

BỘ CÔNG CỤ HƯỚNG DẪN VỀ CƠ HỘI THAM GIA BÌNH ĐẲNG



SOẠN THẢO BỞI

Anglicare
Southern Queensland

Thừa nhận

Chúng tôi thừa nhận và tỏ lòng tôn kính đối với những Chủ nhân Cổ hữu và Người Giám hộ mảnh đất này, Dân tộc Turrbal và Jagera/Yuggera, mà trên đó bộ công cụ hướng dẫn này được soạn thảo. Chúng tôi thừa nhận người Thổ dân và Dân đảo Torres Strait và sự kết nối liên tục của họ với đất đai, sông biển và cộng đồng.

Chúng tôi tỏ lòng tôn kính với các Bậc Trưởng lão trong quá khứ, hiện tại và tương lai. Chúng tôi cũng xin tỏ lòng tôn quý đối với những người khác đang hiện diện.

Liên lạc với Chúng tôi

Nếu muốn biết thêm về Bộ Công cụ Hướng dẫn về Cơ hội Tham gia Bình đẳng (Inclusive Engagement Toolkit), cho đóng góp ý kiến, hoặc muốn tìm hiểu thêm về Chương trình Đa Văn hóa (Multicultural Program), quý vị có thể kết nối với chúng tôi bằng cách gửi email đến multicultural@anglicaresq.org.au



Bộ Công cụ Hướng dẫn về Cơ hội Tham gia Bình đẳng

Là quốc gia đa văn hóa, các cộng đồng của Úc phản ánh sự đa dạng về tôn giáo, giới tính, nền văn hóa, nguồn gốc kinh tế xã hội, tâm linh, phân bố theo địa lý, trải nghiệm cá nhân và các nhu cầu về y tế và chăm sóc.

Để hỗ trợ cho cam kết của Chính phủ Úc nhằm bảo đảm tất cả người sử dụng dịch vụ chăm sóc người cao niên có thông tin và các dịch vụ chăm sóc người cao niên phù hợp, chúng tôi đã soạn thảo Bộ Công cụ Hướng dẫn về Cơ hội Tham gia Bình đẳng.

Bộ Công cụ Hướng dẫn này bao gồm thông tin và tài liệu quý giá trích từ các nguồn khả tín để cung cấp các gợi ý mang đến thành công cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên. Chúng tôi hy vọng Bộ Công cụ Hướng dẫn này giúp xây dựng một cộng đồng biết quan tâm và khuyến khích các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên cung cấp các dịch vụ bình đẳng hơn để hỗ trợ cho nhu cầu riêng của khách hàng.

NHỮNG ĐIỂM QUAN TRỌNG CẦN CÂN NHẮC

- Không có một phương pháp nào phù hợp cho tất cả mọi người trong việc tham gia và bình đẳng. Bộ công cụ hướng dẫn này chỉ là hướng dẫn tổng quát và nên sử dụng để cổ súy phương pháp hợp tác trong việc tham gia và bình đẳng.
- Thay vì thêm sách lược cơ hội tham gia bình đẳng, các tổ chức nên cố gắng khởi đầu từ gốc của vấn đề cơ hội bình đẳng và thực hiện các biện pháp tạo cơ hội tham gia bình đẳng ở tất cả các cấp.
- Chúng tôi khuyến khích việc đối thoại và chia sẻ kiến thức học hỏi nhằm cải thiện quy trình bình đẳng. Chúng tôi hoan nghênh việc đóng góp ý kiến để tiếp tục phát huy Bộ Công cụ Hướng dẫn về Cơ hội Tham gia Bình đẳng.

PHÂN TÍCH NHÂN TỐ PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

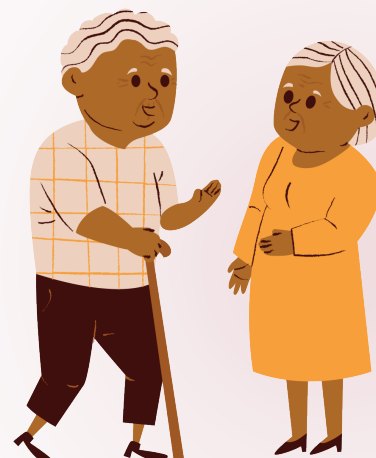
Chúng tôi muốn nói rõ rằng phương pháp trong việc tham gia và bình đẳng trong Bộ Công cụ Hướng dẫn này dựa trên khái niệm về nhân tố phân biệt đối xử, nhấn mạnh các nhóm và trải nghiệm chồng chéo nhau.

Phân tích nhân tố phân biệt đối xử thừa nhận rằng bản dạng của mỗi cá nhân được tạo thành từ nhiều yếu tố như chủng tộc, phái tính, giới tính và tuổi tác. Những yếu tố này có sự hỗ tương và cá nhân có thể trải nghiệm phân biệt đối xử và bất bình đẳng dựa vào nhân tố phân biệt đối xử.

Căn cứ vào điều này, bộ công cụ hướng dẫn này cung cấp nền tảng cho việc tạo một cộng đồng đa dạng và bình đẳng hơn bằng cách bao gồm những gì được khuyến nghị nhằm cung cấp các dịch vụ công bằng và bình đẳng cho tất cả mọi người.

BÌNH ĐẲNG

Chúng tôi khuyến khích chúng ta tiếp tục cố gắng để cải thiện tình trạng công bằng, bình đẳng và mở rộng các dịch vụ chăm sóc người cao niên nhằm bảo đảm tất cả thành viên trong cộng đồng có được sự hỗ trợ về cách thức và khi họ cần dịch vụ. Cơ hội bình đẳng ở đây có nghĩa là có "những cơ hội tìm kiếm, cung cấp và hỗ trợ cho mọi người ở mọi lứa tuổi, khả năng và nguồn gốc để tham gia, học hỏi, đóng góp và thuộc về".



MỤC LỤC

Các mục tiêu của Bộ Công cụ Hướng dẫn về Cơ hội Tham gia Bình đẳng

Đề tài 1: Giới thiệu về Bình đẳng trong việc Chăm sóc

Đề tài 2: Bình đẳng trong việc Giao tiếp

Đề tài 3: Bình đẳng trong Cương vị Lãnh đạo

Đề tài 4: Kết nối trong thời gian Giữ Khoảng cách An toàn với Người khác

Đề tài 5: Làm việc với Thông dịch viên

Các Bản Gợi ý về Cơ hội Tham gia Bình đẳng

- Người Cao niên Đa dạng
- Người có Nguồn gốc Văn hóa và Ngôn ngữ Đa dạng
- Người Thổ dân và Dân Đảo Torres Strait
- Người Đồng tính nữ, Đồng tính nam, Chuyển giới và Đa dạng Giới, Liên Giới tính (LGBTQIA+)



Các mục tiêu của Bộ Công cụ Hướng dẫn về Cơ hội Tham gia Bình đẳng

MỤC TIÊU

Cung cấp các nguồn tài liệu hỗ trợ cho người chăm sóc người cao niên thuộc mọi Thành phần, người thuộc Cộng đồng Văn hóa và Ngôn ngữ Đa dạng, Thổ dân và Dân Đảo Torres Strait và người Đồng tính nữ, Đồng tính nam, Chuyển giới, và Đa dạng Giới, Liên Giới tính, Đa dạng Tính dục và nhiều nữa (LGBTQIA+).

Là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cho người cao niên, có nhiều cơ hội và lợi ích để cung cấp dịch vụ tốt hơn cho các nhóm đa dạng, như là¹:

- cải thiện an sinh & sức khỏe của khách hàng;
- cơ hội tham gia và sự hài lòng của các nhóm đa dạng;
- tạo lập mối quan hệ đối tác mới;
- xem trọng các nhân viên có nguồn gốc đa dạng và kinh nghiệm cuộc sống; và
- tăng sự hăng hái trong cộng đồng phục vụ.



1. Trung tâm Hỗ trợ Chăm sóc Người Cao niên thuộc Cộng đồng Văn hóa Đa dạng (Centre for Cultural Diversity in Ageing). (2021).

Giới thiệu về Chăm sóc Bình đẳng

Việc cung cấp cơ hội chăm sóc bình đẳng giúp cho những dịch vụ chăm sóc người cao niên hiện nay mang tính đa dạng và bình đẳng hơn cho mọi người.

