

ІНСТРУМЕНТАРІЙ З ІНКЛЮЗИВНОГО ЗАЛУЧЕННЯ



ПІДГОТОВЛЕНО

Anglicare
Southern Queensland



Вдячність

Ми хочемо висловити вдячність та виявити особливу повагу споконвічним власникам та хранителям цієї землі, народам Туррбал та Ягера/Югерра, з допомогою яких було створено цей ресурс. Ми хочемо висловити вдячність аборигенам і жителям островів Торресової протоки та відзначити їх постійний зв'язок із землею, морем і спільнотою.

Ми засвідчуємо свою повагу людям похилого віку – минулим, теперішнім та майбутнім. Також висловлюємо повагу всім іншим присутнім.

Зв'яжіться з нами

Якщо ви хочете дізнатися більше про цей Інструментарій з інклюзивного залучення, забезпечити зворотній зв'язок або отримати додаткову інформацію про нашу Мультикультурну програму, ви можете зв'язатися з нами, надіславши листа на електронну пошту: **multicultural@anglicaresq.org.au**



Інструментарій з Інклюзивного Залучення

Оскільки Австралія є мультикультурною країною, її спільноти відображають широкий спектр релігій, сексуальної орієнтації, культур, соціально-економічних шарів, духовних традицій, географічного поширення, індивідуального досвіду людей, а також потреб у медицині та догляді.

На підтримку прагнень уряду Австралії забезпечити всім споживачам догляду за людьми похилого віку доступ до інформації та отримання відповідних послуг догляду за людьми похилого віку ми створили цей Інструментарій з інклюзивного залучення.

Цей Інструментарій отримує цінну інформацію та матеріали з надійних ресурсів, щоб надати поради постачальникам послуг догляду за людьми похилого віку для досягнення успіху. Сподіваємося, що цей Інструментарій допоможе створити спільноту з догляду та заохотить постачальників послуг догляду за людьми похилого віку виконувати більш комплексне обслуговування, що узгоджується з індивідуальними потребами клієнтів.

КЛЮЧОВІ МОМЕНТИ, НА ЯКІ ВАРТО ЗВЕРНУТИ УВАГУ

- В інклюзивності та взаємодії не існує одного універсального підходу для всіх. Цей інструментарій є загальним ресурсом і має використовуватися для впровадження стратегії співпраці в інклюзивності та взаємодії.
- Замість того, щоб додавати інклюзивні стратегії залучення, організаціям треба прагнути розпочинати з інклюзивної основи та здійснювати інклюзивні заходи залучення на всіх рівнях.
- Ми заохочуємо покращувати процес інклюзивності за допомогою діалогу та спільного пізнання. Із задоволенням отримаємо відгуки, оскільки вони допоможуть продовжувати удосконалювати цей Інструментарій з інклюзивного залучення.

ІНТЕРСЕКЦІОНАЛЬНІСТЬ

Ми також хотіли б підкреслити, що підхід до різноманітності та інклюзивності в цьому Інструментарії базується на понятті інтерсекціональності, що підкреслює групи та досвід, які перетинаються між собою.

Інтерсекціональність визнає, що особистість кожної людини складається з багатьох елементів, таких як раса, стать, сексуальна орієнтація та вік. Всі ці аспекти взаємопов'язані, і люди можуть зазнавати дискримінації та відчувати нерівність через свою інтерсекціональність.

Маючи це на увазі, цей інструментарій забезпечує основу для створення більш різноманітної та інклюзивної спільноти шляхом окреслення того, що пропонується для надання справедливих та інклюзивних послуг для всіх.

ІНКЛЮЗИВНІСТЬ

Ми прагнемо постійно вдосконалювати інклюзивність, рівність та охоплення послуг догляду за людьми похилого віку, щоб забезпечити доступ всіх членів спільноти до підтримки того, як і коли вони її потребують. Бути інклюзивним означає «знаходити, пропонувати та підтримувати можливості для людей будь-якого віку, здібностей та походження, брати участь, вчитися, сприяти та належати¹».



1. Синдром Дауна, Австралія, (2019 р.)

ЗМІСТ

Цілі Інструментарію з інклюзивного залучення

Тема 1: Ознайомлення з інклюзивним доглядом

Тема 2: Інклюзивне спілкування

Тема 3: Інклюзивне лідерство

Тема 4. Спілкування під час соціального дистанціювання

Тема 5: Робота з перекладачами

Інклюзивне залучення: листки з порадами

- Різноманітні люди похилого віку
- Культурно-лінгвістично різноманітні люди
- Аборигени та мешканці островів Торресової протоки
- Лесбійки, геї, бісексуали, трансгендерно та гендерно різноманітні, інтерсексуальні люди (ЛГБТКІА+)



Цілі Інструментарію з інклюзивного залучення

МЕТА

Надання допоміжних ресурсів особам, які здійснюють догляд за Різноманітними людьми похилого віку, культурно-лінгвістично різноманітними людьми, аборигенами та мешканцями островів Торресової протоки, та лесбіянками, геями, трансгендерно та гендерно різноманітними, інтерсексуальними людьми, опитування та інше (ЛГБТКІА+).

Для постачальника послуг догляду за людьми похилого віку існує безліч можливостей і переваг від надання більш якісних послуг групам різноманітних людей, як-от¹:

- покращення добробуту та здоров'я клієнтів;
- залученість та задоволення різноманітних груп;
- встановлення нових партнерських відносин;
- розуміння цінності співробітників різного походження та з різним життєвим досвідом; і
- підвищення ентузіазму в межах спільноти обслуговування.



Ознайомлення з інклюзивним доглядом

Забезпечення інклюзивного догляду дозволяє зробити поточні послуги догляду за людьми похилого віку більш різноманітними та інклюзивними для кожного.

Ключовими принципами інклюзивного підходу є:

- прагнення зрозуміти та підтримати ідеї різноманітності;
- підтримка інтерсекційності всіх груп різноманітних людей;
- навчання наших спільнот;
- прагнення усунути перешкоди; та
- застосування гнучких, чуйних та адаптивних підходів до всіх клієнтів¹.

Відповідно до Структури різноманітності догляду за людьми похилого віку Міністерства охорони здоров'я уряду Австралії, літні жителі Австралії (див. зображення нижче) повинні отримувати відповідні, доступні та чутливі послуги догляду за людьми похилого віку, що задовольняють їхні індивідуальні потреби та переваги².



1. Центр культурного різноманіття в старінні (2021 р.)

2. Департамент охорони здоров'я, (2017 р.)

Тема 1: Ознайомлення з інклюзивним доглядом

Ми зібрали інформацію зі Структури різноманіття догляду за людьми похилого віку та поєднали приклади найкращих практик і поради, щоб допомогти вам розпочати свій власний шлях забезпечення інклюзивного догляду.

