

جمعية الشبان المسيحية - القدس
برنامج التأهيل



نحو بيئة أمنة للتنوع

دليل يقدم

مفردات وطرق جديدة للتواصل مع
الأشخاص ذوي الإعاقة

لنعمل معاً من أجل المساواة

لضمان المشاركة الشاملة والفعّالة والحريات
الكاملة والاحترام للجميع،

رُبما قد حان الوقت لإيجاد بيئة مفاهيمية جامعة تحضن
الجميع من خلال اللغة

الطبعة الثانية : كانون الثاني 2015

جمعية الشبان المسيحية - القدس
برنامج التأهيل



نحو بيئة أمنة للتنوع

دليل يقدم

مفردات وطرق جديدة للتواصل مع
الأشخاص ذوي الإعاقة

لنعمل معاً من أجل المساواة

لضمان المشاركة الشاملة والفعّالة والحريات
الكاملة والاحترام للجميع،

رَبَّما قد حانَ الوقتُ لإيجاد بيئة مفاهيمية جامعة تحضُنُ
الجميع من خلال اللغة

الطبعة الثانية : كانون الثاني 2015

مقدمة

إنَّه لَمِنْ الهام جداً أن نُدرِك بأن هناك مفردات وكلمات يتم استخدامها بكثرة في البيئة المحيطة وهي واسعة الانتشار، والتي تقع على المسامح وكأنها مُسببة أو مُهينة، وذلك لأنها تُعزِّز التوجهات والممارسات التمييزية والصور النمطية والأحكام المُسبِّبة بين العامة.

في هذا السياق، وبكل بساطة واحترام، اسمحوا لنا أن نتخصص في هذا الدليل بعرض مقارنة بين ما نقول وما نفعل، وما يجب أن نقول ونفعل، كي نضمن تواصلًا إيجابيًا مع الأشخاص ذوي الإعاقة، تواصلًا يضمن لنا الانسجام والعدالة وعدم التمييز السلبي من خلال اللغة أو السلوكيات البسيطة، التي تتطلب منا قرار شخصي.

بمعنى آخر، هي لا تحتاج لقانون، لا تحتاج لقرار من الرئيس أو الوزير أو عضو المجلس التشريعي، سوف تكونون أنتم الرئيس والوزير وعضو المجلس التشريعي بهذا الشأن.

تتمتع اللغة في الغالب بالقوة والسلطة الثقافية، الأوصاف القديمة وغير الدقيقة بالإضافة إلى الاستخدام غير المناسب للتشخيصات الطبية، هذا كله يعزِّز الصور النمطية المغلوطة كما يعزِّز الحواجز والمعوقات ذات الصلة بالتوجهات المجتمعية السلبية بشكل متطرف في التأثير في كثير من الأحيان.

عندما نرى التشخيص الطبي وكأنه الصفة الوحيدة التي لدى شخص ما، نحن بالتالي نُقلِّد من قيمة هذا الشخص كإنسان، نُجرِّده من قيمته وكيونته، لكونه في نواحي معينة لا يتفق مع ما هو دارج ومُتوقَّع ومألوف في المجتمع.

وبنوايا جيدة، نحن نركز على ما هو مختلف في القدرات الحسية أو الجسدية أو الذهنية لهؤلاء الأشخاص ونتجاهل قلوبهم وأذهانهم وقدراتهم. وفي الغالب، فإن الاعتماد على التشخيص الطبي فقط لتحديد طبيعة ومكان عمل الأشخاص أو أماكن وأشكال حياتهم اليومية أو متطلباتهم التعليمية، هذا يؤدي إلى تكريس العزل والإقصاء والتهميش بأنواعه ومجالاته المختلفة، كما يعزِّز التوجهات الخيرية والمساوية في التعامل معهم.

نحن نُخاطب في هذا الدليل كافة المواطنين/المواطنات الفلسطينيين/ال فلسطينيات: الطلبة، المعلمين والمعلمات، مُدراء ومديرات المدارس والمؤسسات المختلفة، السائقين، العاملين والعاملات في أجهزة الأمن والشرطة المختلفة، الموظفين والموظفات في الوظيفة العمومية، الأسر، العاملين والعاملات في البلديات والمجالس المحلية، صنَّاع وأجْدِي القرار، العاملين والعاملات في القطاع الخاص...

