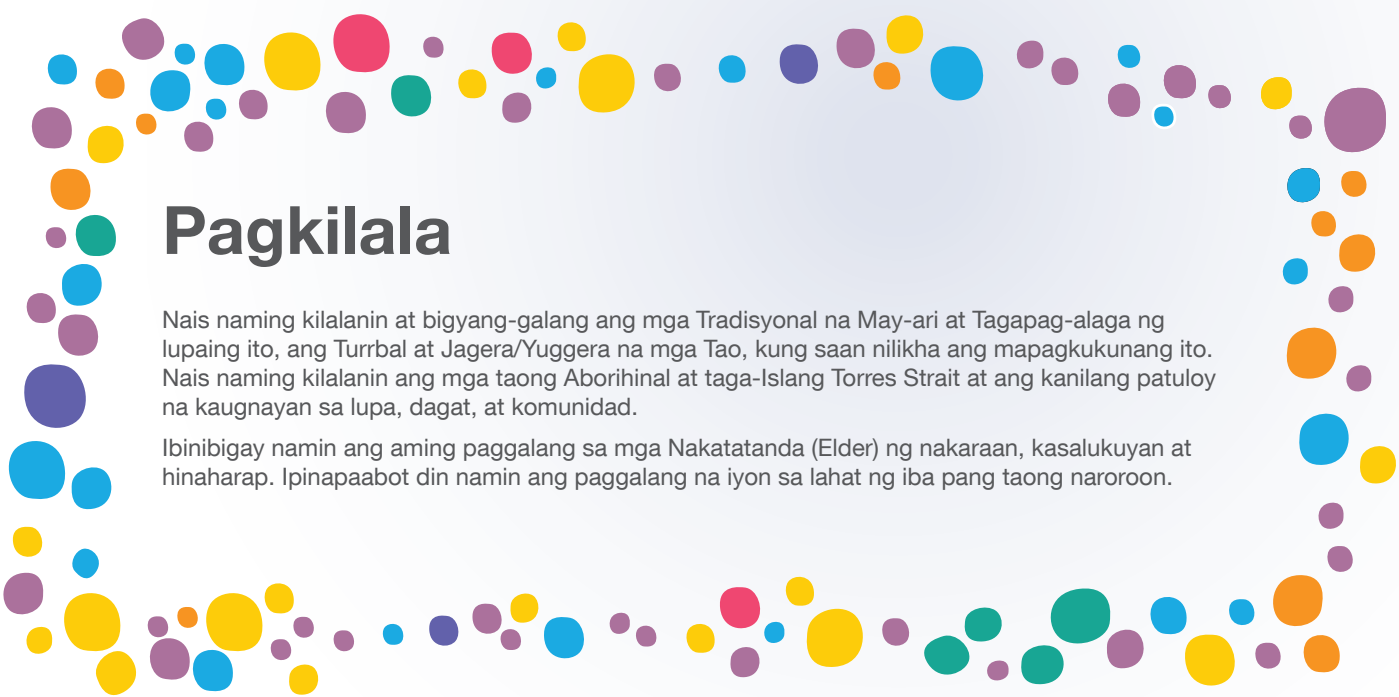


TOOLKIT NG INKLUSIBONG PAKIKIPAG-UGNAYAN (INCLUSIVE ENGAGEMENT TOOLKIT)



INIHANDA NI

Anglicare
Southern Queensland



Pagkilala

Nais naming kilalanin at bigyang-galang ang mga Tradisyonal na May-ari at Tagapag-alaga ng lupaing ito, ang Turrbal at Jagera/Yuggera na mga Tao, kung saan nilikha ang mapagkukunang ito. Nais naming kilalanin ang mga taong Aborihinal at taga-Islang Torres Strait at ang kanilang patuloy na kaugnayan sa lupa, dagat, at komunidad.

Ibinibigay namin ang aming paggalang sa mga Nakatatanda (Elder) ng nakaraan, kasalukuyan at hinaharap. Ipinapaabot din namin ang paggalang na iyon sa lahat ng iba pang taong naroroon.

Makipag-ugnayan sa amin

Kung gusto mong malaman ang higit pa tungkol sa Inclusive Engagement Toolkit, magbigay ng feedback, o malaman ang higit pa tungkol sa aming Programang Multikultural, maaari kang makipag-ugnayan sa amin sa pamamagitan ng pagpapadala ng email sa multicultural@anglicaresq.org.au



Toolkit ng Inklusibong Pakikipag-ugnayan (Inclusive Engagement Toolkit)

Bilang isang multikultural na bansa, ang mga komunidad ng Australya ay sumasalamain sa malawak na hanay ng mga relihiyon ng mga tao, sekswalidad, kultura, sosyo-ekonomikong pinagmulan, espirituwalidad, heograpikong pagkalat, indibidwal na mga karanasan, at mga pangangailangang medikal at pangangalaga ng mga tao.

Bilang suporta sa pangako ng Pamahalaang Australya na titiyaking lahat ng mga konsyumer ng pangangalaga sa matatanda ay magkakaroon ng access sa impormasyon at makatanggap ng naaangkop na mga serbisyo sa pangangalaga sa matatanda, nilikha namin itong Inclusive Engagement Toolkit.

Ang Toolkit ay kumukuha ng mahalagang impormasyon at mga materyal mula sa mga mapagkakatiwalaang mapagkukunan upang magbigay ng mga mungkahi para sa tagumpay ng mga tagapagbigay ng serbisyo sa pangangalaga ng matatanda. Umaasa kami na ang Toolkit na ito ay makakatulong na magtatag ng isang komunidad ng pangangalaga at maghihikayat sa mga tagapagbigay ng pangangalaga sa matatanda na maghatid ng higit pang inklusibong mga serbisyo na naaayon sa mga indibidwal na pangangailangan ng mga kliyente.

MGA PANGUNAHING PUNTO NA DAPAT ISAALANG-ALANG

- Walang iisang pamamaraan na aakma para sa lahat dito sa inklusyon at pakikipag-ugnayan. Ang toolkit ay isang pangkalahatang mapagkukunan at dapat gamitin upang itaguyod ang isang pamamaraang nagtutulungan para sa inklusyon at pakikipag-ugnayan.
- Sa halip na magdagdag ng mga istrategiya sa inklusibong pakikipag-ugnayan, dapat magsikap ang mga organisasyon na magsimula sa inklusibong batayan at magpatupad ng mga hakbang na inklusibong pakikipag-ugnayan sa lahat ng mga antas.
- Hinihikayat namin ang pag-uusap (dialogue) at ibinabahaging pag-aaral upang pahasayin ang proseso ng pagiging inklusibo. Ang feedback ay tinatanggap upang patuloy na mapaunlad ang Inclusive Engagement Toolkit.

INTERSEKSYONALIDAD

Gusto naming bigyang-diin na ang pamamaraan para sa pagkakaiba-iba at inklusyon sa Toolkit na ito ay batay sa konsepto ng interseksyonalidad, na nagbibigay-diin sa mga nagkakasapawang grupo (overlapping groups) at karanasan.

Kinikilala ng interseksyonalidad na ang pagkakakilanlan ng bawat tao ay binubuo ng maraming elemento tulad ng lahi, kasarian, sekswalidad, at edad. Ang mga ito ay magkakaugnay at ang mga indibidwal ay maaaring makaranas ng diskriminasyon at hindi pagkakapantay-pantay batay sa kanilang interseksyon.

Sa pag-iisip nito, ang toolkit na ito ay nagbibigay ng batayan para sa paglikha ng mas magkakaiba at inklusibong komunidad sa pamamagitan ng pagbalangkas sa iminungkahing magbibigay ng patas at inklusibong mga serbisyo sa lahat.

PAGIGING INKLUSIBO

Hinihikayat namin na patuloy tayong magsumikap na pahasayin ang pagiging inklusibo, pagkakapantay-pantay, at pag-abot ng mga serbisyo sa pangangalaga sa matatanda upang matiyak na lahat ng miyembro ng komunidad ay may access sa suporta kung paano at kung kailan nila ito kailangan. Ang pagiging inklusibo ay tungkol sa "paghahanap, pag-aalok, at pagsuporta sa mga oportunidad para sa mga tao sa lahat ng edad, kakayahan, at pinagmulan, upang lumahok, matuto, mag-ambag at mapabilang¹".



