



شمول الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع دليل

مشروع

"تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من المطالبة بحقوقهم واستحقاقاتهم"

2014

تم انجاز هذا الدليل ضمن مشروع «تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من المطالبة بحقوقهم واستحقاقاتهم» وهو مشروع ينفذه مركز دراسات التنمية – جامعة بيرزيت بالشراكة مع مؤسسة العون الطبي للفلسطينيين (MAP) ويتمويل وزارة التنمية الدولية البريطانية (DFID)

In partnership with Medical Aid for Palestinians (MAP) Funded by UKAID through the Department for International Development (DFID)



Changing Lives, Delivering Results.



Medical Aid for Palestinians works for the health and dignity of Palestinians living under occupation and as refugees.

للاتصال بنا

جامعة بيرزيت ، مبنى سعيد خوري لدراسات التنمية ، الطابق الثاني

تلفون +970 2 2982021

فاكس +970 2 2982160

ص.ب. 14 ، بيرزيت

مكتب غزة:

شارع الجلاء برج السلام وبن حرم

الطابق السادس،

تلفاكس + 970 08 2838884

البريد الإلكتروني: cds@birzeit.edu

الصفحة الإلكترونية: <http://home.birzeit.edu/cds>

نبذة عن مركز دراسات التنمية

تأسس المركز في عام 1997 كبرنامج بحثي متخصص في الدراسات التنموية. يهدف المركز الى تعميق مفاهيم التنمية وربطها بسياقها العملي من خلال تقديم أطر نظرية ومفاهيمية تتحرى واقع التنمية في فلسطين. وهذا يشمل دراسة التفاعلات بين العوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية للتنمية. فضلا عن دراسة بنى السلطة والسيطرة القائمة التي تحول دون تحقيق وتنمية مستدامة ارتباطا بالسياق الذي يفرضه الاحتلال عليها. فمنذ الاحتلال الإسرائيلي للأراضي الفلسطينية عام 1967 فرضت قيود مشددة على حق المجتمع الفلسطيني بالتنمية. يرى مركز دراسات التنمية أن الأكثر تعبيراً عن التنمية في فلسطين هي استراتيجيات الصمود والبقاء، وإنتاج بدائل محلية لبنى القوى المهيمنة وبالإضافة الى ذلك فإن المركز يسعى الى توفير إطار مؤسساتي يمكن من خلاله النظر في جميع القضايا ذات الصلة بالتنمية وبحثها ومناقشتها وذلك بهدف توفير التوجيه والمساعدة العلمية لصناع القرار.

يحاول مركز دراسات التنمية من خلال جمعه بين الابحاث الاكاديمية والنشاطات المجتمعية أن يعزز الربط المحكم بين النظرية والممارسة التنموية اذ تشمل أنشطته في هذا المجال الندوات وورش العمل، والمسوح الميدانية والدراسات التقييمية، وتقييم الاحتياجات. فمن ناحية يعمل المركز على عدد من المشاريع البحثية في شتى المجالات التنموية بالتعاون والتنسيق مع مؤسسات محلية ودولية. ومن ناحية أخرى ينفذ المركز عدداً آخر من المشاريع المجتمعية التي تهدف الى تمكين الفئات المهمشة ودمجها في عملية التنمية.

فهرس المحتويات

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | تعريف الإعاقة | 7 |
| 1.2 | الإعاقة والفقر | 7 |
| 2 | التمييز | 8 |
| 2.1 | من العوامل المهمة المرتبطة بالتمييز والتي تؤدي لعزل الأشخاص ذوي الإعاقة | 8 |
| 2.1.1 | وصمة العار | 8 |
| 2.1.2 | الخوف | 9 |
| 2.1.3 | الإخفاء/عدم المعرفة | 9 |
| 2.1.4 | مواجهة التمييز | 9 |
| 3 | المعوقات التي يواجهها الأشخاص ذوي الإعاقة | 9 |
| 3.1 | المعوقات البيئية | 10 |
| 3.2 | المعوقات المعلوماتية (التواصل) | 10 |
| 3.3 | المعوقات الاتجهاتية | 10 |
| 3.4 | معوقات مؤسساتية/السياسات | 10 |
| 3.5 | معوقات حسية | 11 |
| 3.6 | معوقات في التكنولوجيا | 11 |
| 4 | نظرة المجتمع للإعاقة / أخطاء شائعة | 11 |
| 5 | العزل والإيواء | 12 |
| 5.1 | آثار العزل والإيواء على الشخص ذي الإعاقة | 13 |
| 5.2 | آثار العزل والإيواء على المجتمع | 13 |

