هل يصنع الصوتُ الموسيقى؟!

التواصل المستدام وتداول المعلومات في مجال الخرف ورعاية المحتضرين والرعاية التلطيفية للأشخاص من ذوي الأصول المهاجرة

المؤتمر تم بمبادرة من المكتب المختص بذوي و اهل المرضى المحتاجين لرعاية متخصصة في برلين (FspA) و مكتب الاستشارة المركزي للرعاية التلطيفية و رعاية المحتضرين(ZAH)

الأربعاء، 30 نوفمبر/تشرين الثاني 2022، من الساعة 10:00 إلى 15:00
المؤتمر تم عبر تطبيق برنامج زووم (ZOOM)

وثائق المؤتمر

إدارةُ الحوار: Frank Schumann، المكتب المختص بذوي و اهل المرضى المحتاجين لرعاية متخصصة في برلين (FspA)

اذهب حيثما يقضي الناسُ أوقاتهم

غلبت الإثارة على مؤتمر "هل يصنع الصوتُ الموسيقى؟! التواصل المستدام وتداول المعلومات في مجال الخرف ورعاية المحتضرين والرعاية التلطيفية للأشخاص من ذوي الأصول المهاجرة"، الذي دعى إليه المكتب المختص بذوي و اهل المرضى المحتاجين لرعاية متخصصة في برلين مقدمي الرعاية الصحية في برلين (FspA) ومكتب الاستشارة المركزي للرعاية التلطيفية و رعاية المحتضرين (ZAH) يوم الأربعاء الموافق 30 نوفمبر/تشرين الثاني 2022.
ألم نتحدث بما فيه الكفاية عن ذلك بالفعل؟! ألم نصل في كثيرٍ من الأحيان إلى طريقٍ مسدود مع مشروعات طموحة دون تحقيق نجاحٍ مستدام واسع النطاق فيها؟ ألا نعرف بالفعل كلَّ شيء عن سبل التواصلِ وتدفق المعلومات وليس لدينا سوى مشكلة واحدةً فحسب؛ ألا وهي تنفيذها؟

أسئلةٌ كانت تجولُ بلا شكٍ في فضاء الغرفة، ولم تمنع أكثر من 100 مشارك من برلين وألمانيا بأسرها من تسجيل الدخول إلى المؤتمر المنعقد عبر برنامج زووم. حيث غلبت فيه الحاجة إلى تبادل المعلومات والحصول على دوافع جديدة وعد بها برنامج المؤتمر. وبعد ذلك يجري توضيح المحتويات الرئيسية المشتقة من هذه الدوافع والمناقشة التي تُجرى في إطار البرنامج.

1. توثيق المؤتمر

بعد الانتهاء من تبادل كلمات الترحيب من جانب رئيسة الجمعية Diakonisches Werk Berlin Stadtmitte e.V. السيدة Edeltraud Flint ورئيس مكتب الاستشارة المركزي للرعاية التلطيفية و رعاية المحتضرين السيد Dirk Miller، وتمرين كثر الجليد "zum Warmwerden"، و Barbara Gamper من مؤسسة راقصون بدون حدود „Tänzer ohne Grenzen" بدأ برنامج المؤتمر بمداخلات.

المدخلة 1
Mosjkan Ehrari
الوصول التناظري والرقمي إلى الجماعات المهاجرة. الخبرات والتجارب الخاصة بصحفية ومعدة أفلام وثائقية

Mosjkan Ehrari، الناشرة أيضًا في منصة دليل ألمانيا (*Handbook Germany*) الخاصة بصانعي المحتوى الإعلامي الألمان الجدد، جعلت تحليل المجموعة (المجموعات) المستهدفة، باعتبارها خطوة أولى، شرطًا أساسيًا لكافة التصرفات والإجراءات التالية بصورة مثيرة للإعجاب. حيال منْ يساورنا القلق؟ ما المقصود بالجماعات المهاجرة؟

في العام 2020 عرَّف مكتب الإحصاء الاتحادي 26.7% من الأسر داخل المجتمع في ألمانيا على أنهم أشخاص من ذوي أصول مهاجرة، ومن ضمن هذه المجموعة أشخاص لديهم تجارب هجرة خاصة بهم، سواءً كانوا يحملون جواز سفر ألمانيًا أو جنسيةً أخرى. (المكتب الاتحادي الألماني، التعداد السكاني المصغر 2020) تشير هذه الإحصائيات وحدها إلى مدى حجم وتنوع هذه المجموعة المستهدفة. ومع ذلك تجب مراعاة العوامل والخصائص الأخرى التي تعرف الأشخاص من ذوي الأصول المهاجرة على أنهم مجموعة غير متجانسة للغاية وتؤدي إلى سلوكيات معلوماتية مختلفة حتى في نفس المجتمع والجماعة. وتُقسِّم السيدة Ehrari المجموعات المستهدفة إلى لاجئين برفقة أقاربهم في إطار لم شمل الأسرة، ومهاجرين من أقليات عرقية، وأشخاص بدون جنسية، ومهاجرين عائدين، وعمالة مهاجرة بأفراد أسرتهم، وعمالة وافدة، والجيل الثاني والثالث.

في الخطوة الثانية يجري تحليل سلوك وسائل الإعلام. على الرغم من تباين طرق الوصول والتعامل معها، فهناك شيء مؤكد: ألا وهو أن الأشخاص من ذوي الأصول المهاجرة يشعرون وكأنهم مهمشين في وسائل الإعلام الألمانية. حيث إنها لا تنقل الواقع الحالي والحياة اليومية الخاصة بهم. ففي كثيرٍ من الأحيان لا تعرض وسائل الإعلام سوى حالات المشاكل التي لا تعزز من فرص بناء الثقة. كما أن نقص القدرات والمهارات اللغوية الألمانية يحول دون الانغماس والتعامل مع وسائل الإعلام الناطقة باللغة الاعلامية.
تمثل المعلومات حول عروض الخدمات المُقدَّمة باللغة الأم معيارًا مهمًا. حيث يمكن الاطلاع عليها في وسائل الإعلام البديلة في ألمانيا، وخاصةً عبر الإنترنت. في هذا الإطار، من المهم أيضًا إلقاء نظرة فاحصة على قنوات جمع المعلومات وسبل التواصل التي يستخدمها أعضاء الجماعات. تتمثل سبل التواصل هذه غالبًا في مجموعاتٍ أيضًا على فيسبوك و واتساب. من ثم تنص الرسالة الأساسية للسيدة Ehrari على ما يلي: *"في الوسائط الإعلامية الرقمية يجب عليك أن تذهب إلى حيث يكون الآخرون."* وتقول إن نشر عروض الخدمات عبر الإنترنت على أمل أن يراها الناس بمحض الصدفة، هو أمرٌ ليس ناجعًا. هذه تجربة ذُكرت مرارًا وتكرارًا في إطار المناقشة لاحقًا.

