

استشارة استشارة استشارة استشارة استشارة استشارة استشارة استشارة استشارة استشارة استشارة استشارة
تشار استشارة جلسة استشارية مع معاقين وعائلاتهم من الجالية العربية

تقرير مختصر

1- مقدمة

خلال عامي 2002 و 2003 ، أجرى مجلس ذوي الاحتياجات الخاصة بالاشتراك مع أومبودس مان¹ التابعين لنيو ساوث ويلز لقاءات مع اشخاص يعانون من الاعاقة الجسدية، وكذلك مع عائلاتهم ومن يرعاهم. شملت اللقاءات معاقين من مجموعات ثقافية مختلفة ويتكلمون لغات عديدة. كان الهدف من جلسات الاستشارة المشتركة هو رفع معلومات لمؤسستين حول:

- الخدمات التي يحتاجها المعاقون ومن يهتم بهم
- العوائق التي تحول دون استفادتهم من الخدمات المقدمة، و
- كيف يمكن للناس ان يتجاوزوا المشاكل التي تعترضهم خلال استفادتهم من الخدمات المتوفرة.

سوف يستخدم مجلس ذوو الاحتياجات الخاصة وأومبودس مان المعلومات التي يتم جمعها لتحسين خدماتهما المقدمة، وفي رفع توصيات الى الحكومة، بالإضافة الى استخدامها من قبل مؤسسات خدمة الجاليات.

ان مجلس ذوي الاحتياجات الخاصة هو المستشار الرسمي لحكومة نيو ساوث ويلز لقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة وعوائلهم. يقوم المجلس بمراقبة اداء الحكومة في تطبيق السياسات المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة، ويقدم المشورة للحكومة حول اولويات الخدمات المقدمة، ويتصل بأشخاص معاقين ويتحاور مع عائلاتهم والاشخاص اللذين يقومون على رعاية المعاق.

أومبودس مان مان هي مؤسسة صحية مستقلة وغير ربحية. لدى مكتب أومبودس مان اهتمام خاص بالقضايا التي تهم ذوي الاحتياجات الخاصة اللذين يستخدمون او يحق لهم استخدام الخدمات الاجتماعية المقدمة. تتضمن خدمات أومبودس مان الاتصال بالمرضى للاستفسار عن الخدمات الاجتماعية المقدمة ومراقبة مستوى تقديم الخدمات الاجتماعية المقدمة.

في 17 يونيو عقد يوم للتحاور في ليفربول (Liverpool) مع اشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة العرب وعائلاتهم. اعد التقرير المختصر مجلس ذوي الاحتياجات الخاصة و أومبودس مان ليكون كسجل لما قاله الناس لنا في ذلك اليوم.

¹ سابقاً مفوضية الخدمات الاجتماعية. في 1 ديسمبر 2002 اندمجت المفوضية مع أومبودس مان التابع لآس أن دبليوز

سوف يوزع هذا التقرير على الاشخاص الذين شاركوا في جلسات الاستماع، والوكالات والشبكات التي ساهمت في تسهيل عقد الجلسات، والمؤسسات المهتمة بالموضوع. سيكون التقرير متوفرا باللغتين العربية والانكليزية، وسيُنشر على الموقع الالكتروني لأومبودس مان ومجلس ذوي الاحتياجات الخاصة التابعين لنيو ساوث ويلز. كما سيكون هذا التقرير متوفرا باللغة العربية وبأشكال بديلة حسب الطلب.

سيقوم كل من مجلس ذوي الاحتياجات الخاصة وأومبودس مان بنشر التقرير النهائي حول المشروع في نهاية عام 2003، سيتضمن معلومات حول جميع مواضيع الالاستشارة حالما يكون جاهزا.

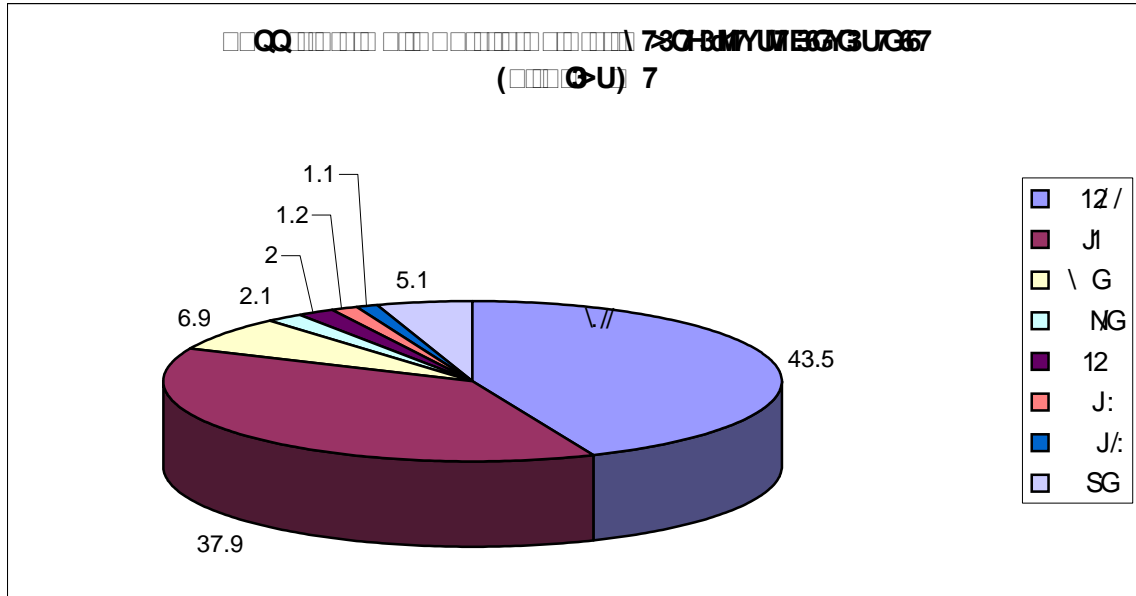
2- خلفيات ذوي الاحتياجات الخاصة الناطقين بالعربية في نيو ساوث ويلز

