دهد که هویت هر فرد از عناصر بسیاری مانند نژاد، جنسیت، تمایلات جنسی و سن تشکیل شده است. اینها به یکدیگر وابسته هستند و افراد می توانند تبعیض و نابرابری را بر اساس ارتباطات خود تجربه کنند.

با در نظر داشتن این موضوع، این مجموعه ابزار با تشریح مواردی که برای ارائه خدمات منصفانه و فراگیر به همه پیشنهاد می شود، زمینه ای را برای ایجاد یک جامعه متنوع تر و فراگیرتر فراهم می کند.

فراگیر بودن

ما تلاش می کنیم که به طور مستمر برای بهبود فراگیری، برابری، و گسترش خدمات مراقبت از سالمندان تلاش نموده تا اطمینان حاصل کنیم که همه اعضای جامعه چگونه و در زمان نیاز به پشتیبانی دسترسی داشته باشند. فراگیر بودن به معنای «پیدا کردن، ارائه و حمایت از فرصت ها برای افراد در هر سن، با هر توانایی و پیشینه، مشارکت، یادگیری، مشارکت و تعلقات است»¹.



مندرجات

اهداف مجموعه ابزار مشارکت فراگیر

مبحث 1: مقدمه ای بر مراقبت فراگیر

مبحث 2: ارتباطات فراگیر

موضوع 3: رهبری فراگیر

موضوع 4: ارتباط در زمان فاصله گذاری اجتماعی

مبحث 5: کار با مترجمان شفاهی

برگه های نکات تعامل فراگیر

- سالمندان با پیشینه های متفاوت
- افراد با پیشینه های فرهنگی و زبانی مختلف
- مردم بومی و جزیره نشین تنگه توریس
- لزبین، همجنس گرا، دوجنس، ترنس و دارای تنوع جنسیتی، افراد اینترسکس (LGBTQIA+)



اهداف مجموعه ابزار تعامل فراگیر

هدف

به منظور ارائه منابع حمایتی برای مراقبین در مورد افراد مختلف سالخورده، افراد با پیشینه های فرهنگی و زبانی مختلف، مردم بومی و جزیره ای تنگه توریس و لزبین ها، همجنس گرایان، ترنس ها، و تنوع جنسی، اینترسکس، سؤال پرسیدن و غیره (LGBTQIA+).

به عنوان یک ارائه دهنده خدمات مراقبت از سالمندان، فرصت ها و مزایای زیادی برای ارائه خدمات بهتر به گروه های مختلف وجود دارد، مانند¹:

- بهبود رفاه و سلامت مراجعین؛
- مشارکت و رضایت گروه های مختلف؛
- ایجاد مشارکت های جدید؛
- ارزش گذاری کارکنان با سوابق مختلف و تجربیات زندگی؛ و
- افزایش اشتیاق در جامعه خدمات



مقدمه ای بر مراقبت فراگیر

ارائه مراقبت فراگیر به خدمات مراقبت از سالمندان اجازه می دهد تا برای تمامی اشخاص متنوع تر و فراگیرتر باشند.

اصول کلیدی یک رویکرد فراگیر عبارتند از:

- تعهد به درک و پرداختن به تنوع؛
- حمایت از ارتباط متقابل تمامی گروه های مختلف؛
- آموزش جوامع ما؛
- تعهد به رفع موانع؛ و
- رویکردهای منعطف، پاسخگو و تطبیقی با همه مراجعین¹.

بر اساس چارچوب تنوع مراقبت از سالمندان وزارت بهداشت دولت استرالیا، استرالیایی های مسن (تصویر زیر را مشاهده کنید) باید خدمات مراقبت از سالمندان مناسب، در دسترس و حساسی داشته باشند که به نیازها و ترجیحات² فردی آنها پاسخ دهد.



1. مرکز تنوع فرهنگی در سالمندی، (2021)

2. وزارت بهداشت، (2017)

مبحث 1: مقدمه ای بر مراقبت فراگیر

ما اطلاعاتی را در چارچوب تنوع مراقبت از سالمندان استخراج کرده‌ایم و بهترین نمونه‌ها و نکات را با هم ترکیب نموده ایم تا به شما در شروع فعالیت خود در ارائه مراقبت فراگیر، کمک کنیم.

نتیجه برای خدمت گیرنده گان	اقدامی که توسط ارائه دهندگان مراقبت از سالمندان مورد نیاز است	بهترین نمونه ها و نکات
1. انتخاب های آگاهانه سالمندان اطلاعاتی در مورد سیستم و خدمات مراقبت از سالمندان دارند که آنها را درک می کنند و اطلاعات را برای اعمال انتخاب و کنترل بر مراقبتی که دریافت می کنند، مفید می دانند.²	اطلاعات را در قالبی مناسب، از طریق اشکال مختلف (آنلاین / چاپ شده / شفاهی / خبرنامه) و به زبانی که خدمت گیرنده آن را درک مینماید، ارائه دهید.⁴	• کارکنان از نحوه دسترسی به خدمات ترجمه شفاهی آگاه هستند. • خدمات ترجمه شفاهی و ترجمه نوشتاری ملی (TIS) • برای کسب اطلاعات بیشتر با شماره TIS National با 1300 575 847 تماس بگیرید. • کارکنان می دانند چگونه به خدمات وکالت دسترسی داشته باشند. • شبکه حمایت از سالمندان (OPAN) • با OPAN با شماره 1800 700 600 تماس بگیرید.
2. اتخاذ رویکردهای سیستماتیک برای برنامه ریزی و اجرا سالمندان شرکای فعال در برنامه ریزی و اجرای سیستم مراقبت از سالمندان هستند.²	خدمت گیرنده گان را در یک محیط حمایتی و ایمن از نظر فرهنگی مشارکت دهید چرا که آنها را قادر می سازد به عنوان شرکایی فعال مشارکت نموده و همچنین نیازهای فردی خود را بیان کنند.²	• به دنبال اطلاعاتی در مورد سنت های فرهنگی یا مذهب مراجعین خود و خانواده ها/مراقبان آنها باشید که برای آنها معنادار می باشد.¹
3. مراقبت و پشتیبانی قابل دسترس افراد مسن در مناطق روستایی، دور دست، منطقه‌ای و کلان‌شهری استرالیا به خدمات مراقبت از سالمندان و حمایت‌های متناسب با ویژگی‌های متنوع و تجربیات زندگی‌شان دسترسی دارند.²	برای یافتن و غلبه بر موانع دسترسی به سیستم مراقبت از سالمندان، با دست اندرکاران، همکاری کنید.²	• به منابعی دسترسی داشته باشید که بینشی در مورد زبان های مختلف، سنت های قومی یا مذهبی و تجربیات مهاجرت/پناهندگی مهاجران مسن در استرالیا ارائه می دهد.¹ • از اطلس فرهنگی به عنوان نقطه شروع برای دانستن بیشتر در مورد زمینه های گوناگون فرهنگی جمعیت های مهاجر استرالیا استفاده کنید. (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. حمایت از یک سیستم فعال و انعطاف پذیر یک سیستم مراقبت از سالمندان فعال و منعطف که به نیازهای گروه‌های متنوع موجود و در حال ظهور، از جمله نیروی کار مراقبت از سالمندان که به طور فزاینده‌ای متنوع هستند، پاسخ می‌دهد.²	تعامل با جامعه محلی و دست اندر کاران برای یافتن نیازهای نوظهور و اینکه چگونه مدل های ارائه خدمات می توانند برای پذیرش این نیازها تطبیق داده شوند، از جمله اینکه چگونه نیروی کار سازمان رویکردی فراگیر برای مراقبت نشان می دهد.²	استخدام و دسترسی به کارکنان دوزبانه (حرفه‌ای، پرسنل بهداشتی و اجتماعی، و کارکنان مراقبت) که به زبان‌هایی صحبت می‌کنند که پاسخگو و منعکس کننده زبان‌های ترجیحی خدمت گیرنده هستند.