РЕЗУЛЬТАТИ ДЛЯ КЛІЄНТІВ	Дії, що ВИМАГАЮТЬСЯ ВІД ПОСТАЧАЛЬНИКІВ ПОСЛУГ ДОГЛЯДУ ЗА ЛЮДЬМИ ПОХИЛОГО ВІКУ	ПРИКЛАДИ НАЙКРАЩИХ ПРАКТИК І ПОРАДИ
1. РОБИТИ УСВІДОМЛЕНИЙ ВИБІР Літні люди мають легкодоступну інформацію про систему та послуги догляду за людьми похилого віку, яку вони розуміють, та вважають цю інформацію корисною для здійснення вибору та контролю над тим доглядом, який вони отримують².	Надавати інформацію у відповідному форматі, використовуючи різні форми (онлайн/друкована копія/усно/інформаційний бюлетень), зрозумілою для клієнта мовою⁴.	- Персонал знає, як отримати доступ до послуг перекладачів. - Служба усного та письмового перекладу (TIS National) - Зв'яжіться з TIS National за телефоном 1300 575 847, щоб дізнатися більше. - Персонал знає, як отримати доступ до адвокатських послуг. - Мережа з відстоювання прав літніх людей (OPAN) - Зв'яжіться з OPAN за телефоном 1800 700 600.
2. ПРИЙНЯТТЯ СИСТЕМНИХ ПІДХОДІВ ДО ПЛАНУВАННЯ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ Літні люди беруть активну участь у плануванні та впровадженні системи догляду за людьми похилого віку².	Залучати клієнтів до безпечного в культурному плані, сприятливого середовища, що дозволяє їм бути активними партнерами, а також чітко формулювати свої індивідуальні потреби².	Знайдіть інформацію про культурні традиції або релігію ваших клієнтів та їхніх сімей/осіб, що здійснюють догляд, яка має істотне для них значення¹.
3. ДОСТУПНИЙ ДОГЛЯД ТА ПІДТРИМКА Літні люди, що проживають у сільській, віддаленій місцевостях, регіонах та столиці Австралії, мають доступ до послуг догляду за людьми похилого віку та підтримки відповідно до їх найрізноманітніших особливостей та життєвого досвіду².	Співпрацювати із зацікавленими сторонами з метою пошуку та подолання перешкод у доступі до системи догляду за людьми похилого віку².	Отримайте доступ до ресурсів, що забезпечують розуміння різних мов, етнічних або релігійних традицій та досвіду міграції/біженців серед людей старшого віку в Австралії¹. Використовуйте Культурний атлас як відправну точку, щоб дізнатися більше про різноманітне культурне походження мігрантів Австралії (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. ПІДТРИМКА ПРОАКТИВНОЇ ТА ГНУЧКОЇ СИСТЕМИ Проактивна та гнучка система догляду за людьми похилого віку, що відповідає потребам існуючих різноманітних груп та таких, що виникають, включаючи все більш різноманітну робочу силу із забезпечення догляду за похилими людьми².	Взаємодіяти з місцевою громадою та зацікавленими сторонами з метою пошуку потреб, що виникають, і способу адаптації моделей надання послуг, що допоможе задовольнити ці потреби, включаючи те, яким чином робоча сила організації демонструє інклюзивний підхід до догляду².	Наймайте та сприяйте доступу до двомовного персоналу (фахівців, допоміжного медичного та соціального персоналу, працівників з догляду), який розмовляє мовами, що відповідають і відображають мови, яким клієнт віддає перевагу.

1. Центр культурного різноманіття в старінні (2022 р.)

2. Департамент охорони здоров'я, (2019 р.)

РЕЗУЛЬТАТИ ДЛЯ КЛІЄНТІВ	Дії, що вимагаються від постачальників послуг догляду за людьми похилого віку	ПРИКЛАДИ НАЙКРАЩИХ ПРАКТИК І ПОРАДИ
5. ШАНОБЛИВЕ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ Проактивна та гнучка система догляду за людьми похилого віку, що відповідає потребам існуючих різноманітних груп та таких, що виникають, включаючи зростаючу різноманітну робочу силу із забезпечення догляду за похилими людьми¹.	Вишукувати, розробляти та використовувати інструменти, знання та інформацію, що сприяє наданню догляду, який враховує різноманітні особливості та життєвий досвід¹.	Центром культурного різноманіття в старінні створено багатомовні ресурси для підтримки надання інклюзивного догляду. Отримати доступ до безкоштовних ресурсів можна за посиланням: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources
6. ЗАДОВОЛЕННЯ ПОТРЕБ НАЙБІЛЬШ ВРАЗЛИВИХ Літні люди можуть отримати доступ до високоякісних і безпечних у культурному відношенні послуг догляду за людьми похилого віку та підтримки, що відповідає їх потребам, незважаючи на їх особисту, соціальну чи економічну вразливість¹.	Забезпечувати моделі інклюзивного обслуговування з метою задоволення потреб найбільш вразливих людей та працювати з іншими зацікавленими сторонами для забезпечення задоволення повного спектру потреб¹.	Розпочніть із ознайомлення з національними політиками та ініціативами, які допоможуть задовольнити конкретні потреби різноманітних людей похилого віку. • Закон про догляд за людьми похилого віку від 1997 року (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • Стандарти якості догляду за людьми похилого віку (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • Структура різноманіття догляду за людьми похилого віку (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

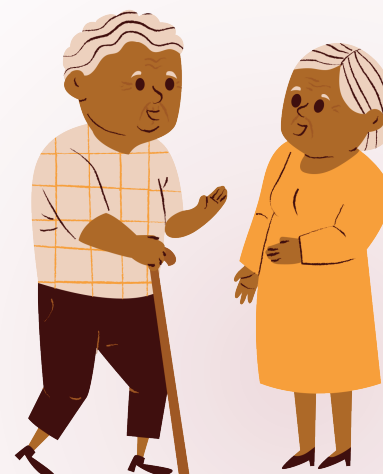
Центр культурного різноманіття в старінні (2021 р.). *Стандарти інклюзивного обслуговування (Друге видання)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Центр культурного різноманіття в старінні (2022 р.). Практичний посібник. Інформація про культурні особливості. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Департамент охорони здоров'я (2017 р.). *Структура різноманіття догляду за людьми похилого віку. Уряд Австралії*. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Мультикультурний догляд за людьми похилого віку (2019 р.). *Посібник із найкращих практик догляду: підтримка різноманітності в межах догляду за людьми похилого віку та догляду, що здійснюється громадою*. MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: Мережа з відстоювання прав літніх людей. <https://opan.org.au/>