Các nguyên tắc chính cho một phương pháp chăm sóc bình đẳng là:

- quyết tâm trong vấn đề hiểu biết và đáp ứng được sự đa dạng;
- hỗ trợ cho việc phân tích nhân tố phân biệt đối xử của tất cả các nhóm đa dạng;
- giáo dục các cộng đồng của chúng ta;
- quyết tâm xóa bỏ rào cản; và
- các phương pháp linh hoạt, đúng nhu cầu và thích nghi với tất cả khách hàng¹.

Theo Khuôn khổ Chăm sóc Người cao niên Đa dạng của Bộ Y tế Chính phủ Úc, những người Úc cao niên (xem hình bên dưới) phải có các dịch vụ chăm sóc người cao niên phù hợp, dễ dàng sử dụng và tế nhị, đáp ứng được các nhu cầu và sở thích của mỗi cá nhân².



1. Trung tâm Hỗ trợ Chăm sóc Người Cao niên thuộc Cộng đồng Văn hóa Đa dạng (Centre for Cultural Diversity in Ageing). (2021)

2. Bộ Y tế, (2017)

Đề tài 1: Giới thiệu về Bình đẳng trong việc Chăm sóc

Chúng tôi đã trích thông tin từ Khuôn khổ Chăm sóc Người cao niên Đa dạng và kết hợp những ví dụ và gợi ý thực tiễn tốt nhất để giúp quý vị bắt đầu hành trình cung cấp cơ hội chăm sóc bình đẳng.

KẾT QUẢ CHO NGƯỜI SỬ DỤNG DỊCH VỤ	HÀNH ĐỘNG MÀ CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ CHĂM SÓC NGƯỜI CAO NIÊN PHẢI THỰC HIỆN	CÁC VÍ DỤ & GỢI Ý VỀ CÁCH THỨC TỐT NHẤT
1. NHỮNG LỰA CHỌN SÁNG SUỐT Người cao niên dễ dàng có thông tin về hệ thống và các dịch vụ chăm sóc người cao niên mà họ hiểu và tìm thông tin hữu ích giúp họ có quyết định trong việc chọn lựa và chủ động đối với dịch vụ chăm sóc họ nhận được ² .	Cung cấp thông tin bằng dạng thức phù hợp, qua nhiều hình thức khác nhau (trực tuyến/bản giấy/lời nói/bản tin) và bằng ngôn ngữ mà người sử dụng dịch vụ hiểu được ⁴ .	• Nhân viên biết cách sử dụng dịch vụ thông dịch. • Dịch vụ Thông Phiên dịch Toàn quốc (TIS National) • Gọi cho TIS National qua số 1300 575 847 để biết thêm. • Nhân viên biết cách sử dụng các dịch vụ bệnh vực. • Mạng lưới Bệnh vực Người Cao niên (Older Person Advocacy Network, viết tắt là OPAN) • Gọi cho OPAN qua số 1800 700 600.
2. THEO PHƯƠNG PHÁP CÓ HỆ THỐNG ĐỂ LẬP KẾ HOẠCH VÀ THỰC HIỆN Người cao niên là những cộng sự đặc lực trong việc lập kế hoạch và thực hiện của hệ thống chăm sóc người cao niên ² .	Kết nối người sử dụng dịch vụ tham gia trong môi trường an toàn về mặt văn hóa và cảm thông giúp họ thành những cộng sự đặc lực cũng như nói lên được những nhu cầu cá nhân của họ ² .	• Tìm kiếm thông tin về tập tục văn hóa hoặc tín ngưỡng của khách hàng và gia đình/người chăm sóc có ý nghĩa vô cùng lớn lao đối với họ¹.
3. CÓ ĐƯỢC DỊCH VỤ CHĂM SÓC VÀ HỖ TRỢ Người cao niên sống ở vùng quê, vùng sâu vùng xa, tỉnh thành và nội thành nước Úc có được các dịch vụ chăm sóc người cao niên và sự hỗ trợ phù hợp với đặc điểm đa dạng và trải nghiệm cuộc sống của họ ² .	Hợp tác với các bên có liên quan để tìm ra và vượt qua các rào cản khi sử dụng hệ thống dịch vụ chăm sóc người cao niên ² .	Có được những nguồn thông tin, tài liệu cung cấp sự hiểu biết sâu sắc về các ngôn ngữ, sắc tộc, hoặc tập tục tín ngưỡng và những trải nghiệm là người di dân/tị nạn của những di dân cao niên tại Úc¹. • Sử dụng Bản đồ Văn hóa (Cultural Atlas) như điểm bắt đầu để biết thêm về nguồn gốc văn hóa đa dạng của dân số di dân của Úc (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
4. HỖ TRỢ HỆ THỐNG CHỦ ĐỘNG GIẢI QUYẾT KHÓ KHĂN VÀ LINH HOẠT Hệ thống chăm sóc người cao niên chủ động giải quyết khó khăn và linh hoạt ứng phó với các nhu cầu của các nhóm đa dạng hiện nay và mới xuất hiện, bao gồm lực lượng nhân viên chăm sóc người cao niên ngày càng đa dạng ² .	Tham gia kết nối với cộng đồng địa phương và các bên liên quan để tìm ra nhu cầu mới xuất hiện và cách khuôn mẫu cung cấp dịch vụ có thể được điều chỉnh để bao gồm những nhu cầu này, bao gồm cả cách lực lượng nhân viên của tổ chức biểu hiện phương pháp bình đẳng cho việc chăm sóc bằng hành động ² .	Cố gắng và tuyển dụng nhân viên song ngữ (chuyên viên, nhân viên y tế hỗ trợ, nhân viên xã hội và nhân viên chăm sóc) nói được các ngôn ngữ có thể đáp ứng và phản ánh được các ngôn ngữ người sử dụng dịch vụ muốn.

1. Trung tâm Hỗ trợ Chăm sóc Người Cao niên thuộc Cộng đồng Văn hóa Đa dạng (Centre for Cultural Diversity in Ageing), (2022)

2. Bộ Y tế, (2019)

KẾT QUẢ CHO NGƯỜI SỬ DỤNG DỊCH VỤ	HÀNH ĐỘNG MÀ CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ CHĂM SÓC NGƯỜI CAO NIÊN PHẢI THỰC HIỆN	CÁC VÍ DỤ & GỢI Ý VỀ CÁCH THỨC TỐT NHẤT
5. CÁC DỊCH VỤ VỚI SỰ TÔN TRỌNG VÀ BÌNH ĐẲNG Hệ thống chăm sóc người cao niên chủ động giải quyết khó khăn và linh hoạt đáp ứng nhu cầu của các nhóm đang dạng hiện nay và đang xuất hiện, bao gồm lực lượng nhân viên chăm sóc người cao niên ngày càng đa dạng¹.	Tìm kiếm, phát triển và sử dụng các công cụ, huấn luyện và thông tin hỗ trợ cho việc cung cấp dịch vụ chăm sóc bình đẳng phù hợp với đặc điểm đa dạng và trải nghiệm cuộc sống của họ¹.	Trung tâm Hỗ trợ Chăm sóc Người Cao niên thuộc Cộng đồng Văn hóa Đa dạng đã soạn những nguồn thông tin, tài liệu Đa ngôn ngữ để hỗ trợ cho việc cung cấp dịch vụ chăm sóc bình đẳng. Xem những nguồn thông tin, tài liệu miễn phí tại đây: http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources
6. ĐÁP ỨNG ĐƯỢC NHU CẦU CỦA THÀNH PHẦN DỄ BỊ TỔN THƯƠNG NHẤT Người cao niên có thể có được các dịch vụ chăm sóc người cao niên chất lượng cao và an toàn về mặt văn hóa và những hỗ trợ đáp ứng được nhu cầu của họ, bất kể tình trạng yếu kém của họ về mặt cá nhân, xã hội hoặc kinh tế¹.	Cung cấp mô hình dịch vụ bình đẳng nhằm giải quyết nhu cầu của thành phần dễ bị tổn thương nhất, và hợp tác với các bên liên quan hầu bảo đảm đáp ứng trọn vẹn các nhu cầu¹.	Khởi đầu bằng cách làm quen với các chính sách quốc gia và các sáng kiến giúp đáp ứng được các nhu cầu cụ thể của người cao niên đa dạng. • Đạo luật Chăm sóc Người Cao niên (Aged Care Act) 1997 (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • Các Tiêu chuẩn Chất lượng Chăm sóc Người Cao niên (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • Khuôn khổ Chăm sóc Người Cao niên Đa dạng (Aged Care Diversity Framework) (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