إهداء وشكر

نهدي هذا الدليل

لكل الأشخاص ذوي الإعاقة، لأسرهم، لكل المناضلين/ات من أجل نيل حقوقهم/ن وكرامتهم/ن الإنسانية، لكل من يساهم/ت في بناء مجتمع عادل مبني على التعددية والتنوع، وتقبل الاختلاف واحترام خصوصية الآخر،

ونشكر

كل من ساهم/ت في إعداد هذا الدليل ونخص بالذكر الأشخاص ذوي الإعاقة أنفسهم الذين شاركوا في المجموعات المركزية وممثلي/ات المؤسسات والمجتمع المحلي،

كما نشكر أخصائيي/ات الجمعية الذين عملوا على إدارة وتنسيق ورش العمل هذه، كما نشكر موصول للأنسة شذى أبو سرور على عملها المميز في تجميع مخرجات ورش العمل وصياغتها بموضوعية وبأمانة علمية قبل أن تضعها في هذا الدليل

منهجية إعداد الدليل

تمثلت منهجية إعداد هذا الدليل بالتشارك والمشاركة الكاملة للأشخاص ذوي الإعاقة وعدد من المؤسسات العاملة في مجال الإعاقة كما عدد من أعضاء/ عضوات المجتمع المحلي، وذلك من خلال ما يلي:

1. ورشات عمل تشاركية مع الأشخاص ذوي الإعاقة ومجموعات من أعضاء المجتمع المحلي كما مجموعة من المؤسسات متعددة الاهتمامات ومجالات العمل لتكون ممثلة للمواقع الجغرافية المختلفة والنوع الاجتماعي والإعاقة، وذلك لخصر المفردات المتداولة في المجتمع الفلسطيني وسياقات استخداماتها، هذا بالإضافة إلى السعي لخصر الموافق التي يتعرض لها الأشخاص ذوو الإعاقة لدى التفاعل والمشاركة في المجتمع على اختلاف ميادينه. وذلك على النحو التالي:
 - أ. ورشة العمل مع أعضاء/عضوات من المجتمع المحلي في محافظة الخليل.
 - ب. ورشة العمل مع مجموعة من ممثلي/ ممثلات المؤسسات في محافظة رام الله.
 - ج. ورشة العمل مع مجموعة من الأشخاص ذوي الإعاقة في محافظة جنين.
2. مُراجعة بعض الأدبيات ذات العلاقة للاستفادة من تجارب أخرى مُشابهة لهذه الخطوة.
3. صياغة الدليل عبر إشراك ومشاركة مجموعة من الأشخاص ذوي الإعاقة والتشاور معهم.

نحن نتحدث معكم جميعاً ونرجو منكم أن تمنحوا أنفسكم بعض الوقت بالتفكير في اللغة المقترحة في هذا الدليل، نحن نعمل في سبيل إزالة الحواجز الثقافية والتعلم والمساهمة في تصميم مجتمع فلسطيني مُتاح للمشاركة الكاملة والشاملة والفعّالة لجميع المواطنين/المواطنات دون تمييز على أساس الإعاقة أو على أساس نوع الصعوبة، وذلك ضمن بيئات يسودها الاحترام والمساواة والعدالة الاجتماعية.

هل تعلم؟؟؟

- بأن عدد الأشخاص ذوي الإعاقة في العالم قد وصل المليار شخص: أي ما نسبته 15% من سُكّان العالم؟
- بأنّ الإعاقة/ الصعوبة ليست جُراً على الأشخاص ذوي الإعاقة: أي لا حصانة لدى أحد، وكُنّا مُعرّضٌ لأن يصبح شخص ذا إعاقة أو أب أو أم لشخص ذي إعاقة، من خلال حادث أو منذ الولادة أو لدى الوصول لمرحلة عمرية ما؟؟؟
- بأنّ العديد من نتائج الدراسات تُفيد بأنّ عدد كبير من الأشخاص ذوي الإعاقة يفضلون التسرب من المدارس أو ترك أماكن العمل أو عدم الخروج من المنازل بسبب اللغة والطرق غير المناسبة المستخدمة في التواصل معهم كما النظرات المتسائلة التي تستفزهم من قبل العديد من أفراد المجتمع؟
- بأنّ الإعاقة هي ليست بالضرورة مرض؟
- بأنّ الإعاقة هي جزء لا يتجزأ من أشكال التنوع الطبيعي، وبأنها على الإطلاق لا تجعل من أحدٍ غير طبيعي أو غير عادي؟

إضاعات عامة

عندما نُنعتُ الأشخاص ذوي الإعاقة بالعاجزين/ العاجزات، هذا نعتٌ غير مناسب لأنه يساوي الإعاقة بالمرض فتصبح الإعاقة مرادف لما هو غير شرعي أو غير صحيح، أو ما لا قيمة له.

• الكرسي المتحرك يعني استقلالية وحرية للعديد من الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية الذين يستخدمونه، وهو ليس كما يظن العديد من الأشخاص بدون إعاقة، هو ليس سجنًا، ليس عيبًا، وفي وصف هذه المجموعة من المواطنين/المواطنات، هم يفضلون/هن يفضلن أن نصفهم بالأشخاص الذين يستخدمون الكراسي المتحركة.