<u>نصائح لخلق سبل تواصل مخصصة مع المجموعة المستهدفة</u>

1. الحساسية الثقافية الخاصة
2. البحث عن الناشرين الذين يعرفون مدى تنوع مجتمعهم الخاص ويستطيعون جعله مفهومًا للعالم الخارجي ويدعمون هذه المسألة
3. اطرح دومًا سؤال: كيف يمكنني صياغة الدرجة الصوتية المناسبة؟
4. عروض باللغة الأم وبطريقة سهلة ومبسطة
5. التخطيط: عدم التسرع في اتخاذ القرارات وفعل الأشياء!

:

<u>نصائح لتحقيق التواصل الناجح في وسائل التواصل الاجتماعي:</u>

- البحث: من يستخدم أي قنوات وبأي لغة؟
- التعاون مع المسؤولين والأشخاص المؤثرين من المجتمعات والجماعات
- التواجد بالمحتوى الخاص على القنوات "الأجنبية" التي لديها نسب وصول وزيارة عالية
- القنوات الخاصة لا تضمن الوصول إلى المجتمعات والجماعات
- رواية القصص التي تعكس واقع الحياة في المجتمعات والجماعات

وأضافت أن الأمر يتطلب قوى بشرية و خاصة النساء و كما يتطلب المال والخبرة، وأيضًا عندما يتعلق الأمر باللغة المرئية التي يمكن للمجموعة المستهدفة التعامل معها. أوضحت السيدة Ehrari هذا الإجراء استنادًا إلى مثال من منصة دليل ألمانيا (*Handbook Germany*)، وهي عبارة عن موقع إلكتروني دُشن في العام 2017، وهو متاح الآن بتسع لغات ويتمتع بنسب وصول وزيارة هائلة من جانب المجموعات المستهدفة. كما أن المطالبة المُصاغة ذاتيًا لفريق التحرير المؤلفة بالكامل من جانب متحدثين بلغة أم تتمثل في أن يكون الموقع دليلًا رقميًا للحياة في ألمانيا، حتى يتسنى جمع المعلومات ومعالجتها وإظهار الأطراف والجهات المهمة. يجري بالتوازي إنشاء منصة رقمية مجتمعية.

https://handbookgermany.de/de
ehrari@neuemedienmacher.de

المداخلة 2
الأستاذ الدكتور Joachim Trebbe
الدور الذي تؤديه وسائل الإعلام في نقل المعلومات إلى الفئات المستهدفة من المهاجرين

Joachim Trebbe، عالم الصحافة والاتصالات في جامعة برلين الحرة، تابع حديث من سبقته بكل سلاسة. حيث أشار أيضًا إلى عدم تجانس المجموعة المستهدفة، مثلما فعلت موشكان Ehrari وكذلك إلى الحاجة إلى التساؤل تحديدًا بشأن المقصود بالأصول المهاجرة في واقع الأمر. وبصفته معنيًا هو نفسُه كأحد الأقارب المُقدِّمين للرعاية، بحث الخبير في وسائل الإعلام والهجرة الاجتماعية خصيصًا عن مصادر في سياق الرعاية والخرف والرعاية التلطيفية لجمع المعلومات لهذا المؤتمر المتخصص. لم يُكلل بحثه المكثف عن بيانات محدثة بشأن هذا الأمر إلا بنجاح جزئي فحسب. واختتم قائلاً: "نحن نفتقر إلى قاعدة بيانات حتى نتمكن حقًا من تحديد فعالية وسائل الإعلام في سياق الهجرة".

ومع ذلك فإن التطور الديموغرافي للأسر هو ما يمكن توقعه بيقين نسبي من التحليل الذي أُجري. في غضون 10 إلى 15 عامًا سوف يكون الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 65 عامًا ولديهم أصول مهاجرة تقريبًا نفس النسبة المئوية للأشخاص الذين ليس لديهم أصول مهاجرة، ولذلك فهم مجموعة مهمة يجب اخذها بعين الاعتبار من مقدمي الرعاية. من بين أمور أخرى، تعرفنا على أهم مصادر المعلومات المتعلقة بالصحة والرعاية بين المهاجرين، وكيف تُفهم سلوكيات وسائل الإعلام التقليدية لجيل متقدم في السن وما هي آثار ذلك على الاستخدام المحتمل لوسائل ومنصات التواصل الاجتماعي الجديدة. حيث اختفى مفهوم وسائل الإعلام الذي كان يشير بصفة أساسية إلى التلفزيون والراديو والصحف اليومية بشكل أساسي في وقتنا الحالي. ومن ثم أوصى Trebbe بالتركيز على منصات وسائل التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك و إنستغرام، بالإضافة إلى خدمات المراسلة مثل مجموعات واتساب و تليجرام، لأن هذه هي الوسائل والمنصات التي سوف تتواجد بها المجموعات المستهدفة في المقام الأول.

ومع ذلك، لا يزال التلفزيون وسيلة مهمة، خاصةً لكبار السن. كما تشير دراسة أجراها مركز الجودة في مجال التمريض في مستشفى Charité في العام 2011 إلى أن أكثر من نصف المهاجرين غالبًا لا يتحدثون سوى بلغتهم الأم في منزلهم في عدد من المجتمعات والجماعات.
في ظل هذه الظروف يرى Trebbe أنه ربما كان من الخطأ أن ألغى التلفزيون الرسمي العام تقريبًا جميع البرامج والعروض المقدمة بلغات أجنبية منذ 5 إلى 10 سنوات. فربما كان من الممكن نقل المحتوى الذي يدور حوله هذا المؤتمر في إطار هذه البرامج والعروض.

