

# مولدوفا

## جدد شبابك! إنشاء روابط رقمية واجتماعية بين الشباب وكبار السن

واحدة من سلسلة من عشر دراسات حالة تم تلخيصها في دليل هلب إيج، توحيد الأجيال من أجل التغيير ←

يعمل كبار السن والشباب في مولدوفا معًا لبناء روابط اجتماعية بين الأجيال وتحسين مهاراتهم الرقمية. تم تصميم وتنفيذ هذا المشروع، الذي قدمته منظمة هلب إيج بالشراكة مع صندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA)، في سياق جائحة كوفيد-19 - وهي أزمة أدت إلى تفاقم العزلة الاجتماعية الحادة التي يعاني منها العديد من كبار السن.

يعمل المشروع على إحداث تغيير في المواقف والتصورات بين المولدوفيين الأكبر سنًا والأصغر سنًا حيث يدعم المتطوعون الشباب كبار السن من المشاركين لتعلم المهارات الرقمية الأساسية. كما يعلمونهم كيفية استخدام المنصات الرقمية (وسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات) للبقاء على اتصال مع الأصدقاء والعائلة، وكذلك كيفية الوصول إلى خدمات الدعم الاجتماعي عبر الإنترنت.

بدعم من:



GLOBAL  
CAMPAIGN  
TO COMBAT  
AGEISM



## ما هي المشكلة أو القضية التي تناولها المشروع؟

أدت جائحة كوفيد-19 إلى تفاقم التمييز الذي يعاني منه العديد من كبار السن. فلم يكن كبار السن غالباً أكثر عرضة للخطر قبل الجائحة فحسب، بل إن الاستجابة للجائحة فشلت في النظر في احتياجاتهم الخاصة. تجسد مولدوفا - الدولة التي يبلغ عمر 21.5% من سكانها 60 عاماً أو أكثر - كيف يعيش كبار السن في كثير من الأحيان في عزلة، مع تواصل اجتماعي محدود، وفي بعض الحالات، دون الوسائل التكنولوجية المستخدمة للتواصل مع العائلة والأصدقاء. تم تطوير هذا المشروع الممول من صندوق الأمم المتحدة للسكان في سياق حالة الطوارئ التي أعلنتها حكومة مولدوفا في 31 آذار 2021. وقد فرضت قيوداً صارمة على الصحة العامة، مما يعني أن الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 63 عاماً فما فوق لم يتمكنوا من مغادرة منازلهم إلا للضرورات العاجلة.

يعد الاتصال بالإنترنت في مولدوفا من بين الأفضل في العالم، إلا أن العديد من كبار السن يفتقرون إلى المهارات الرقمية والقدرة على الوصول إلى الإنترنت، وبالتالي يكافحون من أجل الوصول إلى الخدمات الاجتماعية عبر الإنترنت. تعني هذه العوائق التكنولوجية أنهم معرضون لخطر أكبر أثناء الأزمات مثل الوباء. على سبيل المثال، في تموز 2020، عندما بلغت حالات كوفيد-19 في مولدوفا ذروتها، اضطر ما يقدر بنحو 13,575 من كبار السن الذين لم يتمكنوا من الوصول إلى الخدمات الاجتماعية عبر الإنترنت إلى الوقوف في طوابير أمام مكتب دار التأمين الاجتماعي الوطنية لطلب إعادة حساب المعاش التقاعدي - العديد منهم كانوا بدون أدوات الحماية الشخصية.

## ما الذي هدف المشروع إلى القيام به؟

الهدف الرئيسي للمشروع الذي اطلق عليه "جدد شبابك" إنشاء روابط رقمية واجتماعية بين الشباب والكبار في مولدوفا (كوفيد-19) كان: "تمكين كبار السن وبناء المرونة الاجتماعية من خلال تعزيز الحوار بين الأجيال مع الشباب وتحسين وصولهم إلى الخدمات الاجتماعية الجيدة، ومن خلال توظيف النهج القائم على حقوق الإنسان في بناء قدرات المهنيين الاجتماعيين".

