INCLUSIVE ENGAGEMENT TOOLKIT (ਇਨਕਲੂਸਿਵ ਐਂਗੇਜਮੈਂਟ ਟੂਲਕਿੱਟ)

ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ

Anglicare
Southern Queensland

ਸਵੀਕਾਰਨਾਮਾ

ਅਸੀਂ ਇਸ ਧਰਤੀ ਦੇ ਪਰੰਪਰਾਗਤ ਮਾਲਕਾਂ ਅਤੇ ਰਖਵਾਲਿਆਂ, ਟਰਬਲ ਅਤੇ ਜਗੇਰਾ/ਯੁਗੇਰਾ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਮਾਨਤਾ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਸ 'ਤੇ ਇਸ ਸਰੋਤ ਨੂੰ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਸੀ। ਅਸੀਂ ਆਦਿਵਾਸੀ ਅਤੇ ਟੋਰੇਸ ਸਟ੍ਰੇਟ ਆਈਲੈਂਡਰ ਲੋਕਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਮੀਨ, ਸਮੁੰਦਰ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਿਰੰਤਰ ਚੱਲ ਰਹੇ ਰਿਸ਼ਤਿਆਂ ਨੂੰ ਮਾਨਤਾ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਅਤੀਤ ਵਿਚਲੇ, ਅਜੋਕੇ ਅਤੇ ਉੱਭਰ ਰਹੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਸਤਿਕਾਰ ਭੇਟ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਮੌਜੂਦ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਇਹ ਸਨਮਾਨ ਭੇਟ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ Inclusive Engagement Toolkit (ਇਨਕਲੂਸਿਵ ਐਂਗੇਜਮੈਂਟ ਟੂਲਕਿੱਟ) ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਬਹੁ-ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ **multicultural@anglicaresq.org.au** 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜ ਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਰਾਬਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

Inclusive Engagement Toolkit (ਇਨਕਲੂਸਿਵ ਐਂਗੇਜਮੈਂਟ ਟੂਲਕਿੱਟ)

ਇੱਕ ਬਹੁ-ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਦੇਸ਼ ਵਜੋਂ, ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਧਰਮਾਂ, ਲਿੰਗਕਤਾਵਾਂ, ਸੱਭਿਆਚਾਰਾਂ, ਸਮਾਜਿਕ-ਆਰਥਿਕ ਪਿਛੋਕੜਾਂ, ਅਧਿਆਤਮਿਕਤਾ, ਭੂਗੋਲਿਕ ਫੈਲਾਅ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਅਨੁਭਵਾਂ, ਅਤੇ ਡਾਕਟਰੀ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ਾਲ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹਨ।

ਅਸੀਂ ਇਹ 'ਇਨਕਲੂਸਿਵ ਐਂਗੇਜਮੈਂਟ ਟੂਲਕਿੱਟ' ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਸਾਰੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਢੁੱਕਵੀਆਂ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਸਰਕਾਰ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੇ ਸਮਰਥਨ ਵਿੱਚ ਬਣਾਈ ਹੈ।

ਇਹ ਟੂਲਕਿੱਟ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਸਫ਼ਲਤਾ ਲਈ ਸੁਝਾਅ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਸਰੋਤਾਂ ਤੋਂ ਬਹੁਮੁੱਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਮੱਗਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਆਸ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਇਹ ਟੂਲਕਿੱਟ ਦੇਖਭਾਲ ਦਾ ਇੱਕ ਭਾਈਚਾਰਾ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਸੰਮਲਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਲੋੜਾਂ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਵਿਚਾਰਨ ਲਈ ਮੁੱਖ ਨੁਕਤੇ

- ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਅਤੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰੀ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ 'ਸਭ ਲਈ ਇੱਕੋ ਤਰੀਕਾ ਸਹੀ' ਠੀਕ ਨਹੀਂ ਬੈਠਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਟੂਲਕਿੱਟ ਇੱਕ ਆਮ ਸਰੋਤ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਅਤੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਹਿਯੋਗੀ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਰੁਝੇਵਿਆਂ ਦੀਆਂ ਵਧੇਰੇ ਰਣਨੀਤੀਆਂ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਬਜਾਏ, ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਅਧਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਵਾਲੇ ਉਪਾਅ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਅਸੀਂ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਗੱਲਬਾਤ ਅਤੇ ਸਾਂਝੀ ਸਿਖਲਾਈ ਕਰਨ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। Inclusive Engagement Toolkit (ਇਨਕਲੂਸਿਵ ਐਂਗੇਜਮੈਂਟ ਟੂਲਕਿੱਟ) ਨੂੰ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣ ਲਈ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਦਾ ਸੁਆਗਤ ਹੈ।

ਇੰਟਰਸੈਕਸ਼ਨਲਿਟੀ (ਅੰਤਰ-ਵਿਭਾਗਤਾ/ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਪਛਾਣ ਦੇ ਪਹਿਲੂ)

ਅਸੀਂ ਇਹ ਉਜਾਗਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹਾਂਗੇ ਕਿ ਇਸ ਟੂਲਕਿੱਟ ਵਿੱਚ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਅਤੇ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਇੰਟਰਸੈਕਸ਼ਨਲਿਟੀ ਦੀ ਧਾਰਨਾ 'ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੈ, ਜੋ ਪਰਸਪਰ (ਓਵਰਲੈਪਿੰਗ) ਸਮੂਹਾਂ ਅਤੇ ਅਨੁਭਵਾਂ 'ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।

ਅੰਤਰ-ਵਿਭਾਗਤਾ ਇਹ ਮੰਨਦੀ ਹੈ ਕਿ ਹਰੇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਪਛਾਣ ਨਸਲ, ਲਿੰਗ, ਲਿੰਗਕਤਾ, ਅਤੇ ਉਮਰ ਵਰਗੇ ਕਈ ਤੱਤਾਂ ਤੋਂ ਬਣੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਪਰਸਪਰ ਇੱਕ ਦੂਜੇ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਹਨ ਅਤੇ ਲੋਕ ਅਪਣੀ ਅੰਤਰ-ਵਿਭਾਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਅਤੇ ਨਾ-ਬਰਾਬਰੀ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਇਹ ਟੂਲਕਿੱਟ ਇਸ ਬਾਰੇ ਰੂਪਰੇਖਾ ਦੇ ਕੇ ਕਿ 'ਸਭ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੰਮਲਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀ ਸੁਝਾਅ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ' ਵਧੇਰੇ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਭਰਿਆ ਅਤੇ ਸੰਮਲਿਤ ਭਾਈਚਾਰਾ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਆਧਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ

ਅਸੀਂ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ, ਨਿਰਪੇਖਤਾ, ਅਤੇ ਆਊਟਰੀਚ (ਦੂਰ ਦੇ ਖੇਤਰਾਂ ਤਕ ਪਹੁੰਚ) ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਲਗਾਤਾਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਰਹਾਂਗੇ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਸਾਰੇ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀ ਉਸ ਸਹਾਇਤਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਹੈ ਜਿਸਦੀ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਜਿਵੇਂ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਵੀ ਇਸਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਹੋਣਾ "ਹਰ ਉਮਰ, ਕਾਬਲੀਅਤ ਅਤੇ ਪਿਛੋਕੜ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਭਾਗ ਲੈਣ, ਸਿੱਖਣ, ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਉਣ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋਣ ਦੇ ਮੌਕੇ ਲੱਭਣ, ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ[1]" ਬਾਰੇ ਹੈ।

1. ਡਾਊਨ ਸਿੰਡਰੋਮ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ, (2019)

ਸਮੱਗਰੀ

ਇਨਕਲੂਸਿਵ ਐਂਗੇਜਮੈਂਟ ਟੂਲਕਿੱਟ ਦੇ ਉਦੇਸ਼

ਵਿਸ਼ਾ 1: ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਵਾਲੀ ਦੇਖਭਾਲ ਨਾਲ ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਵਿਸ਼ਾ 2: ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਭਰੀ ਗੱਲਬਾਤ

ਵਿਸ਼ਾ 3: ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਭਰੀ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ

ਵਿਸ਼ਾ 4: ਸਮਾਜਿਕ ਦੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਰਹਿਣਾ

ਵਿਸ਼ਾ 5: ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ

ਇਨਕਲੂਸਿਵ ਐਂਗੇਜਮੈਂਟ ਸੁਝਾਅ ਸ਼ੀਟਾਂ

- ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਵਾਲੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕ
- ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਭਿੰਨ ਲੋਕ
- ਆਦਿਵਾਸੀ ਅਤੇ ਟੋਰੇਸ ਸਟ੍ਰੇਟ ਆਈਲੈਂਡਰ ਲੋਕ
- ਲੈਸਬੀਅਨ, ਗੇਅ, ਦੁਵਲਿੰਗੀ, ਟ੍ਰਾਂਸ ਅਤੇ ਲਿੰਗ ਵਿਭਿੰਨਤਾ, ਅੰਤਰਲਿੰਗੀ ਲੋਕ (LGBTQIA+)

ਇਨਕਲੂਸਿਵ ਐਂਗੇਜਮੈਂਟ ਟੂਲਕਿੱਟ ਦੇ ਉਦੇਸ਼

ਉਦੇਸ਼

ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਵਾਲੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕਾਂ, ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਭਿੰਨ ਲੋਕਾਂ, ਆਦਿਵਾਸੀ ਅਤੇ ਟੋਰੇਸ ਸਟ੍ਰੇਟ ਆਈਲੈਂਡਰ ਲੋਕਾਂ ਅਤੇ ਲੈਸਬੀਅਨ, ਗੇਅ, ਟ੍ਰਾਂਸ, ਅਤੇ ਲਿੰਗ ਵਿਭਿੰਨਤਾ, ਅੰਤਰਲਿੰਗੀ, ਪ੍ਰਸ਼ਨਵਾਚਕ ਅਤੇ ਹੋਰ (LGBTQIA+) ਲੋਕਾਂ ਬਾਰੇ ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਕ ਸਰੋਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ।

ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਵਿਭਿੰਨ ਸਮੂਹਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਮੌਕੇ ਅਤੇ ਲਾਭ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ[1]:

- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਤੰਦਰੁਸਤੀ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨਾ;
- ਵਿਭਿੰਨ ਸਮੂਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਅਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ;
- ਨਵੀਆਂ ਭਾਈਵਾਲੀਆਂ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨੀਆਂ;
- ਵਿਭਿੰਨ ਪਿਛੋਕੜਾਂ ਅਤੇ ਜੀਵਨ ਅਨੁਭਵਾਂ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
- ਸੇਵਾ ਭਾਈਚਾਰੇ ਵਿੱਚ ਉਤਸ਼ਾਹ ਵਧਾਉਣਾ।

1. ਬਿਰਧ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਲਈ ਕੇਂਦਰ। (2021)।

ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਵਾਲੀ ਦੇਖਭਾਲ ਨਾਲ ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਭਰੀ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਮੌਜੂਦਾ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹਰ ਕਿਸੇ ਲਈ ਵਧੇਰੇ ਵਿਭਿੰਨ ਅਤੇ ਸੰਮਿਲਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਭਰੀ ਪਹੁੰਚ ਦੇ ਮੁੱਖ ਸਿਧਾਂਤ ਹਨ:

- ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧਤਾ;
- ਸਾਰੇ ਵਿਭਿੰਨ ਸਮੂਹਾਂ ਦੀ ਅੰਤਰ-ਵਿਭਾਗਤਾ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨਾ;
- ਸਾਡੇ ਭਾਈਚਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਸਿੱਖਿਅਤ ਕਰਨਾ;
- ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧਤਾ; ਅਤੇ
- ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲਚਕਦਾਰ, ਜਵਾਬਦੇਹ ਅਤੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਹੁੰਚ[1]।

ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਸਿਹਤ ਵਿਭਾਗ ਦੇ Aged Care Diversity Framework (ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਡਾਇਵਰਸਿਟੀ ਫਰੇਮਵਰਕ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਬਜ਼ੁਰਗ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨਾਂ (ਹੇਠਾਂ ਚਿੱਤਰ ਦੇਖੋ) ਕੋਲ ਢੁੱਕਵੀਆਂ, ਪਹੁੰਚਯੋਗ, ਅਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਹੋਣੀਆਂ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਤਰਜੀਹਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ[2]।

1. ਬਿਰਧ ਹੋਣ ਵੱਿਚ ਸੱਭਆਿਚਾਰਕ ਵਭਿਿੰਨਤਾ ਲਈ ਕੇਂਦਰ। (2021)
2. ਸਹਿਤ ਵਭਿਾਗ, (2017)

ਵਿਸ਼ਾ 1: ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਵਾਲੀ ਦੇਖਭਾਲ ਨਾਲ ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਅਸੀਂ ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਡਾਇਵਰਸਿਟੀ ਫਰੇਮਵਰਕ ਤੋਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਭਰੀ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਯਾਤਰਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਹਤਰੀਨ ਅਭਿਆਸ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਵਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਲਈ ਨਤੀਜੇ	ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੀ ਕਾਰਵਾਈ	ਬੇਹਤਰੀਨ ਅਭਿਆਸ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ

1. ਜਾਣਕਾਰੀ ਭਰੇ ਵਿਕਲਪ ਚੁਣਨਾ
ਬਿਰਧ ਲੋਕਾਂ ਕੋਲ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਉਹ ਸਮਝਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਮਿਲਣ ਵਾਲੀ ਦੇਖਭਾਲ 'ਤੇ ਚੋਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਵਰਤਣ ਲਈ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਮਦਦਗਾਰ ਪਾਉਂਦੇ ਹਨ[2]।
	ਵੱਖ-ਵੱਖ ਰੂਪਾਂ (ਔਨਲਾਈਨ/ਕਾਗਜ਼ੀ/ਮੂੰਹ-ਜ਼ਬਾਨੀ/ਨਿਊਜ਼ਲੈਟਰ) ਰਾਹੀਂ ਅਤੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ[4]।	• ਸਟਾਫ਼ ਜਾਣਦਾ ਹੈ ਕਿ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਕਿਵੇਂ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨੀ ਹੈ।
		  • ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾ (TIS) ਨੈਸ਼ਨਲ
		    • ਹੋਰ ਜਾਣਨ ਲਈ TIS National ਨੂੰ 1300 575 847 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।
		• ਸਟਾਫ਼ ਜਾਣਦਾ ਹੈ ਕਿ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ।
		  • ਬਜ਼ੁਰਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦਾ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਨੈੱਟਵਰਕ (OPAN)
		    • 1800 700 600 'ਤੇ OPAN ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

2. ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਪਹੁੰਚ ਅਪਣਾਉਣਾ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ[2] ਦੀ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਰਗਰਮ ਭਾਗੀਦਾਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।	ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ, ਸਹਾਇਕ ਮਾਹੌਲ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਰਗਰਮ ਭਾਈਵਾਲਾਂ ਵਜੋਂ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ[2]।	• ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਪਰੰਪਰਾਵਾਂ ਜਾਂ ਧਰਮ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ/ਸੰਭਾਲਕਰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮਾਇਨੇ ਰੱਖਦੇ ਹਨ[1]।
3. ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੇ ਦਿਹਾਤੀ, ਦੂਰ-ਦੁਰਾਡੇ, ਖੇਤਰੀ, ਅਤੇ ਮਹਾਨਗਰ ਇਲਾਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕਾਂ ਕੋਲ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਭਿੰਨ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਜੀਵਨ ਦੇ ਅਨੁਭਵਾਂ ਲਈ ਢੁੱਕਵਾਂ ਸਮਰਥਨ ਹੈ[2]।	ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ[2] ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਨੂੰ ਲੱਭਣ ਅਤੇ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰੋ।	ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਰੋਤਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰੋ ਜੋ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ ਬਜ਼ੁਰਗ ਪ੍ਰਵਾਸੀਆਂ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ, ਨਸਲੀ ਜਾਂ ਧਾਰਮਿਕ ਪਰੰਪਰਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਸ/ਸ਼ਰਨਾਰਥੀ ਅਨੁਭਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਮਝ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ[1]। • ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਸੀ ਆਬਾਦੀ ਦੇ ਵਿਭਿੰਨ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਪਿਛੋਕੜ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਨ ਲਈ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਥਾਂ ਵਜੋਂ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਐਟਲਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਅਤੇ ਲਚਕਦਾਰ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨਾ ਇੱਕ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਅਤੇ ਲਚਕਦਾਰ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਜੋ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਉੱਭਰ ਰਹੇ ਵਿਭਿੰਨ ਸਮੂਹਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੱਧ ਰਿਹਾ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਭਰਿਆ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਕਾਰਜਬਲ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ[2]।	ਉੱਭਰਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਸਥਾਨਕ ਭਾਈਚਾਰੇ ਅਤੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਲਈ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਮਾਡਲਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਢਾਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਕਿ ਕਿਵੇਂ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਭਰੀ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਕਰਦੇ ਹਨ[2]।	ਅਜਿਹੇ ਦੋਭਾਸ਼ੀ ਸਟਾਫ਼ (ਪੇਸ਼ੇਵਰ, ਸਹਿਯੋਗੀ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਕਾਰਜ ਕਰਮਚਾਰੀ, ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ) ਨੂੰ ਨੌਕਰੀ 'ਤੇ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੋ ਜੋ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਤਰਜੀਹੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਜਵਾਬੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਬੋਲਦੇ ਹਨ।

1. ਬਿਰਧ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਲਈ ਕੇਂਦਰ, (2022)
2. ਸਿਹਤ ਵਿਭਾਗ, (2019)

ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਲਈ ਨਤੀਜੇ	ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੀ ਕਾਰਵਾਈ	ਬੇਹਤਰੀਨ ਅਭਿਆਸ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ
5. ਸਨਮਾਨਜਨਕ ਅਤੇ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਇੱਕ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਅਤੇ ਲਚਕਦਾਰ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਜੋ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਉੱਭਰ ਰਹੇ ਵਿਭਿੰਨ ਸਮੂਹਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੱਧ ਰਿਹਾ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਭਰਿਆ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਕਾਰਜਬਲ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ[1]।	ਉਹ ਟੂਲ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੱਭੋ, ਵਿਕਸਿਤ ਕਰੋ ਅਤੇ ਵਰਤੋਂ ਜੋ ਅਜਿਹੀ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਵਿਭਿੰਨ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਜੀਵਨ ਅਨੁਭਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੇ ਹਨ[1]।	ਬਿਰਧ ਹੋਣ ਸੰਬੰਧੀ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਦੇ ਕੇਂਦਰ (Centre for Cultural Diversity in Ageing) ਨੇ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਭਰੀ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਨੂੰ ਸਮਰਥਨ ਦੇਣ ਲਈ ਬਹੁ-ਭਾਸ਼ਾਈ ਸਰੋਤ ਬਣਾਏ ਹਨ। ਇੱਥੇ ਮੁਫ਼ਤ ਸਰੋਤਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰੋ: http://www.culturaldiversity.com.au/s ervice-providers/multilingual-resources
6. ਸਭ ਤੋਂ ਕਮਜ਼ੋਰ ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕ ਉੱਚ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਨਿੱਜੀ, ਸਮਾਜਿਕ, ਜਾਂ ਆਰਥਿਕ ਕਮਜ਼ੋਰੀਆਂ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਗ਼ੈਰ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਦੇ ਹਨ[1]।	ਸਭ ਤੋਂ ਕਮਜ਼ੋਰ ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਵਾਲੇ ਸੇਵਾ ਮਾਡਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ, ਅਤੇ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਸਮੂਹ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਦੂਜੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੋ[1]।	ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੋ ਕੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕਰੋ ਜੋ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਵਾਲੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਖਾਸ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ। • ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਐਕਟ 1997(https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਗੁਣਵੱਤਾ ਮਿਆਰ (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਡਾਇਵਰਸਿਟੀ ਫਰੇਮਵਰਕ (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

ਸਰੋਤ

ਬਿਰਧ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਲਈ ਕੇਂਦਰ। (2022)। *ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਸੇਵਾ ਮਿਆਰ (ਦੂਜਾ ਸੰਸਕਰਣ)*। http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file

ਬਿਰਧ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਲਈ ਕੇਂਦਰ। (2022)। ਅਭਿਆਸ ਗਾਈਡ - ਸੱਭਿਆਚਾਰ-ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਜਾਣਕਾਰੀ। http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf

ਸਿਹਤ ਵਿਭਾਗ। (2017)। *ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਡਾਇਵਰਸਿਟੀ ਫਰੇਮਵਰਕ। ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਸਰਕਾਰ।* https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework

ਮਲਟੀਕਲਚਰਲ ਏਜਡ ਕੇਅਰ (ਬਹੁ-ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ)। (2019)। *ਬੇਹਤਰੀਨ ਅਭਿਆਸ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਇੱਕ ਗਾਈਡ: ਬਿਰਧ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰਕ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨਾ।* MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: ਬਜ਼ੁਰਗ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਨੈੱਟਵਰਕ। https://opan.org.au/

1. ਸਿਹਤ ਵਿਭਾਗ, (2019)

ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਗੱਲਬਾਤ

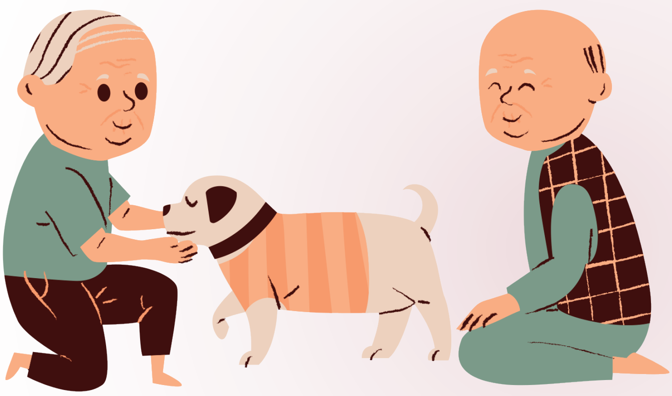
ਸੰਚਾਰ ਸ਼ੈਲੀਆਂ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਸੁਣਨਾ

ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਵਾਲੇ ਸਮੂਹਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜਨ ਵੇਲੇ, ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਚਾਰ ਸ਼ੈਲੀਆਂ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਸੁਣਨ ਦੇ ਹੁਨਰ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਵਾਲੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਸੰਦਰਭ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਯਾਦ ਰੱਖਣਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ **ਕੋਈ ਵੀ ਅਜਿਹਾ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਸਮੂਹ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਇਕਸਮਾਨ ਹੈ**। ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਸਮੂਹ ਵਿਚਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਤੋਂ ਵਿਲੱਖਣ ਅੰਤਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। 'ਕਿਸੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਸਮੂਹ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਅਕਤੀ ਕਿਵੇਂ ਹਨ' ਬਾਰੇ ਗਿਆਨ ਦਾ ਹੋਣਾ, ਸਾਨੂੰ ਵਿਭਿੰਨ ਸੱਭਿਆਚਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਆਪਸੀ ਤਾਲਮੇਲ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦਾ ਹੈ'।

ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਸੰਦਰਭ ਉਸ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਵੱਡਾ ਹੋਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਕਿ ਇਹ ਆਪਸੀ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਰਗੇ ਵਿਵਹਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਉੱਚ ਪ੍ਰਸੰਗ: **ਉਹ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਜੋ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੇ ਅਸਿੱਧੇ ਅਤੇ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਰੂਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ।**	**ਨੀਵੇਂ ਪ੍ਰਸੰਗ:** **ਉਹ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਜੋ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੇ ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਸਿੱਧੇ ਢੰਗਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ।**
• ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿਸੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। • ਉੱਚ ਸੰਦਰਭ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਇਸ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਾ ਹੈ: – ਸਮਾਜਿਕ ਦਰਜਾ – ਵਾਤਾਵਰਣ – ਇਤਿਹਾਸ • ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਬਾਹਰੀ ਮਾਹੌਲ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਦਿਓ। ਦੇਸ਼: ਜਾਪਾਨ, ਫਿਲੀਪੀਨਜ਼, ਚੀਨ, ਫਰਾਂਸ, ਸਪੇਨ, ਬ੍ਰਾਜ਼ੀਲ, ਆਦਿ।	• ਸੰਦੇਸ਼ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਨ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿਓ • ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਦਿਲਚਸਪੀ ਨਹੀਂ ਹੈ • ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਬਦਾਂ, ਇਸ਼ਾਰਿਆਂ ਅਤੇ ਲਹਿਜੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ। • ਸਿੱਧੇ ਮਤਲਬ ਦੀ ਗੱਲ 'ਤੇ ਦੇਸ਼: ਇੰਗਲੈਂਡ, ਅਮਰੀਕਾ ਅਤੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ।



1. ਕਲਚਰ ਪਲੱਸ ਕੰਸਲਟਿੰਗ Pty. ਲਿਮਿਟਡ, (2018)

ਵਿਸ਼ਾ 2: ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਭਰੀ ਗੱਲਬਾਤ

ਸੰਚਾਰ ਸ਼ੈਲੀਆਂ ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਲੋਕ ਕਿਵੇਂ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਪਸੰਦ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਸੁਨੇਹੇ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣਾਤਮਕ: ਤਰਕਪੂਰਨ ਅਤੇ ਤੱਥ-ਅਧਾਰਿਤ • ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ • ਤੇਜ਼ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿਓ ਜੋ ਸਿੱਧਾ ਅਤੇ ਤਰਕਪੂਰਨ ਹੋਵੇ	**ਵਿਵਹਾਰਕ:** ਸੰਗਠਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਯੋਜਨਾਵਾਂ, ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿੰਦੇ ਹਨ • ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸੰਗਠਿਤ ਰਹੋ। • ਮੀਟਿੰਗ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਕਦਮ-ਦਰ-ਕਦਮ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ।
ਪ੍ਰਯੋਗਾਤਮਕ: ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਕਰੋ ਅਤੇ ਅਨਿਸ਼ਚਿਤਤਾ ਨੂੰ ਝੱਲ ਸਕਦੇ ਹੋ • ਉਹ ਵਿਆਪਕ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਤੋਂ ਉਕਤਾ ਜਾਂਦੇ ਹਨ • ਉਹ ਰਚਨਾਤਮਕਤਾ ਦਾ ਆਨੰਦ ਲੈਂਦੇ ਹਨ	**ਸੰਬੰਧਾਤਮਕ:** ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਜ਼ਬਾਨੀ ਸੰਕੇਤਾਂ ਨੂੰ ਚੁਣ ਸਕਦੇ ਹਨ • ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣਾ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਭਾਵਨਾਵਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ • ਨਿੱਜੀ ਕਹਾਣੀਆਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿੰਦੇ ਹਨ।

ਬਿਹਤਰ ਸੁਣਨ ਲਈ ਸੁਝਾਅ

ਸੁਣੋ: ਸਮਝਣ ਲਈ ਸੁਣੋ।
- ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਪੂਰਾ ਧਿਆਨ ਦਿਓ
- ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਦਿਖਾਓ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਗੈਰ-ਜ਼ਬਾਨੀ ਸੰਕੇਤਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੁਣ ਰਹੇ ਹੋ।
- ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ: ਸਿਰ ਹਿਲਾਉਣਾ, ਅੱਖਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ, ਅਤੇ ਆਵਾਜ਼ ਦਾ ਲਹਿਜ਼ਾ

ਸਵੀਕਾਰਨਾਮਾ: ਦੂਜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸੋਚਦੇ ਹੋ ਕਿ ਉਸਨੇ ਕੀ ਕਿਹਾ (ਜ਼ਬਾਨੀ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਜ਼ਬਾਨੀ ਦੋਵੇਂ) ਤਰ੍ਹਾਂ।
- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਉਹ ਜਾਣਦੇ ਹਨ ਕਿ ਇਹ ਸਿਰਫ਼ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿਆਖਿਆ ਹੈ।
- ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਮੁੱਖ ਸੰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਕਹੋ।
- ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ: "ਬਸ ਜਾਨਣ ਲਈ, ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਇਸ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਮਹਿਸੂਸ ਕੀਤਾ..."

ਜਾਂਚ ਕਰੋ: ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਗੱਲ ਨੂੰ ਸਮਝ ਲਿਆ ਹੈ।
- ਆਪਣੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਪੁੱਛੋ ਕਿ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਿਆ ਹੈ
- ਇਹ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮਝ ਆਈ ਗੱਲ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਗੱਲ ਜੋੜਨਾ ਆਸਾਨ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ
- ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ: "ਕੀ ਇਹ ਸਹੀ ਹੈ?" "ਕੀ ਇਹ ਸੱਚ ਹੈ?" "ਕੀ ਮੈਂ ਸਹੀ ਮਤਲਬ ਕੱਢਿਆ ਹੈ?"

ਪੁੱਛਗਿੱਛ: ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿਚ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਵਾਲ ਪੁੱਛੋ ਜੋ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਘਟਨਾਵਾਂ ਜਾਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਬਾਰੇ ਖਾਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰਨਗੇ।
- ਸਿਰਫ਼ ਉਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛੋ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਨਹੀਂ ਸਮਝਦੇ ਹੋ।
- ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ: "ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਸੀਂ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਸੀ... ਇਸ ਤੋਂ ਤੁਹਾਡਾ ਕੀ ਮਤਲਬ ਸੀ?"

ਸਰੋਤ

ਕਲਚਰ ਪਲੱਸ ਕੰਸਲਟਿੰਗ Pty. ਲਿਮਿਟਡ (2018)। *ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਕਦਰਾਂ-ਕੀਮਤਾਂ ਵਿੱਚ ਨੌਂ ਫ਼ਰਕ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।* https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/

Diversicare (ਡਾਇਵਰਸੀਕੇਅਰ) ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਸੁਝਾਵਾਂ ਦੀ ਛੋਟੀ ਕਿਤਾਬ, 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

ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀਆਂ ਤਕਨੀਕਾਂ: https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2

ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਵਾਲੀ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ

ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਵਾਲੇ ਆਗੂ ਸਤਿਕਾਰਯੋਗ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਉਹ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਵਿਲੱਖਣਤਾ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਵਿਭਿੰਨ ਸਮੂਹਾਂ ਦੀ ਸੋਚ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਂਦੇ ਹਨ।

ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ	ਕਦਰ ਅਤੇ ਸਾਂਝ	ਭਰੋਸਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਨਾ
ਨਜਿੱਠਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਅਤੇ ਮੌਕਿਆਂ ਦੀ ਸਮਾਨਤਾ	ਲੋਕ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਿਲੱਖਣਤਾ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਉਹ ਸਮਾਜਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਸ ਵਿੱਚ ਜੁੜੇ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹਨ।	ਸਾਰੇ ਸਮੂਹਾਂ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਆਪਣੀ ਰਾਏ ਦੱਸਣ ਅਤੇ ਕੰਮ 'ਤੇ ਆਪਣਾ ਬੇਹਤਰੀਨ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਮਾਹੌਲ ਬਣਾਓ।

ਕੰਮ ਦਾ ਮਾਹੌਲ ਪਹਿਲਾਂ ਨਾਲੋਂ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਇਕਸਮਾਨਤਾ ਵਾਲਾ ਅਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਭਰਿਆ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਜੋ ਆਖਰਕਾਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਤਰਜੀਹਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਆਗੂਆਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਸਮਰੱਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਮੁੜ ਆਕਾਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ[1]। ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਭਰੀ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ ਦੇ ਛੇ ਗੁਣ ਹਨ ਜੋ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ ਆਬਾਦੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਦੀਆਂ ਸਮਰੱਥਾਵਾਂ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਰਣਨੀਤੀਆਂ ਦਾ ਸੁਝਾਅ ਦਿੰਦੇ ਹਨ[1]।

ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਵਾਲੀ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ ਦੇ ਛੇ ਗੁਣ	ਉਹ ਵਿਹਾਰ ਜੋ ਅਪਣਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ
ਵਚਨਬੱਧਤਾ: ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਵਾਲੇ ਆਗੂ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।	**ਸਵੈ-ਜਾਗਰੂਕਤਾ:** ਇਸ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਆਪਣੇ ਪੱਖਪਾਤ, ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਕਮਜ਼ੋਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਕੱਢਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
ਸਾਹਸ: ਆਵਾਜ਼ ਉਠਾਓ ਅਤੇ ਆਪਣੇ-ਆਪ ਨੂੰ ਅਤੇ ਦੂਜਿਆਂ ਨੂੰ ਵਿਭਿੰਨ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਅਤੇ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਭਰੇ ਨਜ਼ਰੀਏ ਤੋਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੇਖਣ ਲਈ ਚੁਣੌਤੀ ਦਿਓ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਨਸਲਵਾਦੀ ਵਿਵਹਾਰ ਦੇਖਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਵਿਰੁੱਧ ਆਵਾਜ਼ ਉਠਾਓ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰੋ)।	**ਸਾਹਸ ਭਰੀ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਨਾਲ ਅਗਵਾਈ ਕਰੋ:** ਆਪਣੀਆਂ ਕਮਜ਼ੋਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦੂਜਿਆਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕਰੋ। ਉਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਵਕਾਲਤ ਕਰੋ ਜੋ ਨਜ਼ਰਅੰਦਾਜ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜਾਂ ਘੱਟ ਗਿਣਤੀ ਵਾਲੇ ਸਮੂਹਾਂ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹਨ।
ਬੋਧਾਤਮਕ: ਤੁਹਾਡੇ ਅਤੇ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਪੱਖਪਾਤੀ ਝੁਕਾਅ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੋ।	**ਪਾੜੇ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰੋ:** ਆਪਣੀਆਂ ਕਮਜ਼ੋਰੀਆਂ ਅਤੇ ਗਿਆਨ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਨੂੰ ਲੱਭੋ।
ਉਤਸੁਕਤਾ: ਇਹ ਸਮਝਣ ਦੀ ਮਾਨਸਿਕਤਾ ਰੱਖੋ ਕਿ ਵੱਖੋ-ਵੱਖਰੇ ਲੋਕ ਦੁਨੀਆਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਦੇਖਦੇ ਅਤੇ ਅਨੁਭਵ ਕਰਦੇ ਹਨ (ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ, ਤੁਸੀਂ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਆਦਰ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ)।	**ਸਮਝਣ ਲਈ ਸੁਣੋ:** ਗੱਲ ਸੁਣੋ ਅਤੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਫ਼ਰਕ ਮਿਟਾਉਣ ਅਤੇ ਗਿਆਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰੋ।

1. ਡਿਲਨ ਅਤੇ ਬੋਰਕੇ, (2016)

ਵਿਸ਼ਾ 3: ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਭਰੀ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ

ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਵਾਲੀ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ ਦੇ ਛੇ ਗੁਣ	ਉਹ ਵਿਹਾਰ ਜੋ ਅਪਣਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ
ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਸੂਝਬੂਝ: ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਣੂ ਹੋਣ ਲਈ ਉਤਸੁਕਤਾ ਕਾਰਕ, ਗਿਆਨ ਅਤੇ ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਰੱਖੋ।	**ਸਮਾਜਿਕ ਜਾਗਰੂਕਤਾ:** ਆਪਣੇ ਸਮਾਜਿਕ ਵਾਤਾਵਰਣ ਨੂੰ ਸਮਝੋ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸੰਮਲਿਤ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ।
ਸਹਿਯੋਗ: ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਅਤੇ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਲਈ ਸ਼ਕਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ।	**ਸੰਬੰਧ ਬਣਾਓ:** ਬਿਹਤਰ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਅਤੇ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਲਈ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਦੂਜਿਆਂ ਨਾਲ ਜੁੜੋ।

ਸਰੋਤ

ਕੇਅਰਰ ਗੇਟਵੇਅ। *ਕਿਸੇ ਲਈ ਆਵਾਜ਼ ਉਠਾਉਣਾ।* https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking

ਰਚਨਾਤਮਕ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ ਲਈ ਕੇਂਦਰ। (2022)। *ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਭਰੀ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ: ਤੁਹਾਡੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਇਸ ਨੂੰ ਸਹੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।* 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.