مع ذلك تتفوق وسائل الإعلام الجديدة على القديمة. حيث نظرت دراسة أُجريت عام 2020 في القضايا الصحية على وسائل التواصل الاجتماعي. (Stapf، صفحة 78). من الواضح أن المقالات التي كتبتها النساء بشأن مسائل المشورة في منتديات المهاجرين (الجدد) الناطقين باللغة الإنجليزية والعربية والفرنسية والبولندية لها الصدارة. وفيما يتعلق أيضًا بالدور الهائل للنساء في الأسر المهاجرة في إطار أعمال الرعاية، عرفهن Trebbe على أنهن مجموعة مستهدفة بالغة الأهمية وأشخاص أساسيين في إطار العمل الإعلامي ينبغي الاعتناء بهن.

بناءً عليه صاغ Trebbe كلامه في ثلاث أطروحات:

1. الهجرة عبارة عن *سمة* اجتماعية.
عمر الشخص، والروابط الأسرية، ومستوى التعليم، والوضع الاجتماعي والاقتصادي - هذه سمات في الواقع لها تأثير أكبر بكثير من الأصول المهاجرة على الحاجة إلى المعلومات والرعاية.
2. اللغة هي (أهم؟) عامل ومفتاح.
إذا كنت ترغب في التواصل مع شخص ما، فعليك أن تهتم بلغته التي يتحدث بها. كما تُستخدم وسائل الإعلام الرقمية كثيرًا باللغة الأم. حتى لو أتقن الشخص المعني اللغة الألمانية، فإن اللغة المستخدمة داخل محيط الأسرة بالنسبة لكبار السن لا تزال هي اللغة الأم في الغالب. هذا أمر لا يجوز الاستهانة به.
3. لم يعد هناك وجود لوسائل إعلام وصحافة ذات توجه سائد.
لم يعد المحتوى المقدم من خلال التلفزيون يصل إلى الجميع. مع ذلك، من المهم الاستمرار في تقديم البرامج من خلاله. لكن صارت وسائل الإعلام الأخرى أكثر أهمية: وسائل التواصل الاجتماعي والوسائط الإعلامية الرقمية وبرامج المراسلة. إذا كنت ترغب في تعزيز سبل التواصل في هذا السياق، فسوف يتعين عليك التحرك في هذا الاتجاه.

وأردف "يمكنك أن ترى أننا في ألمانيا نواجه مشاكل أخرى في الوقت الحالي أو أن موازين القوى موزعة بشكل مختلف عن ميزان الاهتمام باستخدام وسائل الإعلام للأشخاص من أصول مهاجرة. وهذا أمر مؤسف".

من المناقشة:

***Hülya Karci*، رئيسة جمعية الزيارات التطوعية باللغة التركية في المنازل المجاورة في جمعية Schöneberg e.V. ومُدرسة مسرح:** بصفتها مهاجرة فإنها منزعجة لأننا ما زلنا نناقش كيفية الوصول إلى المجموعة المستهدفة. وفيما يتعلق بمشاركة الأستاذ الدكتور J. Trebbe أكدت Hülya بالإيجاب على ذكر هذه المتطلبات والشروط: اللغة ... وبخلاف ذلك فإننا جميعًا ممن تخطينا 60 عامًا متساوون ...ولكل شخص الحق في تلقي الدعم.
تروج Karci لصالح وسيط إعلام مطبوع لها؛ ألا وهو كتابها المصور الذي نُشر عام 2022 بلغتين ويحمل عنوان "جدتي لديها ذاكرة فيل Meine Oma hat ein Elefantengedächtnis". ويهدف نشرها لهذا الكتاب إلى إبراز أهمية موضوع الخَرَف للجمهور بصورة أكبر.
https://www.nbhs.de/aktuelles/news-detail/artikel/ein-bilderbuch-fuer-alle-meine-oma-hat-ein-elefantengedaechtnis

أشارت ***Mosjkan Ehrari*** إلى تجاربها التي مرت بها من خلال الموقع الإلكتروني https://handbookgermany.de/de. فالمعرفة لدى العديد من المجتمعات والجماعات بشأن نظام الرعاية، والاستحقاقات الخاصة بهم، وسبل الدعم المالي ضئيلة للغاية. هذا ينطبق بشكل خاص على الأشخاص الذين قدموا في السنوات الأخيرة. كما ينبغي مخاطبة الشباب أيضًا. ذلك لأنهم الأقارب الذين يقدمون الرعاية أو الذين ينقلون المعلومات إلى الأسرة بصفتهم الجيل الاصغر عمرا.
وأكدت Ehrari على الأهمية البالغة لبرنامج المراسلة تليجرام في تبادل المعلومات بين المهاجرين.

المداخلة 3
Ute Hauser
لفت الانتباه ورفع الوعي والمشاركة. سبل التواصل التناظرية والرقمية على مسارات جديدة في مشروع "الخرف في الحي Demenz im Quartier"

Ute Hauser، المدير التنفيذي لجمعية Alzheimer Gesellschaft Baden-Württemberg e.V. (AlzG B/W)، ومتعمقة في موضوع الخرف منذ 20 عامًا، عرضت مثالًا على العمل المرتبط بالحي. حيث استند النجاح، أخيرًا وليس آخرًا، إلى استراتيجية تواصل فعالة بمزيج من عناصر تناظرية ورقمية وتواصل مكثف. كان مشروع "الخرف في الحي" جزءًا من استراتيجية إقليمية لعام 2030 في بادن فورتمبيرغ. حيث أُختيرت خمسة أحياء للتعمق من خلالها في موضوع "الخرف".

وأوضحت في البداية أن الخرف يحتاج إلى صور جديدة وشكل جديد من التواصل – بغض النظر عن الأصل والمنشأ. في كثير من الأحيان يُربط الخرف بتدهور الحالة الصحية والشيخوخة والعجز.

يحتاج الخرف أيضًا إلى لغة مختلفة. ليس بالضرورة أن تكون لغة أجنبية أو لغة أم. لكن من المهم استخدام لغة الحياة اليومية الدارجة التي تُستبعد فيها المصطلحات المتخصصة إلى أقصى حد ممكن. حيث إن الوصول إلى الناس في أماكن تواجدهم اليومية هو شغلها الشاغل، وهي تتفق في ذلك مع من سبقها من متحدثين.