1. Down Syndrome Australia, (2019)

MGA NILALAMAN

Mga Layunin ng Inclusive Engagement Toolkit

Paksa 1: Isang Panimula sa Inklusibong Pangangalaga

Paksa 2: Inklusibong Komunikasyon

Paksa 3: Inklusibong Pamumuno

Paksa 4: Pakikipag-ugnayan sa panahon ng Pagdidistansya sa Lipunan (Social Distancing)

Paksa 5: Pakikipagtulungan sa mga Interpreter

Mga Papel ng Mungkahi sa Inklusibong Pakikipag-ugnayan

- Magkakaiba-ibang Matatanda
- Mga Taong Magkakaiba-iba ang Kultura at Wika
- Mga Taong Aborihinal at Taga-Islang Torres Strait
- Mga Taong Tomboy, Bakla, Bisexual, Trans at Gender Diverse, Intersex (LGBTQIA+)



Mga Layunin ng Inclusive Engagement Toolkit

LAYUNIN

Upang magbigay ng mga pansuportang mapagkukunan para sa mga tagapag-alaga tungkol sa Magkakaiba-ibang Matatanda, mga Taong Magkakaiba-iba ang Kultura at Wika, mga Taong Aborihinal at Taga-Islang Torres Strait at Tomboy, Bakla, Trans, at Gender Diverse, Intersex, Questioning at marami pa (LGBTQIA+).

Bilang isang tagapagbigay ng serbisyo ng pangangalaga sa matatanda, maraming pagkakataon at benepisyo sa pagbibigay ng mas mahusay na serbisyo para sa magkakaiba-ibang grupo, tulad ng¹:

- pagpapabuti ng kagalingan at kalusugan ng mga kliyente;
- pakikipag-ugnayan at kasiyahan ng magkakaiba-ibang grupo;
- pagtatatag ng mga bagong pakikipagsosyohan;
- pinapahalagahan ang mga empleyado na may magkakaiba-ibang kinagisnan at mga karanasan sa buhay; at
- higit pang maging masigasig sa komunidad ng serbisyo.



1. Sentro para sa Pagkakaiba-iba ng Kultura sa Pagtanda (Centre for Cultural Diversity in Ageing). (2021).

Isang Panimula sa Inklusibong Pangangalaga

Ang pagbibigay ng inklusibong pangangalaga ay nagbibigay-daan sa kasalukuyang mga serbisyo sa pangangalaga sa matatanda na maging mas magkakaiba-iba at inklusibo para sa lahat.

Ang mga pangunahing prinsipyo sa pamamaraang inklusibo ay:

- nangangako ng pag-unawa at pagtugon sa pagkakaiba-iba;
- sinusuportahan ang interseksyonalidad ng lahat ng magkakaiba-ibang grupo;
- tinuturuan ang ating mga komunidad;
- nangangako ng pagtatanggal ng mga hadlang; at
- mga pamamaraang naiaakma, tumutugon at umaangkop sa lahat ng mga kliyente¹.

Ayon sa Balangkas ng Pagkakaiba-iba ng Pangangalaga sa Matatanda (Aged Care Diversity Framework) ng Kagawaran ng Kalusugan ng Pamahalaang Australya, ang mga matatandang Australyano (tingnan ang larawan sa ibaba) ay dapat magkaroon ng naaangkop, naa-access, at sensitibong mga serbisyo sa pangangalaga sa matatanda na tumutugon sa kanilang mga indibidwal na pangangailangan at kagustuhan².



1. Sentro para sa Pagkakaiba-iba ng Kultura sa Pagtanda (Centre for Cultural Diversity in Ageing). (2021).

2. Kagawaran ng Kalusugan (Department of Health), (2017)

Paksa 1: Isang Panimula sa Inklusibong Pangangalaga

Kumuha kami ng impormasyon mula sa Aged Care Diversity Framework at pinagsama-sama ang mga halimbawa sa pinakamahasay na kagawian at mga mungkahi upang matulungan kang makapagsimula sa iyong paglalakbay sa pagbibigay ng inklusibong pangangalaga.

RESULTA PARA SA MGA KONSYUMER	KINAKAILANGANG ISAGAWA NG MGA TAGAPAGBIGAY NG PANGANGALAGA SA MATATANDA	MGA HALIMBAWA NG PINAKAMAHUSAY NA KAGAWIAN AT MGA MUNGKAHI
1. PAGGAWA NG MAY-KAALAMANG MGA PAGPILI Ang mga matatanda ay may madaling ma-access na impormasyon tungkol sa sistema ng pangangalaga sa matatanda at mga serbisyo, na nauunawaan nila at matuklasan na ang impormasyon ay nakakatulong sa pagsasagawa ng pagpili at pagkontrol sa pangangalaga na kanilang tinatanggap².	Magbigay ng impormasyon sa naaangkop na format, sa pamamagitan ng iba't ibang anyo (online/kopya na papel/pasalita/pahayagang palihan o newsletter) at sa wikang nauunawaan ng konsyumer⁴.	• Alam ng kawani kung paano mag-access ng mga serbisyo ng interpreter. • Pambasang Serbisyo sa Pagsasalinwika at Pag-iinterpret (Translating and Interpreting Service) (TIS) National • Tawagan ang TIS National sa 1300 575 847 upang malaman ang higit pa. • Alam ng kawani kung paano mag-access ng mga serbisyo ng adbokasiya. • Older Person Advocacy Network (OPAN) • Makipag-ugnayan sa OPAN sa 1800 700 600.
2. PAGPAPATIBAY NG SISTEMATIKONG PAMAMARAAN SA PAGPAPLANO AT PAGPAPATUPAD Ang mga matatanda ay aktibong mga kasosyo sa pagpapalano at pagpapatupad ng sistema ng pangangalaga sa matatanda².	Himukin ang mga konsyumer sa isang masuportang kapaligiran na ligtas ang kultura at nagbibigay-daan upang sila ay lumahok bilang mga aktibong kasosyo, at maipahayag ang kanilang mga indibidwal na pangangailangan².	• Humingi ng impormasyon tungkol sa mga kultural na tradisyon o relihiyon na may makabuluhang kahulugan sa iyong mga kliyente at kanilang mga pamilya/tagapag-alaga¹.
3. MADALING MA-ACCESS NA PANGANGALAGA AT SUPORTA Ang mga matatanda sa rural, liblib, rehiyonal, at metropolitang Australya ay may makukuhang mga serbisyo sa pangangalaga sa matatanda at mga suportang naaangkop sa kanilang magkakaiba-ibang mga katangian at karanasan sa buhay².	Makipagtulungan sa mga stakeholder upang mahanap at malampasan ang mga hadlang sa pag-access sa sistema ng pangangalaga sa matatanda².	Mag-access ng mga mapagkukunan na nagbibigay ng pananaw sa iba't ibang wika, etniko o relihiyong tradisyon at mga karanasan sa migrasyon/refugee ng mga matatandang migrante sa Australya¹. • Gamitin ang Cultural Atlas bilang panimulang punto para malaman ang higit pa tungkol sa magkakaiba-ibang kulturang pinagmulan ng mga migranteng populasyon ng Australya (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. PAGSUPORTA SA PROACTIVE AT NAI-AKMAHANG SISTEMA Isang maagap at naibabagay na sistema ng pangangalaga sa matatanda na tumutugon sa mga pangangailangan ng mga umiiral at umuusbong na magkakaiba-ibang grupo, kabilang ang lalong dumaraming magkakaiba-ibang mga manggagawa sa pangangalaga sa matatanda².	Makipag-ugnayan sa lokal na komunidad at mga kasangkot (stakeholders) upang mahanap ang mga naglalabasang pangangailangan at kung paano mai-aangkop ang mga modelo ng paghahatid ng serbisyo para maisama ang mga pangangailangang iyon, pati na rin kung paano malpapakita ng mga manggagawa ng organisasyon ang inklusibong pamamaraan sa pangangalaga².	Magpatrabaho at itaguyod ang pagkalap ng mga kawaning nakapagsasalita ng ibang wika (bilingual)(mga propesyonal, mga tauhan sa kaalyadong kalusugan at panlipunang trabaho, at mga manggagawa sa pangangalaga) na nakapagsasalita ng mga wikang kasang-ayon at nagpapakitang siyang nagugustuhang mga wika ng konsyumer.