ਰਚਨਾਤਮਕ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ ਲਈ ਕੇਂਦਰ। (2022)। *ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਹੋ ਕੇ ਸੁਣਨਾ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ? ਮੈਂ ਇਸਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹਾਂ?* https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/

ਡਿਲਨ, ਬੀ ਅਤੇ ਬੋਰਕੇ, ਜੇ। (2016) *ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਵਾਲੀ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ ਦੇ ਛੇ ਮੁੱਖ ਗੁਣ: ਇੱਕ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਭਰੀ ਨਵੀਂ ਦੁਨੀਆਂ ਵਿੱਚ ਵੱਧਣਾ-ਫੁੱਲਣਾ।* ਡੇਲੋਟ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ ਪ੍ਰੈਸ। https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf

ਸਮਾਜਿਕ ਦੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਰਹਿਣਾ

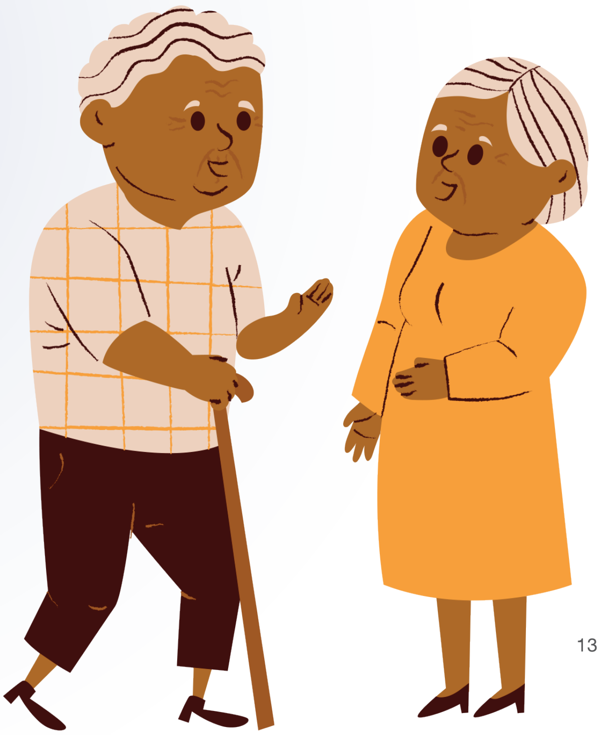
COVID-19 ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਕੱਲੇ ਹੋਣ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਨੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਜੀਵਨ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਮੌਤ ਹੋਣ ਦੀ ਦਰ 'ਤੇ ਨੁਕਸਾਨਦੇਹ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਾਏ ਹਨ। ਸਮਾਜੀਕਰਨ ਦਾ ਸਾਡੀ ਸਮੁੱਚੀ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਤੰਦਰੁਸਤੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਬਿਮਾਰੀ ਅਤੇ ਮੌਤ ਦੇ ਸਾਡੇ ਜ਼ੋਖਮ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈਂਦਾ ਹੈ[1]।

ਸਰੀਰਕ ਦੂਰੀ ਰੱਖਣ ਦਾ ਮਤਲਬ ਜਾਂ ਨਤੀਜਾ ਇਕੱਲਤਾ ਜਾਂ ਇਕੱਲਾਪਣ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। COVID ਦੇ ਸਾਡੇ ਨਵੇਂ ਮਿਆਰ ਬਣਨ ਦੇ ਨਾਲ, ਸਾਡੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਰਣਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਵਜੋਂ ਇਹ ਸਾਡਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ ਕਿ ਹਰ ਕਿਸੇ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਰਕਾਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

ਇਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰਹਿਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਲੋਕਾਂ ਕੋਲ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝਣ ਯੋਗ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਹੋਵੇ। ਇੱਥੇ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦੀਆਂ ਕੁੱਝ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਹਨ ਜੋ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਵਾਲੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਨੂੰ ਅਨੁਭਵ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਰੁਕਾਵਟਾਂ

ਨਿੱਜੀ ਸਰੋਤ	ਪ੍ਰੇਰਣਾ ਅਤੇ ਰਵੱਈਆ	ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਕਾਰਕ
• ਸੀਮਤ ਨਿੱਜੀ ਲਚਕਤਾ • ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਪਹੁੰਚ • ਸੀਮਤ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਯੋਗਤਾ • ਸੀਮਤ ਪੈਸਾ • ਭੂਗੋਲਿਕ ਅਲੱਗਤਾ • ਅਪਾਹਜਤਾ ਅਤੇ ਸੰਵੇਦੀ ਕਮਜ਼ੋਰੀ • ਸੀਮਤ ਭਰੋਸਾ • ਸੀਮਿਤ ਸਮਾਜਿਕ ਨੈੱਟਵਰਕ	• ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਦੇ ਲਾਭਾਂ ਦਾ ਸੀਮਤ ਗਿਆਨ • ਰੁਝੇਵਿਆਂ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦਾ ਸੀਮਤ ਗਿਆਨ • ਵਿਸ਼ੇ ਬਾਰੇ ਸੀਮਤ ਦਿਲਚਸਪੀ • ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੀਮਤ ਭਰੋਸਾ • ਨਾ ਪੂਰੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਉਮੀਦਾਂ • ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ 'ਥਕਾਵਟ'	• ਘੱਟ ਗਿਣਤੀ ਵਾਲੇ ਸਮੂਹ • ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਸਾਖਰਤਾ • ਕਦਰਾਂ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ • ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਡਿਵੀਜ਼ਨ



1. ਸਮਿਥ, ਸਟੀਨਮੈਨ ਅਤੇ ਕੇਸੀ, (2020)

ਵਿਸ਼ਾ 4: ਸਮਾਜਿਕ ਦੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਰਹਿਣਾ

COVID-19 ਦੌਰਾਨ ਅਤੇ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ:

1

ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਸੰਚਾਰ

ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ ਲਈ ਟੈਲੀਹੈਲਥ ਵਰਗੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ। ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਹੈਲਥ ਵਰਕਰਾਂ, ਸੋਸ਼ਲ ਵਰਕਰਾਂ, ਕਲੀਨਿਸ਼ੀਅਨਾਂ, ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਤੰਦਰੁਸਤੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਚੁਣੌਤੀ ਭਰੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਾਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਲੱਭਣ ਲਈ ਕਹੋ।

2

ਵਰਚੂਅਲ ਸੰਚਾਰ

- ਵੀਡੀਓ ਕਾਲਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਬਜ਼ੁਰਗ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਸਾਖਰਤਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੋੜੋ[1]।
- ਔਨਲਾਈਨ ਸੰਚਾਰ ਖਾਤੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ Skype (ਸਕਾਈਪ), ਫੇਸ ਟਾਈਮ (Face time), MS Teams (MS ਟੀਮਜ਼), Zoom (ਜ਼ੂਮ), ਆਦਿ ਬਣਾਓ।

3

ਸੇਵਾ ਡਿਲੀਵਰੀ

- ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸੰਬੰਧ ਬਣਾ ਲੈਂਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਸਾਂਝੀਆਂ ਔਨਲਾਈਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਕਰਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੜ੍ਹਨਾ, ਕਸਰਤ ਕਰਨਾ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਔਨਲਾਈਨ ਗੇਮ ਇਕੱਠੇ ਖੇਡਣ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ।
- ਬੁਨਿਆਦੀ ਗੱਲਾਂ 'ਤੇ ਵਾਪਸ ਜਾਓ ਅਤੇ ਆਪਸ ਵਿੱਚ ਜੁੜੇ ਰਹਿਣ ਲਈ ਹੱਥ-ਲਿਖਤ ਪੱਤਰ ਲਿਖੋ।
- ਘਰ ਦਾ ਦੌਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਰਾਜ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਸਿਹਤ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਅਤੇ COVID ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ[2]।
- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕਿਸੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਮਿੱਤਰ-ਪਿਆਰੇ ਜਾਂ ਗੁਆਂਢੀ ਦੇ ਨੇੜੇ ਰਹਿੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਦਰਵਾਜ਼ੇ 'ਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਪੈਕੇਜ ਛੱਡ ਦਿਓ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਵਸਤੂਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਿਆਨੇ ਦਾ ਸਮਾਨ ਲਿਆਉਣ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰੋ[1]।

ਸਰੋਤ

ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਇੰਸਟੀਚਿਊਟ ਆਫ਼ ਫੈਮਿਲੀ ਸਟੱਡੀਜ਼ (2020)। *ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ ਰਹਿੰਦੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਲਈ COVID-19 ਦੌਰਾਨ ਜੀਵਨ ਦਾ ਸਰਵੇਖਣ: ਰਿਪੋਰਟ 2, ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਵੱਖ ਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਕਿਵੇਂ ਆਪਸ ਵਿੱਚ ਜੁੜੇ ਰਹਿਣਾ ਹੈ।* ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਸਰਕਾਰ। http://www3.aifs.gov.au/institute/media/docs/x8YeUlkf/Covid-19-Survey-Report-2_Staying-connected.pdf?_ga=2.185129454.637053534.1645506110-1407501199.1640044278

ਕੈਪਾਇਰ., (2021)। *COVID-19 ਦੌਰਾਨ ਭਾਈਚਾਰਕ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਟੂਲਕਿੱਟ।* https://capire.com.au/impact/publications/

ਕੈਪਾਇਰ., (2020)। *ਸਮਾਵੇਸ਼ੀ ਭਾਈਚਾਰਕ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ: ਸਰੀਰਕ ਦੂਰੀ ਬਣਾਕੇ ਰੱਖਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ।* https://capire.com.au/impact/publications/

ਸਿਹਤ ਵਿਭਾਗ। (2022)। *ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੀਆਂ ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਸਹੂਲਤਾਂ ਵਿੱਚ COVID -19 ਦਾ ਫ਼ੈਲਾਅ।* ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਸਰਕਾਰ। https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information