1. مرکز تنوع فرهنگی در سالمندی، (2022)

2. وزارت بهداشت، (2019)

نتیجه برای خدمت گیرندگان	اقدامی که توسط ارائه دهندگان مراقبت از سالمندان مورد نیاز است	بهترین نمونه ها و نکات
5. خدمات محترمانه و فراگیر یک سیستم مراقبت از سالمندان فعال و منعطف که به نیازهای گروههای متنوع موجود و در حال ظهور، از جمله نیروی کار مراقبت از سالمندان که به طور فزایندهای متنوع هستند، پاسخ می‌دهد¹.	ابزارها، آموزش‌ها و اطلاعاتی را مورد جستجو، توسعه و استفاده قرار دهید که از ارائه مراقبت‌هایی حمایت می‌کند که شامل ویژگی‌های متنوع و درس‌هایی از زندگی می‌باشد¹.	مرکز تنوع فرهنگی در سالمندی منابع چندزبانه ای را برای حمایت از ارائه مراقبت های فراگیر ایجاد نموده است. دسترسی به منابع رایگان در اینجا: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources
6. رفع نیازهای آسیب پذیرترین افراد سالمندان می‌توانند به خدمات و حمایت‌های مراقبت از سالمندان با کیفیت بالا و ایمن به لحاظ فرهنگی دسترسی داشته باشند که نیازهای آنها را بدون توجه به آسیب پذیری های شخصی، اجتماعی یا اقتصادی آنها، برآورده می‌نماید¹.	ارائه مدل‌های خدمات فراگیر برای رفع نیازهای آسیب‌پذیرترین افراد، و همکاری با سایر دست اندر کاران برای اطمینان از برآورده شدن طیف کامل نیازها¹.	• قانون مراقبت از سالمندان 1997 https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241 • استانداردهای کیفیت مراقبت از سالمندان https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards • چارچوب تنوع مراقبت از سالمندان https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework

منابع

- مرکز تنوع فرهنگی در سالمندی. (2021). استانداردهای خدمات فراگیر (نسخه دوم). <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>
- مرکز تنوع فرهنگی در سالمندی. (2022). راهنمای عمل - اطلاعات ویژه فرهنگ. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>
- وزارت بهداشت. (2017). چارچوب تنوع مراقبت از سالمندان. دولت استرالیا - <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>
- مراقبت از سالمندان چندفرهنگی. (2019). راهنمای بهترین عملکرد مراقبت: حمایت از تنوع در مراقبت سالمندان و جامعه. [MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf](https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)
- OPAN: شبکه حمایت از افراد سالمند <https://opan.org.au/>



ارتباطات فراگیر

سبک های ارتباطی و گوش فرا دادن

هنگام کار کردن با گروه های مختلف، سبک های ارتباطی و مهارت های گوش فرا دادن برای ارائه مراقبت مورد لزوم می باشد. هنگام برقراری ارتباط با افراد مختلف سالمند، می باید بافت فرهنگی فرد در نظر گرفته شود.

یادآوری این نکته مهم است که هیچ گروه فرهنگی وجود ندارد که همگن باشد. افراد درون یک گروه فرهنگی نیز تفاوت های منحصر به فردی با یکدیگر دارند. کسب دانش در مورد چگونگی حضور افراد مختلف در یک گروه فرهنگی، به ما امکان می دهد تا بین فرهنگ های مختلف، تعامل داشته باشیم¹.

زمینه فرهنگی اشاره به فرهنگی دارد که فرد در آن رشد یافته و این که چگونه بر رفتارهایی مانند ارتباطاتش تأثیر می گذارد.

بافت بالا: فرهنگ هایی که از اشکال غیرمستقیم و جزئی ارتباط استفاده می کنند.	بافت پایین: فرهنگ هایی که از شیوه های ارتباطی سریع و مستقیم استفاده می کنند.
• قبل از ارائه اطلاعات ابتدا رابطه ای را برقرار کنید. • فرهنگ بافت بالا این موارد را در نظر می گیرد: - موقعیت اجتماعی - محیط اطراف - پیشینه • هنگام برقراری ارتباط بر محیط بیرونی تمرکز کنید. کشور ها: ژاپن، فیلیپین، چین، فرانسه، اسپانیا، برزیل و غیره.	• ترجیح بر تمرکز روی پیام • عدم علاقه به زمینه • استفاده از کلمات، حرکات و لحن برای برقراری ارتباط. • اشاره مستقیم به اصل مطلب کشور ها: انگلستان، ایالات متحده آمریکا و استرالیا.



مبحث 2: ارتباطات فراگیر

سبک های ارتباطی به نحوه تعامل افراد و تبادل اطلاعات هنگام برقراری ارتباط اشاره می کند. اینها بر نحوه دریافت و تفسیر پیام ها تأثیر می گذارد.

تحلیلی: منطقی و مبتنی بر واقعیت • آنها به تمام اطلاعات نیاز دارند • ارتباط سریع و مستقیم و منطقی را ترجیح دهند	عملی: سازماندهی شده و برنامه ها و رویه های دقیق را ترجیح می دهد • منظم در هنگام برقراری ارتباط • ارائه اطلاعات قبل از جلسه و جزئیات گام به گام.
تجربی: اطلاعات را کاوش می کند و می تواند عدم قطعیت را تحمل کند • آنها برنامه های ساده را ترجیح داده و برنامه های پر جزئیات آنها را خسته می کند. • از خلاقیت لذت می برند	رابطه ای: ارتباط گیرندگان نسبی احساسی و می توانند اشارات غیر کلامی را درک کنند • تصمیم گیری بر اساس احساسات آنهاست • ارتباط با موضوعات شخصی را ترجیح می دهد.

نکاتی برای گوش فرا دادن بهتر



گوش دادن: برای درک نمودن، گوش فرا دهید.