1. Sentro para sa Pagkakaiba-iba ng Kultura sa Pagtanda (Centre for Cultural Diversity in Ageing). (2022).

2. Kagawaran ng Kalusugan (Department of Health), (2019)

RESULTA PARA SA MGA KONSYUMER	KINAKAILANGANG ISAGAWA NG MGA TAGAPAGBIGAY NG PANGANGALAGA SA MATATANDA	MGA HALIMBAWA NG PINAKAMAHUSAY NA KAGAWIAN AT MGA MUNGKAHI
5. MGA MARESPETO AT INKLUSIBONG SERBISYO Isang maagap at naibabagay na sistema ng pangangalaga sa matatanda na tumutugon sa mga pangangailangan ng mga umiiral at naglalabasang magkakaiba-ibang grupo, kabilang ang dumaraming magkaiba-ibang mga manggagawa sa pangangalaga sa matatanda¹.	Maghanap, bumuo, at gumamit ng mga kagamitan (tool), pagsasanay at impormasyon na sumusuporta sa paghahatid ng pangangalagang inklusibo sa magkakaiba-ibang mga katangian at karanasan sa buhay¹.	Ang Center for Cultural Diversity in Aging ay lumikha ng mga mapagkukunan sa iba't ibang wika upang suportahan ang paghahatid ng inklusibong pangangalaga. Mag-access ng mga libreng mapagkukunan dito: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources
6. PAGTUGON SA MGA PANGANGAILANGAN NG PINAKAMAHIHINA Maaaring mag-access ang mga matatandang tao ng mataas na kalidad at ligtas sa kultura na mga serbisyo at suporta para sa matatanda na tumutugon sa kanilang mga pangangailangan anuman ang kanilang personal, panlipunan, o pang-ekonomiyang kahinaan¹.	Magbigay ng inklusibong mga modelo ng serbisyo upang matugunan ang mga pangangailangan ng mga pinakamahina, at makipagtulungan sa iba pang mga stakeholder upang matiyak na ang buong hanay (spectrum) ng mga pangangailangan ay natutugunan¹.	Magsimula sa pamamagitan ng pagiging pamilyar sa mga pambansang patakaran at mga inisyatiba na tumutulong upang matugunan ang mga partikular na pangangailangan ng mga magkakaiba-ibang matatanda. • Aged Care Act 1997 (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • Aged Care Quality Standards (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • Aged Care Diversity Framework (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

MGA MAPAGKUKUNAN

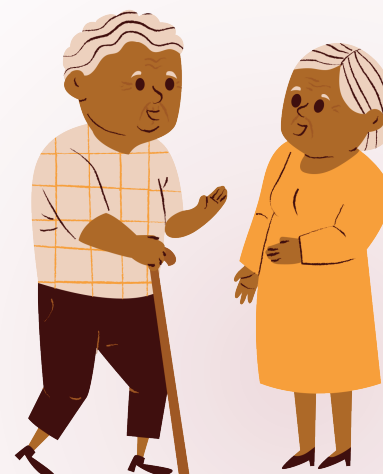
1. Sentro para sa Pagkakaiba-iba ng Kultura sa Pagtanda (Centre for Cultural Diversity in Ageing). (2021). *Inclusive Service Standards (Second Edition)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

1. Sentro para sa Pagkakaiba-iba ng Kultura sa Pagtanda (Centre for Cultural Diversity in Ageing). (2022). Practice Guides - Culture-Specific Information. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Kagawaran ng Kalusugan (Department of Health), (2017) *Balangkas ng Pagkakaiba-iba ng Pangangalaga sa Matatanda (Aged Care Diversity Framework)*. Pamahalaang Australya. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Multikultural na Pangangalaga sa Matatanda (Multicultural Aged Care). (2019). *Isang gabay sa pinakamahusay na kagawian sa pangangalaga: Pagsuporta sa pagkakaiba-iba ng pangangalaga sa matatanda at komunidad*. MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: Older Person Advocacy Network. <https://opan.org.au/>



Inklusibong Komunikasyon

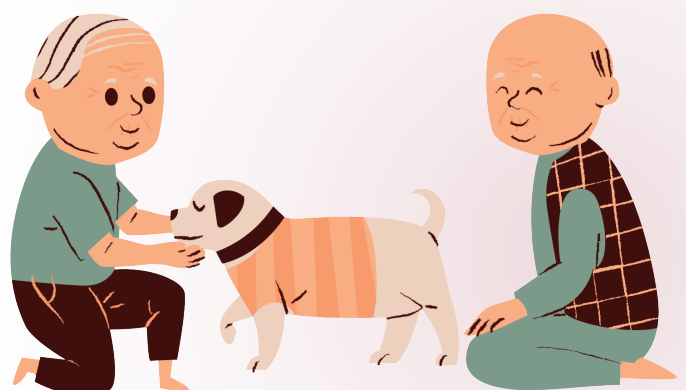
MGA ESTILO NG KOMUNIKASYON AT PAKIKINIG

Kapag nakikipag-ugnayan sa magkakaiba-ibang grupo, ang mga istilo ng komunikasyon at mga kasanayan sa pakikinig ay kailangan sa pagbibigay ng pangangalaga. Kapag nakikipag-usap sa mga magkakaibang matatanda, dapat isaalang-alang ang kontekstong kultural ng tao.

Mahalagang tandaan na **walang grupong kultural na iisa ang hulma (homogenous)**. Ang mga indibidwal sa isang kultural na grupo ay mayroon ding mga natatanging pagkakaiba sa isa't isa. Ang pagkakaroon ng kaalaman kung paano nagkakaiba-iba ang mga indibidwal sa isang kultural na grupo, ay nagbibigay-daan sa amin upang makipag-ugnayan sa magkakaibang kultura¹.

Ang Kontekstong Kultural ay tumutukoy sa kulturang kinalakhan ng isang tao at kung paano ito nakakaapekto sa mga pag-uugali tulad ng komunikasyon.

MATAAS ANG KONTEKSTO: Mga kulturang gumagamit ng hindi direkta at detalyadong mga paraan ng komunikasyon.	MABABA ANG KONTEKSTO: Mga kulturang gumagamit ng mabilis at direktang paraan ng komunikasyon.
• Mas gusto munang magkaroon ng relasyon bago magbigay ng impormasyon. • Isinasaalang-alang ng kulturang mataas ang konteksto ang: – Estado sa lipunan – Kapaligiran – Kasaysayan • Tumututok sa panlabas na kapaligiran kapag nakikipag-usap. Mga Bansa: Hapon, Pilipinas, Tsina, Pransia, Espanya, Brasilya, atbp.	• Mas gustong nakatuon sa mensahe • Hindi interesado sa konteksto • Gumagamit ng mga salita, kilos, at tono para makipag-usap. • Diretsong makipag-usap Mga Bansa: United Kingdom, Estados Unidos ng Amerika at Australya.



Paksa 2: Inklusibong Komunikasyon

Ang mga istilo ng komunikasyon ay tumutukoy kung paano mas gustong makipag-ugnayan ng mga tao at makipagpalitan ng impormasyon kapag nakikipag-usap. Ang mga ito ay nakakaimpluwensya kung paano natatanggap at binibigyang-kahulugan ang mga mensahe.

Analitikal: Lohikal at batay sa katotohanan • Kailangan nila ang lahat ng impormasyon • Mas gusto ang mabilis na komunikasyon na direkta at lohikal	Praktikal: Nakaayos at mas gusto ang mga detalyadong plano, at pamamaraan • Maging organisado kapag nakikipag-usap. • Magbigay ng impormasyon bago simulan ang pulong at hakbang-hakbang na mga detalye.
Ma-eksperimento: Sinusuri ang impormasyon at nagagawang palampasin ang kawalan ng katiyakan • Mas gusto nila ang malawak na plano at naiinip sila sa mga detalyadong plano • Nasisiyahan sila sa pagkamalikhain	Mapag-ugnay: Mga taong emosyonal na nakikipag-usap at naiintindihan ang mga di-pasalitang pahiwatig (non-verbal cues) • Ang paggawa ng desisyon ay batay sa kanilang mga damdamin • Mas pinipili ang komunikasyon na may mga personal na kwento.

MGA MUNGKAHI PARA SA MAS MABUTING PAKIKINIG

Makinig: Makinig para maunawaan.

- Bigyan ang tao ng iyong lubos na atensyon
- Ipakita sa tao na nakikinig ka sa pamamagitan ng mga di-pasalitang pahiwatig.
- Halimbawa: **pagtango, pagtingin sa mata, at tono ng boses**

Kilalanin: Ipaalam sa ibang tao kung ano sa tingin mo ang sinabi nila (pasalita man o di-pasalita).

- Tiyaking alam nila na ito ay iyong interpretasyon lamang.
- Ipaliwanag sa ibang paraan ang kanilang mga pangunahing mensahe.
- Halimbawa: **"Para matiyak lamang, naramdaman mo ba ito dahil sa...."**

Tiyakin: Tiyaking naunawaan mo ang tao.

- Pagkatapos ipaliwanag sa ibang paraan, tanungin sila kung tama ang iyong pagkaunawa sa kanila
- Ginagawa nitong madali para sa tao na kumpirmahin o magdagdag sa iyong pagkaunawa
- Halimbawa: **"Tama ba ito?" "Tama ba?" "Tama ba ang interpretasyon ko?"**

Magtanong: Magtanong ng mga bukas na tanong na makakatulong sa taong magbigay sa iyo ng partikular na impormasyon tungkol sa mga nangyari o aksyon.

- Magtanong lamang tungkol sa impormasyong hindi mo naiintindihan.
- Halimbawa: **"Kanina ay nabanggit mo.... Ano ang ibig sabihin ng iyong sinabi?"**



MGA MAPAGKUKUNAN

Culture Plus Consulting Pty. Ltd. (2018). *Nine Cultural Value Differences You Need to Know*. <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.carerateway.gov.au/player/?m=2>

Inklusibong Pamumuno

Ang mga pinunong inklusibo ay gumagalang at tinatrato ang mga tao nang patas, pinahahalagahan nila ang pagiging natatangi ng mga indibidwal at isinasaalang-alang ang pag-iisip ng magkakaibang grupo¹.