تم تصميم المشروع استجابة لطلبات وزارة الصحة والعمل والحماية الاجتماعية لتقديم الدعم للنساء الأكبر سناً الأكثر تضرراً من الجائحة واللاتي غالباً ما تم تجاهلهم من قبل برامج التنمية. المشروع مبتكر في نهجه، لأنه لا يتناول فقط الاحتياجات الصحية واحتياجات الحماية الاجتماعية لهذه المجموعة المحرومة، بل يبني أيضاً حواراً بين الأجيال من خلال إشراك الشباب كمدرسين. عندما يساعد الشباب كبار السن على تحسين مهاراتهم الرقمية، فإن ذلك يقلل من عزلة كبار السن الجسدية والعاطفية والاجتماعية، وفي الوقت نفسه يزيد من التفاهم والعلاقات بين الأجيال.

## كيف عمل المشروع؟

بدأ المشروع في عام 2020، لذا كان عليه العمل ضمن القيود المفروضة خلال جائحة كورونا المعمول بها في فترات زمنية مختلفة. حيث أنشأ مجموعات تطوعية (تضم كل منها ما لا يقل عن 10 أشخاص من كبار السن) في 15 مجتمعاً محلياً، بدعم من 5 متطوعين شباب في كل مجتمع محلي. وبدعم من المنظمات غير الحكومية المحلية، عملت هذه المجموعات بمثابة 'فرق عمل' لتنفيذ أنشطة المشروع. وقد عملوا مع 300 من كبار السن (معظمهم من النساء)، وقدموا لهم التدريب والدعم حول كيفية استخدام الهاتف المحمول والإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي. كما قاموا بتعليم كبار السن كيفية الوصول إلى الخدمات الاجتماعية عبر الإنترنت (على سبيل المثال، لإعادة حساب المعاشات التقاعدية) وكيفية دفع فواتير الخدمات عبر الإنترنت.

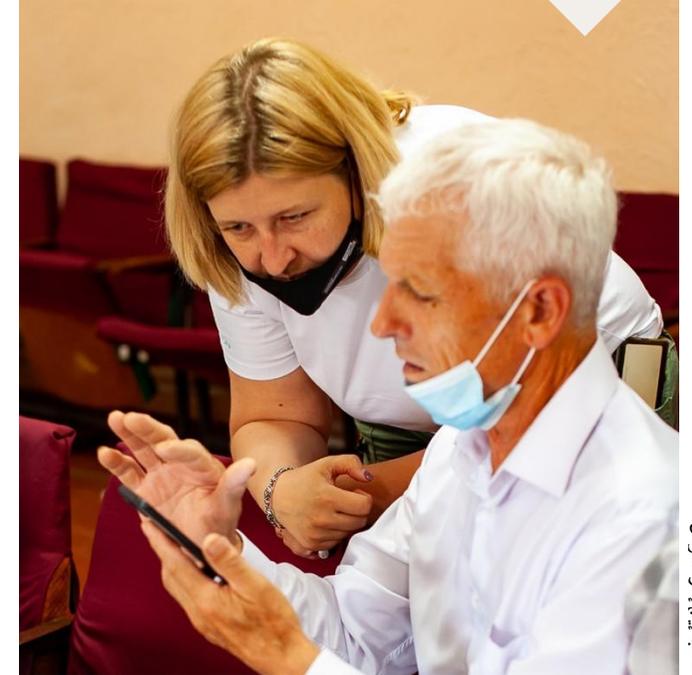
كما قام المتطوعون الشباب بتدريب كبار السن على تعلم المهارات الرقمية التي من شأنها أن تساعدهم على البقاء على اتصال مع العائلة والأصدقاء - على سبيل المثال، كيفية إجراء مكالمة هاتفية على الهاتف المحمول، وكيفية إرسال رسائل نصية قصيرة، وكيفية إعادة شحن الرصيد، وكيفية التقاط الصور ومقاطع الفيديو ومشاركتها (باستخدام تطبيقات مثل فايبر، وفيسبوك، ومسنجر، وواتس أب). حتى أن بعض كبار السن قاموا بتحميل مقاطع فيديو قصيرة عن حياتهم اليومية على منصة الفيسبوك. وشارك آخرون في مسابقات عبر الإنترنت، وتنافسوا مع بعضهم البعض للحصول على أكبر عدد من 'الإجابات' لصورهم! كما ساعدتهم المهارات التي تعلموها على متابعة اهتماماتهم، كما أوضحت إحدى النساء الأكبر سناً:

"منذ أن حصلت على الهاتف الذكي، أصبحت أشعر بمزيد من الترابط والتواصل الاجتماعي. لقد وجدت بعض الأصدقاء والأقارب القدامى في الشبكات الاجتماعية. وبما أنني شغوفة بتربية النحل، أبحث في الإنترنت عن طرق عناية وعلاجات للنحل... وأتبادل المعرفة مع مربي النحل الآخرين".