كما تضمنت استراتيجية التواصل الخاصة بالمشروع الطموح فكرة جذب الانتباه من خلال الاتصال والتلامس العاطفي. حيث قالت Hauser: "لأنه بدون الانتباه لا يوجد وعي. "ومن لديه وعي، لديه شعور وحس أيضًا". وأضافت: "وفي حالة امتلاك الشعور والحس يمكن عندئذٍ إنجاح عملية المشاركة والالتزام في أفضل الأحوال."، وهذا الالتزام ضروري أيضًا للوصول إلى "مجتمع الرعاية" الذي نسعى إليه.

يوضح الفيلم القصير المعروض "عبر الضَبَاب Durch den Nebel" مدى أهمية نقل الرسائل من خلال القصص، وكيف يمكن نقل الصور واللغة والموسيقى والصوت بطريقة تجعلها تلمسك وتشعر بها في أعماقك في الوقت نفسه.
https://www.youtube.com/channel/UCRT-tRVsJmCqdqE0_xpy6vA

أكدت ردود الفعل الحماسية في الدردشة هذا التأثير الكبير. وبدعم من مشروع (DeMigranz) المُقدم من جانب جمعية دعم الخرف في شتوتغارت (Demenz Support Stuttgart) تُرجم الفيلم إلى اللغتين الروسية والتركية حتى الآن. (سيكون من دواعي سرور السيدة Hauser تلقي تقييمات وملاحظات بهذا الشأن من الناطقين باللغة الأم.)

بالنسبة لمشروع "الخرف في الحي" و ضمن المثلث الضروري المكون من عناصر الانتباه والوعي والالتزام، يُطرح السؤال التالي: كيف يمكن الوصول إلى الأشخاص في بيئة ونطاق أوسع؟ - هذا الأمر يلعب دور مركزي.

وقد أضافت "سرعان ما كانت الإجابة واضحة بالنسبة لنا - المساعدة الذاتية. غالبًا ما يكون لدينا فهم خاطئ عن المساعدة الذاتية. نحن نفعل أشياء كثيرة بمفردنا. نحن خبراء في مرض الخرف وقررنا إحضار خبراء في مجال التواصل والتصميم ونطلب منهم دعمنا."
نشأت استراتيجية تواصل مشتركة لجميع الأحياء الخمسة بمساعدة إحدى الوكالات. كان جوهر الحملة هو الفعاليتان التاليتان:

1. "لفت الانتباه - حملة أحيانًا ..." (الشريحتان 9 - 10)
2. "حملة الدوافع المتعلقة بالخرف - تغيير المنظور" (الشريحتان 16 - 17)

على الملصقات في الفعالية 1 من خلال شباب مرسومين يجري تجسيد موقف مزعج في الحياة اليومية يمكن أن يحدث لأي شخص. وفيها توجد الجملة التالية: "يعاني الأشخاص المصابون بالخرف من هذا كل يوم". وينتهي كل ملصق ببيان شخصي "أنت تصنع الفرق. Walldorf يساهم معكم."
السمات:

- توسيع المجموعة المستهدفة بشباب يتسم بالتنوع
- إعداد خطابات شخصية
- إعداد صور معيبة لجذب الانتباه

هذه السمة الأخيرة تتعارض مع الطلب المقدم في البداية لإعداد صور جديدة. غير أن Hauser قالت إن الوكالة أقنعت أخصائيي مرض الخرف بالبدء بهذه الطريقة. وأضافت أنه يجب أن تأخذ الأشخاص من المكان الذي هم متواجدون فيه بالفعل حتى يتسنى لك جذب انتباههم.

تبعت الفعالية الأولى للملصقات فعاليات مبتكرة أخرى مليئة بروح الدعابة في بعض الأحيان لزيادة الوعي بموضوع الخرف (راجع الشرائح 12-15). وفي إطار "حملة الدوافع المتعلقة بالخرف" اللاحقة بدأ تغيير المنظور أخيرًا، وذلك بدءًا من التوجيه بشأن العجز وصولاً إلى التوجيه بشأن استغلال الموارد. **"في بعض الأحيان يجب أن يكون لديك وجهة نظر مختلفة لفهم شيء ما"**، هذه المقولة كُتبت على العديد من البطاقات البريدية والملصقات والنشرات في نفس الوقت، مصحوبةً بورش عمل عبر الإنترنت ودورات تدريبية للشركاء المختصين في مرض الخرف في 120 بلدية ومنطقة ومنازل متعددة الأجيال ...

الملصقات في الفعالية 2
السمات:

- أمثلة ملموسة لما يمكن أن يفعله أي شخص
- خلق إحساس بالانتماء للمجتمع
- التركيز على الانتباه والإنصات

هناك حاجة أيضًا إلى مزيد من المعلومات للفهم والعمل بنشاط. ومن ثم طورت جمعية شؤون الزهايمر في بادن فورتمبيرغ ما تُعرف باسم *بوصلة الخرف؛ KompassDemenz*، وهي عبارة عن موقع إلكتروني يعرف الأشخاص بموضوع الخرف بكل حذر وعناية. وطُبع كل ملصق تابع لحملة الدوافع برمز استجابة سريعة (QR) مناسب.
(www.kompassdemenz-bw.de)

توصيات لمن يريد تقليد هذا النموذج:

- التفكير المبكر في أداء الوكالة وخلق الموارد اللازمة لها
- إعداد ملخص خطي تفصيلي
  - لتوضيح الأهداف والتوقعات داخليًا
  - للتوجيه وتقديم المساعدة في عمل الوكالة
- الاعتراف بكفاءة وقدرة الوكالة والاستفادة منها (عمليات تفاوض)
- الحرص على النقل والتبادل المتخصص في إطار كافة الإجراءات
- الصياغة - لغة مختلفة (ولكن صحيحة)، وصور مختلفة

إرشادات إضافية:
https://www.alzheimer-bw.de/
https://www.youtube.com/channel/UCRT-tRVsJmCqdqE0_xpy6vA
https://www.alzheimer-bw.de/demenz-mehr-erfahren/am-ende-des-lebens/