CÁC NGUỒN THÔNG TIN, TÀI LIỆU

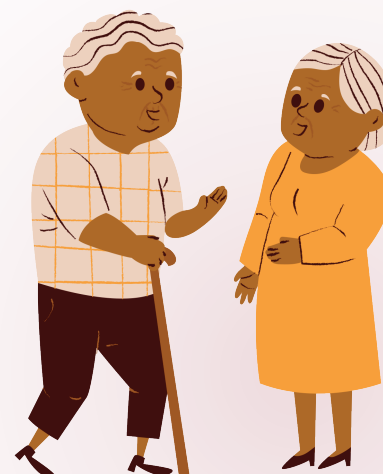
Trung tâm Hỗ trợ Chăm sóc Người Cao niên thuộc Cộng đồng Văn hóa Đa dạng. (2021). *Các Tiêu chuẩn Dịch vụ Bình đẳng (Ấn bản lần thứ Hai)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Trung tâm Hỗ trợ Chăm sóc Người Cao niên thuộc Cộng đồng Văn hóa Đa dạng. (2022). Tài liệu Hướng dẫn Thực tiễn - Văn hóa-Thông tin Cụ thể. <http://www.culturaldiversity.com.au/images/CCDA-inclusive-service-standards-v2-corrections.pdf>

Bộ Y tế. (2017). *Khuôn khổ Chăm sóc Người Cao niên Đa dạng*. Chính phủ Úc. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Chăm sóc Người Cao niên thuộc Cộng đồng Đa Văn hóa. (2019). *Tài liệu hướng dẫn việc chăm sóc thực tiễn tốt nhất: Hỗ trợ tính đa dạng trong việc chăm sóc người cao niên và chăm sóc trong cộng đồng*. MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: Mạng lưới Bệnh vực Người Cao niên. <https://opan.org.au/>



Giao tiếp Bình đẳng

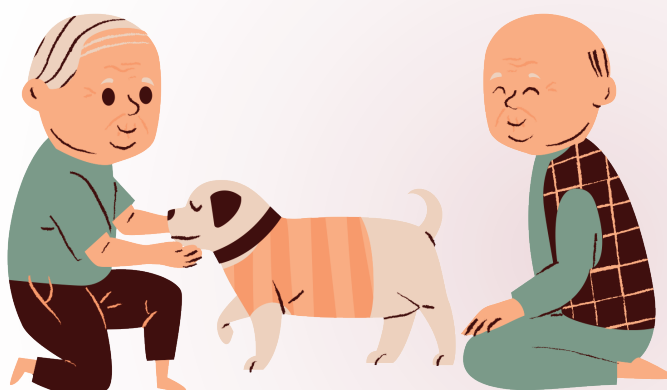
CÁCH GIAO TIẾP VÀ LẮNG NGHE

Khi tham gia với các nhóm đa dạng, cần phải có các kỹ năng về cách giao tiếp và lắng nghe để cung cấp dịch vụ chăm sóc. Khi giao tiếp với người cao niên đa dạng, nên cân nhắc đến ngữ cảnh văn hóa của người đó.

Điều quan trọng cần nhớ là **không có nhóm văn hóa nào giống nhau cả**. Các cá nhân trong một nhóm văn hóa cũng có những điểm khác biệt đặc thù so với người khác. Có kiến thức về sự khác biệt của những cá nhân trong cùng một nhóm văn hóa giúp chúng ta tương tác giữa các nền văn hóa đa dạng¹.

Ngữ cảnh Văn hóa ám chỉ nền văn hóa ảnh hưởng một người từ bé đến lớn và nó ảnh hưởng ra sao đến các hành vi như là giao tiếp.

NGỮ CẢNH CAO: Các nền văn hóa sử dụng hình thức gián tiếp và tỉ mỉ trong việc giao tiếp.	NGỮ CẢNH THẤP: Các nền văn hóa sử dụng phương thức nhanh chóng và trực tiếp trong việc giao tiếp.
• Thích có mối quan hệ trước khi cung cấp thông tin hơn. • Nền văn hóa ngữ cảnh cao cân nhắc đến: – Địa vị xã hội – Môi trường – Lịch sử • Tập trung vào môi trường bên ngoài khi giao tiếp. Các quốc gia: Nhật Bản, Phi Luật Tân, Trung Quốc, Pháp, Tây Ban Nha, Ba Tây, v.v.	• Thích tập trung vào thông điệp hơn • Không quan tâm đến ngữ cảnh • Sử dụng từ ngữ, cử chỉ và thanh điệu để giao tiếp. • Vào thẳng vấn đề Các quốc gia: Vương quốc Anh, Hoa Kỳ và Úc.



Đề tài 2: Bình đẳng trong việc Giao tiếp

Phong cách giao tiếp ám chỉ cách người ta muốn tương tác và trao đổi thông tin ra sao khi giao tiếp. Những điều này ảnh hưởng cách nhận và hiểu thông điệp ra sao.

Phân tích: Hợp lý và dựa trên sự thật - Họ cần tất cả thông tin - Thích giao tiếp nhanh chóng trực tiếp và hợp lý	Thực hành: Các kế hoạch & quy trình được sắp đặt có trình tự và cần đầy đủ chi tiết - Sắp đặt theo trình tự khi giao tiếp. - Cung cấp thông tin trước buổi họp và sắp đặt chi tiết theo từng bước.
Thử nghiệm: Xem xét tỉ mỉ thông tin và có thể chấp nhận tình trạng không rõ ràng - Họ thích những kế hoạch khái quát hơn & nhầm lẫn với những kế hoạch tỉ mỉ - Họ thích thú với sự sáng tạo	Biểu thị mối quan hệ: Những người giao tiếp dựa vào cảm xúc & có thể nhận ra những ẩn ý không biểu hiện bằng lời nói - Đưa ra quyết định dựa vào cảm xúc của họ - Thích giao tiếp với những câu chuyện cá nhân.

CÁC GỢI Ý CHO VIỆC LẮNG NGHE TỐT HƠN

Lắng nghe: Lắng nghe để hiểu.

- Chú tâm hoàn toàn vào người nói chuyện
- Chứng minh cho người đó hiểu rằng quý vị lắng nghe cả những ẩn ý không biểu hiện bằng lời nói của họ.
- Ví dụ:** gật gù, ánh mắt nhìn và thanh điệu

Hiểu biết: Hãy cho người kia biết quý vị nghĩ gì về những điều họ nói (cả lời nói lẫn biểu hiện không bằng lời nói).

- Bảo đảm họ biết đây chỉ là cách hiểu của quý vị.
- Diễn giải thông điệp chính của họ.
- Ví dụ:** "Chỉ muốn biết tôi có hiểu đúng không, có phải quý vị thích điều này bởi vì...."

Kiểm tra: Bảo đảm quý vị hiểu người này.

- Sau khi diễn giải, hỏi xem liệu quý vị hiểu đúng ý họ
- Điều này tạo sự dễ dàng cho người đó xác nhận hoặc thêm vào điều quý vị hiểu
- Ví dụ:** "Điều này có đúng không?" "Điều đó đúng không?" "Diễn giải của tôi có đúng không?"

Hỏi: Đặt những câu hỏi mà câu trả lời không có đúng hoặc sai sẽ giúp người đó cung cấp cho quý vị thông tin cụ thể về các sự kiện hoặc hành động.

- Chỉ hỏi về thông tin quý vị không hiểu.
- Ví dụ:** "Trước đây ông/bà đề cập đến.... Ý của ông/bà là gì?"



CÁC NGUỒN THÔNG TIN, TÀI LIỆU

Culture Plus Consulting Pty. Ltd. (2018). *Chín Điểm Khác biệt về Đạo lý Văn hóa Quý vị Cần Biết*. <https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. Tập sách Nhỏ về những Gợi ý Văn hóa, trang 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

Các kỹ thuật Giao tiếp Hiệu quả: <https://skills.carerateway.gov.au/player/?m=2>

Bình đẳng trong Cương vị Lãnh đạo

Những lãnh đạo có sự bình đẳng tôn trọng và đối xử công bằng với mọi người, họ quý trọng điểm đặc thù của mỗi cá nhân và tác động đến suy nghĩ của các nhóm đa dạng¹.

CÔNG BẰNG & TÔN TRỌNG	GIÁ TRỊ & THUỘC VỀ	TỰ TIN & CẢM HỨNG
Bình đẳng về đối xử và cơ hội	Những cá nhân cảm thấy điểm đặc thù của họ được biết đến, và họ cảm thấy được kết nối về mặt xã hội.	Tạo môi trường an toàn cho mọi người trong tất cả các nhóm để lên tiếng và làm những gì tốt nhất tại nơi làm việc.