ਸਿਹਤ ਵਿਭਾਗ। (2022)। *COVID-19 ਦੁਆਰਾ ਘਰ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨਾ।* https://www.health.gov.au/health-topics/aged-care/advice-on-aged-care-during-covid-19/managing-home-care

ਸਮਿਥ, ਐੱਮ., ਸਟੀਨਮੈਨ, ਐਲ., ਅਤੇ ਕੇਸੀ, ਈ.ਏ., (2020)। *ਸਰੀਰਕ ਦੂਰੀ ਰੱਖਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਸਮਾਜਿਕ ਇਕੱਲਤਾ ਦਾ ਮੁਕਾਬਲਾ ਕਰਨਾ: COVID-19 ਸੋਸ਼ਲ ਕਨੈਕਟੀਵਿਟੀ ਪੈਰਾਡੌਕਸ।* https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full

1. ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਇੰਸਟੀਚਿਊਟ ਆਫ਼ ਫੈਮਿਲੀ ਸਟੱਡੀਜ਼, (2020)
2. ਸਿਹਤ ਵਿਭਾਗ, (2022)

ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ

ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ

ਪੇਸ਼ਾਵਰ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਇੰਸਟੀਚਿਊਟ ਆਫ਼ ਇੰਟਰਪ੍ਰੇਟਰਜ਼ ਐਂਡ ਟ੍ਰਾਂਸਲੇਟਰਜ਼ (AUSIT) ਕੋਡ ਆਫ਼ ਐਥਿਕਸ ਅਤੇ ਕੋਡ ਆਫ਼ ਕੰਡਕਟ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪਾਬੰਧ ਹਨ।

ਸਾਨੂੰ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਕਿਉਂ ਹੈ	ਸਾਨੂੰ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਕਦੋਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ
• ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਸਾਡੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ। • ਗਲਤ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਖ਼ਤਰੇ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨਾ ਸਾਡਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ। • ਇਹ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਸਦੀ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਫ਼ੈਸਲੇ ਲੈਣ ਲਈ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।	• ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਜੋ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਮੁਹਾਰਤ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਆਪਣੀ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਸਿਹਤ ਸਮੱਸਿਆ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। • ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ। • ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ। • ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਨਾਲ ਜੁੜਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ। • ਜਿੱਥੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਲਿੰਗੀ ਪਹਿਚਾਣ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦੀ ਹੈ। • ਸਿਹਤ ਸਿੱਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।

ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਫ਼ੰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਮੰਨਜ਼ੂਰਸੁਦਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਵਜੋਂ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾ (TIS) ਨੈਸ਼ਨਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਮੁਫ਼ਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਹੋਰ ਜਾਣਨ ਲਈ 131 450 'ਤੇ TIS National ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਹੋਰ ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ:

- 65 ਸਾਲ ਤੋਂ ਘੱਟ ਉਮਰ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ, ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ, ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਸੰਚਾਰ (SWITC) ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ
- ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਰੀਲੇਅ ਸੇਵਾ

ਕੀ ਪਰਿਵਾਰ ਜਾਂ ਦੋਸਤ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾ ਸਕਦੇ ਹਨ?

ਪਰਿਵਾਰ, ਦੋਸਤਾਂ, ਜਾਂ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਨਹੀਂ ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਾਇਦ ਗਾਹਕ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਨ:

1. ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਾਇਦ ਨਾ ਜਾਣਦੇ ਹੋਵੋ ਕਿ ਦੋਸਤ ਜਾਂ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ ਦੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਿੰਨੀ ਕੁ ਨਿਪੁੰਨਤਾ ਹੈ।

2. ਗੈਰ-ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਦੋਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਬੋਲਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਐਮਰਜੈਂਸੀ, ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਥਿਤੀਆਂ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਬੱਚਿਆਂ (ਨਾਬਾਲਗਾਂ) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

3. ਗੈਰ-ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਾਂ ਅਣਉਚਿਤ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਲਈ ਗੰਭੀਰ ਸਿੱਟੇ ਨਿਕਲ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਖ਼ਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਿੱਥੇ ਉਲਝਣ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਿਹਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

4. ਰਜਿਸਟਰਡ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ, ਇਹ ਗਾਹਕ ਦੇ ਮਾਣ-ਸਨਮਾਨ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਖ਼ਾਸ ਕਰਕੇ ਜਦੋਂ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਾਂ ਫ਼ੈਸਲੇ ਲਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਵਿਸ਼ਾ 5: ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ

ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਸਹਿਯੋਗ

ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਹਿਣ 'ਤੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੋ। ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੇ ਬਦਲ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਹੀਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਢੁੱਕਵੀਆਂ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੱਭਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀਆਂ ਸਥਾਨਕ ਸਰਕਾਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਗਾਹਕ ਜੋ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ, ਤਾਂ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਟੀਮ ਲੀਡਰ ਨੂੰ ਵੀ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ ਕਿਉਂਕਿ ਇਸਨੂੰ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ 'ਤੇ ਹੋਈ ਘਟਨਾ ਵਜੋਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨਾ	ਸਥਾਨ ਲੈਣਾ	ਬੋਲਣਾ
• ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਨੂੰ ਮੁਲਾਕਾਤ ਦਾ ਟੀਚਾ ਦੱਸੋ। ਅਜਿਹਾ ਬੁਕਿੰਗ ਫਾਰਮ ਦੇ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਭਾਗ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਮੁਲਾਕਾਤ ਤੋਂ 10 ਮਿੰਟ ਪਹਿਲਾਂ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰੀ-ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਨੂੰ ਉਸ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਤਿਆਰੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰੇਗਾ। • ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਇੱਕ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਸਹਾਇਕ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮਾਂ ਅਤੇ ਜਵਾਬਾਂ ਦੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸਮਝ ਨੂੰ ਵਧਾਉਂਦਾ ਹੈ।	• ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਸਥਾਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਆਦਰਸ਼ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗੈਰ-ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲਾ ਗਾਹਕ ਸਿੱਧਾ ਤੁਹਾਡੇ ਆਹਮੋ-ਸਾਹਮਣੇ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਇੱਕ ਪਾਸੇ 'ਤੇ ਬੈਠਾ ਹੋਵੇ। • ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਨੂੰ ਆਪਣੇ-ਆਪ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਜਾਣ-ਪਛਾਣ ਕਰਾਉਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦਿਓ। ਆਪਣੇ ਗੈਰ-ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਅੱਖਾਂ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਬਣਾਈ ਰੱਖੋ ਇਹ ਦਿਖਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਧਿਆਨ ਦਾ ਕੇਂਦਰ ਹਨ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਤਿਕਾਰਯੋਗ ਨਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ।	• ਉਲਝਣ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਵਾਕਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲੇ ਨਾਮ ਵਿੱਚ ਬੋਲੋ। ਇਹ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੰਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। • ਸਾਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਵਾਕਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ। • ਗਾਹਕਾਂ ਜਾਂ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਜਜ਼ਬ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਵਾਲਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਅਕਸਰ ਰੋਕੋ। • ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਲੈਣ ਲਈ ਜਾਂ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਗੱਲ ਦੁਹਰਾਉਣ ਨੂੰ ਕਹਿਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੋ। • ਤੁਕਬੰਦੀਆਂ, ਗਾਲੀ-ਗਲੋਚ, ਮੁਹਾਵਰੇ ਜਾਂ ਕਹਾਵਤਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚੋ।

ਸਰੋਤ

ਕੁਈਨਜ਼ਲੈਂਡ ਸਿਹਤ। (2007)। *ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼।* https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines

ਕੁਈਨਜ਼ਲੈਂਡ ਸਿਹਤ। (2019)। *ਕੁਈਨਜ਼ਲੈਂਡ ਹੈਲਥ ਵਿੱਚ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ - ਸਟਾਫ਼ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ।* https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff

CALD ਅਸਿਸਟ ਐਪ। http://www.culturaldiversity.com.au/good-practice-stories/713-cald-app

ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ (TIS)। https://www.tisnational.gov.au/

ਇਨਕਲੂਸਿਵ ਐਂਗੇਜਮੈਂਟ ਸੁਝਾਅ ਸ਼ੀਟਾਂ

ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਵਿਭਿੰਨ ਸਮੂਹਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨੁਕਤੇ ਸ਼ੀਟਾਂ ਕੁੱਝ ਮੁੱਖ ਵਿਚਾਰ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ:

1. ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਵਾਲੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕ

2. ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਭਿੰਨ ਲੋਕ

3. ਆਦਿਵਾਸੀ ਅਤੇ ਟੋਰੇਸ ਸਟ੍ਰੇਟ ਆਈਲੈਂਡਰ ਲੋਕ

4. ਲੈਸਬੀਅਨ, ਗੇਅ, ਦੁਵਲਿੰਗੀ, ਟ੍ਰਾਂਸ ਅਤੇ ਲਿੰਗ ਵਿਭਿੰਨਤਾ, ਅੰਤਰਲਿੰਗੀ ਲੋਕ (LGBTQIA+)

ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੋ ਕਿ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਵਰਤਣ ਲਈ ਇਹ ਸੁਝਾਅ ਸ਼ੀਟਾਂ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਗਾਈਡ ਵਜੋਂ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਇਹਨਾਂ ਵਿਭਿੰਨ ਸਮੂਹਾਂ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਨ ਵਿੱਚ ਦਿਲਚਸਪੀ ਰੱਖਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਮਦਦਗਾਰ ਲਿੰਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਹਨ।

ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਵਾਲੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕ

ਸਿਹਤ ਵਿਭਾਗ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬਜ਼ੁਰਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਵਿਭਿੰਨ ਲੋੜਾਂ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ, ਅਤੇ ਜੀਵਨ ਅਨੁਭਵ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਸਮੂਹ ਜਾਂ ਕਈ ਸਮੂਹਾਂ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਕਾਲ ਵਿੱਚ ਬੇਦਖਲੀ, ਕਲੰਕਤਾ ਅਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ[1]।

ਬਜ਼ੁਰਗ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਸਮੂਹ ਜਾਂ ਕਈ ਸਮੂਹਾਂ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ:

1. ਸਿਹਤ ਵਿਭਾਗ, (2019)

ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਵਾਲੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕ

ਰੁਕਾਵਟਾਂ	ਸੁਝਾਅ
ਜਾਣਕਾਰੀ: ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਵਾਲੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕ ਸ਼ਾਇਦ ਇਹ ਨਹੀਂ ਜਾਣਦੇ ਕਿ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਕਿਵੇਂ ਪਹੁੰਚਣਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਾਖਰਤਾ ਪੱਧਰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। (ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ, ਕਿਸੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਏਸ਼ੀਅਨ ਔਰਤ ਨੂੰ ਘਰ ਦੇ ਕੰਮਕਾਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ)।	• ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ ਜੋ ਪੜ੍ਹਨ ਲਈ ਆਸਾਨ ਅਤੇ ਸਰਲ ਹੋਵੇ। • ਵੱਖ-ਵੱਖ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ ਜੇਕਰ ਉਹ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਭਿੰਨ (CALD) ਸਮੂਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਹਨ। • ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਉਹ ਗਾਹਕ ਜਾਣਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਕਿਵੇਂ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨੀ ਹੈ। (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦਾ ਅਨੁਵਾਦ ਕਰਨ ਲਈ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜੋ ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ)।
ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚ: ਪੇਂਡੂ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਣ ਲਈ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੀ ਘਾਟ ਹੈ। (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਕੁਝ ਆਦਿਵਾਸੀ ਅਤੇ ਟੋਰੇਸ ਸਟ੍ਰੇਟ ਆਈਲੈਂਡਰ ਦੂਰ-ਦੁਰਾਡੇ ਦੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ। ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅਜੇ ਵੀ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ)।	• ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪਿਛੋਕੜਾਂ ਅਤੇ ਸਥਾਨਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਹੀ ਦੇਖਭਾਲ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। •ਦੂਰ-ਦੁਰਾਡੇ ਦੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਰਹਿੰਦੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੱਭੋ। (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਸਥਾਨਕ ਭਾਈਚਾਰੇ ਨਾਲ ਜੁੜੋ ਅਤੇ ਪਾੜੇ ਨੂੰ ਲੱਭਣ ਲਈ ਅਤੇ ਇਹ ਜਾਣਨ ਲਈ ਕਿ ਕਿਹੜੇ ਖੇਤਰਾਂ ਨੂੰ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਵਧੇਰੇ ਪਹੁੰਚ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਉਥੋਂ ਦੇ ਸਥਾਨਕ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰੋ।)

ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਵਾਲੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ

- **ਆਦਰ ਭਰਿਆ ਰਿਸ਼ਤਾ ਬਣਾਓ।**
- **ਗਾਹਕ ਦੀ ਜੀਵਨ ਸ਼ੈਲੀ, ਸਿਹਤ ਲੋੜਾਂ, ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਪਛਾਣ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਸਵਾਲ ਪੁੱਛੋ।**
- **ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਓ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਸਥਾਨਕ ਭਾਈਚਾਰੇ ਜਾਂ ਧਾਰਮਿਕ ਇਕੱਠਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ)**
- **ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲਚਕਦਾਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰੋ।**
- **ਦੂਸਰਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਬਾਰੇ ਸਿੱਖਿਅਤ ਕਰੋ।**

ਸਰੋਤ

ਸਿਹਤ ਵਿਭਾਗ, (2019)। *ਸਾਰੇ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਵਾਲੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਸਾਂਝੀ ਕਾਰਵਾਈ: ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਗਾਈਡ।* ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਸਰਕਾਰ। https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers

CarerGateway (ਕੇਅਰਰ ਗੇਟਵੇਅ) ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਮਾਨਸਿਕ ਬਿਮਾਰੀ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ? ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੱਭੋ। https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental

CarerGateway (ਕੇਅਰਰ ਗੇਟਵੇਅ) ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ? ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੱਭੋ। https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services

CarerGateway (ਕੇਅਰਰ ਗੇਟਵੇਅ) ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ? ਤੁਹਾਡੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਨੂੰ ਆਸਾਨ ਬਣਾਉਣ ਲਈ 10 ਤਰੀਕੇ। https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring

ਆਦਿਵਾਸੀ ਅਤੇ ਟੋਰੇਸ ਸਟ੍ਰੇਟ ਆਈਲੈਂਡਰ ਲੋਕ

ਆਦਿਵਾਸੀ ਅਤੇ ਟੋਰੇਸ ਸਟ੍ਰੇਟ ਆਈਲੈਂਡਰ ਭਾਈਚਾਰਾ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੀ ਆਬਾਦੀ ਦਾ ਲਗਭਗ 798,400 ਹੈ। ਆਦਿਵਾਸੀ ਅਤੇ ਟੋਰੇਸ ਸਟ੍ਰੇਟ ਆਈਲੈਂਡਰ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੁਆਰਾ ਅਨੁਭਵ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕੁੱਝ ਆਮ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਥੇ ਕੁੱਝ ਸੁਝਾਅ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਰੁਕਾਵਟਾਂ	ਸੁਝਾਅ
ਸੱਭਿਆਚਾਰਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਰਵੱਈਏ, ਕਦਰਾਂ-ਕੀਮਤਾਂ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵੱਖੋ-ਵੱਖਰੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਕਿ ਲੋਕਾਂ ਦਾ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਤੀ ਨਜ਼ਰੀਆ ਕੀ ਹੈ। (ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ, ਫਸਟ ਨੇਸ਼ਨਜ਼ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਲਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿੰਦੇ ਹਨ)।	• ਆਦਿਵਾਸੀ ਅਤੇ ਟੋਰੇਸ ਸਟ੍ਰੇਟ ਆਈਲੈਂਡਰ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦਿਓ ਕਿ ਉਹ ਦੇਖਭਾਲ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ। (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, "ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹੋ ਕਿ ਐਂਗਲੀਕੇਅਰ ਵਿੱਚ ਫਸਟ ਨੇਸ਼ਨਸ ਸਹਾਇਤਾ ਸਟਾਫ਼ ਹੈ? ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਮੈਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਜੋੜਾਂ?")।
ਸੰਚਾਰ (ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ, ਫਸਟ ਨੇਸ਼ਨਸ ਉੱਚ ਸੰਦਰਭ ਵਾਲੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਹਨ, ਜਿਸਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਕਹਾਣੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਬਣਾਉਣਾ ਅਤੇ ਕਹਾਣੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨਾ ਪਸੰਦ ਕਰਦੇ ਹਨ))।	• ਫਸਟ ਨੇਸ਼ਨਜ਼ ਉੱਚ ਸੰਦਰਭ ਵਾਲੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਹਨ, ਭਾਵ ਉਹ ਡੂੰਘਾਈ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਰਿਸ਼ਤਾ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ। • ਇਸ ਸਮੂਹ ਦੀ ਆਵਾਜ਼ ਸੁਣੇ ਜਾਣ ਦਿਓ। • ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਹਾਣੀ ਸੁਣਾਉਣ ਦਿਓ। (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਧੀਰਜ ਰੱਖੋ ਅਤੇ ਇਹ ਸਮਝਣ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕਹਾਣੀ ਸੁਣੋ ਕਿ ਉਹ ਕੀ ਦੱਸ ਰਹੇ ਹਨ)।
ਭਰੋਸਾ (ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ, ਫਸਟ ਨੇਸ਼ਨਜ਼ ਲੋਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਇਤਿਹਾਸ ਨੇ, ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਕਤਲੇਆਮ, ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਹੋਈਆਂ ਮੌਤਾਂ ਅਤੇ ਚੋਰੀ ਕੀਤੇ ਬੱਚਿਆਂ ਨੂੰ ਗੋਰੇ ਲੋਕਾਂ ਵਲੋਂ ਪਾਲੇ ਜਾਣ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਤੋਂ ਬਚ ਨਿਕਲੇ ਲੋਕਾਂ ਸਮੇਤ ਜਨਤਕ ਸਥਾਨਾਂ ਤੋਂ ਫਸਟ ਨੇਸ਼ਨਜ਼ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਬਾਹਰ ਰੱਖਣ ਵਾਲੀ ਵ੍ਹਾਈਟ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਨੀਤੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਅਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕੀਤਾ ਹੈ)।	• ਆਦਿਵਾਸੀ ਅਤੇ ਟੋਰੇਸ ਸਟ੍ਰੇਟ ਆਈਲੈਂਡਰ ਝੰਡੇ ਲਗਾ ਕੇ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇ ਰਿਸੈਪਸ਼ਨ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦੇਸ਼ ਲਈ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਕੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਮਾਹੌਲ ਸਿਰਜੋ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰੀ ਰਿਸੈਪਸ਼ਨ ਖੇਤਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। • ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਵਾਲੇ ਸਮਾਗਮਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲਓ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਸਾਡੀਆਂ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਟੀਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਫਸਟ ਨੇਸ਼ਨ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਕੇ ਭਰੋਸਾ ਬਣਾਓ। ਅੰਦਰੂਨੀ ਜਾਂ ਬਾਹਰੀ ਸਰੋਤਿਆਂ ਲਈ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀਆਂ ਦਾ ਆਯੋਜਨ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਸਮੱਗਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਮਾਨਤਾ ਦੇਣੀ)।
ਨਸਲਵਾਦ (ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ, ਫਸਟ ਨੇਸ਼ਨਜ਼ ਲੋਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਇਤਿਹਾਸ ਵੱਖਰੇਪਨ ਵਾਲਾ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਵਿਤਕਰਾ, ਨਸਲਵਾਦੀ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਬਰਦਾਸ਼ਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ)।	• ਕੁੱਝ ਲੋਕ ਬਗ਼ੈਰ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆਮਕ ਸਿੱਟੇ ਦੇ ਨਸਲਵਾਦੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਦੇ ਹਨ।1 ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ। ਲੋਕਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰੋ। (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਆਪਸ ਵਿੱਚ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰ/ਉਪ-ਸੱਭਿਆਚਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੋ ਕਿਉਂਕਿ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਬੀਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਤੋਂ ਵੱਖ ਵਿਭਿੰਨ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਪਰੰਪਰਾਵਾਂ, ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਹੋਣਗੇ। ਨਸਲੀ ਗਾਲ਼ਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾ ਕਰੋ, ਭੇਦਭਾਵ ਨਾ ਕਰੋ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਹਰਕਤਾਂ ਨਾ ਕਰੋ)।
ਵਿਭਿੰਨ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਸਭ ਲਈ ਇੱਕੋ ਤਰੀਕਾ ਸਹੀ ਵਾਲੀ ਗੱਲ ਇੱਥੇ ਠੀਕ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਫਸਟ ਨੇਸ਼ਨਜ਼ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖੋ-ਵੱਖਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਤੇ ਲੋੜਾਂ ਹਨ, ਮਾਹਰ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਢੁੱਕਵੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ)।	• ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਧਾਰਨਾ ਨੂੰ ਸਮਝੋ। • ਫਸਟ ਨੇਸ਼ਨਜ਼ ਲੋਕਾਂ ਤੋਂ ਸਲਾਹ ਲਓ। • ਫਸਟ ਨੇਸ਼ਨਜ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਵਲੋਂ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਸਹੂਲਤ, ਅਤੇ ਬੱਚੇ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਫਸਟ ਨੇਸ਼ਨਜ਼ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਨਾਲ ਜੋੜੋ। (ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ, ਸਥਾਨਕ ਫਸਟ ਨੇਸ਼ਨਜ਼ ਹੈਲਥ ਕੇਅਰ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸਲਾਹ ਲਓ ਕਿ ਫਸਟ ਨੇਸ਼ਨਜ਼ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਜਾਂ ਦੇਖਭਾਲ ਸਹੂਲਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਨੂੰ ਬੇਹਤਰੀਨ ਸੇਵਾ ਕਿਵੇਂ ਦੇਣੀ ਹੈ)।

1. ਅਲਥੌਸ ਅਤੇ ਓ'ਫੇਰਚੇਲਾਘ, (2022)

ਆਦਿਵਾਸੀ ਅਤੇ ਟੋਰੇਸ ਸਟ੍ਰੇਟ ਆਈਲੈਂਡਰ ਲੋਕ

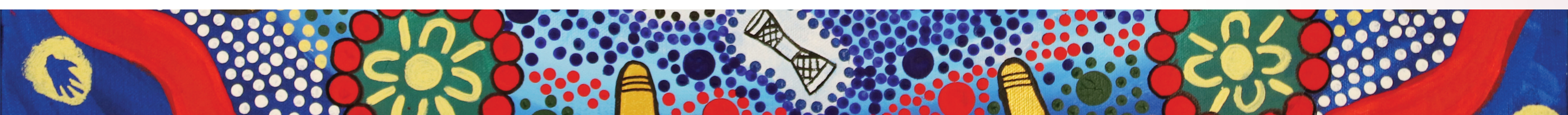
ਸਰੋਤ

AIHW (ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਇੰਸਟੀਚਿਊਟ ਆਫ਼ ਹੈਲਥ ਐਂਡ ਵੈਲਫੇਅਰ), (2021)। *ਸਵਦੇਸ਼ੀ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ। ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਸਰਕਾਰ।* https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians

ਅਲਥੌਸ, ਸੀ ਅਤੇ ਓ'ਫੇਰਚੇਲਾਘ, ਸੀ, (2022) *ਵਿਚਕਾਰ ਤੋਂ ਅਗਵਾਈ ਕਰਨੀ: ਸਰਕਾਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਵਦੇਸ਼ੀ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਅਤੇ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ।* ਸਵਦੇਸ਼ੀ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਅਤੇ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟਾਂ। https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10

ਕੇਅਰਰ ਗੇਟਵੇਅ। *ਆਦਿਵਾਸੀ ਅਤੇ ਟੋਰੇਸ ਸਟ੍ਰੇਟ ਆਈਲੈਂਡਰ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ 3 ਮੁੱਖ ਸੰਪਰਕ।* https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers

ਕੇਅਰਰ ਗੇਟਵੇਅ। *ਪੇਂਡੂ ਅਤੇ ਦੂਰ-ਦੁਰਾਡੇ ਦੇ ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ।* https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote



ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਭਿੰਨ ਲੋਕ

ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਭਿੰਨ ਲੋਕ (CALD) ਕਿਸੇ ਗੈਰ-ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲੇ ਪਿਛੋਕੜ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹਨ। CALD ਸਮੂਹ ਖ਼ਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇੱਥੇ ਕੁੱਝ ਆਮ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੁੱਝ ਸੁਝਾਅ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ[1]।

ਰੁਕਾਵਟਾਂ	ਸੁਝਾਅ
ਸੱਭਿਆਚਾਰਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਰਵੱਈਏ, ਕਦਰਾਂ-ਕੀਮਤਾਂ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵੱਖੋ-ਵੱਖਰੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਕਿ ਲੋਕਾਂ ਦਾ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਤੀ ਨਜ਼ਰੀਆ ਕੀ ਹੈ। (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਫਿਲੀਪੀਨੋ ਪਰਿਵਾਰ ਰਵਾਇਤੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀਆਂ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਆਪਣੇ ਬੱਚਿਆਂ ਵੱਲੋਂ ਮਾਪਿਆਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਾ ਪਸੰਦ ਕਰਦੇ ਹਨ)।	• ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛੋ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਵਿੱਚ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। • ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਜਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲਓ। (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, "ਹੈਲੋ ਜੋਸਲੀਨ, ਮੈਂ ਜਾਨਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਸੀ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ?")।
ਸੰਚਾਰ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਕੋਈ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਇਹ ਸਮਝਣਾ ਮੁਸ਼ਕਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ)।	• ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਯੂ ਕਾਰਡ (ਸੰਕੇਤਾਂ ਵਾਲੇ ਕਾਰਡ), ਅਨੁਵਾਦਕ, ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ, ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਰਗੀਆਂ ਰਣਨੀਤੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ। (ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ, "ਹੈਲੋ ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਕਿਮ, ਮੈਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹਾਂਗਾ ਕਿ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਫ਼ੰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਮਾਤਾ ਜੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਮੁਫ਼ਤ ਹੈ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਭਰਪੂਰ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਮੈਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ")।
ਮਾਹੌਲ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਢਲਣਾ (ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ, ਕਿਸੇ ਨਵੀਂ ਥਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਵਾਸ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਸਦਮਾ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ)।	• CALD ਭਾਈਚਾਰੇ ਅਤੇ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਭਾਗੀਦਾਰੀ[2]। (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਵੇਂ ਭਾਈਚਾਰੇ ਨਾਲ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਓ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਵੇਂ ਭਾਈਚਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨਾਲ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਓ ਜੋ ਇੱਕੋ ਜਿਹੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਪਿਛੋਕੜ ਤੋਂ ਹਨ। ਇਹ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਵੇਂ ਮਾਹੌਲ ਵਿੱਚ ਢਲਣ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ)।
ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੋਣਾ/ਕਰਵਾਉਣਾ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਕੁੱਝ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨਵੀਂ ਚੀਜ਼ ਹੈ, ਇਹ ਤੱਥ ਮਾਈ ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਪੈਦਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ)।	• ਮਾਈ ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਅਤੇ CHSP ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਤੱਕ ਕਿਵੇਂ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਦਿਓ। • ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮੱਦਦ ਕਰੋ। (ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ, "ਕੀ ਮੈਂ ਮਾਈ ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਦੀ ਹਾਂ?" "ਮੈਨੂੰ ਇੱਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸੈਸ਼ਨ ਦਾ ਪਤਾ ਚੱਲਿਆ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਦੋਵੇਂ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣ ਸਕੀਏ")।

1. AIHW, (2020)
2. ਸਿਹਤ ਵਿਭਾਗ, (2019)

ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਭਿੰਨ ਲੋਕ

ਰੁਕਾਵਟਾਂ	ਸੁਝਾਅ
ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਭਿੰਨ (CALD) ਸਹਾਇਤਾ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਹਰ ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਨਹੀਂ ਜਾਣਦਾ ਹੁੰਦਾ, ਇਹ ਸਿੱਖਣਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮੱਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬਹੁ-ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਅਤੇ ਭਾਗ ਕਿਵੇਂ ਲੈਣਾ ਹੈ)।	• ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਅਤੇ ਬਹੁ-ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਿੱਖੋ। • CALD ਸਟਾਫ਼/ਵਲੰਟੀਅਰਾਂ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇ ਮੌਕੇ ਭਾਲੋ/ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲਵੋ। • ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਦਾ ਜਸ਼ਨ ਮਨਾਉਣ ਲਈ ਸਰਗਰਮੀਆਂ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਓ। (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, "ਹੈਲੋ ਲੀਅ, ਇਸ ਸ਼ਨੀ-ਐਤਵਾਰ ਚੀਨ ਦਾ ਤਿਉਹਾਰ ਹੈ! ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਤਿਉਹਾਰ 'ਤੇ ਜਾਵਾਂ?")
ਰੂੜ੍ਹੀਵਾਦ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਜੋਸ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਬੋਲ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਇਸਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਨਹੀਂ ਕਿ ਉਹ ਇਸਨੂੰ ਪੜ੍ਹ ਵੀ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕਈ ਵਾਰ ਧਾਰਨਾਵਾਂ ਬਣਾ ਲਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਸਵਾਲ ਪੁੱਛਣਾ ਅਤੇ ਪੜਚੋਲ ਕਰਨਾ ਹਮੇਸ਼ਾ ਚੰਗਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ)।	• ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਈ ਸੱਭਿਆਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਨਾਲ ਜਾਣੂ ਕਰਨ ਲਈ ਸਰਗਰਮੀਆਂ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਓ। • ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੱਭਿਆਚਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸਿੱਖਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਰਹੋ। • ਇਹ ਨਾ ਸੋਚੋ ਕਿ ਹਰ ਕੋਈ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਬੋਲ ਜਾਂ ਪੜ੍ਹ ਸਕਦਾ ਹੈ[1] (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਵੇਂ ਭਾਈਚਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨਾਲ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਓ ਜੋ ਇੱਕੋ ਜਿਹੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਪਿਛੋਕੜ ਤੋਂ ਹਨ। ਇਹ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਵੇਂ ਮਾਹੌਲ ਵਿੱਚ ਢਲਣ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ)।

ਸਰੋਤ

AIHW (ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਇੰਸਟੀਚਿਊਟ ਆਫ਼ ਹੈਲਥ ਐਂਡ ਵੈਲਫੇਅਰ), (2020)। *GEN ਏਜਡ ਕੇਅਰ ਡਾਟਾ ਸਨੈਪਸ਼ਾਟ 2020—ਤੀਸਰੀ ਵਾਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ*, ਕੈਨਬਰਾ: GEN। https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/Aged-care-datasnapshot%E2%80%942020

ਸਿਹਤ ਵਿਭਾਗ, (2019)। *ਬਜ਼ੁਰਗ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਭਿੰਨ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈਆਂ: ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਗਾਈਡ*। ਏਜ਼ਡ ਕੇਅਰ ਸੈਕਟਰ ਕਮੇਟੀ ਡਾਇਵਰਸਿਟੀ ਸਬ-ਗਰੁੱਪ। ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਸਰਕਾਰ। https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers

ਲਿਲੀ ਜ਼ਿਆਓ: ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਸਟਾਫ਼ ਲਈ ਅੰਤਰ-ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ
https://www.openlearning.com/courses/developing-themulticultural-workforce-to-improve-the-quality-of-care-for-residents

1. ਸਿਹਤ ਵਿਭਾਗ, (2019)

ਲੈਸਬੀਅਨ, ਗੇਅ, ਦੁਵਲਿੰਗੀ, ਟ੍ਰਾਂਸ, ਅਤੇ ਲਿੰਗ ਵਿਭਿੰਨਤਾ, ਅੰਤਰਲਿੰਗੀ ਲੋਕ (LGBTQIA+)

ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

1

ਜਿਨਸੀ ਰੁਝਾਨ

ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਭਾਵਨਾਤਮਕ, ਸਰੀਰਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਰੋਮਾਂਟਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਿਸ ਵੱਲ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਗੇਅ, ਲੈਸਬੀਅਨ, ਦੁਵਲਿੰਗੀ, ਅਲੈਂਗਿਕ, ਵਿਪਰੀਤ ਲਿੰਗੀ, ਡੇਮੀਸੈਕਸੁਅਲ (ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਰਿਸ਼ਤੇ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਹੀ ਰੋਮਾਂਟਿਕ ਆਕਰਸ਼ਣ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਲੋਕ), ਪੈਨਸੈਕਸੁਅਲ (ਲਿੰਗੀ ਪਹਿਚਾਣ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਗ਼ੈਰ ਹਰ ਕਿਸੇ ਲਈ ਹੀ ਰੋਮਾਂਟਿਕ ਆਕਰਸ਼ਣ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਲੋਕ) ਅਤੇ ਹੋਰ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਪਰ ਕੇਵਲ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਹੀ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। 'ਜਿਨਸੀ ਤਰਜੀਹ' ਸ਼ਬਦ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸੇ ਦੀ ਲਿੰਗਕਤਾ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪ ਹੈ[1]।

2

ਲਿੰਗੀ ਪਛਾਣ

ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਜਨਮ ਵੇਲੇ ਆਪਣੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਲਿੰਗ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨ੍ਹਾਂ ਕਿਵੇਂ ਦਾ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਦੇਖਦਾ ਹੈ। ਨਰ ਅਤੇ ਮਾਦਾ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ 'ਗੈਰ-ਬਾਈਨਰੀ' ਜਾਂ 'ਜੈਂਡਰਕੀਅਰ'(ਜੋ ਵਿਅਕਤੀ ਆਮ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਲਿੰਗ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ) ਤੱਕ[1]।

3

(ਲਿੰਗ) ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ

ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਕੱਪੜਿਆਂ, ਉਹ ਕਿਵੇਂ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਾਲ ਅਤੇ ਮੇਕਅੱਪ ਦੁਆਰਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਪੁਲਿੰਗ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਇਸਤਰੀ ਲਿੰਗ ਤੱਕ ਜਾਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਮਿਆਂ 'ਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਲਿੰਗ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਜਿਨਸੀ ਝੁਕਾਅ ਨੂੰ ਲਿੰਗ ਸਮੀਕਰਨ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਹੀਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ[1]।