2. توثيق ورشات العمل

ورشة العمل 1

تدفق المعلومات في المجتمعات الثقافية والدينية - ما الذي يسهل الوصول إلى عروض الوقاية والمشورة والمساعدة الذاتية والتدريب؟

مقدِم الحوار: نازيفه ساري ولميس غدار، من بناة الجسور بين الثقافات في إطار الرعاية ((IBIP

أدى البحث عن المفاتيح الصحيحة للتواصل الناجح إلى تحريك كثير من الأشياء. لماذا اختار المشاركون هذه الورشة تحديدًا وما هي الدوافع التي اكتسبوها من الجلسة؟

الدوافع كانت "شيقة للغاية" وكذلك "رائعة". ذُكر اسم السيدة Mosjkan Ehrari بصفة خاصة كثيرًا في هذه الورشة. فيها تحدث المشاركون عن الاحترام والصدق باعتبارهما مبادئ أساسية للتواصل. وقد أكد الكثير منهم على مدى أهمية أن يكون لهم حضور بثقافتهم وبتنشئتهم الاجتماعية ويكون لهم حضور وكيان في نظر العامة أثناء رعاية المرضى. يجب أن ينطبق هذا أيضًا بصفة خاصة على مجتمع السود، لأن هذا نادرًا ما يكون واضحًا حتى في العروض المقدمة للمجتمعات متعددة الثقافات. وقد أعربوا عن رغبتهم في اكتساب مزيد من الكفاءات والمعارف. حيث سأل أحد المتدربين في مدرسة تمريض "كيف أتواصل مع أناس من ثقافات أخرى؟". وأضاف "في بعض الأحيان تكون المادة متخصصة للغاية. هدفنا الأساسي هو عدم فرض أي شيء على من لا يريدونه. وبالتالي لتدفق المعلومات أهمية بالغة."

عرضت ***Suzan Nuhn***، وهي باحثة في مجلس أمناء المساعدات الألمانية لكبار السن (KDA)، مثالاً عمليًا من ولاية شمال الراين ويستفاليا.
وذلك بهدف إتاحة سبل الوصول وتطوير صيغ قائمة على الاحتياجات بطريقة تشاركية، ومن ثم أُنشأ اثني عشر مكتبًا إقليميًا "العمر والرعاية والخرف" هنا بمبادرة مشتركة من قبل حكومة الولاية وجهات تأمين الرعاية الصحية. من أجل تثبيت عروض خاصة للمجموعة المستهدفة، تشكلت مجموعة كفاءة للهجرة، وهي مختصة في موضوع التواصل مع مجموعات المهاجرين غير المتجانسة في جميع أنحاء البلاد. من البداية كان من الواضح أن الطريقة الوحيدة للقيام بذلك هي من خلال المجموعة المستهدفة للمجموعة المستهدفة.
بالتعاون مع مشروع (DeMigranz) نشأ نسقُ الشبكات "يوم ورش العمل؛ Werkstatt-Tag" الذي تضمَّن المنظمات الذاتية للمهاجرين والأطراف والجهات الفاعلة التي لها نفس الاهتمامات والطلبات. من خلاله نشأت فكرة إتاحة سبل الوصول والتواصل مع الآخرين عن طريق المساجد. أثار إمام مشارك في الورشة قضية الحاجة إلى التدريب لبناء الجسور بين المصابين بالخرف وأسرهم والجهات الفاعلة المحلية على أرض الواقع. وتفاعلت الشبكة مع ذلك.
ومن ثم نشأ المشروع التجريبي *"مجتمعات المساجد المهتمة لموضوع الخرف - دورات تدريبية للأئمة والمتطوعين باعتبارهم أطرافًا فاعلة"*، الذي يشارك فيه مركز الشؤون الصحية للمهاجرين في كولونيا ومركز الكفاءة الإسلامية للرعاية (IKW) إلى جانب المكتب الإقليمي ومجلس أمناء المساعدات الألمانية لكبار السن (KDA) مشروع (DeMigranz) وجمعية فضول المسجَّلة (fudul).
تطورت برامج تدريبية لمدة يومين للأئمة والمتطوعين باعتبارهم أشخاصًا رئيسيين يعملون في الدعوة ونشر الوعي في مجتمعاتهم الخاصة. الدورات التدريبية نفسها تُجرى في المساجد. كما أُمعن النظر في تطبيق النتائج والمعارف الجديدة في مجتمع المساجد بعد إتمام التدريب والدعم المهني المتخصص لهؤلاء الأشخاص العاملين في نشر الوعي والدعوة. من المقرر إجراء أول اختبار تجريبي منفصل للأئمة والمتطوعين في أوائل العام 2023. بعد تقييم الاختبار التجريبي سوف يجري تطوير النموذج ونشره على نطاق أوسع.

أكدت *نون* باختصار على ما يلي:

تجب الإجابةُ عن ثلاثة أسئلة أولاً:
1. كيف يمكنني الوصول إلى المجموعة المستهدفة والتعامل معها؟
2. كيف تحصل المجموعة المستهدفة على عروضنا وخدماتنا؟
3. ما مقدار الأموال التي يجب تخصيصها في الميزانية لأعمال العلاقات العامة بصفة خاصة؟

في المناقشة أجابت نون عن السؤال بشأن ما إذا كان الدين وسيلة وصول أكثر أهمية إلى المجتمعات من الأصل والمنشأ: من واقع تجربتها وخبرتها يوفر الدين دعمًا إضافيًا ويمكن أن يسهل من طرق الوصول إليها. هذا ينطبق بصفة خاصة على الجيل الأكبر سنًا. أيد العديد من المستمعين هذا البيان. ومن ناحية أخرى أشار آخرون إلى أنه لا توجد غير الجالية التركية أو المسلمة، وبالتالي يجب دائمًا الاستفادة من طرق الوصول والتواصل المتنوعة.