Môi trường làm việc đã trở nên ít tập trung trong nhóm có cùng đặc điểm và đa dạng hơn rất nhiều so với trước đây mà cuối cùng tác động đến các ưu tiên của doanh nghiệp và định hình lại những năng lực cần phải có của người lãnh đạo¹. Có sáu đặc điểm của việc Bình đẳng trong cương vị lãnh đạo tạo thành các cách thức giúp các tổ chức vun đắp năng lực bình đẳng khắp số nhân viên ở cương vị lãnh đạo của họ¹.

SÁU ĐẶC ĐIỂM CỦA VIỆC BÌNH ĐẲNG TRONG CƯƠNG VỊ LÃNH ĐẠO	CÁC HÀNH VI CÓ THỂ ĐƯỢC CHẤP NHẬN
Cam kết: những lãnh đạo bình đẳng cam kết về vấn đề đa dạng và bình đẳng cho tất cả mọi người.	Tự ý thức: điều này bao gồm việc dành thời gian để hiểu những thành kiến, ưu điểm và nhược điểm của chính mình.
Can đảm: lên tiếng và tự thử thách bản thân và những người khác để nhìn sự việc từ khía cạnh văn hóa đa dạng và bình đẳng (ví dụ: nếu quý vị thấy hành vi kỳ thị chủng tộc, quý vị lên tiếng và báo cáo hành vi này).	Tiên phong Can đảm phô bày sự Yếu đuối: hiểu các yếu điểm của mình và chia sẻ chúng. Bênh vực cho những người bị bỏ qua hoặc thuộc về các nhóm thiểu số.
Nhận thức: quan tâm đến thành kiến có thể có của mình và tổ chức.	Nhận ra sự cách biệt: tìm ra sự cách biệt giữa yếu điểm và kiến thức của mình.
Ham học hỏi: có quy trình nhận thức để hiểu cách những người khác nhau nhìn và trải nghiệm thế giới ra sao (ví dụ như, quý vị có thể tìm kiếm thông tin để hiểu hoặc nói chuyện với người khác một cách tôn trọng về quan điểm của họ).	Lắng nghe để Hiểu: lắng nghe và giúp mọi người lấp đầy khoảng cách và trao đổi kiến thức.

1. Dillon & Bourke, (2016)

Đề tài 3: Bình đẳng trong Cương vị Lãnh đạo

SÁU ĐẶC ĐIỂM CỦA VIỆC BÌNH ĐẲNG TRONG CƯƠNG VỊ LÃNH ĐẠO	CÁC HÀNH VI CÓ THỂ ĐƯỢC CHẤP NHẬN
Khả năng Nhận biết để Điều chỉnh Khác biệt Văn hóa: có nghị lực, kiến thức và khả năng điều chỉnh để hiểu biết về văn hóa.	Nhận thức Xã hội: hiểu môi trường xã hội của quý vị và sử dụng thông tin này để xây dựng cách suy nghĩ bình đẳng.
Hợp tác: tạo điều kiện cho các cá nhân cơ hội tham gia vào môi trường đa dạng và bình đẳng.	Tạo lập các Kết nối: kết nối với những người khác để hiểu các rào cản và hành động nhằm được bình đẳng và đa dạng tốt hơn.

CÁC NGUỒN THÔNG TIN, TÀI LIỆU

Carer Gateway. *Lên tiếng cho ai đó*. <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Trung tâm Sáng tạo Cương vị Lãnh đạo. (2022). *Bình đẳng trong Cương vị Lãnh đạo: Các Bước Tổ chức của Quý vị nên Thực hiện để Chọn Đúng*. <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.>

Trung tâm Sáng tạo Cương vị Lãnh đạo. (2022). *Chủ ý Lắng nghe là gì? Tôi Có thể Làm Tốt hơn bằng Cách nào?* <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B and Bourke, J. (2016). *Sáu đặc điểm độc đáo của việc bình đẳng trong cương vị lãnh đạo: Phát triển trong thế giới đa dạng mới*. Deloitte University Press. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



Kết nối trong thời gian Giữ Khoảng cách An toàn với Người khác

Tác động của COVID-19 và việc cách ly người cao niên có ảnh hưởng bất lợi đối với chất lượng cuộc sống và tình trạng qua đời sớm. Vấn đề giao tiếp xã hội có nhiều ảnh hưởng đến nguy cơ bị bệnh và tử vong cùng với sức khỏe và an sinh toàn diện của chúng ta¹.

Giữ khoảng cách an toàn với người khác không có nghĩa hoặc khiến cho một người bị tách biệt hay cô đơn. Với tình trạng COVID trở thành bình thường mới, các sách lược và quy định hiện nay đang được thực hiện nhằm bảo vệ cho người cao niên của chúng ta. Là nhà cung cấp dịch vụ, trách nhiệm của chúng ta là tuân thủ các quy định của chính phủ nhằm bảo đảm mọi người được an toàn.

Mục đích là bảo đảm tất cả mọi người dễ dàng có được thông tin thật đầy đủ để an toàn về mặt văn hóa. Đây là một số ví dụ của rào cản mà những người Cao niên Đa dạng có thể gặp phải.

CÁC RÀO CẢN

CÁC NGUỒN THUỘC TÍNH CÁ NHÂN	ĐỘNG LỰC VÀ THÁI ĐỘ	CÁC NHÂN TỐ VĂN HÓA
• Tính kiên cường cá nhân giới hạn • Việc kết nối internet giới hạn • Giáo dục và khả năng giới hạn • Tài chính giới hạn • Nơi sinh sống cô lập • Khuyết tật và giác quan suy giảm • Lòng tự tin giới hạn • Mạng lưới xã hội giới hạn	• Giới hạn kiến thức về ích lợi của việc tham gia • Giới hạn kiến thức về việc tham gia các hoạt động • Sự quan tâm đến chủ đề giới hạn • Niềm tin đối với những người ra quyết định giới hạn • Không đạt được các kỳ vọng • 'Mệt mỏi' việc tham vấn	• Các nhóm thiểu số • Ngôn ngữ và khả năng đọc viết • Đạo lý và niềm tin • Cộng đồng chia rẽ



1. Smith, Steinman & Casey, (2020)

Đề tài 4: Kết nối trong thời gian Giữ Khoảng cách An toàn với Người khác

CÁC HÀNH ĐỘNG TRONG THỜI GIAN COVID-19 VÀ VỀ SAU NÀY:

1

GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI

Tận dụng các phương pháp như Khám bệnh Viễn liên để trợ giúp việc giao tiếp với khách hàng. Có nhân viên y tế cộng đồng, nhân viên xã hội, bác sĩ và những nhân viên khác liên lạc với khách hàng để thăm định về an sinh và tìm hiểu nhu cầu của họ trong giai đoạn khó khăn qua cuộc gọi điện thoại.

2

GIAO TIẾP QUA INTERNET

- Nên sử dụng cuộc gọi video trong sinh hoạt thường ngày.
- Kết nối các khách hàng cao niên vào các chương trình/ dịch vụ giáo dục kỹ thuật số¹.
- Thiết lập các danh khoản giao tiếp trực tuyến như là Skype, Face time, MS Teams, Zoom, v.v.

3

CUNG CẤP DỊCH VỤ

- Một khi quý vị đã sử dụng công nghệ để kết nối, hãy nghĩ đến chia sẻ trực tuyến những việc như đọc sách, tập thể dục hoặc cùng nhau chơi trò chơi trực tuyến.
- Quay trở lại căn bản và viết thư tay để giữ liên lạc.
- Trước khi đến nhà, hãy bảo đảm kiểm tra các chỉ thị của tiểu bang và y tế công cộng và tuân thủ các kế hoạch COVID Safe².
- Nếu quý vị sống gần người thân hoặc hàng xóm cao niên, hãy để gói nhu yếu phẩm trước cửa nhà họ hoặc đề nghị đi lấy giùm các món hàng thiết yếu như đồ tạp hóa giùm họ¹.