PAGKAPATAS AT RESPETO	PINAHahalAGAHAN AT PAGiging KASALI	TIWALA SA SARILI AT INSPIRASYON
Pagkakapantay-pantay ng pagtrato at mga oportunidad	Nararamdaman ng mga indibidwal na kinikilala ang kanilang pagiging natatangi, at pakiramdam nila ay konektado sila sa lipunan.	Lumilikha ng isang ligtas na kapaligiran para sa mga tao sa lahat ng mga grupo upang magsalita at gawin ang lubos nilang makakaya sa trabaho.

Ang kapaligiran sa trabaho ay naging hindi gaanong homogenous at mas magkakaiba lalo kaysa dati na sa huli ay nakakaimpluwensya sa mga prayoridad ng negosyo at paghubog ng mga kinakailangang kakayahan ng mga pinuno¹. Mayroong anim na katangian ng Inklusibong pamumuno na nagmumungkahi ng mgaistratehiya upang matulungan ang mga organisasyon na linangin ang mga inklusibong kakayahan sa kanilang pamumuno ng populasyon¹.

ANIM NA KATANGIAN NG INKLUSIBONG PAMUMUNO	MGA PAG-UUGALI NA MAAARING KOPYAHIN
Paggangako: ang mga pinunong inklusibo ay nakatuon sa pagkakaiba-iba at inklusyon ng lahat ng tao.	Kamalayan sa sarili: kabilang dito ang paglalaan ng oras upang maunawaan ang iyong sariling mga kinikilingan, kalakasan, at kahinaan.
Lakas ng loob: magsalita at hamunin ang iyong sarili at ang iba na makita ang mga bagay-bagay mula sa pananaw ng magkakaibang kultura at pagka-inklusiyo (halimbawa, kung makakita ka ng rasistang pag-uugali, magsalita ka at isumbong ito).	Mamuno nang may Matapang na Bulnerabilidad: unawain ang iyong mga kahinaan at ibahagi ang mga ito. Magtaguyod para sa mga taong hindi halos napapansin o bahagi ng mga minoryang grupo.
Kognitibo: magkaroon ng kamalayan sa iyong sariling mga pagkiling (bias) at sa pagkiling ng organisasyon.	Kilalanin ang mga puwang (gaps): hanapin ang iyong mga kahinaan at mga puwang sa kaalaman.
Pagkamausyoso: magkaroon ng pag-iisip na handang maunawaan kung paano tinitingnan at nararanasan ng iba't ibang tao ang mundo (hal., maaari kang maghanap ng impormasyon upang maunawaan o magalang na makipag-usap sa mga tao tungkol sa kanilang mga pananaw).	Makinig upang Maunawaan: makinig at tulungan ang mga tao na matugunan ang mga puwang at maiparating sa iba ang kaalaman.

Paksa 3: Inklusibong Pamumuno

ANIM NA KATANGIAN NG INKLUSIBONG PAMUMUNO	MGA PAG-UUGALI NA MAAARING KOPYAHIN
Katalinuhan sa Kultura: magkaroon ng sigasig, kaalaman, at kakayahang umangkop upang magkaroon ng kamalayan sa kultura.	Kamalayan sa Lipunan: unawain ang iyong panlipunang kapaligiran at gamitin ang impormasyong ito upang bumuo ng kulturang inklusibo.
Pakikipagtulungan: bigyan ng kapangyarihan ang mga indibidwal na makisali sa pagkakaiba-iba at inklusyon.	Lumikha ng Mga Ugnayan: makipag-ugnay sa iba upang maunawaan ang mga hadlang at mga pagkilos para sa mas mahusay na inklusyon at pagkakaiba-iba.

MGA MAPAGKUKUNAN

Carer Gateway. *Magsalita para sa iba (Speaking up for someone)*. <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Sentro para sa Malikhaing Pamumuno (Centre for Creative Leadership). (2022). *Inklusibong Pamumuno: Mga Hakbang na Dapat Gawin ng Inyong Organisasyon Upang Magawa Ito nang Tama (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.>

Sentro para sa Malikhaing Pamumuno (Centre for Creative Leadership). (2022). *Ano ang Aktibong Pakikinig? Paano Ko Ito Gagawin Nang Mas Mahusay? (How Can I Do It Better?)*. <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B and Bourke, J. (2016). *Ang anim na tampok na katangian ng inklusibong pamumuno: Pag-unlad sa magkakaiba-ibang bagong mundo*. Deloitte University Press. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



Paksa 4: Pakikipag-ugnayan sa panahon ng Pagdistansya sa Lipunan (Social Distancing)

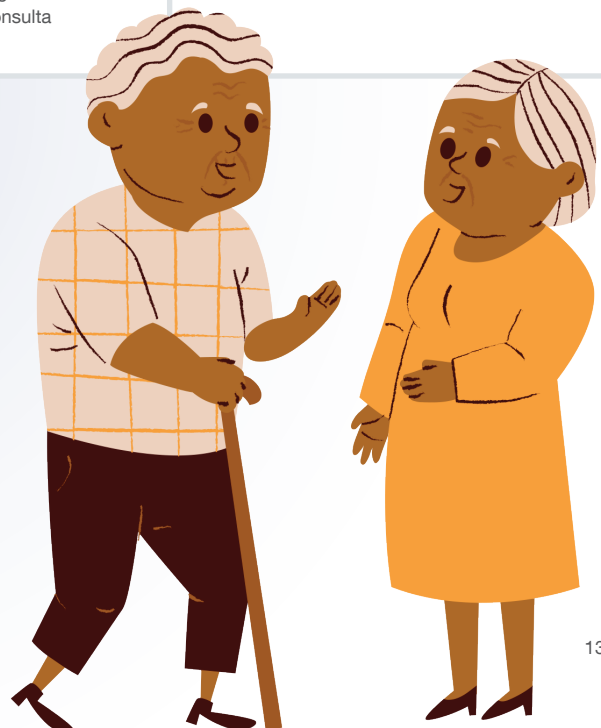
Ang mga epekto ng COVID-19 at paghihiwalay sa lipunan ng mga matatanda ay may masamang epekto sa kalidad ng buhay at maagang pagkamatay. Ang pakikisalamuha ay may mga epekto sa ating panganib sa sakit at kamatayan kasama ng ating pangkalahatang kalusugan at kagalingan¹.

Ang panlipunang pagdistansya ay hindi nangangahulugan o dapat magresulta sa paghihiwalay ng sarili o kalungkutan. Dahil nagiging bagong pamantayan ang COVID, ipinapairal ang mgaistratehiya at regulasyon para protektahan ang ating mga matatanda. Tungkulin natin bilang mga tagapagbigay ng serbisyo na sumunod sa mga regulasyon ng pamahalaan upang matiyak ang kaligtasan ng lahat.

Ang layunin ay upang matiyak na ang lahat ng mga tao ay may access sa madaling maunawaan na impormasyon upang maging ligtas sa kultura. Narito ang ilang halimbawa ng mga hadlang na maaaring maranasan ng magkakaiba-ibang matatanda.

MGA HADLANG

PERSONAL NA MAPAGKUKUNAN	INSPIRASYON AT SALOOBIN	MGA KULTURAL NA SALIK
• Limitadong personal na katatagan • Limitadong access sa internet • Limitadong Edukasyon at kakayahan • Limitadong pera • Heograpikal na pagkakahiwalay • May-kapansanan at mga kapansanan sa pandama • Limitadong tiwala sa sarili • Limitadong mga social network	• Limitadong kaalaman sa mga benepisyo ng pakikipag-ugnayan • Limitadong kaalaman sa mga aktibidad sa pakikipag-ugnayan • Limitadong interes ng paksa • Limitadong pagtitiwala ng mga tagapagdesisyon • Hindi natugunan ang mga inaasahan • 'Pagkapagod' sa pagkonsulta	• Mga minoryang grupo • Wika at karunungan bumasa't sumulat • Mga pinahahalagahan at paniniwala • Dibisyon ng komunidad



1. Smith, Steinman & Casey, (2020)

Paksa 4: Pakikipag-ugnayan sa panahon ng Pagdidistansya sa Lipunan (Social Distancing)

MGA AKSYON SA PANAHOON NG COVID-19 AT SA HINAHARAP:

1

KOMUNIKASYON SA TELEPONO

Gumamit ng mga pamamaraan tulad ng Telehealth upang suportahan ang komunikasyon sa mga kliyente. Hayaang makipag-ugnayan sa mga kliyente ang mga manggagawang pangkalusugan ng komunidad, mga social worker, clinician, at iba pang tauhan upang matasa ang kagalingan ng mga kliyente at malaman ang kanilang mga pangangailangan sa mga mapanghamong panahon sa pamamagitan ng mga tawag sa telepono.

