



**עקרונות לשיחת וידאו מיטבית
למקבלי שירות עם מוגבלות שכלית
המתגוררים במסגרות דיור**

**مبادئ محادثة فيديو جيدة
لمتلقي خدمات ذوي محدودية ذهنية
يسكنون بأطر (نزل) للإسكان**

ד. כרמית נועה שפיגלמן

ד. מיخال איזקסון

جامعة حيفا

ايار 2023

جدول المحتويات

3 حول الكتيب
4 مقدمة
5 مبادئ مرشدة
6 ظروف مثلى للزلاء
6 استخدام التكنولوجيا
8 وتيرة محادثات الفيديو
8 الاستعداد بمستوى العائلة
9 مبنى محادثة الفيديو المثلى
10 نموذج لبرنامج تدخل كما تم تنفيذه في البحث

حول الكتيب

يستند هذا الملف على البحث: " اشخاص ذوي محدودية ذهنية تطويرية في جيل الشيخوخة والذين يسكنون في نزل إسكان خارجية: وصف عملية اعتماد تكنولوجيا الاتصالات الرقمية، بما في ذلك فهم الاحتياجات والتحديات، للحفاظ على الاتصال مع أفراد العائلة"، والتي تم تنظيمها بواسطة الدكتورة كارميت-نوعا شفيغلمان والدكتورة ميخال إيزكسون في جامعة حيفا عام 2023. رقم النموذج: 890-168-2019

البحث بتمويل من صندوق شاليم.

[للبحث بموقع صندوق شاليم](#)

أعضاء لجنة الإشراف المرافقة للبحث:

- يعيل شدولبسكي-بريس، معالجة وظيفية رئيسية، نظام خدمات الصحة، وزارة الرفاه والضمان الاجتماعي
- نعمة شبيط، مديرة قسم تطوير المعرفة وتدريب الموارد البشرية، الخدمة للتقييم والاعتراف، إدارة التقييم، الاعتراف والبرامج، إدارة المحدودية، وزارة الرفاه والضمان الاجتماعي
- سارة غورفينكل، مديرة قسم الطوارئ والتنمية، الخدمة للإسكان الداعم، إدارة المحدودية، وزارة الرفاه والضمان الاجتماعي
- شارون جنوت، مديرة المعرفة والبحث، صندوق شاليم

مقدمة

معروف أن الحفاظ على الاتصال مع العائلة هو عنصر ضروري لتعزيز الصحة النفسية لدى كبار السن. أظهرت الأبحاث أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية، مثل تطبيقات التواصل وشبكات التواصل الاجتماعي، قد يقلل من شعور كبار السن بالوحدة. ولكن ماذا عن كبار السن ذوي المحدودية الذهنية، خاصة الذين يعيشون في اطر خارج المنزل؟ هل استخدام هذه التكنولوجيا للحفاظ على الاتصال مع العائلة يكون فعالاً و متاح بالنسبة لهم؟ من أجل الإجابة على هذه الأسئلة، أجرينا بحثاً كان هدفه فهم ووصف عملية الاعتماد على تكنولوجيا الاتصال الرقمية - استخدام واتساب لمكالمات الفيديو - بما في ذلك تجربة المستخدم، للحفاظ على الاتصال بين كبار السن ذوي المحدودية الذهنية الذين يعيشون في اطر خارج المنزل وبين عائلاتهم. أظهرت نتائج البحث أن استخدام التكنولوجيا قد ساهم في تعزيز الاتصال بين كبار السن ذوي المحدودية الذهنية، خاصة ذوي الاداء العالي، مع عائلاتهم. يساهم البحث في فهم العوامل الفريدة والمعنوية المؤثرة في عملية اعتماد تكنولوجيا الاتصال الرقمية بين كبار السن ذوي المحدودية الذهنية، مثل القدرة على طلب المساعدة والدعم، وكذلك الوصول الحر للمنتج التكنولوجي. يجب الاشارة إلى أنه على الرغم من الحاجة إلى تقديم تقييم مبكر وتخصيص موارد لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمية في الاطار السكني، إلا أن الربح العاطفي المتوقع في حال اعتماد هذه التكنولوجيا قد يكون كبيراً بالنسبة للنزير، العائلة والطاقم.