CÁC NGUỒN THÔNG TIN, TÀI LIỆU

Viện Nghiên cứu Gia đình Úc (Australian Institute of Family Studies) (2020). *Các Gia đình trong cuộc Thăm dò Ý kiến về Cuộc sống trong Thời gian COVID-19: Báo cáo 2, Giữ mối Liên lạc trong lúc chúng ta Không được gặp nhau*. Chính phủ Úc. http://www3.aifs.gov.au/institute/media/docs/x8YeUlkf/Covid-19-Survey-Report-2_Staying-connected.pdf?_ga=2.185129454.637053534.1645506110-1407501199.1640044278

Apire., (2021). *Bộ Công cụ Kết nối Tham gia Cộng đồng trong thời gian dịch bệnh COVID-19*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020). *Tham gia Cộng đồng Bình đẳng: trong thời gian giữ khoảng cách an toàn với người khác*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Bộ Y tế. (2022). *Đợt bùng phát COVID-19 trong các Cư xá Cao niên tại Úc. Chính phủ Úc*. <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Bộ Y tế. (2022). *Quản lý việc chăm sóc tại gia trong thời gian dịch bệnh 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). *Đối phó với Tình trạng Cách ly Xã hội trong số Người Cao niên trong Thời điểm Giữ Khoảng cách An toàn với Người khác: Khái niệm Mâu thuẫn Kết nối Xã hội trong COVID-19 (COVID-19 Social Connectivity Paradox)*. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Viện Nghiên cứu Gia đình Úc, (2020)

2. Bộ Y tế, (2022)

Làm việc với Thông dịch viên

VAI TRÒ CỦA THÔNG DỊCH VIÊN

Thông dịch viên Chuyên nghiệp phải tuân thủ các tiêu chuẩn về đạo đức và tính chuyên nghiệp thể theo Bộ Quy định về Đạo đức và Bộ Quy định về Hành xử của Tổ chức Thông dịch viên và Phiên dịch viên Úc (Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT) Code of Ethics and Code of Conduct).

TẠI SAO CHÚNG TA CẦN LÀM VIỆC VỚI THÔNG DỊCH VIÊN	KHI NÀO CHÚNG TA CẦN LÀM VIỆC VỚI THÔNG DỊCH VIÊN
• Chúng ta có nghĩa vụ pháp lý phải làm vậy. • Chúng ta có nghĩa vụ pháp lý bảo vệ khách hàng tốt nhất nhằm giảm tối đa rủi ro hiểu sai lệch. • Việc này bảo đảm khách hàng của chúng ta có được tất cả thông tin họ cần để có những quyết định sáng suốt.	• Một khách hàng bình thường giỏi tiếng Anh trở nên không nói lưu loát được vì sự đau buồn liên quan đến hoàn cảnh hoặc tình trạng sức khỏe của họ. • Một khách hàng không có khả năng hiểu những gì nhân viên nói. • Một khách hàng không có khả năng nói chuyện lưu loát bằng tiếng Anh. • Một khách hàng cho thấy họ cần nói chuyện qua thông dịch viên vì bất cứ lý do gì. • Nếu có thể được, hãy bảo đảm thông dịch viên có cùng giới tính với khách hàng. • Cung cấp giáo dục về y tế.

Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên được chính phủ tài trợ có thể sử dụng Dịch vụ Thông Phiên dịch Toàn quốc (Translating and Interpreting Service - TIS National) MIỄN PHÍ để đáp ứng các trách nhiệm của nhà cung cấp dịch vụ được phê chuẩn. Liên lạc TIS National qua số 131 450 để biết thêm.

Những dịch vụ thông phiên dịch khác:

- Đối với người dưới 65 tuổi, Dịch vụ Hỗ trợ với Thông Phiên dịch và Giao tiếp (Support with Interpreting, Translating and Communication - SWITC)
- Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc (National Relay Service)

NGƯỜI THÂN TRONG GIA ĐÌNH HOẶC BẠN BÈ CÓ THỂ LÀM THÔNG DỊCH VIÊN ĐƯỢC KHÔNG?

KHÔNG nên dùng người thân trong gia đình, bạn bè hoặc người quen thân trong cộng đồng làm thông dịch viên, ngay cả khi khách hàng yêu cầu họ:

1. Quý vị có lẽ không biết trình độ của bạn bè hoặc người thân giỏi như thế nào về tiếng Anh hoặc ngôn ngữ của khách hàng.
2. Người nói song ngữ không có bằng cấp có thể được sử dụng để giúp trong tình huống cấp cứu, khẩn cấp hoặc khi không có sẵn thông dịch viên có bằng cấp. Trong bất kỳ tình huống nào cũng không nên nhờ trẻ em (trẻ vị thành niên) làm thông dịch.
3. Việc sử dụng người thông dịch không có bằng cấp hoặc không phù hợp có thể gây ra nhiều hậu quả nghiêm trọng cho tất cả các bên liên quan, nhất là khi có sự nhầm lẫn hoặc các vấn đề dính dáng đến luật pháp và/hoặc y tế.
4. Sử dụng thông dịch viên có đăng ký có thể giúp giữ được nhân phẩm và sự riêng tư của khách hàng, đặc biệt là khi thảo luận về những vấn đề tế nhị hoặc đưa ra quyết định.

Đề tài 5: Làm việc với Thông dịch viên

HỖ TRỢ VỀ MẶT VĂN HÓA

Khuyến khích việc sử dụng nhân viên hỗ trợ hoặc người bệnh vực phù hợp với nền văn hóa khi khách hàng yêu cầu. Không nên dùng họ thay cho thông dịch viên có đăng ký. Liên lạc với các Dịch vụ Chính phủ tại địa phương quý vị sống để tìm các dịch vụ thông dịch thích hợp.

KHÁCH HÀNG TỪ CHỐI SỬ DỤNG THÔNG DỊCH VIÊN

Nếu khách hàng từ chối sử dụng thông dịch viên thì họ có quyền đó, hãy bảo đảm quý vị lưu vào hồ sơ. Quý vị cũng cần báo cáo việc này cho Trưởng Toán vì vấn đề này được liệt vào dạng sự cố nơi chỗ làm.

BẮT ĐẦU	VỊ TRÍ	NÓI CHUYỆN
- Cho thông dịch viên biết mục đích cuộc hẹn. Mục đích cuộc hẹn này có thể được chú thích trong phiếu yêu cầu thông dịch viên hoặc trước cuộc hẹn 10 phút. Điều này sẽ giúp thông dịch viên chuẩn bị cho cuộc hẹn và giúp tất cả các bên hiểu rõ ràng hơn. - Thông dịch viên có thể là nhân viên hỗ trợ, người này có thể cho quý vị góp ý về nền văn hóa để quý vị hiểu rõ hơn về những phản ứng và câu trả lời.	- Lý tưởng nhất là quý vị ngồi sao cho khách hàng không nói được tiếng Anh trực tiếp đối diện với quý vị và thông dịch viên ngồi một bên. - Cho thông dịch viên tự giới thiệu họ với khách hàng. Duy trì ánh mắt nhìn vào khách hàng không nói được tiếng Anh của mình, để cho họ biết quý vị chú tâm vào họ, trừ phi việc này được xem là hành vi không tôn trọng theo văn hóa của họ.	- Luôn sử dụng ngôi thứ nhất để tránh nhầm lẫn. Việc này bảo đảm thông điệp được các bên hiểu một cách chính xác. - Sử dụng từ ngữ đơn giản và nói từng câu ngắn. - Thường xuyên dừng lại để khách hàng và thông dịch viên nắm hết thông tin và suy nghĩ về các câu hỏi. - Khuyến khích thông dịch viên yêu cầu giải thích rõ hơn hoặc lặp lại khi cần. - Tránh sử dụng biệt ngữ, tiếng lóng, thành ngữ hoặc tục ngữ.

CÁC NGUỒN THÔNG TIN, TÀI LIỆU

Queensland Health. (2007). *Tài liệu Hướng dẫn Làm việc với Thông dịch viên*. https://www.health.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Queensland Health. (2019). *Các Dịch vụ Thông dịch trong ngành Y tế Queensland - thông tin cho nhân viên*. <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

Ứng dụng Hỗ trợ CALD. <http://www.culturaldiversity.com.au/good-practice-stories/713-cald-app>

Dịch vụ Thông Phiên dịch (Translating and Interpreting Services - TIS). <https://www.tisnational.gov.au/>



CÁC BẢN GỢI Ý VỀ CƠ HỘI THAM GIA BÌNH ĐẲNG

Các bản gợi ý trình bày một số điều quan trọng cần cân nhắc khi làm việc với những nhóm đa dạng trong cộng đồng:

1. Người Cao niên Đa dạng
2. Người có Nguồn gốc Văn hóa và Ngôn ngữ Đa dạng
3. Người Thổ dân và Dân Đảo Torres Strait
4. Người Đồng tính nữ, Đồng tính nam, Lưỡng tính, Chuyển giới và Đa dạng Giới, Liên Giới tính (LGBTQIA+)

Lưu ý là những bản gợi ý này có thể được các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên sử dụng như tài liệu hướng dẫn, nếu cần. Chúng tôi cung cấp nhiều đường dẫn (link) hữu ích để có thêm thông tin nếu các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên có ý muốn tìm hiểu thêm về những nhóm đa dạng này.