4

ਲਿੰਗ ਵਿਭਿੰਨਤਾ

ਇੱਕ ਉਹ ਸ਼ਬਦ ਹੈ ਜੋ ਲਿੰਗੀ ਪਛਾਣਾਂ ਦਾ ਵਰਣਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਨਰ ਅਤੇ ਮਾਦਾ ਦੇ ਬਾਈਨਰੀ ਫਰੇਮਵਰਕ (ਸਿਰਫ਼ ਦੋ ਚੋਣਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਢਾਂਚੇ) ਤੋਂ ਅੱਗੇ ਪ੍ਰਗਟਾਵੇ ਦੀ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਲੋਕ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜੋ ਟ੍ਰਾਂਸਜੈਂਡਰ ਅਤੇ ਆਪਣੇ-ਆਪ ਨੂੰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਤ ਲਿੰਗ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਪਛਾਣਦੇ (ਲਿੰਗ ਤਰਲ ਵਜੋਂ ਪਛਾਣਦੇ) ਹਨ।

LGBTQIA+ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਵਿਚਲੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਸ਼ਾਇਦ ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਲਿੰਗੀ ਪਹਿਚਾਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਲਿੰਗਕਤਾ ਨਹੀਂ ਦਰਸਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹਨਾਂ ਸਮੂਹਾਂ ਨੇ ਅਤੀਤ ਵਿੱਚ ਭੇਦਭਾਵ, ਹਿੰਸਾ ਅਤੇ ਕਲੰਕਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਕੀਤਾ ਹੈ।

1. ਬਾਲ, ਯੁਵਾ ਨਿਆਂ ਅਤੇ ਬਹੁ-ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦਾ ਵਿਭਾਗ, (2021)

ਲੈਸਬੀਅਨ, ਗੇਅ, ਦੁਵਲਿੰਗੀ, ਟ੍ਰਾਂਸ, ਅਤੇ ਲਿੰਗ ਵਿਭਿੰਨਤਾ, ਅੰਤਰਲਿੰਗੀ ਲੋਕ (LGBTQIA+)

ਇਹ ਕੰਮ ਕਰੋ	ਇਹ ਕੰਮ ਨਾ ਕਰੋ
ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰੋ • ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੋ ਕਿ ਪੁਰਾਣੇ LGBTQIA+ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਵੱਖਰੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਲੋੜਾਂ ਹਨ।	• ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਲਿੰਗ ਪਛਾਣ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਅਣਡਿੱਠ ਕਰਨਾ/ਟਾਲਣਾ। • ਆਪਣੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸ਼ਰਮਿੰਦਾ ਹੋਣਾ ਜਾਂ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨਾ।
ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਮਾਹੌਲ ਬਣਾਓ • ਭਰੋਸਾ ਅਤੇ ਆਦਰ ਦਿਖਾਓ। • LGBTQIA+ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹੀ ਢੰਗਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ। • ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰੋ।	• ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਨਾ ਕਰੋ। • ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਜਾਂ ਪਛਾਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨਿਤ ਨਾ ਕਰੋ। • ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾ ਕਰੋ।
ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦਾ ਪਰਿਵਾਰ • ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ LGBTQIA+ ਪਸੰਦ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੋ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਅਜਿਹਾ ਨਹੀਂ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ)। • ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਗਮਾਂ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰਕ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਲਈ ਸੱਦਾ ਦਿਓ (ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ)।	• ਗਾਹਕ ਦੇ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਰਿਸ਼ਤੇ ਦੇ ਕਾਰਨ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਬਾਹਰ ਨਾ ਰੱਖੋ। • ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਜਿਨਸੀ ਤਰਜੀਹਾਂ ਜਾਂ ਪਛਾਣਾਂ ਬਾਰੇ ਗੱਪਬਾਜ਼ੀ/ਚੁਗਲੀਬਾਜ਼ੀ ਨਾ ਕਰੋ।
ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ • ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰੋ ਕਿ ਕਿਵੇਂ ਰੂੜੀਵਾਦੀ ਧਾਰਨਾਵਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ। • LGBTQIA+ ਸਮਾਗਮਾਂ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲਓ। • LGBTQIA+ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਆਦਿ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ। • ਸਤਰੰਗੀ ਝੰਡੇ, ਲੇਨਯਾਰਡ (ਗਲ ਵਿੱਚ ਪਾਉਣ ਵਾਲੇ ਫ਼ੀਤੇ), ਕਲਾਕ੍ਰਿਤੀਆਂ, ਤਸਵੀਰਾਂ, ਆਦਿ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਤੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮਰਥਨ ਦਿਖਾਓ।	• ਰੂੜੀਵਾਦੀ ਧਾਰਨਾਵਾਂ। • ਕੋਈ ਕੰਮ ਪੱਖਪਾਤੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰਨਾ। • PRIDE ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ। • ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਣਡਿੱਠ ਕਰਨਾ ਜੋ LGBTQIA+ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮੱਦਦ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

1. ਮੈਟਰੋ ਨੋਰਥ ਹਸਪਤਾਲ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਸੇਵਾਵਾਂ, (2021)

ਲੈਸਬੀਅਨ, ਗੇਅ, ਦੁਵਲਿੰਗੀ, ਟ੍ਰਾਂਸ, ਅਤੇ ਲਿੰਗ ਵਿਭਿੰਨਤਾ, ਅੰਤਰਲਿੰਗੀ ਲੋਕ (LGBTQIA+)

ਲਿੰਗ ਅਨੁਸਾਰ ਵਰਤਣ ਲਈ ਢੁੱਕਵੀਂ ਭਾਸ਼ਾ

- **ਲਿੰਗ ਪੜਨਾਂਵ**
  ਉਹ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦਿਖਾਈ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਇਸ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਧਾਰਨਾ ਬਣਾਉਣ ਨਾਲੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਪੁੱਛੋ ਕਿ ਉਹ ਕਿਹੜੇ ਪੜਨਾਂਵ ਨਾਲ ਬੁਲਾਇਆ ਜਾਣਾ ਪਸੰਦ ਕਰਦੇ ਹਨ।
  ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ: "ਹੈਲੋ ਸਾਰਾਹ, ਜਦੋਂ ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣ-ਪਛਾਣ ਕਰਵਾਵਾਂ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਹੜੇ ਪੜਨਾਂਵ ਨਾਲ ਬੁਲਾਏ ਜਾਣ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿੰਦੇ ਹੋ?"
- **ਲਿੰਗ ਨਿਰਪੱਖ ਭਾਸ਼ਾ**
  ਜਿਨਸੀ ਝੁਕਾਅ ਜਾਂ ਜਿਨਸੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਧਾਰਨਾ ਬਣਾਏ ਬਗ਼ੈਰ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਸਵਾਲ ਪੁੱਛਣਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਦਿਖਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਨਾਲ ਸਹਿਜ ਹੋ।
  ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ: "ਸਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਗੁਡ ਮਾਰਨਿੰਗ, ਮੈਨੂੰ ਆਪਣੇ ਜੀਵਨ-ਸਾਥੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ"
  "ਉਸ ਕਮਰੇ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀ"
- **ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ**
  ਹਰ ਪਰਿਵਾਰ ਵਿਪਰੀਤ ਲਿੰਗੀ, ਜਨਮ ਵਾਲੀ ਹੀ ਲਿੰਗੀ ਪਹਿਚਾਣ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਖ਼ੂਨੀ ਰਿਸ਼ਤਿਆਂ ਨਾਲ ਹੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
  ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ: "ਤੁਹਾਡਾ ਸਾਥੀ, ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕੀ ਕਰਦੇ ਹਨ?"
- **ਵਿਭਿੰਨ ਜਿਨਸੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਰਿਸ਼ਤੇ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਜਿਨਸੀ ਰੁਝਾਨਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ**
  LGBTQIA+ ਨਿੱਜੀ ਸੰਬੰਧਾਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਸਹਿਜਤਾ ਦਾ ਹੋਣਾ ਸ਼ਰਮਿੰਦਗੀ, ਪੱਖਪਾਤ ਜਾਂ ਬੇਚੈਨੀ ਦਿਖਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ ਪੈਦਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜਿੱਥੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਜੀਵਨ-ਸਾਥੀਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੋ।
  ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ: "ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਜੀਵਨਸਾਥੀ ਵੀ ਇਸ ਗੱਲਬਾਤ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਹੋਵੇ?"[1]

ਸਰੋਤ

ABS (ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਅੰਕੜਾ ਬਿਊਰੋ), (2016)। *ਆਬਾਦੀ ਅਤੇ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਦੀ ਗਣਨਾ: ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਨੂੰ ਪ੍ਰਤੀਬਿੰਬਤ ਕਰਨਾ - ਜਨਗਣਨਾ ਦੀਆਂ ਕਹਾਣੀਆਂ,* 2016। ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਸਰਕਾਰ। 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#

ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਇੰਸਟੀਚਿਊਟ ਆਫ਼ ਫੈਮਿਲੀ ਸਟੱਡੀਜ਼ (2022)। *ਅਭਿਆਸ ਗਾਈਡ ਲਈ CFCA ਸਬੂਤ: LGBTQIA+ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਭਰੀ ਗੱਲਬਾਤ। ਚਾਈਲਡ ਫੈਮਿਲੀ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ (ਬੱਚੇ ਪਰਿਵਾਰ ਭਾਈਚਾਰਾ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ)*। ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਸਰਕਾਰ। https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

ਐਲੀਜ਼ ਗਾਈਡ ਟੂ ਟਰਮਿਨੋਲੋਜੀ, (2017)। *LGBT ਲੋਕਾਂ ਅਤੇ ਬਰਾਬਰਤਾ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨਾ*।
https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf

ਕੇਅਰਰ ਗੇਟਵੇਅ। ਕੀ ਤੁਸੀਂ LGBTI ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾ ਹੋ? ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੱਭੋ।
https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers

ਬਾਲ, ਯੁਵਾ ਨਿਆਂ ਅਤੇ ਬਹੁ-ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦਾ ਵਿਭਾਗ, (2021)
ਅਭਿਆਸ ਗਾਈਡ: ਲਿੰਗੀ ਪਹਿਚਾਣ ਅਤੇ ਜਿਨਸੀ ਝੁਕਾਅ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਵਾਲੇ ਬੱਚੇ।
ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਸਰਕਾਰ। https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf

ਸਿਹਤ ਵਿਭਾਗ, (2019)। *ਲੇਸਬੀਅਨ, ਗੇਅ, ਦੁਵਲਿੰਗੀ, ਟ੍ਰਾਂਸ ਅਤੇ ਲਿੰਗੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਭਿੰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰ-ਲਿੰਗੀ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈਆਂ। ਬਿਰਧ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਗਾਈਡ। ਏਜ਼ਡ ਕੇਅਰ ਸੈਕਟਰ ਕਮੇਟੀ ਡਾਇਵਰਸਿਟੀ ਸਬ-ਗਰੁੱਪ। ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਸਰਕਾਰ।*
https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf

1. AIFS, (2022).

Anglicare Southern Queensland

INCLUSIVE ENGAGEMENT TOOLKIT (ਇਨਕਲੂਸਿਵ ਐਂਗੇਜਮੈਂਟ ਟੂਲਕਿੱਟ)

ਐਂਗਲੀਕੇਅਰ ਸਦਰਨ ਕੁਈਨਜ਼ਲੈਂਡ ਇਨ੍ਹਾਂ ਜ਼ਮੀਨਾਂ ਦੇ ਪਰੰਪਰਾਗਤ ਮਾਲਕਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਹੁਣ ਖੜ੍ਹੀਆਂ ਹਨ। ਅਸੀਂ – ਅਤੀਤ, ਵਰਤਮਾਨ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਦੇ – ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਸਤਿਕਾਰ ਭੇਟ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਆਦਿਵਾਸੀ ਅਤੇ ਟੋਰੇਸ ਸਟ੍ਰੇਟ ਆਈਲੈਂਡਰ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਭੂਮਿਕਾ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

1300 610 610 | anglicaresq.org.au