• أما في وصف دورات المياه على اللافتات، فإنه لمن غير المناسب أن نكتب: دورات مياه للمعاقين/ات أو للمعوقين/المعوقات أو لذوي الاحتياجات الخاصة أو للأشخاص ذوي الإعاقة، ويُفضّل في هذا السياق أن نكتب: دورات مياه مُؤاتمة.



• بخصوص مَصَفَّات أو مواقف السيارات المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة، يُفضّل كتابة : مواقف أو مَصَفَّات للسائقين/ات من الأشخاص ذوي الإعاقة.



• يُحذّر لدى توصيف هذه الشريحة بغض النظر عن نوع الصعوبة التي لديهم القول: المعاقين/ات أو المعوقين/ات أو ذوي الاحتياجات الخاصة،

• ندعوكم إلى استخدام مصطلح : (الأشخاص ذوي الإعاقة) خاصةً عندما يكون الحديث عن هذه الشريحة بشكل عام دون الحاجة لتحديد نوع الصعوبة، وذلك بناءً على أن ” الإعاقة تحدث كنتيجة للتفاعل السلبي ما بين الأشخاص الذين لديهم/ن صعوبات أو إصابات وظيفية حسية أو حركية أو ذهنية أو نفسية والحواجز والمعوقات البيئية ذات العلاقة بالجانب المادي الإنشائي والجانب الثقافي المجتمعي كما الجانب السياسي والتشريعي والإداري، على نحو يحد من أو يحوّل دون وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الحقوق والخدمات على قدم المساواة مع الآخرين“. GON

• يُفضّل عدم استخدام مصطلح شديدي/ات الإعاقة، وندعوكم إلى استبدالها بالأشخاص الذين يتطلّبون أو يحتاجون مساعدة كبيرة.

• ندعوكم إلى عدم استخدام كلمة إعاقات في التعبير عن أنواع الصعوبات المختلفة، وبدل منها يفضل استخدام: صعوبات أو إصابات، أو ذكر وصف طبي دقيق ومحدد.

• ندعوكم الى عدم نعت الاشخاص قصار القامة بالاقزام أو الزعران أو أي صفة مرادفة، إذ نرجو منكم استبدال ذلك ب: الأشخاص قصار القامة.

• يجب عدم استخدام العبارة (يعانون من.....)، وذلك لأن في هذا الاستخدام افتراض بأن جميع الأشخاص ذوي الإعاقة هم بالضرورة يعيشون معاناة بسبب الصعوبات أو الإصابات التي لديهم/ن، وندعوكم/ن إلى استخدام: الأشخاص الذين لديهم كذا وكذا، أو يعيشون الوضع الطبي كذا.

• يُحذّر استخدام عبارة أمراض عقلية، وإنما ندعوكم/ن إلى استخدام: أمراض أو مشاكل صحية عقلية.

• يجب أن لا نقول لديهم/ن احتياجات خاصة، بل ندعوكم/ن إلى قول: متطلبات محددة، ويُفضّل تحديد ماهيتها.

• تذكّروا بأنه لا يوجد مَنْ هو عادي ومن هو/هي غير عادي، كما لا يوجد مَنْ هو طبيعي ومن هو/هي غير طبيعي، أيًا كان شكل الاختلاف.

• في هذا السياق، نريد أن نتوجه للجميع وبصوت عالٍ: إنَّ عكس مصطلح أشخاص ذوي إعاقة هو : أشخاص بدون إعاقة.

المصطلحات والمفردات بين الواقع والمأمول

بينما ندعوكم/ن إلى استخدام: الأشخاص الذين لديهم/ن صعوبة بصرية، أو الأشخاص الذين لديهم/ن كَفَ بصر، أو الأشخاص الذين لديهم/ن ضعف بصر. فالأشخاص المكفوفين/ات أو الأشخاص الصمّ أو الأشخاص الصمّ المكفوفين/ات، فهم/ن يفضلون يفضلن أن نطلق عليهم/ن وصف: الأشخاص الذين لديهم/ن إصابات/ صعوبات حسية.

بينما في وصف أفراد المجتمع للأشخاص الذين لديهم إعاقات سمعية أو نطقية، فقد وجدنا الاستخدامات التالية على سبيل المثال لا الحصر : الأخرس/ الخرسا، الأطرم/ الطرما، الأقرط/ القرطا، تكتك، تَأْتَأ، تَأْتِنَة، المبدول/ة، أبو/ أم شريم، مرطوان/ة، الأكتش/ الكتشا، أبو/أم لسانين، بشربح، بلاطم/ بتلاطم، أبو/أم ذنين، أبو/أم سماعة، الأفتس/الفتسا، الأخنف/ الخنفا، الاخنب/ الخنبا، الأشرم/ الشرما، الأفتش/ القطشا، الأصرص/ الصرصا، أطرش/ الطرشا.