NGƯỜI CAO NIÊN ĐA DẠNG

Bộ Y tế nêu rõ những người cao niên có các nhu cầu, đặc điểm và trải nghiệm cuộc sống đa dạng tạo cho họ trở thành một phần tử của một nhóm hoặc nhiều nhóm có thể đối mặt với tình trạng bị loại trừ, mặc cảm sỉ nhục và kỳ thị trong suốt cuộc đời họ¹.

Những người Úc cao niên có thể là một phần tử của một nhóm hoặc nhiều nhóm dưới đây:



NGƯỜI CAO NIÊN ĐA DẠNG

CÁC RÀO CẢN	CÁC GỢI Ý
Thông tin: người cao niên có lẽ không biết cách để có được thông tin hoặc họ có trình độ đọc viết khác nhau. (Ví dụ: một phụ nữ cao niên Á châu cần các dịch vụ để giúp công việc quanh nhà và có được thông tin chăm sóc người cao niên).	- Cung cấp thông tin đơn giản và dễ đọc. - Cung cấp thông tin bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau của khách hàng - Các nhóm có Nguồn gốc Văn hóa và Ngôn ngữ Đa dạng (Culturally and Linguistically Diverse - CALD). - Bảo đảm khách hàng biết cách để có được thông tin. (ví dụ: liên lạc dịch vụ thông dịch viên để dịch các nhu cầu của khách hàng và các dịch vụ mà người chăm sóc có thể cung cấp)
Hỗ trợ và sử dụng: ở các vùng quê thiếu các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên để hỗ trợ khách hàng của chúng ta và giúp họ có được thông tin và các dịch vụ. (ví dụ: một số người Thổ dân và Dân Đảo Torres Strait sống tại các vùng sâu vùng xa. Họ vẫn cần được sử dụng các dịch vụ của chúng ta).	- Khách hàng từ các nguồn gốc và địa điểm đa dạng cần có được dịch vụ chăm sóc đúng đắn. - Tìm dịch vụ cho những ai ở vùng sâu vùng xa. (ví dụ: tham gia với cộng đồng địa phương và bắt đầu trò chuyện với cư dân địa phương để tìm hiểu những thiếu sót và biết những vùng nào cần có nhiều dịch vụ chăm sóc người cao niên hơn).

DỊCH VỤ BÌNH ĐẲNG

- Tạo mối quan hệ với sự tôn trọng.
- Hỏi về lối sống, nhu cầu y tế và bản sắc văn hóa v.v. của khách hàng.
- Lên kế hoạch hoạt động để đáp ứng nhu cầu của họ (ví dụ như tham dự các buổi tụ họp của cộng đồng địa phương hoặc tôn giáo)
- Hiểu biết và hỗ trợ tính đa dạng của họ bằng cách cung cấp dịch vụ linh hoạt đáp ứng được nhu cầu của họ.
- Giáo dục những người khác về bình đẳng.

CÁC NGUỒN THÔNG TIN, TÀI LIỆU

Bộ Y tế, (2019). *Chia sẻ hoạt động nhằm hỗ trợ tất cả người cao niên đa dạng: Tài liệu hướng dẫn cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên*. Chính phủ Úc.
<https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

CarerGateway. Có phải quý vị đang chăm sóc cho người bị bệnh tâm thần không? Tìm hiểu việc hỗ trợ và các dịch vụ giúp cho quý vị. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

CarerGateway. Có phải quý vị đang chăm sóc cho một cựu chiến binh không? Tìm hiểu việc hỗ trợ và các dịch vụ giúp cho quý vị. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

CarerGateway. Có phải quý vị đang chăm sóc cho người khuyết tật không? 10 cách giúp cho cuộc sống quý vị dễ dàng hơn. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>

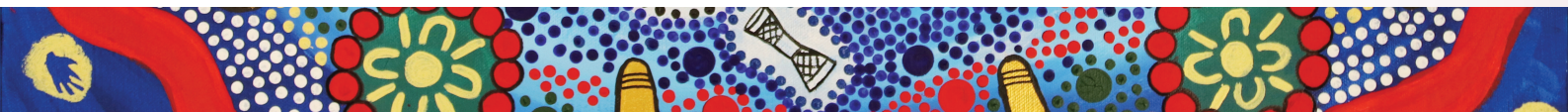


NGƯỜI THỔ DÂN VÀ DÂN ĐẢO TORRES STRAIT



Cộng đồng người Thổ dân và Dân Đảo Torres Strait có khoảng 798.400 người trên tổng dân số nước Úc. Đây là một số gợi ý giúp vượt qua một số rào cản thông thường mà cộng đồng người Thổ dân và Dân Đảo Torres Strait đã trải qua.

CÁC RÀO CẢN	CÁC GỢI Ý
Thái độ, đạo lý và niềm tin khác biệt giữa các nền văn hóa bao gồm cả quan điểm về chăm sóc của nhiều người. (ví dụ: các cộng đồng người Bản địa (First Nations) thường muốn người thân chăm sóc cho những trưởng lão của họ).	• Cho người Thổ dân hoặc Dân Đảo Torres Strait có đề nghị hoặc ý kiến về cách họ muốn nhận chăm sóc. (ví dụ: "Quý vị có biết rằng Anglicare có nhân viên hỗ trợ người Bản địa không? Quý vị có muốn tôi kết nối quý vị với họ không?").
Giao tiếp (ví dụ: cộng đồng người Bản địa thuộc văn hóa ngữ cảnh cao, nghĩa là họ thích có mối quan hệ và giao tiếp với những câu chuyện để trả lời câu hỏi).	• Các cộng đồng người Bản địa thuộc văn hóa ngữ cảnh cao, nghĩa là họ muốn thiết lập mối quan hệ trước khi đào sâu vào cuộc trò chuyện. • Quý vị hãy lắng nghe tiếng nói của nhóm này. • Để cho họ kể chuyện. (ví dụ: kiên nhẫn lắng nghe câu chuyện để ghép nối lại những gì họ đang nói).
Lòng tin (ví dụ: Lịch sử nước Úc đối với những người Bản địa đã gây ra nhiều sự kiện làm mất lòng tin vì những trường hợp tàn sát, tử vong trong trại giam đã được ghi nhận và chính sách Nước Úc Da Trắng không cho phép người Bản địa đến một số nơi công cộng nhất định, bao gồm cả những người sống sót của thế hệ bị đánh cắp).	• Tạo môi trường an toàn về mặt văn hóa bằng cách treo cờ Thổ dân và Dân Đảo Torres Strait và sự thừa nhận của toàn đất nước trong TẤT CẢ các khu tiếp tân của cư xá cao niên, bao gồm TẤT CẢ các khu văn phòng tiếp tân khắp tổ chức. • Tham gia các sự kiện bình đẳng về văn hóa (ví dụ: thiết lập lòng tin bằng cách tuyển dụng nhân viên người Bản địa làm việc trong các cư xá cao niên và các toán dịch vụ khách hàng của chúng ta. Cung cấp thông tin và những tài liệu hỗ trợ như là sự thừa nhận của các quốc gia khi tổ chức các buổi hội họp hoặc phát biểu cho khán giả nội bộ hoặc bên ngoài).
Kỳ thị chủng tộc (ví dụ: Lịch sử nước Úc đối với những người Bản địa đã là hành vi tách biệt, và phân biệt đối xử, kỳ thị chủng tộc không thể chấp nhận được).	• Một số người có hành vi kỳ thị chủng tộc mà không chịu hậu quả gì¹. Chúng ta phải bảo đảm không cho phép loại hành vi này xảy ra. Tôn trọng mọi người và tính đa dạng của họ. (ví dụ: học hỏi về văn hóa/văn hóa nhóm nhỏ của họ trước khi tương tác vì các bộ lạc khác nhau có thể có những tập tục văn hóa, niềm tin và tiêu chuẩn khác nhau giữa họ với nhau. Đừng dùng những lời nói xấu về chủng tộc, phân biệt đối xử hoặc hành động xúc phạm).
Các Dịch vụ Đa dạng (ví dụ: không có một phương pháp nào phù hợp cho tất cả, người Bản địa có nhu cầu và yêu cầu đa dạng, các dịch vụ chuyên môn phù hợp và an toàn về mặt văn hóa).	• Hiểu khái niệm về trưởng lão • Tìm lời khuyên từ cộng đồng người Bản địa. • Kết nối Cư xá Cao niên và cơ sở Trẻ em và Gia đình với các tổ chức người Bản địa và cộng đồng tại địa phương đại diện cho các khách hàng người Bản địa. (ví dụ: Kết nối với các dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ y tế Bản địa tại địa phương và tìm lời khuyên về cách cung cấp dịch vụ tốt nhất cho các Trưởng lão Bản địa hoặc người cao niên trong các cơ sở chăm sóc).