Інклюзивне спілкування

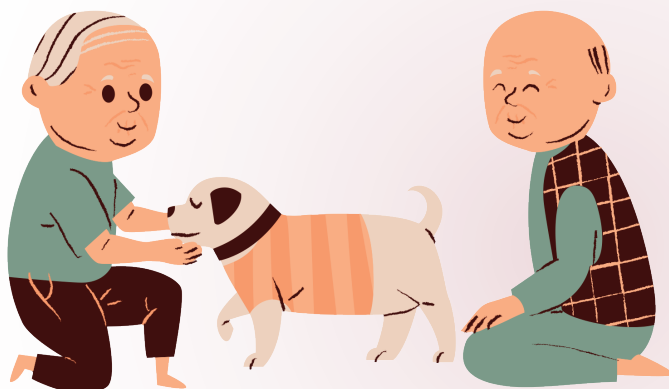
СТИЛІ СПІЛКУВАННЯ ТА СЛУХАННЯ

При взаємодії з різноманітними групами для забезпечення догляду знадобляться стилі спілкування та вміння слухати. В процесі спілкування з різноманітними людьми похилого віку слід враховувати культурний контекст конкретної особи.

Важливо пам'ятати, що **однорідної культурної групи не існує**. Люди в межах однієї культурної групи також мають свої унікальні відмінності один від одного. Наявність знань про те, наскільки різні люди в межах однієї культурної групи, дозволяє нам взаємодіяти поміж різноманітних культур¹.

Під Культурним контекстом розуміється культура, в якій виросла людина, та яким чином це впливає на такі особливості поведінки, як спілкування.

ВИСОКОКОНТЕКСТНІ: Культури, в яких використовуються непрямі та детальні форми спілкування.	НИЗЬКОКОНТЕКСТНІ: Культури, в яких використовуються швидкі та прямі способи спілкування.
• Воліють спочатку налагодити зв'язок, перш ніж надати інформацію. • У висококонтекстних культурах враховується: – Соціальний статус – Навколишнє середовище – Історія • Під час спілкування увага зосереджується на зовнішньому середовищі. Країни: Японія, Філіппіни, Китай, Франція, Іспанія, Бразилія тощо.	• Вважають за краще зосередитися на повідомленні • Не зацікавлені в контексті • В спілкуванні використовують слова, жести та інтонацію. • Переходять одразу до суті Країни: Великобританія, Сполучені Штати Америки та Австралія.



Тема 2: Інклюзивне спілкування

Під стилями спілкування розуміється, як люди вважають за краще взаємодіяти та обмінюватися інформацією під час спілкування. Вони впливають на те, яким чином отримуються і тлумачаться повідомлення.

Аналітичний: логічний і заснований на фактах • Їм потрібна вся інформація • Перевага віддається швидкому спілкуванню, що є прямим і логічним	Практичний: організований, і перевага віддається детальним планам і процедурам • Бути організованим під час спілкування. • Надання інформації перед зустріччю та висвітлення подробиць крок за кроком.
Експериментальний: досліджують інформацію та можуть допустити її невизначеність • Віддають перевагу приблизним планам і втомлюються від детальних планів • Захоплюються творчістю	Реляційний: емоційні комунікатори та можуть вловити невербальні підказки • Прийняття рішень засновано на власних емоціях • Перевага віддається спілкуванню з особистими історіями.

ПОРАДИ ДЛЯ КРАЩОГО СЛУХАННЯ

Слухайте: Слухайте, щоб зрозуміти.

- Приділяйте людині всю свою пильну увагу
- Покажіть людині, що ви її слухаєте за допомогою невербальних підказок.
- **Наприклад:** кивання, зоровий контакт і інтонація

Підтверджуйте: Дайте іншій людині знати, що ви думаєте стосовно того, що вона сказала (як вербально, так і невербально).

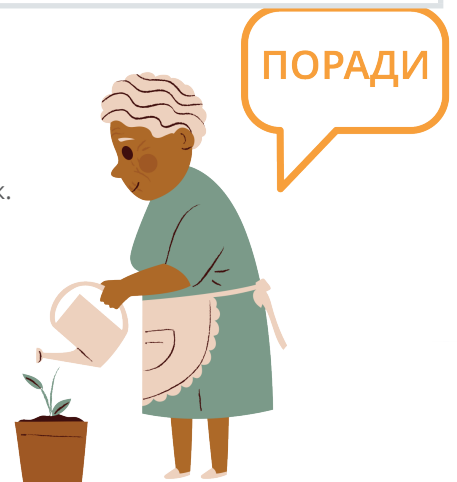
- Переконайтеся, що вона знає, що це лише ваша інтерпретація.
- Перефразуйте її ключові повідомлення.
- **Наприклад:** «Просто щоб уточнити, ви переконані в цьому, тому що.....»

Перевірте: Переконайтеся в тому, що ви зрозуміли людину.

- Після перефразування запитайте її, чи правильно ви її зрозуміли
- Це дозволяє особі з легкістю підтвердити або доповнити ваше розуміння
- **Наприклад:** «Це правильно?» «Це так?» «Чи вірна моя інтерпретація?»

Дізнайтеся: Ставте відкриті питання, що допоможуть людині надати вам конкретну інформацію про події чи дії.

- Розпитайте лише про інформацію, яку ви не розумієте.
- **Наприклад:** «Ви згадували раніше.... Що ви мали на увазі?»



ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Culture Plus Consulting Pty. Ltd. (2018 р.). *Дев'ять відмінностей культурних цінностей, які вам потрібно знати.* <https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. Маленька книжка культурних порад, с. 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

Прийоми ефективного спілкування: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>

Інклюзивне лідерство

Інклюзивні лідери ставляться до людей з повагою та справедливо, вони цінують унікальність індивідів і ефективно використовують мислення різноманітних груп¹.

СПРАВЕДЛИВІСТЬ І ПОВАГА	ЦІННІСТЬ І ПРИНАЛЕЖНІСТЬ	ВПЕВНЕНІСТЬ І НАТХНЕННЯ
Рівність ставлення та можливостей	Індивіди відчувають, що про їхню неповторність знають, і вони почуваються соціально пов'язаними.	Створіть безпечне середовище, щоб люди з усіх груп могли висловитися та докласти максимум зусиль під час роботи.

Робоче середовище стало набагато менш однорідним та більш різноманітним ніж раніше, що зрештою впливає на бізнес-пріоритети та переформатування необхідних можливостей лідерів¹. Існує шість ознак Інклюзивного лідерства, що пропонують стратегії для надання допомоги організаціям у розвитку інклюзивних можливостей серед населення лідерства¹.