وندعوكم/ن إلى استخدام: الأشخاص الذين لديهم/ن صعوبات سمعية أو نطقية، الأشخاص الصمّ،

عندما عمدنا إلى رصد المصطلحات والمفردات التي يتم استخدامها في وصف الأشخاص الذين لديهم/ن صعوبات عقلية أو ذهنية، فقد وجدنا على سبيل المثال لا الحصر: المتخلف/ه، المعوق/ه، المنغولي/ه، الأبله، المأفون/ه، المجنون/ه، الهيبلة، العاجز/ه، المسكين/ه، المعتوه/ه، المشوه/ه، الخارب/ه، الخريان/ه، الشطب/الشاطبة، العيان/ة، الملطم/ة، المحتاج/ة، المعتوه/ة، المريض/ة، أبو/ أم ريالة، أبو/ أم لسان، المروح/ة، الوسخ/ة، العاطل/ة، المنبوذ/ة، الواطي/ة، اللعين/ة، براغيه/ا مفككة، غبي/ة، بطيء/ة، غير عاقل/ة، متوحدة/ة عقليا، متقلص/ة، متحجر/ة، المسخم/ة، المسخوطة/ة، أطم/ طرمة، الأخوث/ الخوثة، عالبركة.

وبهذا الدليل، سمحوا لنا أن نقول لكم بأن الأشخاص الذين لديهم صعوبات ذهنية يفضلون أن نصفهم بالأشخاص الذين لديهم/ة صعوبات تعلم بدل من معاقين/ات عقليا، إذ من الهام جداً عدم الخلط ما بين صعوبات التعلم والأمراض العقلية.

أما فيما يتعلق بالأشخاص الذين يعايشون تجارب مع أمراض عقلية، فقد أشارت العديد من الأدبيات، بأن لا يوجد حتى اللحظة مصطلح أو تصنيف يفضلونه لأنفسهم، والمصطلح الشائع في وصف هذه الشريحة والأقرب للنموذج الاجتماعي والمنظور الحقوقي هو الأشخاص الذين يستفيدون أو ينتفعون من خدمات الصحة النفسية والعقلية.

في وصف أفراد المجتمع للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية، فقد وجدنا الاستخدامات للمفردات التالية على سبيل المثال لا الحصر : كسيح/ة، مكرسح/ة، مكسح/ة، مشلول/ة، أعرج/عرجا، أفصج/ فصجا، عاجز/ة، أقطل/قطلا، مسكين/ة، أبو/ أم حدية، أحذب/ حذباء، مقعدة/، مايل/ة، مفركح/ة، مكسر/ة، طريف/ة، مشلوف/ة، الأقرم/ قرما، ميدول/ة، أبو/أم لوي، هطهط، أربس/ ريسا، أبو/ أم عرجة، بحجل/ بتحجل، أزدل/ زدلا، أسوح، أكتع/كتتعة، أبو/أم كرسي، أبو/أم رجل ونص، أبو/أم عكازة، مقلعة/ة، ، أشول/ شولي، مسخم/ة، ملطم/ة، أبو/ أم نص جسم، نص بني آدم، الهيبلة/ الهبلي، المشوه/ة، المعوق/ة، القزم/ة، الأزعر/ الزعرة، العاطل/ة، مقطوع/ة، مبتور/ة، غير سوي/ة، ضحية، براغي (لقصار القامة) تعيس، عنده/ا مشكلة.

في حين نفتح استخدام: الأشخاص الذين لديهم/ن صعوبات حركية، أو الأشخاص الذين لديهم/ن الصعوبة كذا، أو المرض كذا...

في وصف أفراد المجتمع للأشخاص الذين لديهم/ن إعاقات أو صعوبات بصرية، فقد وجدنا الاستخدامات للمصطلحات التالية على سبيل المثال لا الحصر : الأعور/ العورة، أبو/أم أربع عيين، الأحول/الحولي، أعمص/ العمصي، أعمش/ العمشي، أرمش/ الرمشي، اللغث/ اللغثي، أشول/ الشولي، أعور الدجال، أبو/أم عين كريمة، الاخلونذ، مرطوان/ة، صراصير اللين، أريش/ ريشي، أعمي/ عميا، بصير/ة، ضرير/ة، كفيف/ة، عاجز/ة، مسخم/ة، المسكين/ة، أبو/ أم عيينين بتقادحو، أعلس/ علسي، أشكل/شلكة، أبو/أم غمايات، دمع/ة، أبو/أم فردة كريمه.