البريد الإلكتروني للتواصل: suzan.nuhn@kda.de

لميس غدار ترحب بـ ***Obiri Mokini*** من جمعية (Cagintua e.V.) و Refugee Radio Potsdam. يستعيد Mokini من نيجيريا ذكريات سنوات طويلة من الهروب واللجوء. حيث هرب إلى ألمانيا عام 1996 وانتظر 15 عامًا في منزل مؤقت في ولاية براندنبورغ للحصول على تصريح إقامة. إنه يشعر بالحاجة الكبيرة لجعل أصوات اللاجئين مسموعة أكثر وتحدث عن عمله. في عام 2007 أسس جمعية *Cagintua e.V*. في مدينة ب Bad Belzig، وهي جمعية تثقيف بشأن مخاطر السفر الى اوروبا لتقديم اللجوء بطرق غير قانونية ، وتعمل على القضاء على أسباب الهروب وخلق وجهات نظر ديمقراطية في إفريقيا.

كما يتوجه المتطوعون التابعون لجمعية (Cagintua e.V.) إلى أماكن متعددة من بينها المساكن ودور الإقامة ويقدمون للاجئين المعلومات اللازمة بشأن الاستحقاقات الاجتماعية والمالية. ويسعون إلى مجابهة المعلومات الكاذبة ويريدون إنشاء قاعدة للتواصل المشترك. لذلك هناك أيضًا مجموعة على تطبيق واتساب تضم حاليًا ما يقرب من 600 عضو. يعد التحاور وتكوين العلاقات وبناء الثقة بمثابة مبادئ توجيهية لـ Mokini.

تحدث Mokini عن الصعوبات في جعل صوت المرء مسموعًا في المجتمع من منظور جمعية بدون موارد مالية، ومن منظور المجتمع والأفراد. حيث تواصل مع الراديو الحر لـ (FRRAPÓ)، وبدأ معه راديو المعلومات للاجئين في براندنبورغ *Refugee Information Radio Brandenburg*. تحت مظلة جمعية (Cagintua e.V.) يعمل البرنامج الإذاعي الخاص باللاجئين باعتباره إذاعة محلية غير ربحية منذ عام 2014 يوم الاثنين الثالث من كل شهر بدءًا من الساعة 19. يتحدث "مراسلو راديو اللاجئين" بلغتهم الخاصة عن التحديات التي يواجهونها ويشاركون المعلومات المهمة بهذا الصدد. تعد المشاركة الاجتماعية للأشخاص الذين أُضطروا إلى الهروب واللجوء وكذلك الالتزام المشترك مع السكان المحليين جزءًا لا يتجزأ من البرنامج الإذاعي. تأهل تسع نساء وستة رجال ممن أُضطروا إلى الهروب واللجوء للعمل مراسلين إذاعيين محليين في راديو معلومات اللاجئين في براندنبورغ (Refugee Information Radio Brandenburg).

بالنسبة للعديد من اللاجئين تمثل إذاعة اللاجئين (Refugee Radio) صلة وتواصل بالعالم خارج مقرات إقامتهم أو مجتمعهم. فهذه البرامج الإذاعية التي لا تستمر إلا لمدة ساعتين فحسب بسبب نقص الموارد، تستطيع مواجهة الشعور بالوحدة والعزلة. من خلال إذاعة اللاجئين يجري تناول حقائق الحياة وتُتاح للجمهور على نطاق أوسع في ألمانيا وعلى الصعيد الدولي.

في المناقشة كانت هناك الكثير من التعليقات والتقييمات الإيجابية بشأن تفسيرات السيد Mokini وأعماله ومجهوداته. يتطلع الكثيرون إلى تقديم إذاعة اللاجئين أيضًا في موضوعات كبار السن والمحتاجين إلى الرعاية.

بث إذاعة اللاجئين عبر نطاق الموجات القصيرة للغاية (90,7 في بوتسدام) وعبر التدفق الإذاعي على الرابط (http://frrapo.de/player/index.php)

معلومات إضافية:
http://cagintua.com/refugee-radio.html

ورشة العمل 2

نماذج تطبيقية ناجحة : فعالية المعلومات الرقمية الحساسة للتنوع بشأن الخرف والرعاية حتى الوفاة

مقدِم الحوار: Nozomi Spennemann، جمعية العمل بين الثقافات، الرابطة الإقليمية في برلين/براندنبورغ VIA e.V.))

Nozomi Spennemann التي تشغل عدة مناصب من بينها رئيسة "جمعية الرعاية الطبية الحساسة ثقافيا - „Verein für kultursensible Pflege – DeJak-Tomonokai e.V.“ ، ومنسقة شبكات برلين "الصحة والسلامة العقلية للمهاجرين الفيتناميين" وكذلك "العمر والهجرة الفيتنامية"، بدأت الحوار.

Daniel Ruprecht وجمعية Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V./ المساعدة الذاتية في حالة الخرف (DAlzG) يقدم الموقع الإلكتروني: www.demenz-und-migration.de. هو عبارة عن موقع إلكتروني طُور عام 2017 من خلال الجمعية وتديره بالتعاون مع مبادرة "DeMigranz" المطلقة على نطاق ألمانيا بأكملها منذ عام 2020. يستهدف هذا الموقع الأشخاص الذين يعانون من الخرف ومن ذوي الخلفيات المهاجرة وأسرهم وكذلك أفراد وجهات تقديم المشورة. به تتوفر معلومات منظمة تنظيمًا جيدًا بشأن الخرف والهجرة والحساسية الثقافية بسبع لغات ويجري تحريرها بواسطة مقاطع فيديو توضيحية. سوف تدخل لغة ثامنة معهم؛ ألا وهي اللهجة اللبنانية. يتولى قسم المشورة وجمع المواد بالموقع تلخيص جميع المستندات الموجودة والمواد المزودة بروابط لها باللغة المعنية. وعنصر آخر بالموقع ألا وهو خريطة شبكة على مستوى ألمانيا بأكملها، حيث توفر نظرة عامة على العروض والمشروعات الحالية.
تشير الثغرات إلى أن العرض المقدم من خلال الموقع الإلكتروني هذا غير معروف كثيرًا في أماكن كثيرة في ألمانيا.
غير أن هناك حاجة إلى التعامل على أرض الواقع، والوصول إلى المجتمعات، وهذا ما يتفق عليه Ruprecht مع من سبقه من متحدثين في الجلسة، أ) لجمع المعلومات، ب) للتواجد على أرض الواقع.