كما أجرى المشروع سلسلة من الجلسات الجماعية لدعم كبار السن للتغلب على التحديات الناجمة عن الوباء. ركزت الجلسات على الاستشارات الصحية والنفسية، وتبادل الأفكار حول كيفية إدارة التوتر > كما تناولت قضايا مثل كيفية منع العنف القائم على النوع الاجتماعي وكيفية الحصول على المشورة القانونية. قالت امرأة كبيرة في السن قامت بتنسيق جهود المتطوعين في قريتها:

**"بعد انتهاء التدريب الثاني على استخدام الهاتف المحمول] لكبار السن [المشركين]، ما أن وصلت إلى المنزل، تلقيت طلب صداقة على فيسبوك من امرأة أخرى تبلغ من العمر 61 عامًا. لقد كنت سعيدة جدًا، فهذا يعني أن التدريب كان ناجحًا!"**



هلب إيج إنترنتشورنال

استخدم المشروع نهج 'تدريب المدربين' ومبدأ "التعلم بالممارسة". وقام خبراء منظمة هلب إيج وتكنولوجيا المعلومات بتدريب المتطوعين الشباب حتى يتمكنوا من تبادل هذا التعلم مع كبار السن المشاركين بطرق يمكن الوصول إليها. وقد مكن هذا النهج المتطوعين الشباب من العمل مع المشاركين الأكبر سنًا ودعمهم، مما يوفر نقلًا رقميًا للمعرفة والمهارات بين الأجيال. وللوصول إلى كبار السن الذين لم يتمكنوا من حضور الجلسات الشخصية، أجرى المتطوعون الشباب زيارات منزلية (عندما تم تخفيف القيود المتعلقة بفيروس كورونا).

في ذروة الوباء في مولدوفا، أخذ المتطوعون الشباب الطرود الغذائية ومعدات الحماية الشخصية التي قدمها المشروع إلى منازل كبار السن. وقد أدى ذلك إلى تعزيز العلاقات بين الأجيال بشكل أكبر، حيث كان المتطوعون الشباب يقدمون الدعم العملي والاجتماعي. على سبيل المثال، أدى توصيل الغذاء ومعدات الحماية الشخصية إلى تقليل خطر إصابة كبار السن بفيروس كوفيد-19 وعدم الاضطرار إلى الوقوف في طوابير للحصول على الطعام أو الخروج بدون كمامة. أعرب كبار السن حقًا عن تقديرهم لهذا الدعم، وأعربوا عن امتنانهم للمتطوعين الشباب والمنظمات غير الحكومية المحلية ومؤسسة هلب إيج للتواصل معهم بهذه الطريقة.

### ما هي التغييرات التي حققها المشروع؟

كان أحد النجاحات الرئيسية هو مساعدة كبار السن على أن يكونوا أكثر قدرة على الصمود للتغلب على الوباء. أحدث نطاق أنشطة المشروع - من تعلم كيفية استخدام الهواتف الذكية للبقاء على اتصال مع العائلة والأصدقاء، إلى تعلم كيفية الوصول إلى الخدمات عبر الإنترنت - إلى جانب الدعم العملي (توصيل الطعام ومعدات الوقاية الشخصية إلى منازل كبار السن) فرقًا كبيرًا في قدرة كبار السن على التأقلم. قام المشروع بتوزيع معلومات حول فيروس كورونا وكيفية تجنب الإصابة به وذلك من خلال المنشورات والنشرات المصممة لتكون واضحة ومتاحة للوصول (على سبيل المثال، استخدام حجم خط كبير، وتجنب استخدام المصطلحات الطبية).