ШІСТЬ ОЗНАК ІНКЛЮЗИВНОГО ЛІДЕРСТВА	СПОСОБИ ПОВЕДІНКИ, ЯКІ МОЖНА ПРИЙНЯТИ
Прихильність: інклюзивні лідери підтримують різноманітність та інклюзію всіх людей.	Самоусвідомлення: це означає приділити час тому, щоб зрозуміти власні упередження, сильні та слабкі сторони.
Мужність: висловлюйте свою думку та кидайте виклик собі та іншим, щоб дивитися на речі з різної культурної та інклюзивної точки зору (наприклад, якщо ви помітили расистську поведінку, висловіться та повідомте про неї).	Лідуйте з мужньою вразливістю: зрозумійте свої слабкі сторони та прийміть їх. Виступайте на захист людей, яких не помічають або які належать до груп меншин.
Пізнання: усвідомлюйте упередження, які ви та організація можете мати.	Виявлення недоліків: знайдіть свої слабкі місця та прогалини в знаннях.
Цікавість: майте бажання зрозуміти, як різні люди бачать і відчувають світ (наприклад, ви можете пошукати інформацію, щоб зрозуміти це, або з повагою поспілкуватися з людьми про їхні погляди).	Слухайте, щоб зрозуміти: слухайте та допомагайте людям усунути прогалини та передавайте знання.

Тема 3: Інклюзивне лідерство

ШІСТЬ ОЗНАК ІНКЛЮЗИВНОГО ЛІДЕРСТВА	СПОСОБИ ПОВЕДІНКИ, ЯКІ МОЖНА ПРИЙНЯТИ
Культурний інтелект: мати прагнення, знання та здатність до пристосованості, щоб бути культурно обізнаним.	Соціальна свідомість: розуміти своє соціальне оточення та використовувати цю інформацію для створення інклюзивної культури.
Співпраця: надавати людям можливість долучитися до різноманітності та інклюзивності.	Створення зв'язків: спілкуйтеся з іншими, щоб зрозуміти перешкоди та заходи для поліпшення інклюзії та різноманітності.

ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Carer Gateway. Висловлення своєї підтримки. <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Центр креативного лідерства. (2022 р.). *Інклюзивне лідерство: заходи, яких має вжити ваша організація, щоб зробити все правильно.*

<https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-articles/when-inclusive-leadership-goes-wrong-and-how-to-get-it-right/#:~:text=Inclusive%20leaders%20are%20individuals%20who,collaborate%20more%20effectively%20with%20others.>

Центр креативного лідерства. (2022 р.). *Що таке активне слухання? Як я можу зробити це краще?* <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Діллон Б. та Бурк Дж. (2016 р.). *Шість фірмових ознак інклюзивного лідерства: Процвітання у новому різноманітному світі.* Deloitte University Press. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



Спілкування під час соціального дистанціювання

Вплив COVID-19 та соціальної ізоляції на літніх людей згубно позначився на якості їх життя та призвів до передчасної смертності. Спілкування впливає на наш ризик захворювання та смерті, а також на наш загальний стан здоров'я та гарне самопочуття¹.

Соціальне дистанціювання не означає і не повинно призводити до ізоляції чи самотності. В час, коли COVID стає нашою новою нормою, запроваджено стратегії та нормативно-правові акти для захисту наших людей похилого віку. Це наш обов'язок як постачальників послуг дотримуватися урядових постанов, щоб гарантувати безпеку кожній людині.

Наша мета полягає в забезпеченні доступу до інформації, яку легко зрозуміти, для всіх людей, щоб гарантувати безпеку в культурному відношенні. Нижче наведемо кілька прикладів перешкод, які можуть виникнути у різноманітних людей похилого віку.

ПЕРЕШКОДИ

ОСОБИСТІ РЕСУРСИ	МОТИВАЦІЯ ТА СТАВЛЕННЯ	КУЛЬТУРНІ ФАКТОРИ
• Обмежена особиста стійкість • Обмежений доступ до інтернету • Обмежена освіта та здібності • Обмежені фінанси • Географічна ізоляція • Обмежені можливості та сенсорні порушення • Низький рівень впевненості • Обмежені соціальні мережі	• Обмежені знання про користь від залучення • Обмежені знання про заходи із залучення • Обмежений інтерес суб'єкта • Обмежена довіра осіб, які приймають рішення • Невиправдані очікування • «Втома» від консультацій	• Група меншин • Мова та грамотність • Цінності та переконання • Розподіл громади



1. Сміт, Штайнман та Кейсі, (2020 р.)

Тема 4. Спілкування під час соціального дистанціювання

ДІЇ ПІД ЧАС COVID-19 ТА НАДАЛІ:

1

СПІЛКУВАННЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

Використовуйте такі способи, як Telehealth, для підтримки спілкування з клієнтами. Попросіть медико-санітарних працівників громади, соціальних працівників, клініцистів та інший персонал, що контактує з клієнтами, провести оцінювання самопочуття та з'ясувати їх потреби у складні часи по телефону.

2

ВІРТУАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ

- У повсякденну діяльність слід впроваджувати відеодзвінки.
- Підключіть клієнтів похилого віку до програм/послуг цифрової грамотності¹.
- Створіть облікові записи для онлайн-спілкування в таких додатках, як Skype, Face time, MS Teams, Zoom тощо.

3

НАДАННЯ ПОСЛУГ

- Після встановлення зв'язку за допомогою технологій подумайте про спільні види онлайн-діяльності, такі як читання, тренування або спільну онлайн-гру.
- Поверніться назад до самих основ та напишіть вручну письмові листи, щоб підтримувати зв'язок.
- Перед тим як зробити домашній візит, обов'язково ознайомтеся з державними та громадськими наказами охорони здоров'я та дотримуйтесь Планів захисту від COVID².
- Якщо ви живете поруч із близькою людиною у похилому віці або сусідом, залиште у нього на порозі пакет із допомогою або запропонуйте прихопити для них предмети першої необхідності, такі як продукти¹.

ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Австралійський університет сімейних досліджень (2020 р.). *Сім'ї в Австралії досліджують життя під час COVID-19: Звіт 2 «Залишатися на зв'язку, коли ми не разом»*. Уряд Австралії. 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 р.). *Інструментарій із залучення спільнот під час COVID-19*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020 р.). *Інклюзивне залучення спільнот: у час фізичного дистанціювання*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Департамент охорони здоров'я (2022 р.). *Спахи COVID -19 в австралійських установах з постійного догляду за літніми людьми*. Уряд Австралії. <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Департамент охорони здоров'я (2022 р.). *Управління забезпеченням догляду в домашніх умовах через COVID-19*. <https://www.health.gov.au/health-topics/aged-care/advice-on-aged-care-during-covid-19/managing-home-care>

Сміт, М. Штайнман, Л. та Кейсі, Е.А. (2020 р.). *Боротьба із соціальною ізоляцією серед людей похилого віку під час фізичного дистанціювання: парадокс соціальної взаємодії за часів COVID-19*. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Австралійський університет сімейних досліджень (2020 р.)