خبرات أخرى:

- هناك حاجة إلى مواد مناسبة باللغة الأم.
- يجب أن يكون من السهل الدخول إلى الموقع الإلكتروني من هاتف ذكي.
- يجب استخدام الهياكل القائمة على مستوى ألمانيا ورفع مستوى الوعي حتى تتمكن من التواصل مع الجهات والأطراف الفاعلة المحلية داخل الشبكة.
- هناك حاجة إلى النفس الطويل حتى تكون نشطًا على أرض الواقع.
- التمويل القصير للمشروعات لا يحقق الهدف
- يجب عدم إنشاء هياكل مزدوجة - لذلك جرى التعاون مع مبادرة (DeMigranz) عام 2020
- أصبح الوصول إلى الموقع الإلكتروني دوليًا أكثر من ألمانيا بعد العمل على تحسين محرك البحث.
- الوصول العام إلى الموقع الإلكتروني منخفض جدًا - بصفتها جمعية اتحادية لا تستطيع تجهيز القنوات الرقمية لهذه المجموعة المستهدفة الخاصة بتكاليف معقولة
- لا يكفي إعداد المعلومات، ولكن يجب دائمًا مراعاة "التسويق"، وسبل الوصول إليها

البريد الإلكتروني للتواصل: daniel.ruprecht@deutsche-alzheimer.de

هذه المناقشة أكدت على هذه الخبرات والتجارب إلى حد كبير. حيث أشار المشاركون إلى مشروع "الخرف في الحي" المقام في بادن فورتمبيرغ ووجدوا أنه يعد مصدر إلهام خاص لسبل اختراق أعماق عالم الخبرة والتجارب الخاصة بالأشخاص إذا كان هناك ميزانية تساعد في تحقيق ذلك. وأكد Ruprecht على المردود الجيد بأن يكون لديك مثال، بحيث تكون الدولة شاركت في تمويل مثل هذا المشروع.
وأوضحت المناقشة أيضًا أنه ليس من الضروري أن تفعل كل الأشياء بنفسك. حيث يوجد متخصصون يتعاملون مع تطبيقات المراسلة. وربما يحتاج ذلك إلى صيغ جديدة من التشابك. وأضاف بأن العمل يمكن أن يُنجز بموارد أقل أيضًا، ولكن إذا كنت تعمل مع الشركاء المناسبين. من المهم للغاية إشراك منظمات المهاجرين بصفة مباشرة بدءًا من مرحلة تطوير المشروع.

كان المدخل الثاني من ورشة العمل بشأن "وجهات النظر والنهج الجديدة من المجتمع الفيتنامي".

قدمت *آن نجو* مبادرة *VCare*، وهي عبارة عن مبادرة تطوعية من قبل أفراد الجيل الثاني من الجالية الفيتنامية في ألمانيا. فأخذت الجمهور في رحلة للتعلم والتجربة والخبرة والرؤية.
استنادًا إلى المقابلات التي أجريت في مجتمعهم الخاص والنتيجة التي تفيد بأن عروض الدعم لا تُقبل إلا بتردد شديد، استنتج الشباب السؤال بشأن كيفية أن يعتني المرء بوالديه دون أن تتضرر الأسرة أو الوظيفة نتيجة لذلك.
كان القرار الأول هو إنشاء الموقع الإلكتروني الخاص بهم: "VCare - we care. من أجل حياة مريحة وكريمة في سن الشيخوخة للفيتناميين في ألمانيا." كانت المجموعة المستهدفة أفراد من الجيل الثاني. "احتاج مساعدة! والداي يتقدمان في العمر!" (https://vcare.health/)
ومن ثم خضعت المواد المطبوعة الشاملة للدراسة بشكل مكثف من أجل تقديم المحتوى الأساسي إلى الموقع بلغة بسيطة وبطريقة حساسة ثقافيًا. غير أن الجهات والأطراف الفاعلة الذين لديهم موقع إلكتروني خاص بهم تعين عليهم أيضًا إكتشاف أن الكتيبات كبيرة الحجم بشأن هذا الموضوع بالكاد تُقرأ. عادةً لا تتفاعل المجموعة المستهدفة مع هذا الموقع ولن تبحث فيه عن محتويات حتى في حالات الطوارئ. ظهرت عوامل أخرى في المشهد. (الخبرة غير الكافية، القبول المنخفض للموضوعات والتنوع في المجتمع الخاص)
وجدت المجموعة نهجًا جديدًا في "vcare connect - مساعدتك لوالديك في سن الشيخوخة"، وهو تطبيق جاري تطويره حاليًا. حيث يجب أن تساعد السبل الرقمية لنقل المعلومات في تبسيط الحياة وأتمتة العمليات والتركيز على الأساسيات. في ضوء مثال مصمم خصيصًا للمجتمع الفيتنامي أوضحت نجو كيف يمكن تحديد الحاجة إلى الرعاية بنقرة بسيطة داخل التطبيق. وفي النهاية يتم التحويل المباشر إلى نظام الإمداد (المشورة) ممكنًا دون الحاجة إلى وجود اتصال شخصي حتى ذلك الحين.
حيث لا يزال هناك مجال للتبادل الشخصي. فالمزج بين هذا وذاك هو الحل. حيث يجري التواصل عبر التطبيق، متبوعًا بمشورة شخصية وورش عمل مباشرة وإدارة الرعاية ... يمكن للمتضررين وأفراد الأسرة ومقدمي الرعاية الاجتماع معًا بصورة شخصية في مساحة آمنة.
ومن أجل تحقيق وصول أكبر، بحثت المجموعة عن الأشخاص المؤثرين عبر انستغرام ووجدت ما كانت تبحث عنه في مجتمعها الخاص. من المقرر أن تتدفق المعلومات بصورة أساسية عبر هذه القنوات.
تهتم *نجو* وفريقها بالتعرف على نماذج المشروعات الأخرى، ويبحثون عن زملاء نشطاء وموجهين لمنصة الوساطة الخاصة بهم، وأخيراً وليس آخراً، عن سبل للتمويل. كما يخططون على المدى الطويل لمواصلة تطوير منصتهم لتشمل كافة المجتمعات الأخرى.
البريد الإلكتروني للتواصل: ngo.an@hotmail.de