تتنوع الجماعات الناطقة باللغة العربية في نيو ساوث ويلز، حيث أتوا من بلدان مختلفة ويعتقون ديانات مختلفة. المعلومات في ادناه قد تم استقاؤها من احصائيات سكانية اجريت عام 1996 حول المجموعات السكانية التي تستخدم اللغة العربية داخل المنزل، وقام بدراستها ما كان يعرف سابقا بمفوضية الشؤون العرقية التابعة لنيو ساوث ويلز (اصبحت الآن مفوضية العلاقات الاجتماعية²).

2.1 الناطقين باللغة العربية في نيو ساوث ويلز

يكون الناطقون باللغة العربية المجموعة اللغوية الثانية من حيث العدد بعد اولئك الناطقين باللغة الانكليزية، حيث يبلغ عددهم 125,660 نسمة، (2.1% من سكان نيو ساوث ويلز). حوالي 20 الف شخص افادوا بأنهم لا يجيدون الانكليزية بشكل جيد.

لقد ولد اغلب الناطقين باللغة العربية في نيو ساوث ويلز (43.5%) في استراليا، و 37.9% ولدوا في لبنان. الباقي هم من مصر والعراق وسوريا والاردن والسودان (انظر الرسم التوضيحي).



يعتقد الناطقون باللغة العربية في نيو ساوث ويلز عددا من الديانات والمعتقدات، مثل الاسلام (سنة وشيعة ودروز) والمسيحية (كاثوليك ومختلف الطوائف المسيحية الموجودة في الشرق الاوسط). بلغت نسبة المسيحيون اللبنانيو المولد حوالي 53% من اللبنانيين الموجودين في نيو ساوث ويلز حسب احصاء 1996 (وهم من مذاهب مختلفة ولكن معظمهم من الكاثوليك) بينما كان المسلمون 38%. بينما يكون المسيحيون المصريو المولد حوالي 51% من الجالية المصرية (ينتمون الى مختلف الطوائف المسيحية الموجودة في الشرق الاوسط) بينما كون المسلمون 8%.

ان الجالية الناطقة باللغة العربية في نيو ساوث ويلز، جالية فتية، حيث تتكون في معظمها من اشخاص تتراوح اعمارهم بين 5- 20 عاما (حوالي 16%)، بالاضافة الى انخفاض مطرد في نسب الفئات العمرية الاعلى.

يسكن معظم الناطقين باللغة العربية في سيدني. تتركز الجالية اللبنانية المولد في الضواحي الغربية والجنوبية من سيدني، حيث يقطن اغلبهم في بانكزتاون وكانتيربيري (حوالي 18% في كل واحدة)، بينما في باراماتا (11%). اما الجالية المصرية المولد فتتركز في الضواحي الجنوبية والغربية من سيدني، حيث يقطن غالبيتهم في بلاك تاون (9%) وكانتيربيري وروكدايل (حوالي 8% لكل منها). اعداد قليلة من الناطقين باللغة العربية تسكن في مناطق ايلوارا و هنتر.

2.2 المعاقين من الناطقين بالعربية

لا تتوفر ارقام نهائية عن عدد الاشخاص الذين يعانون من الاعاقة في اوساط الجاليات الناطقة بغير الانجليزية وخاصة تلك الناطقة بالعربية في نيو ساوث ويلز. على أي حال اظهرت احصائيات عام 1998 بأن 15% من سكان نيو ساوث ويلز مهم من المعاقين³. تقدر جمعية الدفاع عن المعاقين المتعددة الثقافات⁴ بأن هناك 217 و396 شخص تقريبا يعاني من الاعاقة في نيو ساوث ويلز، (3.5%) منهم يتحدرون من مجتمعات غير ناطقة بالانجليزية، حسب المعلومات الواردة في احصاء عام 1996.