NGƯỜI THỔ DÂN VÀ DÂN ĐẢO TORRES STRAIT



CÁC NGUỒN THÔNG TIN, TÀI LIỆU

AIHW (Viện Phúc lợi Y tế Úc - Australian Institute of Health Welfare), (2021). *Tiểu sử sơ lược của người Úc Bản địa*. Chính phủ Úc. <https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022). *Lãnh đạo từ Giữa: Việc Tham gia và Cường vị Lãnh đạo của người Bản địa trong Ngành Công chức*. Rào cản đối với việc Tham gia và Thực hành Cường vị Lãnh đạo của người Bản địa. <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Carer Gateway. *3 đường dẫn (link) quan trọng cho người chăm sóc người Thổ dân và Dân Đảo Torres Strait*. <https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Carer Gateway. *Hỗ trợ cho người chăm sóc ở vùng quê và vùng sâu vùng xa*. <https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

NHỮNG NGƯỜI THUỘC CỘNG ĐỒNG VĂN HÓA VÀ NGÔN NGỮ ĐA DẠNG

Người thuộc Cộng đồng Văn hóa và Ngôn ngữ Đa dạng (CALD) ám chỉ những người từ nguồn gốc và/hoặc nền văn hóa mà tiếng Anh không phải ngôn ngữ chính. Các nhóm CALD đối mặt với những rào cản, đặc biệt là việc chăm sóc người cao niên. Đây là một số gợi ý để vượt qua một số rào cản thông thường¹.



CÁC RÀO CẢN	CÁC GỢI Ý
Thái độ, đạo lý và niềm tin khác biệt giữa các nền văn hóa bao gồm cả quan điểm về chăm sóc của nhiều người (ví dụ: đa số những gia đình người Phi Luật Tân, theo truyền thống, họ thích con cái họ chăm sóc cho cha mẹ hơn thay vì sử dụng các dịch vụ chăm sóc người cao niên).	- Hỏi khách hàng của quý vị về văn hóa của họ và làm cách nào để việc chăm sóc người cao niên hiệu quả trong văn hóa của họ. - Tham gia những buổi lễ hội văn hóa của khách hàng. (ví dụ: "Chào Jocelyn, Tôi hơi thắc mắc không biết làm cách nào việc chăm sóc người cao niên có hiệu quả ở quốc gia bạn?").
Giao tiếp (ví dụ: khách hàng có thể nói ngôn ngữ khác gây khó khăn để hiểu được họ cần những chăm sóc nào).	Sử dụng các cách thức như thẻ gợi ý, phiên dịch viên, thành viên trong gia đình, thông dịch viên để giao tiếp. (ví dụ: "Chào cô Kim, tôi muốn thông báo cho cô biết là chúng tôi có dịch vụ thông dịch do chính phủ tài trợ mà có lẽ cô và mẹ của cô sử dụng được. Dịch vụ này miễn phí và có thể giúp cô quyết định sáng suốt. Xin vui lòng cho tôi biết nếu cô muốn sử dụng dịch vụ này hoặc nếu cô muốn biết thêm thông tin về dịch vụ đó").
Thích nghi với môi trường (ví dụ: khách hàng có thể bị cú sốc văn hóa vì di cư đến chỗ mới).	Đối tác với cộng đồng và các tổ chức CALD². (ví dụ: giới thiệu khách hàng của quý vị với cộng đồng mới) (ví dụ: giới thiệu khách hàng của quý vị với các thành viên mới của cộng đồng có cùng nguồn gốc văn hóa. Điều này có thể giúp họ điều chỉnh để thích nghi với môi trường mới).
Tìm kiếm trong hệ thống chăm sóc người cao niên (ví dụ: đối với một số người, hệ thống chăm sóc người cao niên còn mới mẻ, điều này có lẽ sẽ gây khó khăn khi truy tìm trong My Aged Care).	- Cung cấp thông tin và các buổi hướng dẫn về cách truy cập My Aged Care và các nhà cung cấp dịch vụ CHSP. - Giúp khách hàng tìm kiếm trong hệ thống chăm sóc người cao niên. (ví dụ: "Tôi có thể giúp quý vị tìm kiếm trong My Aged Care được không?" "Tôi tìm thấy một buổi phổ biến thông tin chúng ta có thể đi, như thế cả hai chúng ta có thể tìm hiểu thêm về việc chăm sóc người cao niên").

1. AIHW, (2020)
2. Bộ Y tế, (2019)

NHỮNG NGƯỜI THUỘC CỘNG ĐỒNG VĂN HÓA VÀ NGÔN NGỮ ĐA DẠNG



CÁC RÀO CẢN	CÁC GỢI Ý
Hỗ trợ các nhóm có Nguồn gốc Văn hóa và Ngôn ngữ Đa dạng (CALD) (ví dụ: không phải người chăm sóc nào cũng biết ngôn ngữ khác, tìm hiểu cách làm sao có được và tham gia các hoạt động đa văn hóa có thể giúp khách hàng).	• Tìm hiểu cách có được thông dịch viên và thông tin đa văn hóa. • Tìm kiếm/tham dự các cơ hội huấn luyện cho nhân viên/ thiện nguyện viên CALD. • Lên kế hoạch các hoạt động đa văn hóa đa dạng. (ví dụ: "Chào Lee, lễ hội của người Hoa vào cuối tuần này! Ông/bà có muốn tôi cùng đi dự lễ hội với ông/bà không?").
Định kiến (ví dụ: Jose có thể nói tiếng Anh nhưng không có nghĩa là ông ta biết đọc. Đôi khi chúng ta cứ giả định, nên tốt nhất là luôn luôn đặt câu hỏi và kiểm tra lại).	• Lên kế hoạch những hoạt động cố sù tính đa dạng và giới thiệu nhiều nền văn hóa. • Hãy cởi mở để học hỏi về các nền văn hóa khác nhau. • Đừng giả định rằng mọi người đều có thể nói hoặc đọc được tiếng Anh¹. (ví dụ: giới thiệu khách hàng của quý vị với các thành viên mới của cộng đồng có cùng nguồn gốc văn hóa. Điều này có thể giúp họ điều chỉnh để thích nghi với môi trường mới).

CÁC NGUỒN THÔNG TIN, TÀI LIỆU

AIHW (Viện Y tế và Phúc lợi Úc), (2020). *Mô tả ngắn gọn dữ liệu chăm sóc người cao niên.*, Canberra GEN

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

Bộ Y tế, (2019). *Các hành động hỗ trợ cho Người Cao niên thuộc Cộng đồng Văn hóa và Ngôn ngữ Đa dạng: Tài liệu hướng dẫn cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên.* Ủy ban Đặc trách Lĩnh vực Chăm sóc Người Cao niên Đa dạng Nhóm nhỏ Chính phủ Úc.

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

Lilly Xiao: *Chương trình chăm sóc đa văn hóa cho nhân viên chăm sóc người cao niên*

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

NGƯỜI ĐỒNG TÍNH NỮ, ĐỒNG TÍNH NAM, LƯỠNG TÍNH, CHUYỂN GIỚI, VÀ ĐA DẠNG GIỚI, LIÊN GIỚI TÍNH (LGBTQIA+)

ĐỊNH NGHĨA

1

KHUYNH HƯỚNG TÌNH DỤC

Ám chỉ những ai khiến một người bị thu hút về cảm xúc, thể chất và/hoặc ái tình. Điều này bao gồm, nhưng không giới hạn với, đồng tính nam, đồng tính nữ, lưỡng tính, vô tính, dị giới, á tính luyến ái, toàn tính luyến ái và nhiều nữa. Thuật ngữ 'sở thích tình dục' không nên sử dụng trong ngôn ngữ hoặc tài liệu, vì nó ám chỉ tính dục của một người là sự lựa chọn¹.