2

PAKIKIPAG-USAP NA HINDI SA TUNAY NA BUHAY (VIRTUAL COMMUNICATION)

- Dapat gamitin ang mga video call sa kanilang pang-araw-araw na aktibidad.
- Ikonekta ang mga matatandang kliyente sa mga digital na programa/mga serbisyong pangkarunungang bumasa at sumulat¹.
- Magtatag ng mga online na account sa komunikasyon gaya ng Skype, Face time, MS Teams, Zoom, atbp.

3

PAGHAHATID NG SERBISYO

- Kapag nakakonekta ka na gamit ang teknolohiya, isaalang-alang ang mga pinagsasaluhang aktibidad sa online tulad ng pagbabasa, pag-eehersisyo, o paglalaro ng online na game nang magkakasama.
- Bumalik sa mga pangunahing kaalaman at sumulat ng mga sulat-kamay na liham upang manatiling konektado.
- Bago magsagawa ng pagbisita sa tahanan, tiyaking nabasa ang mga kautusan ng estado at pampublikong kalusugan at sundin ang mga COVID Safe na plano².
- Kung nakatira ka malapit sa isang matandang mahal mo sa buhay o kapitbahay, mag-iwan ng pakete ng pangangalaga sa kanilang pintuan o mag-alok na ipamimili sila ng mga mahahalagang bagay, tulad ng mga groseri¹.

MGA MAPAGKUKUNAN

Australian Institute of Family Studies (2020). *Families in Australia Survey Life During COVID-19: Report 2, Staying Connected when we're Apart*. Pamahalaang Australya. 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). *Toolkit sa Pakikipag-ugnayan sa Komunidad sa panahon ng COVID-19 (Community Engagement during COVID-19 Toolkit)*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020). *Inclusive Community Engagement: sa panahon ng pisikal na pagdidistansya*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Kagawaran ng Kalusugan (Department of Health), (2022) *Mga Hawahan ng COVID-19 sa mga Pasilidad sa Pangangalaga ng Matatanda sa Australya*. Pamahalaan ng Australya. <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Kagawaran ng Kalusugan (Department of Health), (2022) *Pangangasiwa ng pangangalaga sa bahay sa panahon ng COVID-19 (Managing home care through 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). *Paglaban sa Pagkahiwalay sa Lipunan ng mga Matatanda sa Panahon ng Pisikal na Pagdistansya: Ang Kabalintunaan ng Ugnayan sa Lipunan dahil sa COVID-19 (Combating Social Isolation Among Older Adults in a Time of Physical Distancing: The COVID-19 Social Connectivity Paradox)*. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Australian Institute of Family Studies, (2020)

2. Kagawaran ng Kalusugan (Department of Health), (2022)

Pakikipagtulungan sa mga Interpreter

TUNGKULIN NG MGA INTERPRETER

Ang mga propesyonal na interpreter ay napapailalim sa mga etikal at propesyonal na pamantayan ng Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT) Code of Ethics at Code of Conduct.

BAKIT KAILANGAN NATING MAKIPAGTULUNGAN SA MGA INTERPRETER	BAKIT KAILANGAN NATING MAKIPAGTULUNGAN SA MGA INTERPRETER
• Ito ay aming ligal na obligasyon. • Mayroon kaming tungkulin sa pangangalaga sa aming mga kliyente upang mabawasan ang panganib na dulot ng maling komunikasyon. • Tinitiyak nito na natatanggap ng aming mga kliyente ang lahat ng impormasyong kailangan nila upang makagawa ng may-kamalayang mga desisyon.	• Ang isang kliyente na karaniwang matatas sa Ingles ay nagiging hindi na marunong makipag-usap nang matatas dahil sa pagkabalisa na may kaugnayan sa kanyang sitwasyon o kondisyon ng kalusugan. • Ang isang kliyente ay hindi maintindihan ang sinasabi ng isang kawani. • Ang isang kliyente ay hindi marunong makipag-usap nang matatas sa Ingles. • Ang isang kliyente ay nagpapakita ng pangangailangang makipag-ugnayan sa isang interpreter para sa anumang dahilan. • Kung maaari, tiyaking tumutugma ang interpreter sa kasarian ng kliyente . • Pagbibigay ng edukasyong pangkalusugan.

Maaaring gamitin nang LIBRE ng mga tagapagbigay ng pangangalaga sa matatanda ang pinondohan ng gobyerno na Translating and Interpreting Service (TIS) National upang matugunan ang kanilang mga responsibilidad bilang mga aprobadong tagapagbigay. Makipag-ugnayan sa TIS National sa 131 450 para malaman ang higit pa.

Iba pang mga serbisyo sa pagsasalinwika at pag-iinterpretar:

- Para sa wala pang 65 na taon, ang Support with Interpreting, Translating and Communication (SWITCH)
- National Relay Service (Pambansang Serbisyo para sa mga May Kapansanan sa Pandinig at Pananalita)

MAAARI BANG MAGING INTERPRETER ANG MGA KAPAMILYA O KAIBIGAN?

HINDI dapat gamitin ang kapamilya, mga kaibigan, o malapit na miyembro ng komunidad bilang mga interpreter, kahit na ang mga kliyente mismo ang humiling nito sa kanila:

1. Hindi mo alam kung gaano kahusay sa Ingles o sa wika ng kliyente ang kaibigan o kamag-anak.
2. Ang mga hindi akreditadong nagsasalita ng dalawang wika ay maaaring gamitin upang tumulong sa komunikasyon sa mga emerhensiya, agarang sitwasyon o kung saan walang makuha akreditadong interpreter. Hindi dapat gamitin sa anumang pagkakataon ang mga bata (menor de edad).
3. Ang paggamit ng mga hindi kwalipikado o hindi naaangkop na mga interpreter ay maaaring magdulot ng malubhang implikasyon sa lahat ng partidong kasangkot, lalo na kung may hindi malinaw o kung may kinalaman sa ligal at/o mga usapin sa kalusugan.
4. Ang paggamit ng serbisyo ng isang rehistradong interpreter ay makakatulong na panatilihin ang dignidad at pagkapribado ng kliyente lalo na kapag mga sensitibong bagay ang tinatalakay, o kung gumagawa ng mga desisyon.

Paksa 5: Pakikipagtulungan sa mga Interpreter

KULTURAL NA SUPORTA

Hikayatin ang paggamit ng serbisyo ng isang taong sumusuporta sa kultura o isang tagapagtaguyod kapag hiniling ng kliyente. Hindi sila dapat kunin bilang kahalili ng isang rehistradong interpreter. Makipag-ugnayan sa Serbisyo ng Pamahalaan sa inyong lugar upang makahanap ng angkop na mga serbisyo ng interpreter.

TUMATANGGI ANG KLIYENTE NA MAKIPAG-UGNAYAN SA ISANG INTERPRETER

Kung ang isang kliyente ay tumangging makipag-ugnayan sa isang interpreter, na karapatan niya, siguraduhing idokumento mo ito. Kailangan mo ring iulat ito sa Pinuno ng Pangkat (Team Leader) dahil ito ay nauuri bilang isang insidente sa lugar ng trabaho.

PAGSISIMULA	PAGPUPWESTO	PAGSASALITA
- Sabihin sa interpreter ang layunin ng tipanan (appointment). Magagawa ito sa seksyon ng mga tala ng pormularyo sa pagpapalista (booking form) o bago ang pagpupulong (pre-meeting) 10 minuto bago ang tipanan (appointment). Makakatulong ito sa interpreter na maghanda para sa appointment at ang lahat ng partido ay mas magkakaunawaan. - Ang isang interpreter ay maaaring maging isang katulong sa kultura (cultural aide) na makakapagbigay sa iyo ng kultural na feedback na nagpapataas ng iyong pang-unawa sa mga reaksyon at tugon.	- Mainam na ipuwesto ang iyong sarili upang ang kliyenteng hindi nagsasalita ng Ingles ay direktang nakaharap sa iyo at ang interpreter ay nakaupo sa tabi. - Hayaang ipakilala ng interpreter ang kanyang sarili sa kliyente. Panatilihin ang pakikipag-ugnay sa iyong kliyente na hindi nagsasalita ng Ingles upang ipakita na siya ang sentro ng iyong atensyon, maliban kung hindi ito itinuturing na isang paggalang sa kultura.	- Palaging magsalita sa first person upang maiwasan ang pagkalito. Tinitiyak nito na ang mensahe ay naiintindihan nang tama ng lahat ng partido. - Gumamit ng simpleng mga salita at maikling mga pangungusap. - Madalas na huminto sa pagsasalita upang hayaan ang mga kliyente o interpreter na makuha ang impormasyon at pag-isipan ang mga tanong. - Hikayatin ang interpreter na humingi ng paglililaw o humingi ng pag-uulit kapag ito ay kinakailangan. - Iwasang gumamit ng jargon, salitang kanto, mga idyoma, o salawikain.