انه من غير الممكن ان نتكلم بالتعميم عن تجارب المعاقين المنحدرين من مجتمعات ناطقة بالعربية. حيث تتكون النظرة الى الاعاقة عادة بالاعتماد على القيم الدينية والثقافية والتجربة الشخصية. كل مسلم او مسيحي لديه تفسيره الخاص للاعاقه، وغالبا ما يكون هناك اكثر من تفسير. هناك امثلة في الثقافة المسيحية لتفسير الاعاقه، فهناك تفسير على انها عقاب على الاثام المرتكبة، وهناك تفسير آخر يقول بأنها هبة. وهناك امثلة في الثقافة الاسلامية حول الاصابة بالاعاقه، كونها شيء دوني، وفي امثلة اخرى هي مصدر للتعلم⁵.

كما تساهم الثقافة العائلية والاجتماعية في تكوين المواقف من مسألة الاعاقه. فبينما تعتبر الالهية التقليدية للعلاقات العائلية والولاء للعائلة مصدرا للدعم الكثير من المعاقين الناطقين بالعربية، الا ان هذا لا يمنع وجود شعور بالعار من الاعاقه بين المجموعات والعوائل، مما يؤدي الى التعامل مع مسألة الاعاقه وكأنها شيء معيب او امر محظور.

³ أي بي أس (ABS) (1998) الاعاقه، المسنين وجلسائهم: ملخص تقصي الحقائق

⁴ جمعية الدفاع عن المعاقين المتعددة الثقافات (2000) كلام اقل، فعل اكثر ص 38

⁵ جمعية الدفاع عن المعاقين المتعددة الثقافات (2000) كتاب حقائق الاعراق والاعاقه

3. كيف تم التحاور

لقد تم التحاور مع الاشخاص المصابين بالاعاقة وعائلاتهم والمنحدرين من مجتمعات ناطقة بالعربية، من خلال "يوم التحاور" الذي عقد في ليفربول في 17 يونيو 2002. كان يوم مفتوح لجميع المعاقين الناطقين بالعربية وعائلاتهم. وقد تم الاعلان عن الفعالية في المؤسسات في المؤسسات الاجتماعية، وخاصة تلك التي تهتم بشؤون ذوي الاحتياجات الخاصة، والصحف العربية، واذاعة أس بي أس (SBS)، وتلفزيون كوميونتي (القناة 31) كما دعي موظفي الشؤون الاجتماعية لتمرير المعلومات الى عملائهم.

في اليوم المفتوح للتحاور، شكل المشاركون مجموعات صغيرة لمناقشة أمور مهمة اثارها مكتب أومبودس مان. رافق تلك المجموعات موظفو خدمات اجتماعية يتحدثون اللغتين العربية والانكليزية، وقد تم اجراء جلسات الاستشارة والاستشارة بكلا اللغتين. قام الموظفون بتدوين ملاحظات المشاركين باللغة الانكليزية على اوراق كبيرة وبحضور المشاركين. لجنة اخرى عقدت جلسة استشارية باللغة الانكليزية وخصصت للعمال الناطقين بالعربية والذين حضروا منتدى الحوار. تم استخدام منظمو النشاط والكتاب من قبل منظمات اجتماعية.

4- المشاركون

شارك اربعة عشر معاقا وعائلاتهم في يوم الاستشارة المفتوح وتحاوروا مع اللجان المكلفة بالاتصال بهم. قدم سبعة من المشاركين (50%) معلومات ديموغرافية (ست نساء ورجل واحد). أفاد شخص واحد بأنه يعاني من الاعاقة بينما افاد الستة بأنهم اعضاء في عائلات تضم شخصا معاقا. اربعة منهم قالوا بأن احد افراد العائلة قد تكبد اعاقة عقلية او نامية على انها السبب الاساسي للاعاقة. اثنان من المشاركين قالوا بأن سبب الاعاقة الاساسي لافراد عائلتهم كان جسديا ومشارك لم يسجل افادته). كان معدل عمر المشاركين 43 عاما، تراوحت بين 30 و 55 عاما. ثلاثة مشاركين افادوا بأن اللغة المفضلة لديهم هي اللغة العربية، وثلاثة قالوا بأنهم لا يجدون ضيرا في استخدام اللغتين معا (مشارك لم يدلي برأيه).

تم تشكيل مجموعتي بحث يتألف كل منها من سبعة اشخاص، وقد اختار المجموعة التي يودون الالتحاق بها. شارك مع كل مجموعة ثلاثة موظفين يجيدون اللغتين العربية والانجليزية، وبحوزتهم مجموعة من الاسئلة المنقحة.

5. ماذا اخبرنا الناس

5.1 خبرة الدعم والمساعدة

سألنا المشاركين عن الأمور التي تعجبهم والتي لا تعجبهم في طريقة تقديم الدعم والمساعدة، المتعلقة باعاقتهم أو إعاقة أحد أفراد عائلاتهم.