يساعدني في فهم ما يريد/تريد، ممكن من خلال ايماءات ولغة الجسم أفهم عليه/، ممكن أعتذر منه/ لأنني مش فاهم عليه/، أنا راح أعذره شو ما تصرف لأنني مش فاهم عليه/.

ماذا نفعل وكيف نُفكّر عندما نتواصل أو نعرض المساعدة على الأشخاص ذوي الإعاقة؟

لقد بيّنت ورشات العمل المتخصصة الذي قمنا بعقدتها في عدد من المحافظات ما يلي:

تتمثل العبارة المستخدمة عند مساعدة شخص يستخدم

كرسي متحرك ب:

شو رأيك نساعده/، بلا نساعده/، تعال نبحت عن طريق مناسب له/، أنا بحمل الشخص وأنت جيب كرسيه/، يمكن هذا الانسان بحاجة نساعده/ ونكون بجانبه/، تعال نطلب منه/ السماح بإمكان المساعدة، تعال نعرض عليه/ المساعدة - شو رأيك نشوف مؤسسة نساعده/ في تسهيل الطريق له.

بينما تتمثل العبارات المستخدمة في وصف أشخاص لديهم

صعوبات ذهنية أو عقلية لدى رؤيتهم في الشارع ب:

لا تأخذوه الله يعينه/، اللهم لا تنبتلينا - الحمد لله الذي خلقنا غير معاقين/ات، عقله/ مش نساعده/، مش بارادته/ بعمل/ بتعمل هيك، مرفوع عنه/ القلم، مرفوع عنه/ العتب، مش بعقله/، ليس على المجنون/ة حرج، مسكين/ة على البركة، تعال نساعده/ ونبعده/ عن الناس، ممكن نطلب مساعدة الشرطة، ممكن نحاول نستتر عليه/ حماية من الناس اللي يمكن يأذونه/.

وتتمثل أشكال عرض المساعدة على شخص كفيف يريد قطع

وعبور الشارع في ظروف مزدحمة ب:

ممكن أقوم بوقف السيارات وأقوم بمساعدته/ للوصول للمكان المراد الوصول إليه، بطلب منه/ المساعدة ويعرض مساعدتي له/، بحاول أبعده/ عن الخطر، ممكن أساعده/ دون أن يشعر كأن أقوم بإيقاف السيارات... أطلب من المارة مساعدته/.

بينما تتمثل طرق التعامل مع شخص لديه صعوبة سمعية أو

نطقية يبدو وكأنه بحاجة لمساعدة ب :

بحاول تهدأته وأتقرب منه/ حتى أفهم عليه/ ماذا يريد/تريد، ممكن أطلب منه/ الكتابة للشيء الذي يسأل/تسأل عنه، ممكن أطلب من شخص آخر

نحن ندعوك لأن تأخذ بعين الاعتبار المقترحات أدناه كبداية عن ما سبق وغيره من افتراضات وممارسات وذلك لتساهم معنا في بناء مجتمع فلسطيني يتمتع بثقافة جامعة تحترم وتتقبل الأشخاص ذوي الإعاقة.

- لا تصنع/ي افتراضات حول القدرات الفردية أو الذاتية للأشخاص ذوي الإعاقة وطرق قيامهم/ن ببعض الأمور، فالأشخاص ذوو الإعاقة كما غيرهم، يطورون لأنفسهم طرق وأساليب تساعدهم على التغلب على المعوقات التي يواجهونها في حياتهم اليومية.
- لا تفترض/ي ولمجرد وجود صعوبة أو إصابة غير ظاهرة بأن لا توجد إعاقة/إصابة لدى شخص ما، فالعديد من الأشخاص ذوي الإعاقات/الإصابات غير الظاهرة، يواجهون تحديات وانتهاكات وتمييز سلبي وتهميش، كما أن معظم الأشخاص ذوي الإعاقة لا يستخدمون كراسي متحركة.
- تعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة كما تتعامل مع أي شخص آخر: رجل، امرأة، أب، أم، موظف، ... وفي حال تطلب من شخص ذي إعاقة القيام بمهمة ما ويحتاج لذلك وقت أطول، كن صبوراً.
- لا تشعر بالحرج من استخدام عبارات مثل أراك لاحقاً ولا تفترض بأن الشخص سيربط هذه العبارة بالإصابة أو الصعوبة التي لديه.
- لا تفترض بأن عرضك للمساعدة سوف يلقى ترحيباً بشكل تلقائي، انتظر/ي موافقة الشخص الذي تعرض مساعدتك عليه، كما لا تفترض بأنك تعرف الطريقة الأفضل بتقديم المساعدة، استمع لتعليمات الشخص المراد مساعدته حول الطريقة المناسبة للمساعدة.
- لا تقم بإهانة الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال التحدث إليهم عبر مراقبيهم، مثل : هل هو أو هي تريد قهوة؟ أين يريد أو تريد أن تذهب؟؟
- قف بطريقة مريحة ومناسبة ومقابلة للشخص ذي الإعاقة تتيح فرصة التواصل بالعيون، وتحدث بطبيعية تماماً كما تتحدث مع أي شخص آخر.
- عند أي عملية تواصل سواء لفظية أو من خلال لغة الجسد، احترم الحدود والمساحة الشخصية والحيز الخاص للأشخاص ذوي الإعاقة.