- توجه خود را به شخص معطوف کنید
- از طریق نشانه های غیرکلامی به مخاطبتان نشان دهید که به او گوش می دهید.
- برای مثال: تکان دادن سر، تماس چشمی و لحن صدا

تصدیق: بگذارید طرف مقابل بداند که شما درباره آنچه گفته است چگونه فکر می کنید (چه کلامی و چه غیرکلامی).

- اطمینان حاصل کنید که آنها در می یابند که این صرفاً برداشت شماست.
- پیام های کلیدی آنها را بازنویسی کنید.
- به عنوان مثال: "صرفاً برای بررسی، آیا به دلیل ... چنین احساسی داشتید."

بررسی: مطمئن شوید که طرف مقابل را درک کرده اید.

- پس از تکرار گفته آنها، از آنها بپرسید که آیا مطلب آنها را به درستی گرفته اید یا خیر
- این کار باعث می شود که فرد به راحتی برداشت شما را تأیید نموده یا بر آن بیفزاید
- به عنوان مثال: "این درست است؟" "اینگونه است؟" "آیا برداشت من درست است؟"

پرس و جو کنید: سوالاتی با پایان باز بپرسید که به فرد کمک می کند اطلاعات خاصی در مورد رویدادها یا اقدامات به شما ارائه دهد.

- فقط در مورد اطلاعاتی که درک نمی کنید پرس و جو کنید.
- به عنوان مثال: «قبلاً اشاره کردید که منظورت از آن چی بود؟»

منابع

Culture Plus Consulting Pty. Ltd (2018). *تفاوت ارزش فرهنگی که باید بدانید*.

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

Diversicare. کتابچه نکات فرهنگی، ص 10 تا 15. *Little Book of Cultural Tips*. http://www.diversicare.com.au/wp-content/uploads/2015/09/Little_Book_of_Cultural_Tips_final_proof_7_May_2015-FINAL-4-27pm.pdf

تکنیک های ارتباط موثر: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

رهبری فراگیر

رهبران فراگیر محترم بوده و با مردم منصفانه رفتار می کنند، برای منحصر به فرد بودن افراد ارزش قائل هستند و از تفکر گروه های مختلف استفاده می کنند¹.

انصاف و احترام	ارزش و تعلق	اعتماد به نفس و الهام بخشی
برابری در برخورد و فرصت ها	افراد احساس می کنند که منحصر به فرد بودن آنها شناخته شده است، و آنها احساس می کنند که از نظر اجتماعی مرتبط هستند.	محیطی امن برای افراد از همه گروه ها ایجاد کنید تا گفتمان کنند و بیشترین تلاش خود را در محل کار به انجام برسانند.

محیط کار بسیار کمتر همگن و بسیار متنوع تر از قبل شده است که در نهایت بر اولویت های کسب و کار و تغییر شکل قابلیت های مورد نیاز رهبران تأثیر می گذارد¹. شش ویژگی رهبری فراگیر وجود دارد که راهبردهایی را برای کمک به سازمان ها در پرورش قابلیت های فراگیر در میان جمعیت رهبری خود، پیشنهاد می کند¹.

شش ویژگی رهبری فراگیر	رفتارهایی که می توان اتخاذ نمود
تعهد: رهبران فراگیر متعهد به تنوع و شمول همه مردم می باشند.	خودآگاهی: این شامل وقت گذاشتن برای درک سوگیری ها، نقاط قوت و ضعف خود است.
شجاعت: صحبت کنید و خود و دیگران را به چالش بکشید تا مسائل را از منظر فرهنگی و فراگیر را در بیابید (به عنوان مثال، اگر رفتار نژادپرستانه را مشاهده می کنید، راجع به آن صحبت کنید و آن را گزارش کنید).	با آسیب پذیری شجاعانه رهبری کنید: نقاط ضعف خود را بشناسید و آنها را به اشتراک بگذارید. از افرادی که نادیده انگاشته شده اند یا بخشی از گروه های اقلیت هستند، دفاع کنید.
شناختی: مراقب تعصبات خود و سازمان باشید.	شکاف ها را شناسایی کنید: نقاط ضعف و شکاف های دانش خود را شناسایی کنید
کنجکاوی: ذهنیتی از فهم اینکه افراد مختلف چگونه جهان را می بینند و تجربه می کنند داشته باشید (به عنوان مثال، می توانید به دنبال اطلاعاتی باشید تا نظرات آنها را درک کنید یا با احترام با آنها صحبت کنید).	گوش فرا دهید تا درک کنید: گوش دادن و کمک به مردم برای برقراری ارتباط و انتقال دانش.

موضوع 3: رهبری فراگیر

شش ویژگی رهبری فراگیر	رفتارهایی که می توان اتخاذ نمود
هوش فرهنگی: دارای انگیزه، دانش و سازگاری برای آگاهی فرهنگی باشید.	آگاهی اجتماعی: محیط اجتماعی خود را درک کنید و از این اطلاعات برای ایجاد یک فرهنگ فراگیر استفاده نمایید.
همکاری: توانمندسازی افراد برای مشارکت در تنوع و شمول.	ایجاد ارتباطات: با دیگران ارتباط برقرار کنید تا موانع و اقدامات را برای گنجاندن و تنوع بهتر، درک نمایید.

منابع

دروازه مراقب. صحبت کردن از طرف کسی. <https://www.carerateway.gov.au/help-advice/speaking>

مرکز رهبری خلاق. (2022). رهبری فراگیر: اقداماتی که سازمان شما باید مد نظر داشته باشد آن را به درستی انجام دهد. <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>

مرکز رهبری خلاق. (2022). گوش دادن فعال چیست؟ چگونه می توانم آن را بهتر انجام دهم؟ [/https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills](https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills)

دیلون، بی و بورک، جی (2016). شش ویژگی برجسته رهبری فراگیر: شکوفا شدن در دنیای جدید متنوع. انتشارات دانشگاه دیلویت <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



تماس در طول زمان فاصله گذاری اجتماعی

تأثیرات کووید-19 و انزوای اجتماعی در افراد سالمند، تأثیرات مخربی بر کیفیت زندگی و مرگ و میر زودرس گذاشته است. معاشرت نمودن بر خطر ابتلا به بیماری و مرگ در کنار سلامت و رفاه کلی ما تأثیر دارد¹.

فاصله گذاری اجتماعی به معنای انزوا یا تنهایی نیست و یا نباید به آن منجر شود. با بدل شدن کووید به هنجار جدید ما، استراتژی ها و مقرراتی برای محافظت از سالمندان ما وضع گردیده است. این وظیفه ما به عنوان ارائه دهندگان خدمات است که به مقررات دولتی برای اطمینان از ایمنی همگان پایبند باشیم.

هدف این است که اطمینان حاصل شود که همه مردم به اطلاعات قابل درک، دسترسی دارند تا از نظر فرهنگی ایمن بمانند. در اینجا چند نمونه از موانعی که افراد سالمند ممکن است با آن مواجه شوند آورده شده است.