بصورة عامة، قال المشاركون بأنهم يقدرّون عالياً خدمات الدعم الرسمية التي يستخدمونها. تشمل هذه الخدمات فترة الإجازة التي اعتبرها المشاركون مهمة للعائلات لأنها تشكل إراحة للعبء عن طريق رعاية عضو العائلة المعاق لمدة 24 ساعة، الرعاية الشخصية داخل المنزلية، خدمات التدخل المبكر العلاجية، والخدمات المالية لتمويل التعديلات المنزلية وخدمات التوصيل والنقل. كما تمت الإشادة بخدمات الترجمة.

ورغم الإشادة التي يقدمها المشاركون إلا أنهم تحدثوا عن أمور تعجبهم وأخرى لم تعجبهم. شمل حديثهم المستوى العام للخدمات من حيث توفرها ونوعيتها ومرونتها.

توفر الخدمات المحدودة

عبر المشاركون عن إحباطهم من توفر الخدمات المحدودة. شملت الأمثلة التي قدموها افتقاد خدمات فترات الإجازة المحلية (خدمات الإجازة المحلية، وخيارات الإجازة في المراكز العلاجية)، قوائم الانتظار للحصول على خدمات العناية الشخصية، وافتقار عام لخدمات التدخل المبكر والعلاج للاطفال.

وقال عدد من المشاركين بأن العائلة كانت مصدرهم الرئيسي في تحصيل الدعم للشخص المصاب بالاعاقة، وقدموا على ذلك أمثلة عديدة، في ظل غياب الخدمات المقدمة.

نوعية الخدمات

قال بعض المشاركون بأن نوعية الخدمات تهمهم. فمثلاً، مع الإشادة العالية بطاقتهم الرعاية، إلا أن قضايا مثل عدم الاعتماد على الموظف (يصل متأخراً)، ضعف التدريب أو عدم وجود تدريب للطاقتهم، والافتقار لطاقتهم الإسعاف في بعض الوكالات، هو مصدر إحباط بالنسبة لهم.

قضايا ثقافية

من الأمور التي تتعلق بنوعية الخدمات، أثرت أمور تتعلق بالثقافة التقليدية ومواقف الموظفين التي تترتب عليها. توفر موظفين وموظفات لتلبية الاحتياجات الثقافية التقليدية والدينية لمستخدمي الخدمات قد تم الإشادة بها، إلا أن توفرها كان محدوداً.

عدم حساسية الموظف وافتقاره للتدريب والخلفية الثقافية كان أمراً صعباً على بعض العائلات. ومثال على ذلك، عبر المشاركون عن تحفظهم تجاه الموظفين الذين يجيزون لأنفسهم الحكم على الأمور بناءً على افتراضاتهم حول الشخص وثقافته.

مرونة الخدمات

قال المشاركون بأن مرونة الخدمات امر مهم بالنسبة لهم. فمثلا، بينما تم الاشادة بخدمات فترات الاجازة بشكل عام، قال مشاركون واحد بأن مرونة الخدمة يحددها مقدم الخدمة، مما يقلل من استفادة العائلة من الخدمة المقدمة.

عبر المشاركون عن احباطهم من الافتقار للمرونة في الخدمات نظرا لنظام الرعاية الغير مركزي، والضوابط الشديدة في تقديم الخدمات لدى بعض الوكالات الخاصة. كما تم تقديم بعض الامثلة عن الاحباط الحاصل نتيجة ضوابط الرعاية الشخصية المنزلية التي تعيق بالتالي تقديم المساعدة في التغذية الانبوبية، وضوابط السلامة والصحة المهنية التي ترتب بموجبها تكاليف باهظة على العائلات لاجراء التعديلات المنزلية. وابدى المشاركون عدم ارتياحهم من ضوابط فترات الاجازة التي تمنع الخدمة من تقديم العناية الطبية وتنفيذ الوصفات الطبية، كما تمنع الاستفادة من تراكم ساعات فترات الاجازة الغير مستخدمة.

5.2 موانع الاستفادة من الخدمة

سالنا المشاركون عن الاسباب التي تُصعب عليهم الحصول على الدعم والمساعدة التي يحتاجونها او يريدونها.

اعطى المشاركون موانع عديدة تشبه النواحي السلبية في محاور الخدمات التي سبق الحديث عنها، والتي جعلتهم بالتالي يتوقفون عن الاستفادة من الخدمات او يحددوا استفادتهم منها. تتعلق هذه الموانع بتوفر الخدمات ونوعيتها، بالاضافة التي امور تتعلق بالتحديد بموانع ثقافية ولغوية.

الافتقار للمرونة واهلية الاستخدام

الى جانب الافتقار للخدمات (بالتحديد فترات الاجازة والعناية المنزلية الشخصية)، فإن مسألة اهلية الاستخدام والافتقار للمرونة جعل الاستفادة من الخدمات صعب على الكثير من الناس. مثال على ذلك، قالت مشاركة بأنها حصلت على القليل من الدعم لتستطيع الاستفادة من خدمات رعاية المسنين لو الدها، وذلك بسبب تصنيف لخدمتهن التي منعتهم من الاستفادة من يوم رعاية المسنين نظرا لوضعه كلاجيء. وقالت اخرى بأن الخدمات المنزلية قد سحبت عندما قررت المؤسسة بأن اعضاء العائلة من الخط الثاني يجب ان يكون لهم دور فاعل في العناية بالشخص الذي يعاني من الاعاقة.