- عندما تنتهي من محادثة معينة مع الشخص، لا تترك دون إشعار، بل قل بأنك ذاهب أو بأنك تريد أن تنتهي النقاش.
- عندما تكون في مكان به إزعاج، تحدث بصوت أعلى وبشكل مباشر مع الأشخاص الذين لديهم صعوبات بصرية، ولكن، بشكل عام، لا حاجة لأن تتحدث إليهم بصوت مرتفع يكاد يكون صراخ.
- دائماً قل ما تريد، فالإشارات هي آليات تواصل غير مُجدية مع معظم الأشخاص ذوي الصعوبات البصرية.

فيما يتعلق بالأشخاص الذين لديهم صعوبات في النطق:



- استخدم لغة العيون وكُن مُلفتاً بشكل خاص، كما كُن صبوراً وانتظر واستمع بهدوء في الأثناء التي يتحدث هُوَ بها.
- قاوم رغبتك في التحدث بدل عنهم أو في تكملة العبارات التي يحاولون التعبير عنها أو قولها.
- بعض الأشخاص قد يفضلون أسئلة تتطلب إجابات قصيرة، أو إيماءة أو هزة من الرأس.
- تأكد بأنك تعلم ماذا يحاول هؤلاء الأشخاص قوله قبل عمل أية اقتراحات. قد يساعدك أن تقول الجزء الذي فهمت والطلب من الشخص إعادة قول تنمة الجملة. وإن لم تفهم أي مما يقال، لا تشعر بالخوف أو الإحراج من الطلب من الشخص إعادة ما يقولون. حتى وإن تكرر ذلك مرات عدة، فهؤلاء الأشخاص معتادون على إعادة ما يقولون. وحاول استخدام الأسئلة القصيرة بدل من سؤال واحد يتطلب إجابة طويلة، خاصة مع الأشخاص الذين تلتقي بهم لأول مرة.
- لا تحكم على القدرات السمعية أو الذهنية للأشخاص، فقط لكونهم لديهم صعوبات في النطق.
- إذا كان المكان مزعج، من فضلك خذ هذا الأمر بعين الاعتبار، وإن أمكن، انتقل لمكان أكثر هدوءاً.
- حاول جُهْدك أن لا تُشعر الشخص بضرورة أن يستعجل، فالصبر والاحترام حيال ما يريد أو يحاول هذا الشخص قوله هام جداً.

فيما يتعلق بالأشخاص الذين لديهم إصابات أو صعوبات حركية



- في حال كانوا من مُستخدِمي الكراسي المتحركة، عند أي محادثة معهم، اجلب كرسي واجلس، أو اسألهم ماذا يفضلون، ولا تقف فوق رؤوسهم كما البرج كي لا تتسبب بإصابتهم بتصلب في الرقبة. بل قف أمامهم على مسافة معينة تسمح بإجراء محادثة بطريقة تشعرهم بالتساوي.
- في حال كانت هناك زيارة لأحدهم إلى بناية حيث تعمل أو تسكن، تأكد من إعطاءهم معلومات كافية وشاملة حول محددات إمكانية الوصول، وفي حال لم تكن مناسبة لهم اعرض عليهم اللقاء في مكان آخر.
- الكرسي المتحرك هو جزء من الحيز الخاص والشخصي للأشخاص الذين يستخدمونه، لا تتكئ عليه إلا في حال كنت في الغالب تتكئ على الأشخاص أنفسهم.
- في المكاتب والأماكن العامة، تأكد من أن الأشياء غير مُلقاة على الأرض هنا وهناك. تأكد من أن هناك مساحة كافية لتنقل الجميع ومن أن إمكانية الوصول هي آمنة لكل شخص.