موانع

عوامل فرهنگی	انگیزه و نگرش	منابع شخصی
• گروه های اقلیت • زبان و سواد آموزی • ارزش ها و اعتقادات • تقسیم بندی جامعه	• دانش محدود از مزایای مشارکت • دانش محدود از فعالیت های تعامل • علاقه محدود به موضوع • اعتماد محدود تصمیم گیرندگان • انتظارات برآورده نشده • "خستگی" مشاوره	• تاب آوری فردی محدود شده • دسترسی محدود به اینترنت • تحصیلات و توانایی محدود • پول محدود • انزوای جغرافیایی • ناتوانی و اختلالات حسی • اعتماد به نفس محدود • شبکه های اجتماعی محدود



موضوع 4: ارتباط در زمان فاصله گذاری اجتماعی

اقدامات در طول COVID-19 و پس از آن:

1 ارتباط تلفنی

از روش هایی مانند Telehealth برای حمایت از ارتباط با مراجعین استفاده کنید. از کارکنان بهداشتی جامعه، مددکاران اجتماعی، پزشکان و سایر پرسنل تقاضا کنید که با مراجعین تماس بگیرند، ارزیابی سلامتی خود را انجام دهند و نیازهای خود را در زمان های چالش برانگیز از طریق تماس های تلفنی برطرف نمایند.

2 ارتباط مجازی

- تماس های ویدیویی باید در فعالیتهای روزمره آنها پیاده سازی شود.
- مراجعین سالمند را به برنامه ها/خدمات سواد دیجیتالی ارتباط دهید¹.
- حساب های ارتباطی آنلاین مانند Zoom، MS Teams، FaceTime، Skype و غیره را برقرار نمایید.

3 تحویل خدمات

- هنگامی که با استفاده از فناوری ارتباط برقرار کردید، فعالیت های آنلاین مشترک مانند مطالعه کردن، ورزش یا بازی آنلاین را با هم در نظر داشته باشید.
- به روش های اولیه برگردید و نامه های دست نویس بنویسید تا در ارتباط بمانید.
- قبل از حضور در منزل، حتماً دستورات بهداشت عمومی و ایالتی را بررسی کنید و برنامه های ایمن COVID را دنبال کنید².
- اگر نزدیک یک عزیز یا همسایه سالخورده زندگی می کنید، بسته مراقبتی را در آستانه در او قرار دهید یا پیشنهاد دهید اقلام ضروری مانند خواربار را برای آنها تهیه کنید¹.

منابع

- موسسه استرالیایی مطالعات خانواده (2020). خانواده ها در استرالیا زندگی در طول کووید-19 را بررسی می کنند: گزارش 2، زمانی که از هم جدا هستیم در ارتباط بمانیم. دولت استرالیا 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). مشارکت جامعه در طول مجموعه ابزار COVID-19. <https://capire.com.au/impact/publications>
- Capire، (2020). مشارکت فراگیر جامعه: در زمان فاصله گذاری فیزیکی. <https://capire.com.au/impact/publications>
- وزارت بهداشت. (2022). شیوع COVID-19 در مراکز مراقبت از سالمندان اقامتی استرالیا. دولت استرالیا <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>
- وزارت بهداشت. (2022). مدیریت مراقبت در منزل از طریق COVID-19. <https://www.health.gov.au/health-topics/aged-care/advice-on-aged-care-during-covid-19/managing-home-care>
- اسمیت، ام، استینمن، ال، و کیسی، ای.ا. (2020). مبارزه با انزوای اجتماعی در میان افراد مسن در زمان فاصله گذاری فیزیکی: پارادوکس ارتباط اجتماعی COVID-19. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. موسسه استرالیایی مطالعات خانواده، (2020)
2. وزارت بهداشت، (2022)

کار با مترجمان شفاهی

نقش مترجمان

مترجمان شفاهی حرفه ای به استانداردهای اخلاقی و حرفه ای آیین نامه اخلاق و آیین رفتار مؤسسه مترجمان و مترجمان استرالیا (AUSIT) ملزم می باشند.

زمانی که ما نیاز به کار با مترجمان شفاهی داریم	چرا ما باید با مترجمان شفاهی کار کنیم
• خدمت گیرنده ای هم که معمولاً به زبان انگلیسی مسلط است بنابر ناراحتی مربوط به موقعیت یا وضعیت سلامتی خود قادر به برقراری ارتباط روان نمی باشد. • خدمت گیرنده قادر به درک ارتباط توسط یک کارمند نیست. • خدمت گیرنده قادر به برقراری ارتباط روان به زبان انگلیسی نیست. • خدمت گیرنده بنا به هر دلیلی نیاز به تعامل با مترجم شفاهی را نشان می دهد. • در صورت امکان، اطمینان حاصل کنید که مترجم از نظر جنسیت با خدمت گیرنده مطابقت دارد. • ارائه آموزش بهداشتی.	• انجام این کار وظیفه قانونی ماست. • ما به مراقبت از مراجعین خود موظف می باشیم تا خطر عدم ارتباط را به حداقل برسانیم. • این تضمین می کند که مراجعین ما تمام اطلاعات مورد نیاز خود را برای تصمیم گیری آگاهانه دریافت می کنند.

ارائه دهندگان مراقبت سالمندان با بودجه دولت می توانند از خدمات ترجمه کتبی و ترجمه شفاهی ملی (TIS) به صورت رایگان برای انجام مسئولیت های خود به عنوان ارائه دهندگان تایید شده، استفاده کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر با شماره 131 450 TIS National تماس بگیرید.

سایر خدمات ترجمه کتبی و ترجمه شفاهی:

- برای زیر 65 سال، پشتیبانی با ترجمه شفاهی، ترجمه کتبی و ارتباطات (SWITCH)
- خدمات رله ملی

آیا خانواده یا دوستان می توانند مترجم شفاهی باشند؟

خانواده، دوستان یا اعضای نزدیک جامعه نباید به عنوان مترجم شفاهی بکار گرفته شوند، حتی در مواردی که خدمت گیرندگان ممکن است از آنها درخواست نمایند:

1. ممکن است ندانید که دوست یا خویشاوند چقدر به زبان انگلیسی یا به زبان خدمت گیرنده تسلط دارد.
2. از افراد دوزبانه تایید نشده می توان برای کمک به برقراری ارتباط در مواقع اضطراری، شرایط اورژانس یا جایی که مترجم شفاهی معتبری در دسترس نیست، استفاده کرد. تحت هیچ شرایطی نباید از کودکان (خردسالان) استفاده شود.
3. استفاده از مترجمان بی صلاحیت یا نامناسب می تواند پیامدهای جدی برای همه طرف های ذینفع داشته باشد، به ویژه در مواردی که سردرگمی ایجاد میشود یا پای مسائل حقوقی و/یا بهداشتی در میان است.
4. با بکار گیری یک مترجم شفاهی ثبت شده، می توانید به حفظ حرمت و حریم خصوصی خدمت گیرنده، به ویژه در هنگام بحث در مورد موضوعات حساس یا تصمیم گیری، کمک نمایید.