الحصول على خدمات فترات الاجازة

قال الموظفون الذين يتحدثون اللغتين العربية والانجليزية بأن الكثير من العائلات تجد صعوبة في الاستفادة من خدمات فترات الاجازة من اجل ابناءهم الذين يعانون من الاعاقة، عندما يقومون بالسفر الى الخارج من اجل القيام بالواجبات العائلية. ان

فترات العناية التي يطلبونها عادة تفوق عدد الساعات المتاحة رسمياً، وهناك قصور في الفهم لدى مؤسسات الخدمات، لأنه ليس من المناسب أخذ الشخص المعاق الى بلد يفترق الى مقومات العناية بذوي الاحتياجات الخاصة.

النوعية الرديئة للخدمات

ان المستوى المنخفض لنوعية للخدمات ادى الى حرمان بعض المشاركين من الاستفادة منها، كما ادى ذلك الى تدني ثقة مستخدمي الخدمات بالخدمات المقدمة وبالتالي انخفض معدل اعتمادهم عليها. مثال على ذلك، ان احد المشاركين كانت لديه مخاوف حول معايير السلامة المنخفضة خلال فترات الاجازة نظرا لوجود تجمعات لعملاء غير ملائمين، الامر الذي اثر بالتالي على مستوى استخدامه للخدمات.

الامور المالية

أثيرت المشاكل المالية بالتحديد كموانع تحول من الاستفادة من الخدمات. تضمنت الامثلة على هذه الصعوبات تكاليف السفر العالية والغير متوفرة محليا، مثل الخدمات الطبية والعلاجية وتكاليف المعدات العالية، مثل الكراسي المتحركة. كما اشار الموظفون هذه القضية، حيث قالوا بأن هناك الكثير من العوائل قد تكبدت تكاليف مالية عالية من اجل المحافظة على قيمها التقليدية بالاضافة الى تكاليف تكبدتها من جراء امور متعلقة بالاعاقة، مثل السفر الى البلد الاصلي وارسال الاموال الى العائلة في الخارج ودراسة الابناء على نفقتهم الخاصة.

صعوبات التعرف على نظام الخدمات

جميع المشاركين قالوا بانهم في نقطة ما، واجهوا صعوبات تصل الى الاحباط في التعرف على نظام الخدمات، ويجاد الخدمة المناسبة. مثال على ذلك ان احد المشاركين قال بأنهم اضطروا الى طلب المساعدة في للتعرف على الخدمة المناسبة. وقال آخر بأنهم عندما نجحوا في التوصل الى موظف يستطيع ان يفيدهم بالتعرف على الخدمة المناسبة، كان الوقت قد فات ولم يستطيعوا الاستفادة من اي خدمة.

يشعر المشاركون بأن الصعوبات التي يعانونها في ايجاد الخدمة المناسبة ومناقشة النظام المعمول به قد فاقمتها صعوبات الاتصال والتواصل، بما فيها الافتقار الى معلومات الخدمات باللغة الانكليزية المبسطة، وصعوبات الاتصال بالموظفين باللغة الانكليزية، والافتقار الى موظفين مزدوجي اللغة. كما ان الافتقار الى موظفين حساسين تجاه ثقافة الآخر قد منع بعض المشاركين من الاستفادة من الخدمات المقدمة. كما ذكر بعض المشاركون وجود مشكلة في عدم اعطاء موظفو الخدمات الاجتماعية معلومات دقيقة وكاملة، خاصة عندما يتم تقديم المعلومات بالاستناد الى افتراضات شخصية من الموظف لما يمكن ان تحتاجه عائلة معينة. بالاضافة الى صعوبات الاتصال والتواصل، أشار المشاركون الى ان الافتقار الى خدمات ذات احساس عال بثقافة الآخر يعتبر عائقا لهم من الاستفادة من الخدمات. الموظفون

المزدوجو اللغة ساندوا هذا الرأي بالقول ان العملاء غالبا ما يطلبون مساعدتهم لتوضيح المعلومات سواء المكتوبة منها او الملقاة شفويا والتي تتعلق بالخدمات المقدمة، وانهم غالبا ما طلب منهم التفاوض بالنيابة عن العائلة للحصول على الخدمات.