2. Департамент охорони здоров'я (2022 р.)

Робота з перекладачами

РОЛЬ ПЕРЕКЛАДАЧІВ

Професійні перекладачі мають дотримуватися етичних і професійних стандартів Кодексу етики та Кодексу поведінки Австралійського інституту усних і письмових перекладачів (AUSIT).

ЧОМУ НАМ ПОТРІБНО ПРАЦЮВАТИ З ПЕРЕКЛАДАЧАМИ	КОЛИ НАМ ПОТРІБНО ПРАЦЮВАТИ З ПЕРЕКЛАДАЧАМИ
• Це наш законний обов'язок. • Ми зобов'язані піклуватися про наших клієнтів з метою мінімізації ризику непорозуміння. • Це гарантує, що наші клієнти отримають усю необхідну інформацію для прийняття зважених рішень.	• Клієнт, який зазвичай вільно спілкується англійською мовою, стає нездатним вільно спілкуватися через страждання, пов'язані з якоюсь ситуацією чи станом здоров'я. • Клієнт не може зрозуміти спілкування зі штатним співробітником. • Клієнт не може вільно спілкуватися англійською мовою. • Клієнт відчуває потребу в спілкуванні з перекладачем з будь-якої причини. • За можливості, переконайтеся, що перекладач відповідає статі клієнта. • Забезпечення медичною інформацією.

Постачальники послуг догляду за людьми похилого віку, що фінансуються державою, можуть БЕЗКОШТОВНО скористатися послугами Служби письмового та усного перекладу (TIS National) для виконання своїх обов'язків затверджених постачальників. Щоб дізнатися більше, зверніться до TIS National за телефоном 131 450.

Інші послуги письмового та усного перекладу:

- Для осіб віком до 65 років — допомога з усним, письмовим перекладом та спілкуванням (SWITC)
- Національна служба комутованих повідомлень

ЧИ МОЖУТЬ РІДНІ ЧИ ДРУЗІ БУТИ ПЕРЕКЛАДАЧАМИ?

НЕ потрібно використовувати рідних, друзів чи близьких членів громади в якості перекладачів, навіть якщо їх про це можуть попросити клієнти:

1. Ви не можете знати, наскільки досконало ваш товариш або родич володіє англійською мовою чи мовою клієнта.
2. Допомога неакредитованих двомовних осіб може використовуватися при спілкуванні лише при надзвичайних подіях, у невідкладних ситуаціях або за відсутності дипломованого перекладача. Ні за яких обставин не можна використовувати дітей (неповнолітніх).
3. Залучення некваліфікованих або невідповідних перекладачів може мати серйозні наслідки для всіх зацікавлених сторін, особливо там, де виникає плутанина або йдеться про юридичні питання та/або проблеми зі здоров'ям.
4. Використання послуг зареєстрованого перекладача може допомогти зберегти гідність та конфіденційність клієнта, особливо у випадку обговорення делікатних питань чи прийняття рішень.

Тема 5: Робота з перекладачами

КУЛЬТУРНА ПІДТРИМКА

Заохочуйте використовувати допомогу особи, яка займається питаннями культурної підтримки або адвоката, коли про це просить клієнт. Ними не потрібно замінювати дипломованого перекладача. Зверніться до місцевих державних служб у вашому регіоні, щоб знайти відповідні послуги перекладача.

КЛІЄНТ ВІДМОВЛЯЄТЬСЯ ВІД ВИКОРИСТАННЯ ПОСЛУГ ПЕРЕКЛАДАЧА

Якщо клієнт відмовляється від послуг перекладача, на що він має право, переконайтеся в тому, що ви задокументували цей факт. Вам також потрібно повідомити про це керівника групи, оскільки це класифікується як інцидент на робочу місці.

ПОЧАТОК	РОЗТАШУВАННЯ	РОЗМОВА
- Повідомте перекладачу мету зустрічі. Це можна зробити у розділі приміток у формі бронювання або під час попередньої зустрічі за 10 хвилин до запланованого часу. Це допоможе перекладачу підготуватися до запланованої зустрічі та досягти кращого розуміння між всіма сторонами. - Перекладач може бути помічником в культурному відношенні, який здатний надати зворотний зв'язок стосовно питань культури, що покращує ваше розуміння реакцій і відповідей.	- Ідеально розташуватися таким чином, щоб клієнт, який не розмовляє англійською мовою, знаходився безпосередньо навпроти вас, а перекладач сидів збоку. - Дозвольте перекладачу представитися клієнту. Підтримуйте зоровий контакт зі своїм клієнтом, який не розмовляє англійською мовою, щоб продемонструвати, що він є центром вашої уваги, окрім випадків, коли це вважається нешанобливим з культурної точки зору.	- Щоб уникнути плутанини, завжди говоріть від першої особи. Це гарантує, що повідомлення зрозуміють правильно усі сторони. - Використовуйте звичайну мову та короткі речення. - Часто робіть паузи, щоб дозволити клієнтам або перекладачам засвоїти інформацію та подумати над питаннями. - Заохочуйте перекладача шукати роз'яснення або просити повторити, коли це необхідно. - Уникайте використання жаргону, сленгу, ідіом або прислів'їв.

ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Відділ охорони здоров'я Квінсленду. (2007 р.). *Рекомендації щодо роботи з перекладачами*. https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Відділ охорони здоров'я Квінсленду. (2019 р.). *Послуги перекладача в Квінсленді Медична інформація для персоналу*. <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

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

Послуги письмового та усного перекладу (TIS). <https://www.tisnational.gov.au/>



ІНКЛЮЗИВНЕ ЗАЛУЧЕННЯ: ЛИСТКИ З ПОРАДАМИ

Листки з порадами представляють деякі ключові міркування при роботі з цими різноманітними групами у спільноті:

1. Різноманітні люди похилого віку
2. Культурно-лінгвістично різноманітні люди
3. Аборигени та мешканці островів Торресової протоки
4. Лесб'янки, геї, бісексуали, трансгендерно та гендерно різноманітні, інтерсексуальні люди (ЛГБТКІА+)

Майте на увазі, що ці листки з порадами можуть використовуватися постачальниками послуг догляду за людьми похилого віку як посібник у разі потреби. Ми надаємо корисні посилання для отримання додаткової інформації, якщо постачальники послуг догляду за літніми людьми зацікавлені в отриманні додаткової інформації про ці різноманітні групи.



РІЗНОМАНІТНІ ЛЮДИ ПОХИЛОГО ВІКУ

Департамент охорони здоров'я звертає увагу на те, що літні люди мають різноманітні потреби, особливості та життєвий досвід, що робить їх частиною групи або кількох груп, які можуть зіткнутися з виключенням, стигматизацією та дискримінацією протягом свого життя¹.