فيما يتعلق بالأشخاص الذين لديهم صعوبات بصرية



- عرّف/ي على نفسك بوضوح، كما عرّف/ي على جميع الأشخاص الموجودين في المكان كما أُشير مكان جلوس كل منهم.
- اسأل الأشخاص إن كانوا بحاجة لأي مساعدة أو مُرافقة، وفي حال كان كذلك، استفسر حول الطريقة الأفضل لتقديم المساعدة، وقد تلحق العرض للمساعدة بعبارة مثل: هل تحتاج لذراعي؟ فهذا أفضل من أي طريقة قد يكون فيها دفع أو تسيير.
- عندما تمدُّ يدك بهدف السلام على شخص ما، قل شيئاً يوحي بأنك ترغب بأن تُسلم عليه.
- عندما تخطط لأن تلتقي بشخص ما خارج إطار المناطق حيث يسكن أو يعمل، استفسر عن مكان ما مركزي يعلمه/ يعرفه وتأكد من وصولك في الوقت المحدد.
- عندما تعرض مساعدة على شخص ليجلس على كرسي ما، تأكد من إعطائه تعليمات واضحة عن مكان الكرسي بالنسبة لمكان وقفته، وضع يده على يد الكرسي أو ظهره كي يتمكن/تتمكن من تحديد مكانه والجلوس دون مواقف محرجة وبكرامة.

فيما يتعلق بالأشخاص الذين لديهم توحّد، سواء رافقه أم لم يرافقه صعوبات في التعلم:



- التوحّد وقبل كل شيء هو صعوبة اجتماعية وصعوبة في التواصل، ولهذا السبب فإنّ العديد من التحديات تتقاطع وتتشابّه مع التحديات التي يواجهها الأشخاص الذين لديهم صعوبات في النطق. بعض الأشخاص الذين لديهم توحّد هم قادرين على التحدّث، وبعضهم غير قادرين، بالإضافة إلى ذلك:
- قد لا يكون الشخص الذي لديه/ا توحّد مُدرك/ة أو واعية/ة للحدود أو الضوابط أو المعيّقات المجتمعية، أو لغة الجسد.
- بعض الأشخاص الذين لديهم توحّد قد لا يشعرون بالراحة حيال التواصل بالعين، وبعضهم يشعر بالخوف والتهديد من هذا التواصل
- قد يبدو الشخص بأنه بعيد أو في مكان أو ظرف مختلف، يُرجى أن لا تقوم بتصرّف قد يوحي بأنك تهاجم أو تخترق الحالة التي يعيشها بشكل يتناقض مع إرادته.
- قد يبدو الشخص وكأنه لا يحترم أو يراعي الحيز الخاص بك، لا تتردد بأن تعيد توجيهه بلطفٍ حازم.

- لا تتبنى افتراضات حول قدرات الشخص في التواصل أو حول الطريقة التي يستخدمها في ذلك واسأل دائماً حول الطريقة التي يفضلها هو في فعل ذلك.
- تذكّر بأن لغة الإشارة هي اللغة الأم للعديد من الأشخاص الذين لديهم صعوبات أو إصابات سمعية، وهي الطريقة الأفضل في التواصل معهم من وجهة نظرهم.
- أثناء وجود مترجم/ة الإشارة، وجّه كلامك للشخص نفسه وليس للمترجم/ة.
- ربّما يبدو لك الأمر عادياً أو واضحاً، ولكن، تذكر بأن تتحدّث بصوتك المعتاد، وتواصل بالعين لدى تواصلك مع شخص لديه صعوبة سمعية.
- سوف تكون هناك بعض الصعوبات في التواصل، الملاحظات المكتوبة قد تُساعد بعض الشيء، ولكن، تذكّر من فضلك بأن لغتك قد لا تكون اللغة الأم للشخص الذي تتحدّث معه، كما كُنْ مُدركاً بعد إذناك لحقيقة أن المخزون اللغوي للعديد من هؤلاء الأشخاص قد لا يوازي المفردات التي لديك، استخدم مفردات بسيطة، وعبارات قصيرة وواضحة.

قراءة الشفاه:



- لا تفترض بأن جميع الأشخاص الذين لديهم صعوبات سمعية هم/هن قادرين/قدرات على قراءة الشفاه، اسأل الأشخاص أنفسهم بداية كل عملية تواصل.
- إذا كان الشخص ممن يستطيعون قراءة الشفاه، تذكّر بأن هذه المهارة تتطلب تركيز مكثف وهي لا يمكن الاعتماد عليها بشكل كامل، لأنها مُتعبة جداً.
- انظر بشكل مباشر باتجاه الشخص، وتحدّث ببطء، ولكن، لا تُبالغ ولا تصرخ...
- استخدم تعبيرات وجهك وإيماءات وحركات، واحرص على أن تؤكد على كلامك، ثلاث كلمات من كل عشر كلمات هي قابلة لأن تُرى على الشفاه.
- كُنْ مُقابلاً للضوء، ودع يديك وسجائرك وطعامك.... جانباً وأنت تتحدّث.
- كي تكسب انتباه الشخص، اربط خفيفاً على كتفه، أو فم بتحرك يديك بشكل ملفت.