اكتسب جميع المشاركين مهارات تكنولوجيا المعلومات الأساسية وأصبحوا الآن قادرين على إجراء مكالمات هاتفية وإرسال رسائل نصية قصيرة واستخدام التطبيقات وزيادة رصيد الدفع عبر الإنترنت. وقد سلط المشاركون الضوء على عدم وجود فرص للمشاركة في الأنشطة المشتركة بين الأجيال محليًا. وقد أتاح المشروع لجميع المشاركين تجربة طريقًا جديدة للتفاعل واكتساب المعرفة حول التواصل والعمل التطوعي. حيث تعلم المتطوعون الأصغر سنًا كيفية تقديم الإرشادات حول إعداد الهاتف المحمول واستخدامه، وتثبيت إعدادات حساب الوسائط الاجتماعية وإدارتها، واستخدام الإنترنت عبر الهاتف المحمول، ومعالجة المدفوعات عبر الإنترنت. إن زياراتهم لكبار السن لتعليمهم هذه المهارات قللت من العزلة الاجتماعية والاكتئاب الذي يعاني منه العديد من كبار السن.

بالنسبة لكثير من كبار السن، كانت هذه هي المرة الأولى التي يحصلون فيها على الدعم من متطوعين شباب. أفاد بعض المشاركين الأكبر سنًا الذين شعروا بالعزلة بسبب قيود الصحة العامة التي تم فرضها بسبب كوفيد-19 أنهم شعروا الآن بالارتباط بشبكتهم الاجتماعية المحلية (المتطوعين والمنظمات غير الحكومية والسلطات العامة المحلية) حيث يمكنهم الآن التواصل رقميًا. على سبيل المثال، بدأت امرأة من قرية ساراتانوا في استخدام الهاتف الذكي والإنترنت لأول مرة في سن الستين. وقد انضمت الآن إلى مجموعة فاير محلية، حيث يشارك أفراد المجتمع والسلطات المحلية الأخبار والمعلومات. وعلى الرغم من قضاء معظم وقتها في المنزل، إلا أنها ذكرت أنها تشعر بالارتباط بالعالم. وأشارت أيضًا إلى أن المشروع أدى إلى تحسين رفاها بشكل عام - ليس فقط لأنها التقت افتراضيا بأشخاص جدد من قريتها، وإنما أيضًا بسبب أنشطة المشروع المشتركة بين الأجيال (مثل الزيارات المنزلية التي يقوم بها متطوع شاب).

## ما الذي ثبت نجاحه؟

وافق المتطوعون الشباب على تقديم الدعم والتوجيه لكبار السن وأظهروا التزامهم بالمشروع. ومن خلال مشاركتهم، أصبحت السلطات المحلية أكثر وعياً باحتياجات كبار السن. كما ساهمت بعض السلطات المحلية في الطرود الغذائية التي وزعها المتطوعون الشباب، وقدمت الدعم للمنظمات غير الحكومية المحلية ومجموعات المتطوعين خلال المشروع من خلال المساعدة في تحديد المشاركين المحتملين، ومنحهم مساحة مجانية للاجتماعات، وفي بعض الحالات، حرية الوصول إلى الإنترنت لأنشطة المشروع.

أفاد جميع المشاركين أنهم قاموا بتحسين تواصلهم ومواقفهم تجاه الشيخوخة. تعامل المشاركون الأصغر سناً مع المشاركين الأكبر سناً باحترام وتعلموا كيفية إجراء التدريب باستخدام أساليب صديقة لكبار السن – على سبيل المثال، التأكد من استخدام لغة يسهل الوصول إليها. ومن خلال الجمع بين الأجيال، تحدى المشروع الصور النمطية حول التمييز على أساس السن ونقص التفاعل بين الشباب وكبار السن. وأشار المشاركون الأصغر سناً إلى تصورهم الخاطئ بأن كبار السن لا يريدون التعرف على التكنولوجيا الرقمية، في حين غير المشاركون الأكبر سناً وجهة نظرهم حول استخدام الهواتف والإنترنت، معترفين بأن الشباب لا 'يهدرون الوقت' بالضرورة في استخدام الأجهزة الرقمية. وتبادل المشاركون أيضاً أفكار بعضهم البعض حول التعلم والأنشطة الثقافية والاهتمامات الشخصية، مما أدى إلى إنشاء شبكة دعم اجتماعي غير رسمية. وقد ذكر المشاركون الأصغر سناً والأكبر سناً على حد سواء أشياء جديدة تعلموها عن بعضهم البعض – أوجه التشابه والاختلاف. استكشف بعض المشاركين الأكبر سناً طرقاً جديدة لمشاركة معارفهم وتقاليدهم مع الجمهور الأوسع، مثل 'مدونات الفيديو' وتحميل مقاطع الفيديو على موقع يوتيوب.