Літні жителі Австралії можуть бути частиною нижченаведеної групи або різноманітних груп:



1. Департамент охорони здоров'я, (2019 р.)

РІЗНОМАНІТНІ ЛЮДИ ПОХИЛОГО ВІКУ

ПЕРЕШКОДИ	ПОРАДИ
Інформація: різноманітні люди похилого віку можуть не знати, як отримати доступ до інформації чи мати різні рівні грамотності. (наприклад, азіатська жінка похилого віку потребує послуг допомоги по дому та отримання інформації по догляду за літніми людьми).	• Надавайте інформацію в простій і легкій для сприйняття формі. • Надавайте інформацію різними мовами, якщо вони з культурно-лінгвістично різноманітних (CALD) груп. • Впевніться в тому, що клієнт знає, як отримати доступ до інформації. (наприклад, зверніться до послуг перекладача, щоб перекласти потреби клієнта та види послуг, які можуть надавати особи, що здійснюють догляд).
Підтримка та доступ: у сільській місцевості не вистачає постачальників послуг догляду за людьми похилого віку для надання підтримки нашим клієнтам та забезпечення доступу до інформації та послуг. (наприклад, деякі аборигени та мешканці островів Торресової протоки проживають у віддалених районах. Їм все ще потрібен доступ до наших послуг).	• Клієнти з різноманітним походженням і місцем проживання повинні мати доступ до належного догляду. • Знайдіть послуги для тих, хто проживає у віддалених районах. (наприклад, зв'яжіться з місцевою громадою та розпочніть розмову з місцевими жителями, щоб знайти прогалини та дізнатися, які райони потребують більшого доступу до послуг догляду за людьми похилого віку).

ІНКЛЮЗИВНІ ПОСЛУГИ

- Будуйте шанобливі відносини.
- Ставте питання про спосіб життя клієнта, його медичні потреби, культурну ідентичність тощо.
- Плануйте заходи для задоволення їхніх потреб (наприклад, відвідування місцевої громади або релігійних зібрань)
- Визнайте та підтримайте їх різноманітність, забезпечуючи гнучке надання послуг для задоволення їхніх потреб.
- Ознайомте інших з інклюзивністю.

ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Департамент охорони здоров'я, (2019 р.). *Спільні дії для підтримки всіх людей похилого віку: Посібник для постачальників послуг догляду за літніми людьми.* Уряд Австралії. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

CarerGateway. Ви доглядаєте за особою з психічним захворюванням? Знайдіть підтримку та послуги, що вам допоможуть. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

CarerGateway. Ви доглядаєте за ветераном? Знайдіть підтримку та послуги, що вам допоможуть. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

CarerGateway. Ви доглядаєте за особою з інвалідністю? 10 способів полегшити ваше життя. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>

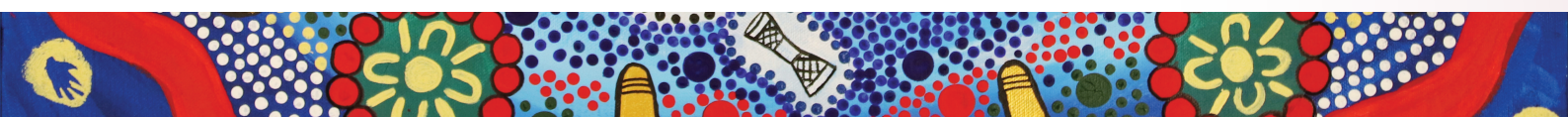


АБОРИГЕНИ ТА МЕШКАНЦІ ОСТРОВІВ ТОРРЕСОВОЇ ПРОТОКИ

Спільнота аборигенів та мешканців островів Торресової протоки налічує приблизно 798 400 осіб населення Австралії. Нижче наведено кілька порад, що допоможуть подолати деякі найпоширеніші перешкоди, з якими стикається громада аборигенів і мешканців островів Торресової протоки.



ПЕРЕШКОДИ	ПОРАДИ
Ставлення, цінності та переконання відрізняються в різних культурах, включаючи те, як люди сприймають догляд. (наприклад, спільноти корінних народів зазвичай воліють, щоб такі послуги для своїх людей похилого віку надавалися ріднею).	Дозволити аборигенам та мешканцям островів Торресової протоки надати інформацію про те, яким чином вони б хотіли отримати догляд. (наприклад, «Вам відомо, що в Anglicare працює персонал для надання підтримки корінним народам? Чи хотіли б ви, щоб я вас сконтактувала з ними?»).
Спілкування (наприклад, корінні народи є висококонтекстними культурами, що означає, вони вважають за краще встановити відносини та розказувати розповіді у відповідь на запитання).	- Корінні народи – це висококонтекстні культури, а це означає, що вони хочуть налагодити тісний зв'язок перед серйозною розмовою. - Дозвольте цій групі бути почутою. - Дозвольте їм розповісти історії. (наприклад, наберіться терпіння та послушайте історію, щоб зібрати докупи, про що вони говорять).
Довіра (наприклад, в історії Австралії створено дуже багато недовіри серед представників корінних народів через зареєстровані масові вбивства, смерті в ув'язненні та імміграційну політику, спрямовану на обмеження в'їзду осіб небілих рас до Австралії, за допомогою якої представникам корінних народів було заборонено перебувати в певних громадських місцях, включаючи тих, хто пережив вкрадені покоління).	- Створити культурно безпечне середовище, демонструючи прапори аборигенів і жителів островів Торресової протоки та визнання країни в УСІХ приймальнях догляду за літніми людьми, включаючи ВСІ офісні приймальні по всій організації. - Брати участь в культурно-інклюзивних заходах (наприклад, встановити довіру, найнявши персонал з корінних народів для роботи в наших закладах по догляду за людьми похилого віку та командах обслуговування клієнтів. Надавати інформацію та допоміжні матеріали, такі як визнання країн при проведенні зустрічей або презентацій для внутрішньої та зовнішньої аудиторії).
Расизм (наприклад, історія Австралії по відношенню до корінних народів містить факти про сегрегацію та дискримінацію, тому расистську поведінку не слід терпіти).	Деякі люди ведуть себе расистським чином без жодних наслідків¹. Ми маємо забезпечити, щоб така поведінка не допускалася. Поважайте людей та їхню різноманітність. (наприклад, дізнайтеся про їхню культуру/субкультуру, перш ніж взаємодіяти, оскільки різні племена матимуть між собою різноманітні культурні традиції, вірування та норми. Не використовуйте расистських образ, не допускайте дискримінацію чи образливу поведінку).
Різноманітні послуги (наприклад, не існує жодного єдиного універсального підходу для всіх, представники корінних народів мають різноманітні потреби та вимоги, їм необхідні фахово безпечні у культурному плані та належні послуги).	- Зрозумійте концепцію людей похилого віку. - Зверніться за порадою до корінних народів. - Забезпечте взаємодію установи, що здійснює догляд за людьми похилого віку, та установи з питань дітей та родини з місцевими організаціями корінних народів та спільноти від імені клієнтів корінних народів. (наприклад, зв'яжіться з місцевими постачальниками медичних послуг корінних народів та порадьтеся стосовно того, як найкраще проводити обслуговування літніх людей поміж корінних народів або осіб похилого віку в закладах догляду).