MGA MAPAGKUKUNAN

Queensland Health. (2007). *Mga Patnubay sa Pakikipatulungan sa mga Interpreter (Working with Interpreters Guidelines)*. https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Queensland Health. (2019). *Mga Serbisyo ng Interpreter sa Queensland Health - impormasyon para sa mga kawani (Interpreter Services in Queensland Health - information for staff)*. <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

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

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



MGA PAPEL NG MUNGKAHI SA INKLUSIBONG PAKIKIPAG-UGNAYAN

Ang mga papel ng mungkahi (tip sheet) ay nagpapakita ng ilang mahahalagang pagsasaalang-alang kapag nagtatrabaho sa magkakaibang grupong ito sa komunidad:

1. Magkakaiba-ibang Matatanda
2. Mga Taong Magkakaiba-iba ang Kultura at Wika
3. Mga Taong Aborihinal at taga-Islang Torres Strait
4. Mga Taong Tomboy, Bakla, Bisexual, Trans at Gender Diverse, Intersex (LGBTQIA+)

Tandaan na ang mga tip sheet na ito ay maaaring gamitin bilang gabay ng mga tagapagbigay ng serbisyo sa pangangalaga sa matatanda kung kinakailangan. Nagbigay kami ng mga kapaki-pakinabang na link para sa karagdagang impormasyon kung interesado ang mga tagapagbigay ng serbisyo sa pangangalaga sa matatanda na matuto nang higit pa tungkol sa magkakaibang grupong ito.



MAGKAKAIBA-IBANG MATATANDA

Batid ng Kagawaran ng Kalusugan na ang mga matatandang indibidwal ay may magkakaibang mga pangangailangan, katangian, at karanasan sa buhay na siyang dahilan upang sila ay maging bahagi ng isang grupo o maraming grupo na humaharap sa pagkakabukod, pagdungis sa karangalan (stigma), at diskriminasyon sa kanilang buhay¹.

Ang mga matatandang Australyano ay maaaring bahagi ng isang grupo o maraming grupo sa ibaba:



MAGKAKAIBA-IBANG MATATANDA

MGA HADLANG	MGA MUNGKAHI
Impormasyon: Marahil ay hindi alam ng mga magkakaiba-ibang matatanda kung paano mag-access ng impormasyon o magkaroon ng iba't ibang antas ng karunungan bumasa at sumulat. (halimbawa, nangangailangan ang isang matandang babaeng Asyano ng mga serbisyong tulong sa mga gawain sa bahay at mag-access ng impormasyon sa pangangalaga sa matatanda).	• Magbigay ng impormasyon na madali at simpleng basahin. • Magbigay ng impormasyon sa iba't ibang wika kung sila ay mula sa mga grupo na mula sa Magkakaiba-ibang Kultura at Wika (Culturally and Linguistically Diverse (CALD) groups). • Tiyaking alam ng kliyente kung paano mag-access ng impormasyon. (halimbawa, makipag-ugnayan sa mga serbisyo ng interpreter upang isalinwika ang mga pangangailangan ng kliyente at ang mga serbisyong maaaring ibigay ng mga tagapag-alaga).
Suporta at pag-access: ang mga rural na lugar ay walang mga tagapagbigay ng pangangalaga sa matatanda upang suportahan ang aming mga kliyente at magkaroon ng access sa impormasyon at mga serbisyo. (halimbawa, ang ilang mga Aborihinal at taga-Islang Torres Strait ay nasa malalayong lugar. Kailangan pa rin nilang maka-access sa aming mga serbisyo).	• Ang mga kliyente mula sa magkakaiba-ibang mga pinagmulan at lugar ay dapat magkaroon ng access sa wastong pangangalaga. • Maghanap ng mga serbisyo para sa mga nasa malalayong lugar. (halimbawa, makisali sa lokal na komunidad at magsimula ng pakikipag-usap sa mga tagaroon upang malaman ang mga puwang (gaps) at kung aling mga lugar ang nangangailangan ng higit pang access sa mga serbisyo sa pangangalaga sa matatanda).

MGA INKLUSIBONG SERBISYO

- Bumuo ng isang marespetong pakikipag-ugnayan.
- Magtanong tungkol sa istilo ng pamumuhay ng kliyente, mga pangangailangan sa kalusugan, pagkakakilanlan sa kultura, atbp.
- Magplano ng mga aktibidad upang matugunan ang kanilang mga pangangailangan (halimbawa, pagdalo sa lokal na komunidad o mga pagtitipon sa relihiyon)
- Kilalanin at suportahan ang kanilang pagkakaiba-iba sa pamamagitan ng pagbibigay ng naibabagay na paghahatid ng serbisyo upang matugunan ang kanilang mga pangangailangan.
- Turuan ang iba tungkol sa pagiging inklusibo.

MGA MAPAGKUKUNAN

Kagawaran ng Kalusugan (Department of Health), (2019) *Nakabahaging aksyon upang suportahan ang lahat ng mga magkakaiba-ibang matatanda: Isang gabay para sa mga tagapagbigay ng pangangalaga sa matatanda*. Pamahalaang Australya.
<https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

CarerGateway. Nag-aalaga ka ba ng isang may sakit sa pag-iisip? Maghanap ng suporta at mga serbisyong tutulong sa iyo. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

CarerGateway. Nag-aalaga ka ba ng isang beterano? Maghanap ng suporta at mga serbisyong tutulong sa iyo. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

CarerGateway. Nag-aalaga ka ba ng taong may kapansanan? 10 paraan upang gawing mas madali ang iyong gawain. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>



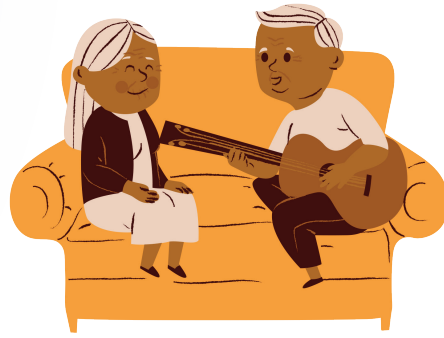
MGA TAONG ABORIHINAL AT TAGA-ISLANG TORRES STRAIT



Ang komunidad ng Aborihinal at Taga-Islang Torres Strait ay humigit-kumulang nasa 150,000 taong populasyon ng Australya. Narito ang ilang mungkahi upang malampasan ang ilang pangangalaga mga hadlang na nararanasan ng komunidad ng Aborihinal at Taga-Islang Torres Strait.

MGA HADLANG	MGA MUNGKAHI
Ang mga saloobin, pinahalagahan, at paniniwala ay naiiba sa pagitan ng mga kultura kabilang ang palagay ng mga tao sa pangangalaga. (halimbawa, karaniwang mas gusto ng mga komunidad ng First Nations na ang kanilang kaangkan ang magbibigay ng mga serbisyo para sa kanilang mga nakatatanda).	Pahintulutan ang mga Aborihinal at Taga-Islang Torres Strait na magpahayag kung paano nila gustong makatanggap ng pangangalaga. (halimbawa, "Alam mo ba na ang Anglicare ay may taga-suportang kawani na mula sa First Nations? Gusto mo bang ikonekta kita sa kanila?").
Komunikasyon (halimbawa, Ang mga First Nations ay mga kulturang may mataas na konteksto, na nangangahulugang mas gusto nilang magkaroon ng ugnayan at makipag-usap sa pamamagitan ng mga kuwento upang sagutin ang mga tanong).	- Ang mga First Nations ay mga kulturang may mataas na konteksto, ibig sabihin ay gusto nilang magtatag ng ugnayan bago simulan ang malalim na mga pakikipag-usap. - Hayaang mapakinggan ang grupong ito. - Hayaan silang magkwento. (halimbawa, maging matiyaga at makinig sa kuwento upang pag-ugnay-ugnayin ang kanilang ipinapahayag).
Tiwala (halimbawa, ang kasaysayan ng Australya sa mga mamamayan ng First Nations ay lumikha ng maraming pagdududa dahil sa mga naitalang patayan (massacre), pagkamatay habang nasa kulungan at patakaran na White Australia na hindi kabilang ang mga tao ng First Nations sa ilang partikular na pampublikong lugar, kabilang ang mga nakaligtas sa mga henerasyong ninakaw).	- Lumikha ng isang kapaligiran na ligtas ang kultura sa pamamagitan ng pagpapakita ng mga watawat ng Aborihinal at Taga-Islang Torres Strait at pagkilala sa bansa sa LAHAT ng mga lugar ng tanggapan ng pangangalaga sa matatanda, kabilang ang LAHAT ng mga tanggapan ng opisina sa buong organisasyon. - Makilahok sa mga kaganapang inklusibo sa kultura (halimbawa, magtatag ng tiwala sa pamamagitan ng paggamit ng mga kawani mula sa First Nations upang magtrabaho sa aming mga pasilidad sa pangangalaga sa matatanda at mga pangkat ng serbisyo sa kliyente. Magbigay ng impormasyon at mga pansuportang materyal tulad ng pagkilala sa mga bansa kapag nagsasagawa ng mga pagpupulong o pagtatanghal sa mga panloob o panlabas na madla).
Rasismo (halimbawa, Ang kasaysayan ng Australya sa pakikitungo sa First Nations na naglalarawan ng paghihiwalay, at diskriminasyon, pag-uugaling rasista ay hindi dapat hinahayaan).	Ang ilang tao ay umaasta sa rasistang paraan nang hindi napaparusahan¹. Dapat nating tiyakin na ang pag-uugaling ganito ay hindi pinapayagan. Igalang ang mga tao at ang kanilang pagkakaiba-iba. (halimbawa, alamin ang tungkol sa kanilang kultura/subculture bago makipag-ugnayan dahil ang iba't ibang tribo ay mayroong magkakaibang kultural na tradisyon, paniniwala at kaugalian. Huwag gumamit ng mga panlalait ng lahi, magdiskrimina o kumilos nang nakakasakit).
Magkakaiba-ibang Serbisyo (halimbawa, walang isang pamamaraan na akma para sa lahat, ang mga tao sa First Nations ay may iba't ibang pangangailangan at mga kahingian, natatanging mga serbisyong ligtas sa kultura at naaangkop).	- Unawain ang konsepto ng mga matatanda. - Humingi ng payo mula sa First Nations. - Ikonekta ang pasilidad ng Aged Care, and Children and Families sa mga lokal na organisasyon at komunidad ng First Nations sa ngalan ng mga kliyente ng First Nations. (halimbawa., Kumonekta sa mga lokal na tagapagbigay sa First Nations ng mga pangangalagang pangkalusugan at mga serbisyo at humingi ng kanilang payo kung paano pinakamahusay na magseserbisyo sa mga Nakatatanda o mga matatanda ng First Nations na nasa mga pasilidad ng pangangalaga).