## ما الذي يمكن القيام به بشكل مختلف؟

بسبب فيروس كورونا والقيود المرتبطة به، كان لا بد من إجراء العديد من الاجتماعات والدورات التدريبية للمشاركين عبر الإنترنت من خلال برنامجي زوم ومايكروسافت تايمز، حيث حالت القيود دون التدريب الشخصي. تم إنشاء مجموعات فاير (تطبيق رقمي للمحادثات الجماعية) حتى يتمكن كبار السن من البقاء على اتصال مع بعضهم البعض ومع المتطوعين وموظفي المنظمات غير الحكومية. شكل هذا في بعض الأحيان تحدياً، لأن التدريب الشخصي كان بلا شك أكثر كفاءة وأفضل لكبار السن المشاركين. ولهذا السبب، عندما بدأ عدد حالات كوفيد-19 في الانخفاض، تم تنظيم بعض الدورات التدريبية وجهاً لوجه وأخرى عن بعد. كانت إحدى أكبر المخاوف بين كبار السن والشباب عند استخدام الإنترنت هي كيفية ضمان الأمان عبر الإنترنت عند إدخال البيانات الشخصية وتفاصيل الهوية وتفاصيل الحساب المصرفي للمدفوعات عبر الإنترنت، لذلك يجب على المشاريع المماثلة الأخرى النظر في طرق لمعالجة هذه المخاوف.

أحد الجوانب التي يمكن تناولها بشكل مختلف في المشروع هو النوع الاجتماعي. حيث لم تعالج أنشطة المشروع على وجه التحديد احتياجات النساء الأكبر سناً، والتي يمكن أن تكون مختلفة عن احتياجات كبار السن من الرجال. ولمعالجة هذه المشكلة، يجب أن يكون هناك تحليل شامل للنوع الاجتماعي، يتم إجراؤه في مرحلة تصميم المشروع، يحدد الاختلافات بين الجنسين التي قد تؤثر على نوع الدعم الذي يحتاجه كبار السن، سواء لتعلم المهارات الرقمية أو في مجالات أخرى من شأنها أن تقلل من عزلتهم الاجتماعية.

أفاد المتطوعون الأصغر سناً أن التحدي الرئيسي الذي واجهوه هو مشاركتهم على المدى الطويل والتزاماتهم الزمنية، حيث كانوا بحاجة إلى توشي الحذر حتى لا تتعارض مهام المشروع كثيرًا مع تعليمهم.

"بالنسبة لي، يعد هذا الهاتف بمثابة صديق، لأنني لم أجد وحيدة... أتحدث عبر الإنترنت... مع زملاء العمل السابقين والأصدقاء والأقرب. اتصلت بطبيب العائلة للاستفسار عن بعض المعلومات حول أدويتي، وأحياناً أتصل بالمتجر المحلي لمعرفة ما إذا كان لديهم أي منتجات أحتاجها".