مبحث 5: کار با مترجم شفاهی

حمایت فرهنگی

هنگامی که خدمت گیرنده درخواست می کند، استفاده از یک فرد یا حامی فرهنگی را مورد حمایت قرار دهید. آنها نباید جایگزین یک مترجم شفاهی ثبت شده باشند. برای یافتن خدمات مترجم شفاهی مناسب، با خدمات دولتی محل خود در منطقه تان تماس بگیرید.

خدمت گیرنده از تعامل با یک مترجم شفاهی، خودداری می کند

اگر خدمت گیرنده از تعامل با مترجم شفاهی خودداری نمود، که این حق را دارد، مطمئن شوید که آن را مستند کنید. شما همچنین باید این مطلب را به یک رهبر تیم گزارش دهید چرا که این مسئله به عنوان یک حادثه محل کار طبقه بندی می شود.

شروع کردن	تثبیت موقعیت	صحبت کردن
- هدف قرار ملاقات را به اطلاع مترجم شفاهی برسانید. این کار را می توان در بخش یادداشت های فرم رزرو یا در یک جلسه 10 دقیقه قبل از قرار انجام داد. این کار به مترجم شفاهی کمک می کند تا برای قرار ملاقات و درک بهتر همه طرفین آماده شود. - مترجم شفاهی می تواند یک دستیار فرهنگی باشد که می تواند به شما بازخورد فرهنگی بدهد که درک شما از واکنش ها و پاسخ ها را افزایش می دهد.	- ایده آل آن است که طوری بنشینید که خدمت گیرنده غیرانگلیسی زبان مستقیماً رو به شما باشد و مترجم شفاهی در کنار شما قرار بگیرد. - به مترجم شفاهی این اجازه را بدهید تا خود را به خدمت گیرنده معرفی کند. با خدمت گیرنده غیر انگلیسی زبان خود ارتباط چشمی داشته باشید تا نشان دهید که وی مرکز توجه شما هست، مگر اینکه این کار از نظر فرهنگی محترمانه تلقی نشوند.	- همیشه با ضمیر اول شخص صحبت کنید تا دچار سردرگمی نشوید. این تضمین کننده آن است که پیام توسط همه طرف ها به درستی درک می شود. - از زبانی ساده و جملات کوتاه استفاده کنید. - اغلب مکث کنید تا به خدمت گیرنده گان یا مترجمان شفاهی این اجازه را بدهید تا اطلاعات را دریافت کرده و سوالات را بررسی کنند. - مترجم شفاهی را تشویق کنید که در صورت نیاز توضیح بخواهد یا درخواست تکرار کند. - از بکار گیری اصطلاحات، کلمات عامیانه، لهجه خاص یا ضرب المثل ها خودداری کنید.

منابع

سلامت کوئینزلند (2007). رهنمودهای کار با مترجم شفاهی.

https://www.health.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

سلامت کوئینزلند (2019). خدمات مترجم شفاهی در کوئینزلند بهداشت - اطلاعات برای کارکنان.

<https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

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

خدمات ترجمه شفاهی و ترجمه کتبی (TIS).

<https://www.tisnational.gov.au/>



برگه‌های راهنمایی مشارکت فراگیر

برگه‌های راهنمایی برخی از ملاحظات کلیدی را هنگام کار با این گروه‌های متنوع در جامعه ارائه می‌دهند:



1. سالمندان با پیشینه‌های متفاوت

2. افراد با پیشینه‌های فرهنگی و زبانی مختلف

3. مردم بومی و جزیره نشین تنگه تورس

4. لزبین، همجنسگرا، دوجنس، ترنس و دارای تنوع جنسیتی، افراد اینترسکس (LGBTQIA+)

به خاطر داشته باشید که این برگه‌های راهنمایی می‌توانند به عنوان راهنمای ارائه‌دهندگان خدمات مراقبت از سالمندان استفاده شوند تا در صورت لزوم به آنها مراجعه کنند. اگر ارائه‌دهندگان خدمات مراقبت از سالمندان علاقه مند به یادگیری بیشتر در مورد این گروه‌های متنوع هستند، پیوندهای مفیدی برای اطلاعات بیشتر ارائه کرده ایم.

سالمندان با پیشینه های متفاوت

وزارت بهداشت به این موضوع اشاره می کند که افراد مسن دارای نیازها، ویژگی ها و تجربیات زندگی مختلفی هستند که آنها را بخشی از یک گروه یا گروه های متعددی می کند که ممکن است در طول زندگی خود با طرد، انگ و تبعیض مواجه شوند¹.

استرالیایی های مسن تر ممکن است بخشی از یک گروه یا چند گروه زیر باشند:



سالمندان با پیشینه های متفاوت

نکات	موانع
- اطلاعاتی را ارائه دهید که خواندن آن آسان و ساده باشد. - چنانچه از زبان دیگری هستند، اطلاعاتی را به زبانهای دیگر ارائه دهید گروه های متنوع فرهنگی و زبانی (CALD). - مطمئن شوید که خدمت گیرنده نحوه دسترسی به اطلاعات را بلد باشد. (به عنوان مثال، برای ترجمه نیازهای خدمت گیرنده و خدماتی که مراقبین می توانند ارائه دهند، با خدمات مترجم شفاهی تماس بگیرید).	اطلاعات: افراد مسن مختلف ممکن است ندانند چگونه به اطلاعات دسترسی داشته باشند یا سطح سواد متفاوتی داشته باشند. (به عنوان مثال، یک زن آسیایی مسن برای کمک در خانه و دسترسی به اطلاعات مراقبت از سالمندان به خدمات نیاز دارد).
- مراجعه با زمینه ها و مکان های مختلف باید به مراقبت مناسب دسترسی داشته باشند. - خدماتی را برای کسانی که در مناطق دورافتاده هستند پیدا کنید. (به عنوان مثال، با جامعه محلی در ارتباط باشید و با مردم محلی گفتگو کنید تا شکافها را ببایید و بدانید کدام مناطق به خدمات مراقبت از سالمندان نیاز بیشتری دارند).	پشتیبانی و دسترسی: مناطق روستایی فاقد ارائه دهندگان مراقبت از سالمندان برای حمایت از خدمت گیرنده گان ما و اجازه دسترسی به اطلاعات و خدمات می باشند. (به عنوان مثال، برخی از بومیان و جزایر تنگه توریس در مناطق دور افتاده هستند. آنها هنوز نیاز به دسترسی به خدمات ما دارند).