MGA TAONG ABORIHINAL AT TAGA-ISLANG TORRES STRAIT



MGA MAPAGKUKUNAN

AIHW (Australian Institute of Health Welfare), (2021). *Profile ng mga Katutubong Australyano*. Pamahalaang Australya. <https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022). *Pamumuno mula sa Pagitan: Katutubong Pakikilahok at Pamumuno sa Serbisyong Pampubliko*. Mga hadlang sa Katutubong Paglahok at Pagsasanay sa Pamumuno. <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Carer Gateway. *3 pangunahing mga ugnay link para sa mga tagapag-alaga ng Aborihinal at taga-Islang Torres Strait*. <https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Carer Gateway. *Suporta para sa mga tagapag-alaga na nasa rural at malalayong lugar*. <https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

MGA TAONG MAGKAKAIBA-IBA ANG KULTURA AT WIKA

Ang Mga Taong Magkakaiba-iba ang Kultura at Wika (Culturally and Linguistically Diverse People (CALD)) ay tumutukoy sa mga taong hindi Ingles ang kinagisnang wika at/o kultura. Ang mga grupo ng CALD ay nahaharap sa mga hadlang lalo na sa pangangalaga sa matatanda. Narito ang ilang mga mungkahi upang malampasan ang ilang karaniwang mga hadlang¹.



MGA HADLANG	MGA MUNGKAHI
Ang mga saloobin, pinahalagahan, at paniniwala ay naiiba sa pagitan ng mga kultura kabilang ang mga palagay nila sa pangangalaga. (hal., karamihan sa mga pamilyang Pilipino ay may tradisyon na mas gusto na ang mga anak ang mag-aalaga sa mga magulang kaysa gumamit ng mga serbisyo sa pangangalaga sa matatanda).	- Tanungin ang iyong kliyente tungkol sa kanyang kultura at kung paano gumagana ang pangangalaga sa matatanda sa kanilang mga kultura. - Makilahok sa mga pagdiriwang ng kultura ng mga kliyente. (halimbawa, "Kumusta Jocelyn, gusto ko lang itanong kung paano gumagana ang pangangalaga sa matatanda sa iyong bansa?").
Komunikasyon (halimbawa, maaaring nagsasalita ang mga kliyente ng ibang wika, na maaaring maging dahilan upang mahirapang maunawaan kung anong pangangalaga ang kailangan nila).	Gumamit ng mgaistratehiya tulad ng mga cue card, tagasalinwika (translator), miyembro ng pamilya, taga-interpret (interpreter) upang makipag-usap. (halimbawa, "Kumusta ka Ms. Kim, gusto kong ipaalam sa iyo na mayroon kaming mga serbisyo ng interpreter na binabayaran ng gobyerno na magagamit mo at ng iyong ina. Ito ay libre at maaaring makatulong sa iyo na gumawa ng may-kaalamang desisyon. Mangyaring ipaalam sa akin kung gusto mong mag-access ng serbisyong ito o kung gusto mong malaman ang higit pang impormasyon tungkol dito").
Pag-aangkop sa kapaligiran (halimbawa, maaaring magkaroon ng pagkagulat sa kultura (culture shock) ang mga kliyente dahil sa paglipat sa bagong lugar).	Makipagsosyohan sa komunidad at mga organisasyon ng CALD². (halimbawa, ipakilala ang iyong kliyente sa bagong komunidad) (halimbawa, ipakilala ang iyong kliyente sa mga bagong miyembro ng komunidad na may parehong kultura. Makakatulong ito sa kanila na umangkop sa kanilang bagong kapaligiran).
Pag-alam sa sistema ng pangangalaga sa matatanda (halimbawa, para sa ilang tao ay bago ang sistema ng pangangalaga sa matatanda, maaari maging mapanghamon ang pag-alam tungkol sa My Aged Care).	- Magbigay ng impormasyon at mga sesyon ng pagsasanay kung paano mag-access ng My Aged Care at mga tagapag-bigay ng CHSP. - Tulungan ang kliyente na malaman ang sistema ng pangangalaga sa matatanda. (halimbawa, "Maaari ba kitang tulungang alamin ang iba't ibang bagay tungkol sa My Aged Care?" "Nakahanap ako ng sesyon ng impormasyon na maaari nating puntahan, para pareho tayong matuto nang higit pa tungkol sa pangangalaga sa matatanda"). "Nakahanap ako ng sesyon ng impormasyon na maaari nating puntahan, para pareho tayong matututo nang higit pa tungkol sa pangangalaga sa matatanda")

1. AIHW, (2020)

2. Kagawaran ng Kalusugan (Department of Health), (2019)

MGA TAONG MAGKAKAIBA-IBA ANG KULTURA AT WIKA



MGA HADLANG	MGA MUNGKAHI
Suporta sa mga Taong Magkakaiba ang Kultura at Wika (Culturally and Linguistically Diverse - CALD) (halimbawa, hindi lahat ng tagapag-alaga ay nakakaalam ng ibang wika, ang pag-aaral kung paano mag-access at lumahok sa mga aktibidad na multikultural ay makakatulong sa kliyente).	- Alamin kung paano maa-access ang mga interpreter at multicultural na impormasyon. - Humanap/dumalo sa mga oportunidad sa pagsasanay para sa mga kawani/boluntaryo ng CALD. - Magplano ng mga aktibidad upang ipagdiwang ang pagkakaiba-iba. (halimbawa, "Hi Lee, ang pistang Tsino (Chinese festival) ay ngayong Sabado at Linggo! Gusto mo bang samahan kita sa pista?").
Pag-stereotype (halimbawa, si Jose, ay nakapagsasalita sa Ingles, ngunit hindi ibig sabihin ay nakakabasa siya sa Ingles. Minsan ang iniisip natin ay mga palagay lamang, magandang magtanong palagi at maniguro).	- Magplano ng mga aktibidad upang itaguyod ang pagkakaiba-iba at ipakilala ang maraming kultura. - Maging bukas-isip na malaman ang tungkol sa iba't ibang mga kultura. - Huwag ipagpalagay na lahat ay marunong magsalita o magbasa ng Ingles¹. (halimbawa, ipakilala ang iyong kliyente sa mga bagong miyembro ng komunidad na may parehong kultura. Makakatulong ito sa kanila na umangkop sa kanilang bagong kapaligiran).

MGA MAPAGKUKUNAN

AIHW (Australian Institute of Health and Welfare), (2020). *GEN Aged care data snapshot 2020—third release*., Canberra: GEN.

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

Kagawaran ng Kalusugan (Department of Health), (2019) *Mga Aksyon upang Suportahan ang Mga Nakatatandang Tao sa Magkakaiba-ibang Kultura at Wika: Isang gabay para sa mga tagapagbigay ng pangangalaga sa matatanda*. Sub-grupo ng Pagkakaiba-iba na Komite ng Sektor ng Pangangalaga sa Matanda. Pamahalaang Australya.