АБОРИГЕНИ ТА МЕШКАНЦІ ОСТРОВІВ ТОРРЕСОВОЇ ПРОТОКИ



ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

AIHW (Австралійський інститут охорони здоров'я та добробуту) (2021 р.). *Профіль корінних жителів Австралії. Уряд Австралії.* <https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Альтхаус, К-енд-О'Фейрчеллай С. (2022 р.). *Лідерство поміж: участь корінних народів та лідерство в обслуговуванні населення. Перешкоди в участі корінних народів та практика лідерства.* <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Carer Gateway. *3 ключові посилання для осіб, що здійснюють догляд за аборигенами та жителями островів Торресової протоки.* <https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Carer Gateway. *Підтримка для доглядачів за особами, що проживають у сільській та віддаленій місцевості.* <https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

КУЛЬТУРНО- ЛІНГВІСТИЧНО РІЗНОМАНІТНІ ЛЮДИ

Культурно-лінгвістично різноманітні люди (CALD) відносяться до людей з неангломовним походженням та/або культурою. Групи CALD стикаються з перешкодами, особливо у сфері догляду за літніми людьми. Нижче наведено кілька порад для подолання найпоширеніших перешкод¹.



ПЕРЕШКОДИ	ПОРАДИ
Ставлення, цінності та переконання відрізняються в різних культурах, включаючи те, як люди сприймають догляд (наприклад, більшість філіппінських сімей традиційно вважають за краще, щоб діти доглядали за своїми батьками в порівнянні з використанням послуг догляду за людьми похилого віку).	- Запитайте у свого клієнта про його культуру та, як працює догляд за людьми похилого віку в їхній культурі. - Беріть участь у культурних заходах клієнтів. (наприклад, «Привіт, Джоселін! Мені цікаво було б почути, яким чином догляд за літніми людьми працює у вашій країні?»).
Спілкування (наприклад, клієнти можуть розмовляти іншою мовою, що може ускладнити розуміння, який догляд їм потрібен).	Використовуйте такі стратегії, як карточки-підказки, письмових перекладачів, членів родини, усних перекладачів для спілкування. (наприклад, «Вітаю, пані Кім! Я б хотів(ла) повідомити вам, що у нас є послуги усного перекладу, які фінансуються урядом і якими ви разом із матір'ю можете скористатися. Ця послуга безкоштовна і могла б допомогти вам прийняти зважене рішення. Будь ласка, дайте мені знати, якщо ви хочете отримати доступ до цієї послуги або дізнатися про це більше інформації»).
Адаптація до середовища (наприклад, переїзд на нове місце може викликати у клієнтів культурний шок).	Співпрацюйте зі спільнотою та організаціями CALD². (наприклад, представте свого клієнта новій спільноті) (наприклад, познайомте свого клієнта з новими членами спільноти, які мають однакове культурне походження. Це могло б допомогти їм пристосуватися до свого нового середовища).
Навігація в системі догляду за людьми похилого віку (наприклад, для деяких людей система догляду за людьми похилого віку є новою, і це може викликати труднощі під час навігації по програмі My Aged Care).	- Надайте інформацію та навчальні заняття про те, як отримати доступ до постачальників My Aged Care та CHSP. - Допоможіть клієнту зорієнтуватися у системі догляду за людьми похилого віку. (наприклад, «Чи можу я вам допомогти зорієнтуватися у програмі My Aged Care?» «Я знайшов(ла) ознайомчу бесіду, на яку ми могли б піти разом, щоб дізнатися більше про догляд за людьми похилого віку»).

1. AIHW (2020 p.)
2. Департамент охорони здоров'я, (2019 p.)

КУЛЬТУРНО- ЛІНГВІСТИЧНО РІЗНОМАНІТНІ ЛЮДИ



ПЕРЕШКОДИ	ПОРАДИ
Підтримка культурно-лінгвістично різноманітних людей (CALD) (наприклад, не кожен доглядач знає іншу мову, але навчившись тому, як отримати доступ до та взяти участь у мультикультурній діяльності, він може допомогти клієнту).	• Дізнайтеся, як отримати доступ до усних перекладачів та мультикультурної інформації. • Шукайте/скористайтесь можливостями навчання для персоналу/волонтерів CALD. • Плануйте заходи, щоб відзначити різноманітність. (наприклад, «Привіт, Лі! На цьому тижні відбудеться китайський фестиваль! Хочеш я піду з тобою на фестиваль?»)
Стереотипізація (наприклад, Хосе може розмовляти англійською мовою, але це не означає, що він вміє нею читати. Іноді ми висуваємо припущення, але завжди краще запитати і перевірити).	• Плануйте заходи для сприяння різноманітності та ознайомлення з різними культурами. • Будьте відкритими для вивчення нових культур. • Не варто думати, що кожен може розмовляти чи читати англійською мовою¹. (наприклад, познайомте свого клієнта з новими членами спільноти, які мають однакове культурне походження. Це могло б допомогти їм пристосуватися до свого нового середовища).

ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

AIHW (Австралійський інститут охорони здоров'я та добробуту), (2020 р.). *GEN Знімок даних про догляд за людьми похилого віку за 2020 р.—третій випуск*. Канберра: GEN.

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

Департамент охорони здоров'я, (2019 р.). *Дії з підтримки культурно-лінгвістично різноманітних людей похилого віку: Посібник для постачальників догляду за літніми людьми*. Підгрупа різноманітності комітету сектору догляду за літніми людьми. Уряд Австралії. <https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>

Ліллі Сяо: міжкультурна програма догляду для персоналу по догляду за людьми похилого віку <https://www.openlearning.com/courses/developing-themulticultural-workforce-to-improve-the-quality-of-care-for-residents>

ЛЕСБІЯНКИ, ГЕЇ, БІСЕСУАЛИ, ТРАНСГЕНДЕРНО ТА ГЕНДЕРНО РІЗНОМАНІТНІ, ІНТЕРСЕСУАЛЬНІ ЛЮДИ (ЛГБТКІА+)

ВИЗНАЧЕННЯ

1

СЕСУАЛЬНА ОРІЄТАЦІЯ

Вказує на те, до кого людина відчуває емоційний, фізичний та/або романтичний потяг. Сюди можуть відноситися, окрім інших, геї, лесбійки, бісексуали, асексуали, гетеросексуали, демісексуали, пансексуали та багато інших. Термін «сексуальні уподобання» не слід використовувати в мові чи документах, оскільки це означає, що чиясь сексуальність є вибором¹.