خدمات فراگیر

- یک رابطه محرمانه ایجاد کنید.
- در مورد سبک زندگی، نیازهای بهداشتی، هویت فرهنگی و غیره خدمت گیرندگان پرسجو کنید.
- برای فعالیت هایی برای رفع نیازهای آنها (مثلاً شرکت در اجتماع محلی یا اجتماعات مذهبی) برنامه ریزی کنید
- تنوع آنها را با ارائه خدمات منعطف برای رفع نیازهای آنها بشناسید و از آنها حمایت کنید
- به دیگران در مورد فراگیری، آموزش دهید.

منابع

وزارت بهداشت، (2019). اقدام مشترک برای حمایت از همه سالمندان با پیشینه های متفاوت: راهنمای ارائه دهندگان مراقبت از سالمندان. دولت استرالیا / <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

CarerGateway. آیا از فرد مبتلا به بیماری روانی مراقبت می کنید؟ پشتیبانی و خدماتی را برای کمک به خودتان پیدا کنید. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

CarerGateway. آیا از یک فرد جانباز (بازنشسته نظامی) مراقبت می کنید؟ پشتیبانی و خدماتی را برای کمک به خودتان پیدا کنید. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

CarerGateway. آیا از یک فرد معلول مراقبت می کنید؟ 10 راه برای آسان تر کردن زندگی <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>





مردم جزیره بومی و تنگه تورس

جامعه بومیان و جزیره نشینان تنگه تورس تقریباً 798 400 نفر از جمعیت استرالیا است. در اینجا چند نکته برای کمک به غلبه بر برخی موانع رایجی که توسط جامعه بومیان و جزیره نشینان تنگه تورس تجربه شده است آورده شده است.

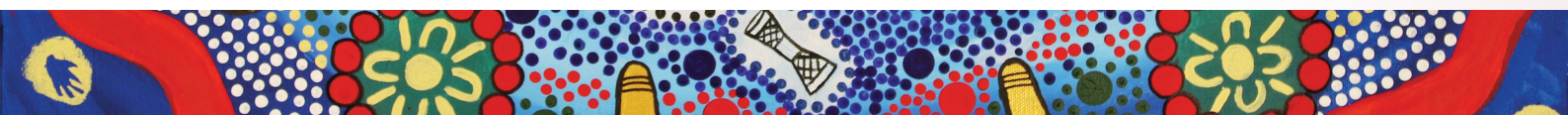
نکات	موانع
• به مردم بومی و جزیره نشین تنگه تورس اجازه دهید اطلاعاتی را در مورد نحوه دریافت مراقبت ارائه دهند. (به عنوان مثال، "آیا می دانید که Anglicare یک کارمند پشتیبانی از ملت نخست (First Nations) دارد؟ دوست داری تو را هم به آنها ارتباط دهیم؟").	نگرش ها، ارزش ها و باورها بین فرهنگ ها از جمله نحوه نگاه مردم به مراقبت متفاوت است. (به عنوان مثال، جوامع ملل نخست معمولاً ترجیح می دهند که خویشاوندان آنها خدماتی را برای بزرگان خود ارائه دهند).
• ملت های نخست دارای فرهنگ هایی با بافت بالا هستند، به این معنی که آنها می خواهند قبل از گفتگوهای عمیق رابطه برقرار کنند. • اجازه دهید حرف این گروه شنیده شود. • به آنها اجازه دهید داستان بگویند. (به عنوان مثال، صبور باشید و به داستان آنها گوش فرا دهید تا آنچه را که در حال برقراری ارتباط هستند جمع آوری کنید).	ارتباط (به عنوان مثال، ملت نخست ها، فرهنگ هایی با بافت بالا هستند، به این معنی که آنها ترجیح می دهند برای پاسخ به سوالات رابطه داشته باشند و با داستان ها ارتباط برقرار کنند).
• با نمایش پرچم های بومیان و جزیره نشینان تنگه تورس و قدردانی از کشور در همه مناطق پذیرش مراقبت از سالمندان، از جمله تمام مناطق پذیرش اداری در سراسر سازمان، یک محیط امن فرهنگی ایجاد کنید. • در رویدادهای فراگیر فرهنگی شرکت کنید (به عنوان مثال، با استخدام کارکنان ملت نخست برای کار در مراکز مراقبت از سالمندان و تیم های خدمات مراجع، اعتماد سازی کنید. هنگام برگزاری جلسات با ارائه برای مخاطبان داخلی یا خارجی، اطلاعات و مواد حمایتی مانند قدردانی از کشورها را ارائه دهید.	اعتماد (به عنوان مثال، تاریخ استرالیا نسبت به مردم ملت نخست، به دلیل قتل عام های ثبت شده، مرگ در بازداشت و سیاست استرالیایی سفید که مردم ملت نخست را از مکان های عمومی خاص، از جمله بازماندگان نسل های دزدیده شده محروم می کرد، باعث بی اعتمادی فراوانی گشته است).
• برخی افراد به شیوه ای نژادپرستانه بدون عواقب رفتار می کنند. ما باید اطمینان یابیم که این دست رفتارها مورد تایید نیست. به افراد و تنوع آنها احترام بگذارید. (به عنوان مثال، قبل از تعامل با فرهنگ/خرده فرهنگ های خود آشنا شوید زیرا اقوام مختلف دارای سنت ها، باورها و هنجارهای فرهنگی متنوعی در بین یکدیگر هستند. از توهین نژادی، تبعیض یا رفتار توهین آمیز استفاده نکنید).	نژاد پرستی (به عنوان مثال، تاریخ استرالیا در قبال ملت های نخست، تاریخی از جداسازی و تبعیض، رفتار نژادپرستانه نباید در آن تحمل شود).
• مفهوم بزرگان (ریش سفیدان) را درک کنید. • از ملت های نخست مشاوره بگیرید. • مرکز مراقبت از سالمندان، و مرکز کودکان و خانواده ها را با سازمان ها و جامعه محلی ملت نخست را به نمایندگی از مراجعین ملت نخست مرتبط کنید. (به عنوان مثال، با ارائه دهندگان مراقبت های بهداشتی و خدمات محلی ملت های نخست در ارتباط باشید و از آنها در مورد بهترین نحوه ارائه خدمات به بزرگان یا سالمندان در مراکز مراقبتی از آنها راهنمایی بگیرید).	خدمات متنوع (به عنوان مثال، یک رویکرد مناسب برای همگان وجود ندارد، مردم ملت نخست نیازها و الزامات متنوع، خدمات تخصصی از نظر فرهنگی ایمن و مناسب دارند).