طلب المساعدة

قال بعض المشاركون بأنهم يشعرون بالاهانة عندما يضطرون الى الحصول على الخدمة او المساعدة. هذا، بالإضافة الى توقعات تعتمد على ثقافة المشاركين منعتهم من السعي للحصول على المساعدة. مثال على ذلك، احدى المشاركات قالت بانها رغم حاجتها للمساعدة في خدمات الجليس بعد اصابة زوجها بذبحة صدرية، فانها لم تطلب المساعدة من الخدمات الاجتماعية لأنها شعرت بشعور قوي بأن الاعتناء بزوجها من واجبها هي. بينما قالت اخرى، بأنها شعرت بأنها وعائلتها سوف يقعون في حرج اذا ما استخدموا ما تقدمه الخدمات الاجتماعية، والسبب في ذلك يعود الى امرين، الاول ان العناية بالمعاق واجب شخصي، والثاني مسألة كرامة حسب تقاليد المجتمع الذي قدموا منه حيث يجب ان يقدموا الدعم بانفسهم لعضو العائلة المحتاج.

5.3 مناقشة العوائق

سألنا المشاركين عن الطرق التي من شأنها تطوير طريقة حصولهم على الدعم والمساعدة التي يحتاجونها. كان الجواب من الغالبية العظمى من المشاركين بأن معلومات متاحة وتأخذ بعين الاعتبار ثقافة الآخر واقسام خدمة اجتماعية مرنة، ستساعد كثيرا في حل المشكلات التي يعانون منها.

لغة سهلة

قال المشاركون بأن معلومات مكتوبة بلغة انكليزية سهلة ستساعد كثيرا في فهم الخدمات المقدمة، وبالتالي اتخاذ القرار الصحيح. بينما قال آخرون بأنهم بحاجة الى توفير موظفين مزدوجي اللغة، في مكان ما من النظام لكي يستطيعوا مساعدتهم في التفاوض من أجل الحصول على ما يريدون.

معلومات متاحة

قال الموظفون المزدوجو اللغة، بأنه كان هناك حاجة ملحة الى وجود معلومات من السهل الحصول عليها، وبالتحديد معلومات افضل حول حقوق الدعم وما الذي يمكن ان يتوقعه المرء من الخدمات المقدمة. ورغم ان محو الامية بين البالغين هي قضية في المجتمع، الا ان العاملين قالوا ان تقديم معلومات الى الشباب والاطفال امر مهم ايضا، كما كان يتبع في الماضي اسلوب النشر المنظم والمتكرر عن طريق الاذاعة والتلفزيون. وقد اجمع المشاركون على ان الموظفون العرب بحاجة الى مصادر معلومات افضل ليساعدوا العوائل التي تتصل بهم، أي ان يتم تزويد موظفي الخدمات الاجتماعية بمعلومات افضل عن الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، لأنهم

قد يكونون نقطة الاتصال الرئيسية مع فريق الدعم، كما يجب توفير معلومات حول خدمات الدعم باللغة العربية المتوفرة في خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.

فهم طبيعة المرونة

يقول المشاركون بأن مقدمو الخدمات يحتاجون الى فهم افضل لثقافتهم عندما يعملون معهم، وعليهم تجنب الافتراضات الشخصية في تقرير ما يحتاجونه. كما قالوا، يجب ان تكون الخدمات اكثر مرونة لتلبي احتياجاتهم في ما يتعلق بالعلاقة بذوي الاحتياجات الخاصة ومتطلباتهم الثقافية.

تبنى الموظفون المزدوجو اللغة هذا الطرح. لقد قالوا بأن ليس جميع العائلات تحتاج بالضرورة الى موظف يتكلم العربية، نظرا لوجود مخاوف حول خصوصياتهم. على أي حال، انه لمن المهم ان يكون لدى الموظفين معرفة وفهم للخلفية الثقافية لعملائهم، لكي يستطيعوا تقديم تقييم سليم يأخذ الثقافة الاصلية للعميل في نظر الاعتبار، بالاضافة الى كون الامر خبرة للموظف. مثال على ذلك، احد الموظفين قال انه امر عادي لكثير من العوائل الناطقة بالعربية ان يرحبوا بموظف رسمي في منازلهم، وتقديم افضل طعام لديهم، لذلك حدث في بعض الاحيان ان اوصى موظف غير ناطق بالعربية بأن العائلة الفلانية لا تحتاج الى الخدمات الاجتماعية نظرا لأنهم قدموا له طعاما صحيا جيدا.

من جهة اخرى، قال الموظفون المزدوجو اللغة بأن التعامل مع شبكات الدعم الناطقة بالعربية كان امرا مهما لمساعدة العائلات في التفاوض حول النظام. وبينما يعتبر الموظفون الناطقون بالعربية والانكليزية والذين لديهم وعي ثقافي امرا مهما، الا ان اولئك الموظفون قالوا بأن استخدام موظفون ناطقون بالعربية كان امرا ملحا على مستوى دوائر صناعة القرار، كي يساعدوا الخدمات الاجتماعية ليطوروا اجراءات وسياسات تأخذ بنظر الاعتبار ثقافة الآخر.