2

ГЕНДЕРНА ІДЕНТИЧНІСТЬ

Відноситься до того, як почувається людина незалежно від визначеної при народженні статі. Йдеться про те, як себе сприймає людина. Починаючи від чоловічої та жіночої статі до небінарної чи «гендерквір»¹.

3

САМОВИРАЖЕННЯ (ГЕНДЕРНЕ)

Вказує на те, як людина виражає свою ідентичність. Це може бути за допомогою одягу, того, як вона розмовляє, поводить, представляє себе, наприклад, за допомогою зачіски та макіяжу. Може змінюватись від маскулінного до фемінінного або ні того, ні іншого в різний час. Не можна висловлювати припущення про гендерну ідентичність і сексуальну орієнтацію на підставі гендерного самовираження¹.

4

ГЕНДЕРНА РІЗНОМАНІТНІСТЬ

Термін використовується для опису гендерних ідентичностей, що відображають різноманітність вираження за межами бінарних рамок чоловіків і жінок, включаючи людей, які ідентифікують себе як трансгендери та гендерно-мінливі.

Старші особи в ЛГБТКІА+ спільноті можуть не вказувати свою стать та/або сексуальність для осіб, які здійснюють догляд, оскільки ці групи могли зазнавати в минулому дискримінації, насильства та стигматизації.



ЛЕСБІЯНКИ, ГЕЇ, БІСЕКСУАЛИ, ТРАНСГЕНДЕРНО ТА ГЕНДЕРНО РІЗНОМАНІТНІ, ІНТЕРСЕКСУАЛЬНІ ЛЮДИ (ЛГБТКІА+)

ЩО РОБИТИ	ЩО НЕ РОБИТИ
Створити обізнаність Визнати, що люди ЛГБТКІА+ похилого віку мають різну ідентичність і потреби.	- Ігнорувати/уникати клієнтів на підставі їх гендерної ідентичності. - Соромити чи діяти на основі своїх переконань.
Створити безпечне середовище - Демонструвати довіру та повагу. - Використовувати відповідні методи для збору інформації від ЛГБТКІА+ клієнтів. - Підтримувати потреби клієнтів.	- Ділитися особистою інформацією. - Принижувати клієнтів на підставі їх ідентичності чи ідентичностей. - Не використовувати образливу лексику.
Сім'я на вибір - Включити обрану родину ЛГБТКІА+ в план клієнтів по догляду за людьми похилого віку (хіба що клієнт цього не хоче). - Запросити родини взяти участь у заходах та громадській діяльності (за згодою клієнта).	- Не виключати членів родини через стосунки клієнта з ними. - Не пліткувати про сексуальні вподобання чи ідентичності.
Догляд та підтримка - Обговорювати, які стереотипи впливають на якість послуг, що надаються клієнтам. - Брати участь у заходах ЛГБТКІА+. - Надавати доступ до інформації про ЛГБТКІА+, послуги підтримки тощо. - Помітно демонструвати підтримку за допомогою веселкового прапора, шнурка, ілюстрації, малюнку тощо¹.	- Піддаватися стереотипам. - Діяти упереджено. - Відхиляти право клієнтів демонструвати ГОРДІСТЬ. - Ігнорувати інформацію, що може допомогти ЛГБТКІА+ клієнту.



ЛЕСБІЯНКИ, ГЕЇ, БІСЕСУАЛИ, ТРАНСГЕНДЕРНО ТА ГЕНДЕРНО РІЗНОМАНІТНІ, ІНТЕРСЕСУАЛЬНІ ЛЮДИ (ЛГБТКІА+)

ВИКОРИСТАННЯ ГЕНДЕРНО-ВІДПОВІДНОЇ МОВИ

• Гендерні займенники

Краще запитати у осіб, яким займенникам вони віддають перевагу, ніж робити припущення, виходячи з того, як вони виглядають.

Наприклад: «Привіт, Сара! Які займенники мені краще вживати, коли я буду тебе представляти?»

• Гендерно-нейтральна мова

Ставте відкриті запитання, не висловлюючи припущень щодо сексуальної орієнтації чи статевих ознак, які демонструє клієнт, показуйте клієнту, що вам комфортно з різноманітністю.

Наприклад: «Всім доброго ранку! Розкажіть мені про свого партнера/чоловіка/дружину»
«Людина в цій кімнаті»

• Прийняття відмінностей у сім'ях

Не кожна родина є гетеросексуальною, цисгендерною або біологічно спорідненою.

Наприклад: «Чим займається ваш партнер (и), член (и) родини або опікун (и)?»

• Визнавайте різноманітний сексуальний та/або сімейний стан та сексуальні орієнтації

Дисконфорт під час обговорення інтимних стосунків ЛГБТКІА+ може показувати збентеження, упередженість або занепокоєння, що може створити перешкоду в наданні послуг.

За можливості залучайте партнерів до процесу прийняття рішень.

Наприклад: «Чи бажаєте ви, щоб ваш партнер був присутній при цій розмові?»¹.

ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

ABS (Австралійське бюро статистики), (2016 р.). *Перепис населення та житла: відображення Австралії – історії з перепису населення*, 2016 р. Уряд Австралії. <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 (Австралійський університет сімейних досліджень) (2022 р.). *Докази для практичного довідника CFCA: Інклюзивне спілкування з ЛГБТКІА+ клієнтами. Дитяча та сімейна спільнота Австралії*. Уряд Австралії. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

Довідник союзника з термінології, (2017 р.). Розмови про ЛГБТ людей та рівність. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Carer Gateway. Чи надаєте ви догляд ЛГБТІ особі? Знайдіть підтримку та послуги, що вам допоможуть. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Міністерство у справах дітей, ювенільної юстиції та мультикультурних питань, (2021 р.).

Практичний посібник: діти з різною статтю та сексуальною орієнтацією.

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

Департамент охорони здоров'я, (2019 р.). *Заходи для підтримки лесбіянок, геїв, бісексуалів, трансгендерних та інтерсексуальних старших осіб.*

Посібник для осіб, що здійснюють догляд за людьми похилого віку.

Підгрупа різноманітності комітету сектору догляду за літніми людьми.

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





ІНСТРУМЕНТАРІЙ З ІНКЛЮЗИВНОГО ЗАЛУЧЕННЯ

Anglicare Southern Queensland висловлює вдячність Споконвічним власникам земель, яким ми зараз надаємо свої послуги. Ми засвідчуємо свою повагу людям похилого віку – минулим, теперішнім і прийдешнім – і визнаємо важливу роль аборигенів і мешканців островів Торресової протоки в піклуванні про свої власні спільноти.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au