مردم جزیره بومی و تنگه تورس

منابع

- AIHW (موسسه رفاه سلامت استرالیا)، (2021). مشخصات بومیان استرالیا دولت استرالیا
<https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>
- Althaus، C، C & O'Faircheallaigh، (2022). رهبری از میان: مشارکت بومی و رهبری در خدمات عمومی. موانع مشارکت بومی و عملکرد رهبری.
<https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>
- دروازه مراقب. 3 پیوند کلیدی برای مراقبت کنندگان بومی و جزیره نشین تنگه تورس. <https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>
- دروازه مراقب. حمایت از مراقبین روستایی و دورافتاده. <https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>



افراد با پیشینه های فرهنگی و زبانی مختلف



افراد با پیشینه های فرهنگی و زبانی مختلف (CALD) به افرادی اطلاق می شود که دارای پیشینه و/یا فرهنگ غیر انگلیسی زبان هستند. گروه های CALD به ویژه در مراقبت از سالمندان با موانعی روبرو هستند. در اینجا چند نکته برای غلبه بر برخی موانع رایج آمده است.¹

نکات	موانع
- از خدمت گیرنده خود در مورد فرهنگ آنها و نحوه عملکرد مراقبت از سالمندان در فرهنگ آنها پرسجو کنید. - در جشن های فرهنگی مراجعین شرکت کنید. (به عنوان مثال، "سلام جوسلین، من فقط می خواستم بدانم مراقبت از سالمندان در کشور شما به چه شکل است؟")	نگرش ها، ارزش ها و باورها بین فرهنگ ها متفاوت است، از جمله اینکه مردم چگونه به مراقبت نگاه می کنند (به عنوان مثال، اکثر خانواده های فیلیپینی به طور سنتی ترجیح می دهند فرزندان از والدین خود مراقبت کنند تا از خدمات مراقبت از سالمندان استفاده کنند).
- استراتژی هایی مانند کارت های نشانه، مترجمان، اعضای خانواده، مترجمان شفاهی برای برقراری ارتباط اتخاذ کنید. (به عنوان مثال، «سلام خانم کیم، می خواهم به شما اطلاع دهم که ما خدمات مترجمی شفاهی با بودجه دولت داریم که شما و مادرتان می توانید به آنها دسترسی داشته باشید. این کار هزینه ای در پی ندارد و می تواند به شما در تصمیم گیری آگاهانه کمک کند. لطفاً اگر مایلید به این خدمت دسترسی داشته باشید یا اگر می خواهید اطلاعات بیشتری در مورد آن بدانید، مرا در جریان قرار دهید.)	ارتباط (به عنوان مثال، مراجعین ممکن است به زبان دیگری صحبت کنند، که می تواند درک مراقبت های مورد نیاز را دشوار کند).
- با جامعه و سازمان های CALD همکاری کنید.² (به عنوان مثال، خدمت گیرنده خود را به اعضای جدید جامعه که دارای پیشینه فرهنگی مشابهی هستند معرفی کنید. این می تواند در سازگاری با محیط جدید به آنها کمک کند).	سازگاری با محیط (به عنوان مثال، شوک فرهنگی ممکن است برای مراجعه کنندگان به دلیل مهاجرت به مکان جدید رخ دهد).
- ارائه اطلاعات و جلسات آموزشی در مورد نحوه دسترسی، مراقبت از سالمندان من و ارائه دهندگان CHSP. - به مراجع کمک کنید تا در سیستم مراقبت از سالمندان پیشروی کند. (به عنوان مثال، "آیا می توانم به شما کمک کنم تا در مراقبت از سالمندان من پیشروی کنید؟" "من یک جلسه اطلاعاتی پیدا کردم که می توانم در آن حضور یابیم، بنابراین هر دوی ما می توانیم درباره مراقبت از سالمندان بیشتر بیاموزیم").	جستجو در سیستم مراقبت از سالمندان (به عنوان مثال، برای برخی از افراد سیستم مراقبت از سالمندان تازه داری، این ممکن است هنگام پیمایش My Aged Care چالش هایی ایجاد کند).

افراد با پیشینه های فرهنگی و زبانی مختلف



نکات	موانع
• حوه دسترسی به مترجمان شفاهی و اطلاعات چندفرهنگی را بیاموزید. • فرصت های تعلیمی برای کارکنان/داوطلبان CALD را دنبال کنید/در آنها شرکت نمایید. • فعالیت هایی را برای تجلیل تنوع برنامه ریزی نمایید. (به عنوان مثال، "سلام لی، فستیوال چینی در این آخر هفته است! آیا می خواهید من شما را در این فستیوال همراهی کنم؟")	پشتیبانی از لحاظ فرهنگی و زبانی (CALD). (به عنوان مثال، هر مراقبی زبان دیگری نمی داند، یادگیری نحوه دسترسی و مشارکت در فعالیت های چند فرهنگی می تواند به خدمت گیرنده کمک کند).
• فعالیت هایی برای ترویج تنوع و معرفی فرهنگ های متعدد برنامه ریزی نمایید. • برای یادگیری فرهنگ های مختلف آماده باشید. • فرض نکنید که همه می توانند انگلیسی صحبت کنند یا بخوانند¹. (به عنوان مثال، خدمت گیرنده خود را به اعضای جدید جامعه که دارای پیشینه فرهنگی مشابهی هستند معرفی کنید. این می تواند در سازگاری با محیط جدید به آنها کمک کند).	کلیشه سازی (به عنوان مثال، خوزه، می تواند انگلیسی صحبت کند، اما این بدان معنا نیست که او می تواند آن را بخواند. بعضی اوقات تصویری ایجاد می شود، همیشه خوب است که سوال کرده و بررسی نمایید).

منابع

- AIHW (موسسه سلامت و رفاه استرالیا)، (2020). خلاصه داده های مراقبت از سالمندان GEN 2020 - نسخه سوم، کانبرا: GEN.
- <https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/Aged-care-datasnapshot%E2%80%94942020>
- وزارت بهداشت، (2019). اقداماتی برای حمایت از سالمندان با پیشینه های متفاوت: راهنمایی برای ارائه دهندگان مراقبت از سالمندان. زیر گروه تنوع کمیته بخش مراقبت سالمندان. دولت استرالیا
- <https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>
- لیلی شیائو: برنامه مراقبت بین فرهنگی برای کارکنان مراقبت از سالمندان
- <https://www.openlearning.com/courses/developing-themulticultural-workforce-to-improve-the-quality-of-care-for-residents>

لزبین، همجنس گرا، دوجنسه، ترنس و دارای تنوع جنسیتی، اشخاص اینترسکس (LGBTQIA+)

تعاریف

1

جهت گیری جنسی

به شخصی که از نظر احساسی، جسمی و/یا عاشقانه مجذوب او می شوید اشاره می کند. این می تواند شامل بر لزبین، همجنس گرا، دوجنسه، غیرجنس گرایان، دگرجنس گرایان، دمیجنس گرایان، پانجنس گرایان و بسیاری موارد دیگر باشد، اما به آنها محدود نمی شود. اصطلاح "ترجیح جنسی" نباید در زبان یا اسناد استفاده شود، چون به این معنی است که تمایلات جنسی یک انتخاب می باشد¹.

2

هویت جنسیتی

به احساس فرد بدون توجه به جنسیت تعیین شده در موقع تولد اشاره دارد. این موضوع مربوط به این است که شخص خودش را چطور پیدا می کند. از مرد و زن گرفته تا "غیر باینری" یا "جنسیتی"¹.