5.4 حل المشاكل وتقديم الشكاوى

سألنا المشاركين عن ماذا يمكنهم فعله اذا لم تنفعهم الخدمات والمساعدة التي يحصلون عليها، او انهم يعانون من مشكلات مع مقدم الخدمة. افاد المشاركون بوجود قصور في معرفة المكان الذي يمكن ان يلجأون اليه اذا ما واجهتهم مشكلة مع الخدمات المقدمة، وانهم يكرهون تقديم شكوى اذا ما حدثت مشكلة.

فقر المعلومات حول عملية تقديم الشكاوى

قال المشاركون بانهم غالبا ما كانوا يجهلون الى اين يمكنهم الذهاب لتسجيل شكوى معينة. وربط العديد من المشاركين الفقر في المعلومات المتوفرة حول طريقة تقديم

الشكاوى بفقر عام في المعلومات المقدمة حول خدمات الدعم المقدمة. مثال على ذلك، افاد عدد من المشاركين بانهم اعتمدوا بشكل كبير على الخدمات التي استخدموها بسبب المعلومات المتوفرة عنها، لكن دوائر الخدمات لا تفيدهم دائما بخدماتها او خدمات الدوائر الاخرى وخيار تقديم الشكاوى. احد المشاركين قال بأنه سعى للحصول على نصيحة موظف ناطق بالعربية اذا ما واجهته مشكلة. ويقول الموظفون بأن العملاء غالبا ما كانوا يجهلون عن الهيئات المعنية بالشكاوى وحقوقهم في تقديم الشكاوى، وانهم غالبا ما يحاولون الاستفادة من موظف ناطق بالعربية في خدمة معينة، ليحصلوا منه على معلومات عن الخدمات الاخرى او للحصول على معلومات للتعامل مع مشاكل اعترضتهم مع خدمات اخرى يستخدمونها.

عدم الرغبة بتقديم الشكاوى

يبدو ان التردد في تقديم الشكاوى يعود الى اعتبارات ثقافية، وتجارب سلبية ماضية في تقديم الشكاوى. بينما عبر عدد من المشاركين عن امتنانهم للخدمات التي يحصلون عليها، لذلك فهم لا يقدمون شكاوى. هذا الطرح قد حصل على تأييد الموظفين الذين ايدوا الحقائق المطروحة، كما بينوا بأنه بالاضافة الى عدم معرفة عملائهم بحقوقهم في تقديم الشكاوى، وانهم لم يرغبوا بتقديم شكاوى حول الخدمات الاجتماعية التي اعتبرت في كثير من الاحيان على انها خدمات حكومية.

عدد من المشاركين ارجعوا عدم تقديمهم للشكاوى الى تجارب سلبية سابقة مما حدا بهم الى التردد بتقديم شكاوى جديدة. مثال على ذلك، قالت احدى المشاركات بانها وبعد ان تقدمت بشكاوى الى مقدم الخدمة حول تخفيض خدمات العلاج، تم اخبارها في وقت لاحق بأن قضيتها قد نوقشت وانهم وجدوا بأنها شخص يصعب ارضاءه. بعد ذلك لم تعد تعتبر الشكاوى على انها حل. مشاركة اخرى قالت بأنها عندما تقدمت بشكاوى حول مستوى تقديم خدمة معينة، شعرت بانها ملامة لتقديمها الشكاوى وخلقها لمشكلة بنفسها نظرا للطريقة التي عاملها الناس بها نتيجة مرضها العقلي.

المناقشة

ان عدد عينات الاشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة وعوائلهم الذين شاركوا في هذه الجلسة الاستشارية صغير، ولا يمثلون الجالية بكاملها، لذلك يجب توخي الحذر في التعامل مع المعلومات المقدمة من المشاركين. ولكن على أي حال، فإن الموظفين المخصصين للجالية الناطقة بالعربية والذين شاركوا في الجلسة اشاروا الى ان المعلومات المقدمة من قبل المشاركين هي معلومات متسقة، وجاءت على شكل تقارير سردية من عملائهم.

ان ذوي الاحتياجات الخاصة من الناطقين بالعربية يعانون مصاعب مضاعفة في الحصول على حقوقهم وسط اوساط المجتمع الرئيسية، بالاضافة الى حقوقهم كذوي احتياجات خاصة والحقوق المتعلقة بخدمات الدعم والمساعدة. ان القضايا التي اثيرت في جلسة الاستشارة قد اشارت الى الحاجة لمعلومات متاحة حول خدمات دعم ذوي الاحتياجات الخاصة المقدمة اليهم والى عائلاتهم، والاكثر اهمية خدمات الدعم المقدمة للجالية الناطقة بالعربية. كما اثيرت مسألة الحاجة الى معلومات متوفرة حول حقوق الناس وآليات حماية المستهلك، بما فيها خيار رفع الشكاوى على الخدمات الاجتماعية وخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.