المناقشة:
المشاركون في ورشة العمل سعداء بالأفكار الجديدة من الموقع الإلكتروني (VCare). ومع ذلك لم يتدرب المرء على التعامل مع مثل هذا النوع من العلاقات العامة الرقمية الحديثة. لكن يمكن أن يتمثل الحل في وجود مكتب تنسيق يُعد خصيصًا ويتولى هذا الجزء بالضبط من المشروعات. كما توجد حاليًا شركات تجارية ناشئة تملأ هذه الفجوة. مع ذلك، فإن هذا الربط بين المجتمع والدعم الرقمي، كما هو موضح في هذا المشروع، يعد فريدًا من نوعه.
توصي *Katharina Lange* (المكتب المختص بذوي و اهل المرضى المحتاجين لرعاية متخصصة في برلين مقدمي الرعاية الصحية في برلين) بالنظر في عمل شركة (Minor) غير الربحية للتعليم والبحث العلمي بشأن موضوع نقل المعلومات الرقمية. (https://minor-kontor.de). في هذا السياق، جرى تطوير مجموعة من الأساليب لأعمال التوعية في وسائل التواصل الاجتماعي؛ Digital Streetwork. الهدف هنا أيضًا هو أخذ المهاجرين من الأماكن التي يتحركون في نطاقها كل يوم. يمكنك الحصول على انطباع عن طريقة العمل في الفيديو الخاص بمشروع „ Neu in Berlin Plus“، على سبيل المثال: https://youtu.be/g-uypMS_87I

ورشة العمل 3

الطباعة - هل صارت من الطراز القديم؟ استخدام كتيبات ونشرات المعلومات بلغات متعددة - ما هي الطرق الأخرى المتاحة؟

مقدِم الحوار: Claudia Pfister، مكتب الاستشارة المركزي للرعاية التلطيفية و رعاية المحتضرين

بصفتها مصدر أول للمدخلات تحدثت ***Tina Westphal***، رئيسة مركز دعم الرعاية الكائن في: Friedrichshain-Kreuzberg, Prinzenstraße 23، عن تجربتها مع **"استخدام الوسائط المطبوعة المترجمة في المشورة"**.

أكدت تينا أن الدعم والإشراف الشخصي في إطار المشورة هو الذي يخلق ثقة أكبر لدى الأشخاص من أصول مهاجرة. ومع ذلك تُستخدم وسائط طباعة محددة لدعم ذلك الهدف. بصفة خاصة يجري استخدام نشرات المعلومات وعددها 44 من مراكز دعم الرعاية في برلين (PSP). وهي متوفرة باللغات الشائعة. وفي (PSP Prinzenstraße) تُستخدم نشرات المعلومات العربية والتركية على الأغلب.
الكتيبات التي تضم الكثير من النصوص تربك عمومًا أولئك الذين يطلبون المشورة وتحملهم فوق طاقتهم. كما أن هناك العديد من الوسائط التي لا تتوفر أيضًا بلغة سهلة وغالبًا ما تفتقر إلى الرمزية. نظرًا لصعوبة فهمها، فإنها تظل مهمشة ولا يستفيد منها الآخرون.
غير أن التعاون مع المتخصصين في تعدد الثقافات في إطار الرعاية (IBIP) يعزز من سبل الوصول إلى المجتمعات المختلفة. مستوى العلاقات المبنية بهذه الطريقة يحقق أقصى فعالية. وعندئذٍ تعمل الوسائط المطبوعة بمثابة عرض موسع للمناقشة.
غالبًا ما يتحول المعنيون إلى دعاة وناشرين للأفكار، على سبيل المثال عن طريق تمرير النشرات التي يحصلون عليها بعد تلقي المشورة الشخصية إلى العائلة والأصدقاء.
كما توصي *Westphal* زملائها بفحص صندوق البريد أمام عتبة بابهم والتحقق بعم وجود "تفضيل للغة الألمانية". وأضافت أن عرض كلمة "مرحبًا" بلغات مختلفة قد يكون مفيدًا للغاية.

قالت السيدة ***جالا الجزائري*** (مكتب الاستشارة المركزي للرعاية التلطيفية و رعاية المحتضرين) كلمتها بصفتها محاورًا ثانيًا في المناقشة. حيث تحدثت عن "استخدام النشرات والكتيبات في مجتمعات المهاجرين ومستخدمي وسائل الإعلام المطبوعة من مجتمعات المهاجرين". وشاركت السيدة *Westphal* في تجاربها وخبراتها. وأضافت بأن الكتيب "عندما لا يستطيع الطبيب المساعدة؛ Wenn der Arzt nicht mehr helfen kann" من الكلاسيكيات. ومن المهم شُرح مضمون الكُتيب أثناء النقاش.
في حالة توزيع نشرات باللغة الأم، يجب الانتباه إلى المعلومات المهمة التالية: من يفعل ماذا وأين وكيف أتواصل مع عرض المساعدة هذا.
كما أن ربط الطباعة بمزيد من المعلومات الرقمية يكون موجهًا نحو تحقيق الهدف. قد يتمثل ذلك مثلاً في بطاقات بريدية مزودة برمز استجابة سريعة (QR-Code).
كما أوصتالجزائري بطباعة المعلومات باللغة الألمانية واللغة الأم، لأن الجيل الأصغر قد لا يتحدث اللغة الأم لكبار السن. بالإضافة إلى أنها أوضحت تفاصيل كثيرة يجب مراعاتها أثناء إنشاء وسائط مطبوعة.

أكدت المناقشة اللاحقة أن إنشاء وسائط مطبوعة جديدة يجب أن يكون مدروسًا جيدًا وأن المجموعات المستهدفة يجب أن تشارك مسبقًا في إنشاء هذه الوسائط. وهذا بكل تأكيد! كان هناك إجماع بضرورة الإبقاء على الوسائط المطبوعة، ولكن يجب دمجها مع طرق التواصل الأخرى

وسائل مساعدة على الإنترنت:

- www.demigranz.de
- www.demenz-und-migration.de
- www.hospiz-aktuell.de (مكتب الاستشارة المركزي للرعاية التلطيفية و رعاية المحتضرين)
- يمكن أن تصبح منصة دليل ألمانيا (Handbook Germany) بمثابة فرصة لعرض هذه المعلومات. https://handbookgermany.de/de
- https://www.inklusion-kultur.de/infoportal/kommunikation-/information/leichte-und-einfache-sprache