طلب إيج أنترنوتوال

## ماذا يمكننا أن نتعلم من هذا المشروع؟

- يعود التضامن بين الأجيال بالنفع المتبادل على كبار السن والشباب، حيث يتعلمون من بعضهم البعض، ويدعمون بعضهم بعضاً، ويتواصلون مع بعضهم البعض، ويكسرون الصور النمطية المتعلقة بالعمر. من خلال قضاء الوقت معاً، يطور كبار السن والأصغر سناً الاحترام المتبادل، ويحسنون علاقاتهم ويفهمون بعضهم الآخر.
- تتعرض بعض مجموعات الأشخاص لخطر العزلة الرقمية بشكل أكبر (مثل أولئك ذوي الدخل المنخفض وأولئك الذين يعيشون في المناطق الريفية النائية، حيث يكون الوصول إلى الإنترنت أكثر صعوبة). تتفاقم هذه التحديات خلال الأزمات مثل الجائحة، لذلك يجب على المجتمع الدولي أن يبذل المزيد من الجهد لضمان – كما تطالب خطة عام 2030 وأهداف التنمية المستدامة – 'ألا تغفل أحداً'.
- يجب رقمنة خدمات الحماية والدعم الاجتماعي مثل خطوط المساعدة الهاتفية والاستشارات. كما يجب تنفيذ البرامج على الصعيدين الوطني والمجتمعي، مع اتخاذ تدابير إضافية لضمان إمكانية وصول الفئات المحرومة إليها.
- يتوق العديد من كبار السن إلى تعلم المهارات الرقمية. حيث إن تطوير هذه المهارات يمكن أن يساعد كبار السن ذوي القدرة المحدودة على الحركة الاجتماعية أو البدنية على الشعور بالاندماج بشكل أكبر في الحياة المجتمعية ومساعدتهم على تكوين روابط وصدقات جديدة مع أشخاص من مختلف الأعمار، محلياً وخارجياً. وبالإضافة إلى القدرة على الوصول إلى خدمات الدعم الاجتماعي عبر الإنترنت، فإن تعلم المهارات الرقمية يمكن أن يمنح كبار السن الفرصة للاستمرار في العمل، ومواصلة تطورهم الشخصي (على سبيل المثال، من خلال التسجيل في الدورات التدريبية عبر الإنترنت).
- لدى كبار السن احتياجات تدريبية مختلفة للتأكد من أن المهارات الرقمية التي يتعلمونها مفيدة في حياتهم اليومية. ولمعالجة هذه المشكلة، يجب أن يكون هناك نطاق أوسع من التدريب والمعلومات بناءً على تقيييمات الاحتياجات التي يتم إجراؤها خلال مرحلة تصميم المشروع.



ذهب كذلك العديد من المتطوعين الشباب للدراسة في العاصمة أو في الخارج بعد التخرج، لذلك كان على المشروع توظيف وتدريب متطوعين جدد. كما قدمت مرحلة تصميم المشروع بعض الافتراضات الخاطئة – على سبيل المثال، أن جيل الشباب لديه بالفعل مهارات رقمية ممتازة وإمكانية وصول إلى الإنترنت. ومع ذلك، عندما بدأت الأنشطة، سرعان ما أصبح من الواضح أن العديد من الشباب أنفسهم لديهم وصول محدود إلى الأجهزة التي تدعم الإنترنت، مما أعاق أيضاً قدرتهم على الوصول إلى التعلم عن بعد أثناء القيود المفروضة جراء كوفيد-19. لذلك كانت هناك حاجة إلى زيادة الاستثمار في التدريب على المهارات الرقمية للشباب، وكذلك تدريب المتطوعين الشباب على كيفية التواصل مع كبار السن وتدريبهم على المهارات الرقمية.

وأخيراً، كان التحدي الآخر هو التغطية المحدودة أو غير المنتظمة للإنترنت والهواتف المحمولة التي تعاني منها العديد من المجتمعات في مولدوفا. لضمان استمرار أنشطة المشروع، يجب أن يكون لدى كل مجتمع منشأة واحدة على الأقل مجهزة بأجهزة الكمبيوتر والهواتف وواي فاي حتى يمكن الوصول إلى التدريب والأنشطة.

دراسة الحالة هذه واحدة من سلسلة من عشر دراسات حالة، تم إصدارها في إطار دليل شبكة هلب إيج، **توحيد الأجيال من أجل التغيير** ←، وتم نشرها بالتعاون مع وكالة Restless Development وبدعم من الحملة العالمية لمكافحة التمييز على أساس السن.

هلب إيج إنترناشيونال، ص.ب 78840، لندن SE1P 6QR، المملكة المتحدة  
رقم الهاتف 7778 7278 20 (0) 44 + info@helppage.org www.helppage.org

مؤسسة خيرية مسجلة رقم 288180



@HelpAge



HelpAge International

تم ترخيص هذا العمل بموجب "Creative Commons Attribution" - رخصة دولية غير تجارية 4.0،  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>