مبادئ مرشدة

ارشادات

- يجب اجراء ارشاد وتوجيه حول المهارات التكنولوجية للنزلاء وللطاقم الثابت, يمكن مشاهدة مثال على التدريب بتفصيل خطة التدخل كما تم في البحث (انظر الصفحة 10).
- يجب أن يتضمن ارشاد النزلاء خاصة للسكان ذوي الاداء العالي الذين يعتمدون أقل على المساعدة اليومية من قبل أعضاء الفريق، أيضًا اقتناء وتدريب على مهارات الاستخدام مثل القدرة على طلب المساعدة من أحد أفراد الطاقم عند مواجهة صعوبات في تشغيل الجهاز اللوحي(التابلت)، بحيث يكونون قادرين على طلب الدعم والمساعدة عند الحاجة.
- من الممكن ارشاد العائلات المهتمة بذلك- وفقاً لتقييم كل اطار سكني.

دعم تقني

- يحتاج النزلاء في كافة مستويات الاداء إلى دعم مستمر في استخدام الجهاز اللوحي. السكان ذوي مستويات الاداء العالية عادة ما يحتاجون إلى مساعدة في قضايا مثل الاتصال بالشبكة اللاسلكية، شحن الجهاز اللوحي، والمشاكل في تشغيل الجهاز. بينما يحتاج السكان ذوي مستويات أداء منخفضة عادة إلى مساعدة حتى في إجراء مكالمات الفيديو وحتى في توجيه الجهاز اللوحي بحيث يمكن لأفراد العائلة رؤيتهم وسماعهم.

دعم عاطفي

- يحتاج النزلاء في جميع مستويات الاداء، وخاصة السكان الذين يقومون بإجراء مكالمات الفيديو بشكل مستقل، إلى مرافقة وتوجيه فيما يتعلق بالمهارات الاجتماعية المتعلقة بتكنولوجيات الاتصال. على سبيل المثال، مثل: كم عدد المكالمات التي يعتبر من المعقول أن يجريها مع فرد من العائلة في اليوم، أي ساعات تعتبر مناسبة أو غير مناسبة للاتصال، وماذا يتعين القيام به عندما لا يرد فرد العائلة على المكالمة..

الطاقم في الأطر السكنية

- بسبب الحاجة إلى دعم مستمر، المدير/المديرة الذي يريد إدخال استخدام مكالمات الفيديو بشكل منتظم وثابت، يجب أن يأخذ/تأخذ في اعتباره/اعتبارها قدرات الطاقم. من المفضل تخصيص مسبقاً فرد من الطاقم يمكنه تخطيط أنشطة متنوعة في إطار السكن، بما في ذلك التواصل مع العائلة وحتى مع الأصدقاء من اطر سكنية اخرى. يجب أن يكون هذا الفرد أيضًا متاحًا للدعم التقني المستمر.
- على الرغم من أن فردًا معينًا في الفريق قد يكون مؤهلاً لتخطيط وتنفيذ خطط في مجال التكنولوجيا، إلا أنه من المهم أن يكون كل الطاقم في الاطار السكن على معرفة بتلك الخطط، خاصة الموظفين الاجتماعيين من اجل تقديم الدعم العاطفي لاحتياجات النزلاء خلال هذه العملية.

- بالإضافة إلى وجود فرد مختص بهذا الموضوع، من المهم أن يكون أفراد الطاقم الآخرين قادرين أيضًا على تقديم دعم أساسي، يتضمن دعم عاطفي أولي في حالة الإحباط، أو دعمًا خفيًا في استخدام التكنولوجيا، مثل العثور على جهة اتصال أو الاتصال بالشبكة اللاسلكية إذا لزم الأمر.

ظروف مثلى للزلاء

- الفريق متاح لتقديم الدعم المستمر في استخدام التكنولوجيا.
- استجابة من قبل العائلة وتنسيق التوقعات بشأن عدد المكالمات الفيديو الأسبوعية.
- من المستحسن تحديد مواعيد ثابتة للمكالمات لتجنب العبء على أفراد العائلة والطاقم. أوقات تعتبر مناسبة خاصة: قبل دخول يوم السبت وفي ساعات ما بعد الظهر أو المساء الباكر في يوم محدد في منتصف الأسبوع.
- في حال كان ذلك ممكنًا من حيث مستوى الأداء للنزيل، منح إمكانية الوصول الحر لاستخدام التكنولوجيا أو توفير إمكانية الوصول إليها في أوقات محددة، خاصة في الساعات المناسبة لإجراء مكالمات الفيديو. تحدد هذه الساعات مسبقًا وفقًا لاحتياجات أفراد العائلة والنزيل.