- قد يكون إدراك وفهم الشخص للألفاظ والمفردات حرفياً، دائماً تأكد بأن تكون واضحاً في مشاركة وطرح المعلومات أو التعليمات، وتجنّب المفردات والألفاظ والعبارات التي تقبل أكثر من معنى.
- خَفَّف استخدامك لتعبيرات الوجه أو الإيماءات، وحاول عدم المبالغة في استخدام لغة الجسد.
- هناك أشخاص قد يكون لديهم صعوبات في النطق أو التحدث، وبعضهم قد يستخدم أحد أشكال لغة الإشارة، من فضلك، لا تُشكّل افتراضات معينة حول قدراتهم الفكرية فقط بسبب صعوبات التواصل التي لديهم.
- بعض الأشخاص قد يفضلون الأسئلة المباشرة التي تتطلب أجوبة قصيرة أو هزة من الرأس.
- بعض الأشخاص الذين لديهم تَوَحُّد لا يرحبون بالتواصل الجسدي، من فضلك، لا تفترض بأنهم يريدون أن يسلموا عليك باليد، لو سمحتَ اسأل أولاً.
- بعض الأشخاص الذين لديهم تَوَحُّد لديهم أيضاً حساسية من الأصوات، بإمكانك أن تعرض عليهم الانتقال إلى منطقة أكثر هدوءاً.
- لا تُريِّك الشخص بالعجلة، تحلّى بالصبر والاحترام لما يريدُ الشخص نفسه أن يقول.
- اسأل بهدوء ولباقة عمّا إذا تحقّق فهم الأشخاص للمعلومات أو التعليمات، واعمل على تعزيز هذا الفهم من خلال الطلب منهم إعادتها إذا كانوا قادرين على ذلك.

تَدَكَّر من فضلك

بأن أكثر الحواجز والمعوقات صعوبة أمام الأشخاص ذوي الإعاقة قد تكون توجهات وأفكار أناس آخرين.

يمكن الحصول على نسخة من هذا الدليل مجاناً من مكاتب جمعية الشبان المسيحية القدس/ برنامج التأهيل المنتشرة في كافة محافظات الوطن والتي يمكن التواصل معهم من خلال أرقام الهواتف المبينة في صفحة الغلاف الخارجي.

جمعية الشبان المسيحية القدس

برنامج التأهيل

تأسس برنامج التأهيل التابع لجمعية الشبان المسيحية القدس عام 1989 بهدف تقديم الدعم النفسي والاجتماعي لضحايا العنف السياسي خلال الانتفاضة الأولى. ومنذ ذلك الحين تم تطوير وتوسيع نطاق الخدمات التي يقدمها البرنامج لتشمل الأشخاص المتأثرين بالعنف السياسي وكذلك الأشخاص ذوي الإعاقات الحركية.

يقدم البرنامج خدمات إعادة تأهيل تستند إلى التوجه الشمولي لمساعدة الأفراد لتقبل الإعاقة والتركيز على القدرات من أجل الوصول إلى الاستقلالية، الأمر الذي يمكنهم من أن يصبحوا أعضاء أكثر فاعلية في مجتمعاتهم وأن يحققوا مستقبلاً أفضل وحياة كريمة.

يقدم خدمات البرنامج فريق من الخبراء العاملين في كل من المقر الرئيسي في بيت ساحور والمكاتب الميدانية في محافظات الضفة الغربية والتي تصل كافة القرى والمدن ومخيمات اللاجئين.

لقد أثبت برنامج التأهيل قدرته على التأثير ليس فقط على الفئات المستفيدة بل أيضاً على العائلات والمجتمعات المحلية قرابة 25 سنة من العمل وعبر تبني العديد من حملات الدفاع والمناصرة واستطاع برنامج التأهيل أن يرفع الوعي الجماهيري باحتياجات وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

المقالات والمراجع المستخدمة في عمل الدليل

1. BARKING AND DAGENHAM, CENTRE FOR INDEPENDENT, INTEGRATED, INCLUSIVE LIVING CONSORTIUM and, BARKING AND DAGENHAM COUNCIL by Kathie Snow, www.disabilityisnatural.com
2. Defining Impairment and Disability, the Northern Officer Group (NOG)
3. Disability language and etiquette,
4. The language of disability, By Laurence Clark and Stephen, March: 2002



للأتصال مع مكاتب جمعية الشبان المسيحية القدس - برنامج التأهيل:

جنين وطوباس: 04-2437766
طولكرم وقلقيلية: 09-2676512
نابلس: 09-2371598
سلفيت: 09-2517235
القدس: 02-6277966
اريجا: 02-2324075
رام الله: 02-2959990
بيت ساحور: 02-2772713
الخليل: 02-2253773

www.ej-ymca.org
ymcarp@ej-ymca.org