3

شرح (جنسیت)

به نحوه بیان شخص از هویتش اشاره دارد. این موضوع می تواند از طریق لباس، نحوه صحبت کردن، رفتار، ظاهر مانند مو و آرایش باشد. این موضوع می تواند از مردانه تا زنانه یا هیچکدام در زمان های مختلف متغیر باشد. هویت جنسیتی و گرایش جنسی را نمی توان بر اساس بیان جنسیت فرض کرد¹.

4

تنوع جنسیتی

اصطلاحی که برای توصیف هویت های جنسیتی استفاده می شود که تنوع بیانی فراتر از چارچوب دوگانه مرد و زن را نشان می دهد، از جمله اشخاصی که خودشان را ترنس جندر و سیال جنسیتی می شناسند.

بزرگان در جامعه LGBTQIA+ ممکن است جنسیت و/یا تمایلات جنسی شان را به مراقبین نشان ندهند چون این گروهها ممکن است در گذشته تبعیض، خشونت و بر چسب خوردن را تجربه کرده باشند.



لزبین، همجنس گرا، دوجنسه، ترنس و دارای تنوع جنسیتی، اشخاص اینترسکس (LGBTQIA+)

انجام ندهید	انجام دهید
• مراجعین را بر اساس هویت جنسیتی نادیده بگیرید/اجتناب کنید. • بر اساس اعتقادات خود، کسی را شرمندۀ کنید یا بر اساس آن عمل نمایید.	آگاهی ایجاد کنید • تأیید نمایید که اشخاص مسن LGBTQIA+ هویت و نیازهای متفاوتی دارند.
• اطلاعات خصوصی را به اشتراک بگذارید. • مراجعین را بر اساس هویت یا هویت هایشان تحقیر کنید. • از زبان توهین آمیز استفاده نکنید.	یک محیط ایمن ایجاد کنید • از خود اعتماد و احترام نشان دهید. • از روش های مناسب برای جمع آوری اطلاعات از مراجعان LGBTQIA+ استفاده کنید. • از ضرورت های خدمت گیرنده پشتیبانی کنید.
• اعضای خانواده را به دلیل رابطه ای که مراجع با آنها دارد کنار نگذارید. • در مورد ترجیحات یا هویت جنسی اشخاصی غیبت نکنید.	خانواده انتخاب • خانواده انتخابی LGBTQIA+ را در برنامه مراقبت از سالمندان مراجعین قرار دهید (مگر اینکه مراجع آن را نخواهد). • از خانواده ها دعوت کنید تا به رویدادها و فعالیت های جمعی ملحق شوند(با رضایت مراجع).
• کلیشه. • مغرضانه عمل کنید. • حق مراجع برای نمایش PRIDE را رد کنید. • اطلاعاتی را که ممکن است به مراجع LGBTQIA+ کمک کند، نادیده بگیرید.	مراقبت و پشتیبانی • راجع به اینکه چطور کلیشه ها بر کیفیت خدمات ارائه شده به مراجعان تأثیر می گذارد، گفتگو کنید. • در رویدادهای LGBTQIA+ اشتراک کنید. • دسترسی به معلومات LGBTQIA+، خدمات حمایتی و غیره را فراهم کنید. • بوسیله پرچم رنگین کمان، طناب پرچم، آثار هنری، تصویر، و غیره به وضوح پشتیبانی را نشان دهید¹.



لرین، همجنس گرا، دوجنسه، ترنس و دارای تنوع جنسیتی، اشخاص اینترسکس (+LGBTQIA)

زبان مناسب جنسیت برای استفاده

• ضمائر جنسیتی

پرسیدن از اشخاص در مورد ضمائر شان، بهتر از این است که از روی ظاهر آنها را قضاوت کنید.
برای مثال: "سلام سارا، وقتی شما را معرفی می کنم، چه ضمیری را ترجیح می دهید؟"

• زبان خنثی جنسیتی

بدون فرض کردن گرایش جنسی یا ویژگی های جنسی، سوالات باز پرسید که به دریافت کننده خدمت نشان می دهد که شما در مورد تنوع راحت هستید.
برای مثال: "صبح همگی بخیر، در مورد شریک زندگی/ همسران به من بگویید"
آن شخص در آن اتاق

• پذیرفتن تفاوت ها در خانواده ها

هر خانواده ای دگرجنس گرا، همجنس گرا یا از نظر بیولوژیکی مرتبط نیستند.
برای مثال: «شریک (های) زندگی یا عضو/ اعضای خانواده یا مراقب/های شما چه کار می کنند؟»

• اذعان به وضعیت متفاوت جنسی و/یا رابطه و جهت گیری های جنسی

ناراحتی در بحث در مورد روابط صمیمی LGBTQIA+ می تواند نشان دهنده شرم، تعصب یا ناراحتی باشد که می تواند مانعی در ارائه خدمات ایجاد کند.
در صورت نیاز، شریک های زندگی را در پروسه تصمیم گیری دخالت دهید.
برای مثال: "آیا دوست دارید شریک زندگی شما در این گفتگو حضور داشته باشد؟"¹

منابع

ABS (اداره آمار استرالیا)، (2016). سرشماری نفوس و مسکن: منعکس کننده استرالیا - داستان هایی از سرشماری، 2016. دولت استرالیا / <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 (موسسه استرالیایی مطالعات خانواده)، (2022). راهنمای عمل CFCA: ارتباط فراگیر با مراجعین LGBTQIA+. جامعه خانواده کودک استرالیا. دولت استرالیا. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

راهنمای Ally برای اصطلاحات، (2017). صحبت در مورد افراد دگرباش جنسی و برابری. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>
دروازه مراقب. آیا شما و LGBTI مراقب هستید؟ پشتیبانی و خدماتی را برای کمک به خودتان پیدا کنید.

<https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

وزارت کودکان، عدالت جوانان و امور چند فرهنگی، (2021). راهنمای عملی: اطفال با تنوع جنسیتی و گرایش جنسی. دولت استرالیا.

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

وزارت بهداشت، (2019). اقداماتی برای حمایت از همجنس‌گرایان زن، همجنس‌گرایان مرد، دوجنس‌گرا، ترنس‌ها و جنس‌های متنوع و بزرگان بین‌جنسی. راهنمای ارائه دهندگان مراقبت از سالمندان. زیرگروه تنوع کمیته بخش مراقبت سالمندان. دولت استرالیا.

<https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-tosupport-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





مجموعه ابزار تعامل فراگیر

Anglicare Southern Queensland مالکان سنتی زمین هایی را که خدمات ما در حال حاضر بر روی آن ها قرار دارد، تصدیق می کند. ما به بزرگان - گذشته، حال و در حال ظهور- احترام می گذاریم و نقش مهم مردم بومی و جزیره نشین تنگه تورس را در مراقبت از جوامع خود تصدیق می کنیم.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au