استخدام التكنولوجيا

- من المهم فحص ما إذا كان الجهاز الذي يتوفر في إطار السكن، أو الذي يقوم بشرائه إطار السكن، من النوع الذي يسمح بإجراء مكالمات فيديو بجودة مقبولة، بما في ذلك التقاط جيد للشبكة اللاسلكية. الجهاز اللوحي الذي تم شراؤه لأغراض البحث الحالي هو جهاز لوحي أساسي من نوع:

SAMSUNG/T500

GB/32GB/WIFI10.4/3

تشمل الحزمة: غطاء + واقي الشاشة

- من المهم فحص شحن الجهاز ووضعه في الشحن كل فترة.
- من المهم التأكد من ان مكان اجراء مكالمة الفيديو هو مكان يسمح بالتقاط الشبكة ويكون التقاط الشبكة بجودة جيدة. في هذا السياق، من المهم أن نشير إلى أن استخدام تطبيق WhatsApp لمكالمات الفيديو في البحث الحالي لم يتطلب بطاقة شبكة في اللوحي، بل تم استخدام نسخة الويب من التطبيق مع اتصال لاسلكي في إطار السكن. إذا كنتم ترغبون في جودة واستقرار أفضل، يمكنكم شراء بطاقة شبكة لكل جهاز لوحي..
- في حال وجود نزلاء مع اضطرابات سمعية- من المفضل اقتناء\شراء سماعات مع ميكروفون يمكن توصيله للجهاز.
- في حال وجود نزلاء مع محدودية في العضلات الدقيقة، من المفضل فحص إذا ما كان استخدام قلم للشاشة يساعدهم في الاستخدام. إذا تم شراء قلم، من المفضل اختيار قلم غليظ من اجل الإمساك بطريقة أفضل. إذا لم يمكن توفير القلم الغليظ، من المفضل شراء مادة لتغليظ القلم من اجل توفير الراحة عند الامساك.

- من المستحسن استخدام غطاء للجهاز اللوحي بحيث يسمح بالحفاظ على سلامته ووضعه بشكل عامودي، وذلك خصيصاً للزلاء الذين يجدون صعوبة في مسك الجهاز بثبات بيديهم. يمكن أيضاً استخدام حوامل خاصة لوضع الجهاز.
- من المستحسن ملائمة الشاشة الرئيسية، بحيث تكون خلفية الشاشة تكون موحدة ويكون فيه عدد المحفزات اقل (محو التطبيقات الغير مستعملة).
- من المفضل تكبير الخط والرموز للحجم الأكبر.
- من المستحسن تمكين تأخير الاستجابة عند النقر على شاشة اللمس، بحيث تعتبر النقرة الطويلة أيضاً كنقرة. يمكن القيام بذلك عن طريق الدخول إلى "إمكانية الوصول\الاتاحة" في الجهاز - وهي عادة موجودة في "إعدادات" الجهاز.
- من المفضل ملائمة تطبيق WhatsApp، بحيث حتى يمكن إجراء مكالمة اتصال إلى جهة الاتصال مباشرة من الشاشة الرئيسية.