ان خصائص الجالية الناطقة بالعربية في نيو ساوث ويلز تقدم بعض المؤشرات حول طريقة مناقشة هذه القضايا. مثال على ذلك، ان التوزيع المادي للجالية الناطقة بالعربية في نيو ساوث ويلز يقدم دليلا على السعي وراء المعلومات عن طريق مجموعة من وسائل الاعلام. كما تقدم احصائيات الفئات العمرية للجالية مؤشرا حول الجهة التي يجب ان توجه اليها المعلومات، وكيف تقدم تلك المعلومات.

كما اثارت الجلسة الاستشارية هذه الحاجة الى دوائر تقديم للخدمات الاجتماعية تقوم على الاحساس بثقافة الأخر ومنبثقة من الخدمات الاجتماعية وخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة. وبينما هناك حاجة كبيرة لرفع كفاءة الخدمات المقدمة، الا ان جلسة الحوار والاستماع هذه تقدم مؤشرا على احتياجات ثقافية معينة لتلبية حاجات الاشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة من الجالية الناطقة بالعربية. ان مقدمي الخدمات الاجتماعية بحاجة الى ارساء سياسات واجراءات لدمج المعرفة بالخلفية الثقافية العربية في اطار عمل دوارتهم التدريبية من أجل تلبية حاجات الافراد والعملاء.

الكثير من المسائل التي أثيرت من قبل المشاركين في الجلسة الاستشارية مطابقة لتلك التي أثيرت من قبل اناس آخرين يعانون من اعاقات ومن جلسائهم⁶. جلسات مناقشة أكثر تفصيلا سوف تقدم في الجلسة الاستشارية هذه وجلسات اخرى مماثلة، سوف تُضمن في التقرير النهائي لهذا المشروع.

7. ما الذي تعلمناه من تجربة الاستشارة

لقد تعلمنا من الجلسة الاستشارية هذه عددا من الاشياء حول كيفية زيادة مشاركة الاشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة والمنحدرين من الجاليات الناطقة بالعربية في الجلسات الاستشارية.

⁶ مثال: التحقيق البرلماني في الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة، استلم مساهمات مكتوبة، استمتع الى شهادات وعقد جلسات استشارية لابناء الجاليات من ذوي الاحتياجات الخاصة، واعضاء من عائلاتهم، ومحامون، ومجهزو خدمات ودوائر حكومية، بما فيهم أناس من خلفيات ثقافية غير ناطقة بالانجليزية. لقد وجد التحقيق بأن اولئك الذين ينتمون الى جاليات غير ناطقة بالانجليزية ناقصة التمثيل في دوائر الحصول على الخدمات الاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة، وقد قدمت توصيات في تقريرها النهائي "لنجعلها حقيقة" لمعالجة عدم التوازن هذا.

- اختيار المكان المناسب، الذي يقع بالقرب من مواقع المواصلات العامة، والذي يعتبر مركزا لتجمع المجموعات التي ينتمي المشاركون اليها. قد يتطلب الامر عدة مواقع.
- استشارة الموظفين المعينين لخدمة الناطقين بالعربية من اجل تحديد طرق الاستشارة المناسبة.
- الاستفادة من دعم مؤسسات الجالية لتسهيل اقامة المناسبات وتوزيع المعلومات.
- في المؤسسات الاكبر حجما او التي لا تخدم جالية معينة، تسهل اقامة اتصال مباشر مع الموظفين الذين يعملون مباشرة مع ابناء الجالية في اي مكان.
- مشاركة عميد الجالية لتقديم الترحاب في المناسبات الكبيرة ولتشجيع الناس على المشاركة في عملية الاستشارة.
- منح المساعدة وتكاليف النقل وتقديم الجليس المناسب لدعم المشاركين.
- جلسات تذكيرية ثقافية. هذا النشاط يوفر للمؤسسات والافراد فرصة التحدث بانفتاح بعيدا عن الرسمية.

8. تقام في عامي 2002-2003 جلسات استشارية اخرى مع اشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة وعائلاتهم ممن ينتمون الجاليات الناطقة باليونانية والاسبانية والاطالية والفيتمامية والصينية سوف تقدم التقارير الموجزة بعد الجلسة الاستشارية لكل جالية. من المتوقع ان يتم تقديم التقرير النهائي للمشروع في نهاية عام 2003.

اذا كنتم تودون التعليق على اية قضية اثرت في هذا التقرير المختصر يرجى ارسال ملاحظاتكم مكتوبة او بالهاتف او بالبريد او البريد الالكتروني على العناوين التالية:

سوريلي

مديرة المشروع

مجلس ذوي الاحتياجات الخاصة في نيو ساوث ويلز

ليفل 21، 323 شارع كاستيليرينغ

سيدني نيو ساوث ويلز 2000

slee@discoun.nsw.gov.au

ميليسا كليمنتس

مسؤولة المشروع

أوميودس مان نيو ساوث ويلز

ليفل 24، 580 شارع جورج

سدني نيو ساوث ويلز 2000

mclements@ombo.nsw.gov.au

سوف ينظر في جميع الملاحظات الواردة لادماجها في التقرير النهائي للمشروع.