2

BẢN DẠNG GIỚI TÍNH

ám chỉ cách một người cảm nhận bất kể giới tính của họ khi chào đời là gì. Đây là cách một người tự nhận về bản dạng giới tính của họ. Từ nam giới và nữ giới tới 'phi nhị nguyên giới' hoặc 'đa dạng tính dục'¹.

3

BIỂU HIỆN (GIỚI TÍNH)

Ám chỉ cách một người biểu hiện bản dạng của họ. Biểu hiện này có thể là qua y phục, cách họ nói, hành vi, vẻ ngoài cải chuốt như tóc và trang điểm. Biểu hiện này có thể từ nam giới đến nữ giới hoặc không phải cả hai tại những thời điểm khác nhau. Bản dạng giới tính và khuynh hướng tình dục không thể giả định dựa vào biểu hiện giới tính¹.

4

GIỚI TÍNH ĐA DẠNG

Thuật ngữ này dùng để mô tả bản dạng giới tính cho thấy biểu hiện đa dạng ngoài khuôn khổ nhị nguyên giới của nam và nữ giới, bao gồm những người nhận là người chuyển giới và giới tính linh hoạt.

Các Trưởng lão trong Cộng đồng LGBTQIA+ có thể không biểu hiện giới tính và/hoặc tính dục của họ cho người chăm sóc vì những nhóm này có thể đã từng bị phân biệt đối xử, bạo hành và sỉ nhục trong quá khứ.



1. Bộ Đặc trách Công lý Thiếu nhi, Thanh thiếu niên và Đa Văn hóa Sự vụ (Department of Children, Youth Justice and Multicultural Affairs), (2021)

NGƯỜI ĐỒNG TÍNH NỮ, ĐỒNG TÍNH NAM, LƯỠNG TÍNH, CHUYỂN GIỚI VÀ ĐA DẠNG GIỚI, LIÊN GIỚI TÍNH (LGBTQIA+)

NÊN LÀM	KHÔNG NÊN LÀM
Có ý thức Hiểu rằng những người cao niên LGBTQIA+ có bản dạng và nhu cầu khác nhau.	- Làm ngơ/né tránh khách hàng vì bản dạng giới tính của họ. - Hạ nhục hoặc có hành động dựa vào suy nghĩ của quý vị.
Tạo môi trường an toàn - Biểu hiện sự tin tưởng và tôn trọng. - Sử dụng các phương pháp đúng đắn để thu thập thông tin từ những khách hàng LGBTQIA+. - Hỗ trợ nhu cầu của khách hàng.	- Chia sẻ thông tin riêng tư. - Hạ nhục khách hàng vì bản dạng hoặc các bản dạng của họ. - Không được sử dụng ngôn ngữ xúc phạm.
Chọn lựa gia đình - Bao gồm việc chọn lựa gia đình LGBTQIA+ trong kế hoạch chăm sóc người cao niên (trừ phi khách hàng không muốn điều này). - Mời các gia đình tham gia các sự kiện và sinh hoạt cộng đồng (được khách hàng đồng ý).	- Đừng loại trừ các thành viên trong gia đình chỉ vì mối quan hệ giữa khách hàng và họ. - Đừng bàn tán về các sở thích tình dục hoặc bản dạng giới tính của họ.
Chăm sóc & hỗ trợ - Thảo luận về những đặc điểm có ảnh hưởng thế nào đến chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng. - Tham gia những sự kiện LGBTQIA+. - Cung cấp thông tin, các dịch vụ hỗ trợ cho LGBTQIA+ v.v. - Biểu hiện sự hỗ trợ một cách rõ ràng qua cờ màu cầu vồng, dây đeo, tác phẩm nghệ thuật, hình ảnh v.v.¹.	- Định kiến. - Hành động có tính cách thiên vị. - Từ chối quyền của khách hàng phô bày NIỀM HẰNG DIỆN. - Làm ngơ thông tin có thể giúp khách hàng LGBTQIA+.



NGƯỜI ĐỒNG TÍNH NỮ, ĐỒNG TÍNH NAM, LƯỠNG TÍNH, CHUYỂN GIỚI VÀ ĐA DẠNG GIỚI, LIÊN GIỚI TÍNH (LGBTQIA+)

SỬ DỤNG NGÔN NGỮ PHÙ HỢP VỚI GIỚI TÍNH

• Các đại danh từ cho giới tính

Hỏi họ thích xưng hô thế nào tốt hơn là giả định dựa vào ngoại hình của họ.

Ví dụ: "Chào Sarah, khi tôi giới thiệu, bà thích tôi dùng đại danh từ nào?"

• Ngôn ngữ trung tính về giới tính

Hỏi những câu hỏi không có câu trả lời đúng sai mà không giả định về khuynh hướng hoặc đặc điểm tính dục để chứng minh cho khách hàng thấy quý vị thoải mái với sự đa dạng.

Ví dụ: "Xin chào mọi người, xin cho tôi biết về người bạn đời/người phối ngẫu của quý vị"

"Người đó có trong phòng đó không"

• Chấp nhận sự khác biệt trong các gia đình

Không phải gia đình nào cũng là dị tính luyến ái, dị giới hoặc có quan hệ huyết thống.

Ví dụ: "(Các) người bạn đời, thành viên gia đình hoặc người chăm sóc của quý vị làm gì?"

• Công nhận tính dục đa dạng và/hoặc mối quan hệ và khuynh hướng tình dục

Thảo luận không thoải mái về mối quan hệ gần gũi của LGBTQIA+ có thể cho thấy sự hổ thẹn, thiên vị hoặc khó chịu gây ra những rào cản trong việc cung cấp dịch vụ. Khi có thể, hãy bao gồm người bạn đời trong tiến trình ra quyết định.

Ví dụ: "Quý vị có muốn người bạn đời của mình tham gia vào cuộc nói chuyện này không?"

CÁC NGUỒN THÔNG TIN, TÀI LIỆU

Sở Thống kê Úc - ABS (Australian Bureau of Statistics), (2016). *Thống kê Dân số và Gia cư: Phản ánh nước Úc – Những câu chuyện từ Cuộc Kiểm kê Dân số*, 2016. Chính phủ Úc. <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#>

Viện Nghiên cứu Gia đình Úc - AIFS (Australian Institute of Family Studies), (2022). *Chứng cứ cho Tài liệu Hướng dẫn Thực hành của CFCA: Giao tiếp bình đẳng với khách hàng LGBTQIA+. Cộng đồng Gia đình Thiếu nhi Úc*. Chính phủ Úc. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

Tài liệu Hướng dẫn về Thuật ngữ của Ally (2017). *Nói về những người LGBT và sự Bình đẳng*. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Carer Gateway. Phải quý vị phải là người chăm sóc cho người LGBTI không? Tìm kiếm sự hỗ trợ và các dịch vụ giúp cho quý vị. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Bộ Đặc trách Công lý Thiếu nhi, Thanh thiếu niên và Đa Văn hóa Sự vụ (Department of Children, Youth Justice and Multicultural Affairs), (2021). *Tài liệu Hướng dẫn Thực hành: Trẻ em có giới tính và khuynh hướng tính dục đa dạng*. Chính phủ Úc. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Bộ Y tế, (2019). *Các hành động Hỗ trợ cho người Cao niên Đồng tính nữ, Đồng tính nam, Lưỡng tính, Chuyển giới, Đa dạng Giới và Liên giới tính. Tài liệu hướng dẫn cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên*. Ủy ban Đặc trách Lĩnh vực Chăm sóc Người Cao niên Đa dạng Nhóm nhỏ. Chính phủ Úc. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>





BỘ CÔNG CỤ HƯỚNG DẪN VỀ CƠ HỘI THAM GIA BÌNH ĐẲNG

Anglicare Southern Queensland thừa nhận những Chủ nhân Cổ hữu của những vùng đất mà hiện nay các dịch vụ của chúng ta đang hoạt động. Chúng tôi tỏ lòng tôn kính với các bậc Trưởng lão – trong quá khứ, hiện tại và tương lai – và thừa nhận vai trò quan trọng của người Thổ dân và Dân Đảo Torres Strait trong việc chăm sóc cho các cộng đồng của chính họ.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au