وتيرة محادثات الفيديو

- يُفضل تحديد وتيرة مكالمات الفيديو (يوميًا أو أسبوعيًا) مع تحديد الأوقات مسبقًا، مع مراعاة قدرات ورغبات النزيل، استعداد وتوفر العائلات، وقدرة الطاقم على تقديم استجابة ودعم مستمر لاستخدام التكنولوجيا.
- في البحث الحالي، يبدو أنه بالنسبة للنزلاء ذوي مستوى الاداء المنخفض، الذين يحتاجون إلى دعم كبير في استخدام التكنولوجيا، يتطلب إجراء مكالمة فيديو واحدة في الأسبوع تهيئة خاصة من قبل الطاقم، لكن في بعض الحالات يُعتبر ذلك ممكنًا، خاصةً عندما يرون افراد الطاقم أهمية إجراء المكالمات ويوافقون على تخصيص وقتهم للمساعدة. بمعنى آخر، للنزلاء الذين يحتاجون إلى دعم كبير، يُفضل إجراء مكالمة واحدة في الأسبوع، وذلك بسبب قدرة الفريق وتوفره، وكذلك توفر أفراد العائلة.
- النزلاء ذوي مستوى اداء أعلى، والذين نجحوا في إجراء مكالمات فيديو بشكل مستقل، قاموا بإجراء مكالمات بوتيرة أعلى، بين 2 إلى 5 مكالمات في الأسبوع. أدى ذلك إلى مشاعر إيجابية لدى النزلاء، خاصةً عندما كان هناك استجابة عالية للمساعدة والتعاون من قبل أفراد العائلة والطاقم.

الاستعداد بمستوى العائلة

- من المستحسن أن تأخذ العائلات في عين الاعتبار أن النزيل ينتظر ويتوقع المكالمات معهم. لذلك، هنالك أهمية كبيرة لتنسيق التوقعات مسبقًا بخصوص وتيرة المكالمات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن التحديد مسبقًا كيفية التعامل في حالة عدم قدرة أحد أفراد العائلة على الرد، بهدف تجنب الإحباط والشعور بالإهمال من قبل النزيل.
- في حال الحديث حول العائلات التي تتحدث مع النزلاء بوتيرة منخفضة بشكل عام (على سبيل المثال، محادثة مرة واحدة في الشهر)، يُوصى بتحديد مسبقًا لكمية المكالمات المناسبة لقدرتهم على الرد على المكالمات. على سبيل المثال، يمكن تحديد أن تكون هناك مكالمة فيديو واحدة في الشهر.

مبنى محادثة الفيديو المثلى

- يُرجى التأكد من أن الجهاز اللوحي يدعم إجراء مكالمات فيديو بجودة عالية ويحتوي على اتصال لاسلكي ذو جودة عالية.
- يُرجى التأكد من أن بطارية الجهاز اللوحي مشحونة قبل الاستخدام.
- من المستحسن وضع الجهاز اللوحي على الطاولة أو على حامل مخصص بحيث لا يحتاج النزيل إلى حمله، وتكون الكاميرا مواجهة إليه.
- في حال وجود صعوبات في السمع، يُفضل توصيل سماعات بميكروفون مركب.
- في حال كان هناك صعوبة على النزلاء في تذكر ترتيب الخطوات عند استخدام الجهاز للقيام بمكالمة فيديو أو استقبالها، يُفضل إنشاء لوحة بصرية توضح ترتيب الخطوات، بما في ذلك استخدام لغة بسيطة ورموز، والتدرب عليها بالتعاون مع طاقم العمل.
- يجب إطلاع العائلة وتنسيق المكالمات معهم قبل إجراء المكالمات.
- إذا فضّلتم أن تكون المكالمات ثابتة، فإنه من المستحسن تنسيق التوقعات مسبقًا بين النزيل، العائلة، والطاقم لكي يكون الجميع على علم مسبق بوتيرة وأوقات المكالمات.
- من أجل ان تجري المكالمة بشكل أمثل، يحتاج النزيل إلى دعم وتشجيع من قبل عائلته والطاقم.

نموذج لبرنامج تدخل كما تم تنفيذه في البحث

قبل بدء برنامج التدخل، قامت مركزة البحث (معالجة وظيفية وطالبة ماجستير) بالتحقق من وجود اتصال بالشبكة اللاسلكية من موقع حيث كان المقرر أن يُجري فيه النزلاء مكالمات الفيديو. بالإضافة إلى ذلك، قامت ببعض الملائمات المسبقة للتكنولوجيا ثلاثم الاشخاص كبار السن ذوي المحدودية الذهنية، وفقا لاحتياجات وقدرات كل فرد.

الملائمات التي تم إجراؤها:

(1) ملائمة الشاشة الرئيسية، بحيث تكون خلفية الشاشة موحدة وتقلل من التشويش (بإزالة التطبيقات الغير ضرورية).

(2) زيادة حجم الخطوط والرموز إلى أكبر حجم ممكن.