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

Lilly Xiao: *Cross-cultural na programa sa pangangalaga para sa mga kawani ng pangangalaga sa matatanda*

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

MGA TAONG TOMBOY, BAKLA, BISEXUAL, TRANS, AT GENDER DIVERSE, INTERSEX (LGBTQIA+)

MGA PAKAHULUGAN

1

SEKSWAL NA ORYENTASYON

Tumutukoy kung kanino emosyonal, pisikal at/o romantikong naaakit ang isang tao. Maaaring kabilang dito, ngunit hindi limitado sa bakla, tomboy, bisexual, asexual, heterosexual, demisexual, pansexual at marami pa. Ang terminong 'sekswal na kagustuhan (sexual preference)' ay hindi dapat gamitin sa wika o mga dokumento, dahil ito ay nagpapahiwatig na ang sekswalidad ng isang tao ay isang pagpili¹.

2

PAGKAKAKILANLANG KASARIAN

tumutukoy sa nararamdaman ng tao anuman ang itinalagang kasarian sa kanya noong ipinanganak. Ito ay kung paano tinitingnang ng tao ang kanyang sarili. Mula sa lalaki at babae hanggang sa 'non-binary' o 'genderqueer'¹.

3

PAGPAPAHAYAG (KASARIAN)

Tumutukoy kung paano ipinapahayag ng tao ang kanyang pagkakakilanlan. Ito ay maaaring sa pamamagitan ng pananamit, kung paano siya magsalita, kumilos, paano niya ipinipresenta ang kanyang sarili tulad ng kaayusan ng kanyang buhok at makeup. Sa iba't ibang panahon, ito ay maaaring panlalaki (masculine) hanggang sa pambabae (feminine) o kaya ay hindi alinman sa dalawang ito. Ang pagkakakilanlan ng kasarian at oryentasyong sekswal ay hindi maaaring ipagpalagay batay sa pagpapahayag ng kasarian (gender expression)¹.

4

PAGKAKAIBA-IBA NG KASARIAN

Isang terminong ginamit upang ilarawan ang mga pagkakakilanlang pangkasarian na nagpapakita ng pagkakaiba-iba ng pagpapahayag na lampas sa dalawahang pagbabalangkas (binary framework) na lalaki at babae, kabilang ang mga taong kinikilala bilang transgender at gender fluid.

Maaaring hindi ipakita ng mga matatanda sa LGBTQIA+ Community ang kanilang mga kasarian at/o sekswalidad sa mga tagapag-alaga dahil maaaring nakaranas dati ang mga grupong ito ng diskriminasyon, karahasan, at pagdungis sa karangalan (stigma).



MGA TAONG TOMBOY, BAKLA, BISEXUAL, TRANS, AT GENDER DIVERSE, INTERSEX (LGBTQIA+)

GAWIN	HUWAG GAWIN
Lumikha ng kamalayan Tanggapin na ang mga nakatatandang LGBTQIA+ ay may iba't ibang mga pagkakakilanlan at pangangailangan.	- Huwag pansinin/iwasan ang mga kliyente batay sa kanilang pagkakakilanlang kasarian. - Mahiya o kumilos batay sa iyong paniniwala.
Lumikha ng ligtas na kapaligiran - Ipakita ang tiwala at paggalang. - Gumamit ng mga wastong pamamaraan upang mangelap ng impormasyon mula sa mga kliyenteng LGBTQIA+. - Suportahan ang mga pangangailangan ng kliyente.	- Ibahagi ang pribadong impormasyon. - Pahiyain ang mga kliyente batay sa kanilang pagkakakilanlan o mga pagkakakilanlan. - Huwag gumamit ng nakakasakit na salita.
Pamilyang pinili - Isama ang piniling pamilya ng LGBTQIA+ sa plano ng pangangalaga sa matatanda ng mga kliyente (maliban kung ayaw ito ng kliyente). - Mag-imbata ng mga pamilya na sumali sa mga kaganapan at aktibidad ng komunidad (na may pahintulot ng kliyente).	- Huwag ihiwalay ang mga miyembro ng pamilya dahil sa relasyon ng kliyente sa kanila. - Huwag magtsismis tungkol sa mga sekswal na kagustuhan o pagkakakilanlan ng mga tao.
Pangangalaga at suporta - Talakayin kung paano nakakaapekto ang mga stereotype sa kalidad ng serbisyong ibinibigay sa mga kliyente. - Makilahok sa mga kaganapan ng LGBTQIA+. - Magbigay ng access sa impormasyon ng LGBTQIA+, mga serbisyo ng suporta, atbp. - Magpamalas ng nakikitang pagsuporta sa pamamagitan ng watawat na bahaghari (rainbow flag), lanyard, likhang-sining, larawan, etc¹.	- Mag-stereotype. - Kumilos sa paraang may kinikilingan. - Tanggihan ang karapatan ng mga kliyente na idisplay ang PRIDE. - Huwag pansinin ang impormasyong maaaring makatulong sa isang kliyente ng LGBTQIA+.



MGA TAONG TOMBOY, BAKLA, BISEXUAL, TRANS, AT GENDER DIVERSE, INTERSEX (LGBTQIA+)

WIKANG GAGAMITIN NA ANGKOP SA KASARIAN

- **Mga panghalip ng kasarian**

Mas mabuting tanungin kung ano ang gustong panghalip ng mga tao kaysa sa pagpapalagay (assume) nito batay sa kanilang hitsura.

Halimbawa: "Kumusta Sarah, kapag ipinakilala kita, anong mga panghalip ang gusto mo?"

- **Wikang neutral sa kasarian**

Magtanong ng mga bukas na tanong (open questions) na walang pagpapalagay sa oryentasyong sekswal o mga katangiang sekswal na nagpapakita sa kliyente na komportable ka sa pagkakaiba-iba.

Halimbawa: "Magandang Umaga sa lahat, sabihin sa akin ang tungkol sa iyong partner/asawa"
"Ang tao sa silid na iyon"

- **Pagtanggap ng mga pagkakaiba sa mga pamilya**

Hindi lahat ng pamilya ay heterosexual, cisgender o may relasyong biyolohikal.

Halimbawa: "Ano ang ginagawa ng iyong (mga) partner, (mga) miyembro ng pamilya o (mga) tagapag-alaga?"

- **Pagkilala sa magkakaibang katayuan sa sekswal at/o relasyon at oryentasyong sekswal**

Ang pagkailang sa pagtalakay sa matalik na relasyong LGBTQIA+ ay maaaring magpakita ng pagkapahiya, pagkiling, o pagkailang, na maaaring maging hadlang sa paghahatid ng serbisyo. Kapag naaangkop, isama ang mga partner sa proseso ng paggawa ng desisyon.

Halimbawa: "Gusto mo bang isama ang iyong partner sa pag-uusap na ito?"¹.

MGA MAPAGKUKUNAN

ABS (Australian Bureau of Statistics), (2016). *Sensus ng Populasyon at Pabahay: Inilalarawan ang Australya – Mga Kuwento mula sa Sensus, 2016*. Pamahalaang Australya. <https://www.abs.gov.au/ausstats/abs@.nsf/Lookup/by%20Subject/2071.0~2016~Main%20Features~Sex%20and%20Gender%20Diversity%20in%20the%202016%20Census~100#>

AIFS (Australian Institute of Family Studies), (2022). *CFCA na Gabay sa Ebidensya hanggang Pagsasanay: Inklusibong komunikasyon sa mga kliyente ng LGBTQIA+*. Bata Pamilya Komunidad Australya (Child Family Community Australia). Pamahalaang Australya. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

An Ally's Guide to Terminology, (2017). *Pag-uusap tungkol sa mga LGBT at Pagkakapantay-pantay*. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Carer Gateway. Ikaw ba ay tagapag-alaga ng LGBTI? Maghanap ng suporta at mga serbisyong tutulong sa iyo. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Department of Children, Youth Justice and Multicultural Affairs, (2021). *Gabay sa Pagsasanay: Mga batang magkakaiba-iba ang kasarian at oryentasyong sekswal*. Pamahalaang Australya. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Kagawaran ng Kalusugan (Department of Health), (2019) *Mga Aksyon para Suportahan ang Tomboy, Bakla, Bisexual, Trans at Gender Diverse at Intersex na mga Nakakatanda (Elders)*. Gabay para sa mga tagapagbigay ng pangangalaga sa matatanda Sub-grupo ng Pagkakaiba-iba ng Komite ng Sektor ng Pangangalaga sa Matanda (Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group). Pamahalaang Australya. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





TOOLKIT NG INKLUSIBONG PAKIKIPAG-UGNAYAN (INCLUSIVE ENGAGEMENT TOOLKIT)

Kinikilala ng Anglicare Southern Queensland ang mga Tradisyonal na May-ari ng mga lupa kung saan nakatayo ngayon ang aming mga serbisyo. Nagbibigay-galang kami sa mga Nakatatanda (Elders) - ng nakaraan, kasalukuyan at hinaharap - at kinikilala ang mahalagang papel ng mga taong Aborihinal at Taga-Islang Torres Strait sa pangangalaga sa kanilang sariling mga komunidad.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au