(3) تأخير الاستجابة عند النقر على شاشة اللمس، بحيث يتم اعتبار النقرة الطويلة أيضًا كنقرة.

(4) تكييف تطبيق WhatsApp، لتمكين الاتصال السريع بالأشخاص المحددين مباشرة من شاشة البداية.

برنامج التدخل شمل حوالي 4-6 لقاءات لمركزة البحث مع كل واحد من النزلاء، حيث ركزت أول جلستين على اكتساب المعرفة حول تشغيل وإيقاف تشغيل الجهاز اللوحي (التابلت)، فتح شاشة قفل الجهاز اللوحي، استخدام الشاشة التي تعمل باللمس، وكيفية إجراء مكالمة فيديو لأحد أفراد العائلة باستخدام تطبيق WhatsApp بوسائط الاتصال السريع. بواسطة الاتصال السريع، شملت عملية الاتصال بعد تشغيل الجهاز وفتح شاشة القفل، فقط ضغطتين على الشاشة - الضغط على جهة الاتصال ثم الضغط على رمز الفيديو. شملت الجلستان الأوليتان أيضًا التعلم والتعرف على صورة أحد أفراد العائلة في تطبيق WhatsApp ومعرفة رمز الفيديو بما في ذلك العثور على موقعه على الشاشة.

بعد أن اكتسب النزلاء المعلومات الأولية اللازمة، طُلب منهم تجربة إجراء مكالمة فيديو مع أحد أفراد العائلة و/ أو مركزة الدراسة. خلال التجربة، تم إجراء الملائمات والتعديلات اللازمة حسب الحاجة، مثل توفير سماعات الرأس للنزلاء الذين يعانون من اضطراب في السمع أو توفير قلم للجهاز للنزلاء الذين يجدون صعوبة في استخدام الشاشة التي تعمل باللمس. في الجلسات التالية، تم إجراء تدريبات متكررة مع التركيز على الصعوبات الشخصية لكل نزيل. على سبيل المثال، كانت هناك حالات حيث واجه النزلاء صعوبة في استخدام الجهاز اللوحي، وحالات أخرى حيث واجهوا صعوبة في تذكر تسلسل الإجراءات التي يجب اتخاذها و/أو في تحديد موضع الجهاز بحيث تتمكن العائلة من رؤية وجوههم. عند وجود صعوبة في تذكر تسلسل الإجراءات لاستخدام الجهاز، قامت مركزة البحث بإجراء تدريبات عديدة ومتكررة مع النزلاء حتى استطاعوا السيطرة على المهارة. النزلاء الذين أظهروا قدرة على إجراء مكالمة فيديو بشكل مستقل بعد 2-3 لقاءات، تلقوا تعليمات حول أداء إجراءات إضافية مثل شحن الجهاز.

بعد أن اكتسب النزلاء القدرة على إجراء مكالمة فيديو بشكل مستقل أو بعد 6 أسابيع، الفترة المبكرة من بين الاثنين، حصلوا على الجهاز بشكل مؤقت حتى يتمكنوا من إجراء مكالمات فيديو لمدة شهر. خلال الشهر الذي حصل فيه النزلاء على الجهاز بشكل مؤقت، حضرت مركزة الدراسة مرة في الأسبوع إلى موقع السكن وفحص مع السكان والطاقم ما إذا كانت هناك حاجة إلى توجيهات أو تعديلات إضافية. في حال الحاجة، فهي كانت متاحة أيضًا هاتفياً. في هذه المرحلة، كان يجب على الطاقم دعم النزيل في إجراء المكالمة وفقاً لمستوى اداءه. النزلاء الذين اكتسبوا القدرة على إجراء مكالمة فيديو بشكل مستقل احتاجوا إلى المساعدة فقط في حالات الاتصال بالشبكة اللاسلكية عند انقطاع الاتصال أو عند وجود صعوبات في استقبال الإشارة وشحن الجهاز (في حال وجود مشكلة في اللمس). النزلاء الذين لم يحصلوا بشكل ذاتي على إمكانية إجراء مكالمة فيديو احتاجوا إلى مساعدة من الطاقم في كل مرة كانوا يرغبون في إجراء مكالمة فيديو إلى العائلة.