6. الشمول.....13

6.1 مبادئ الشمول ومعيقاته.....14

6.1.1 المعرفة والوعي.....14

6.1.2 المشاركة.....15

6.1.3 الموائمة المتكاملة.....15

6.2 خطوات عملية الشمول في المؤسسات.....15

6.2.1 التزام المؤسسة.....15

6.2.2 التحسس.....16

6.2.3 الشمول في مكان العمل.....17

6.2.4 توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة.....18

6.2.5 بيئة العمل.....18

6.2.6 الشمول في البرامج/ الخدمات.....19

6.2.6 الشمول في السياسات.....19

6.2.7 هناك ميدآن أساسيان يجب أخذهما بعين الاعتبار في كل خطوة من

خطوات الشمول.....19

6.3 فوائد الشمول للمؤسسات/مقدمي الخدمات.....19

اهداف الدليل:

يعمل هذا الدليل على تبني وتوضيح مفهوم الشمول في المجتمع ارتباطاً بقضايا الأشخاص ذوي الإعاقة. ويتعامل مع القضايا المرتبطة من منظور حقوقي بهدف الوصول للمساواة والعدالة بين أفراد المجتمع. ويركز الدليل على دور المؤسسات في الشمول كون مؤسسات المجتمع تلعب دوراً رئيسياً في تحديد وتطوير بنية المجتمع.

وبشكل رئيسي، يمكن تلخيص أهداف الدليل فيما يلي:

1. رصد واقع الأشخاص ذوي الإعاقة والمعوقات التي تحد من الشمولية في المجتمع.

2. توضيح أهم الخطوات التي قد تتخذها المؤسسات بمختلف أنواعها لشمول الأشخاص ذوي الإعاقة.

نستخدم هنا مفهوم الشمول والشمولية بدلا من الدمج، لأن مفهوم الدمج يوحي بجمع مجموعات معينة مختلفة، إلا أن مفهوم الشمول يعني اشراك جميع الناس بغض النظر عن الفروقات بينهم.

1. تعريف الإعاقة

لأن المجتمع بطبيعته متنوع ولكي يتم بناء نهج شمولي في المجتمع، من المهم أن تتوفر المعرفة والوعي حول المجموعات المختلفة في المجتمع وبالذات المجموعات المهمشة التي يتم إقصاؤها والتمييز ضدها.

ويشكل الأشخاص ذوي الإعاقة مجموعة مهمشة في المجتمع حيث يتم حرمانهم من العديد من الحقوق الأساسية، نتيجة كونهم أشخاص ذوي الإعاقة، ولذلك، من المهم تعريف الإعاقة من منظور حقوقي يعتمد على المساواة، فبدلاً من النظر للإعاقة كأنها قضية طبية و«عجز» جسدي أو ذهني، تعرف الإعاقة بأنها الإقصاء أو التمييز الناتج عن تفاعل الأشخاص ممن لديهم «عجز» جسدي أو ذهني مع المعوقات الموجودة في البيئة والمجتمع. وعندما لا يعمل المجتمع على إزالة هذه المعوقات، يؤدي ذلك إلى تفاعل سلبي يحد من وصول كافة الناس لحقوقهم في المجتمع.

تتم أهمية هذا التعريف في تبيينه توجه بأن الإعاقة قضية مجتمعية وليست مقتصرة على الفرد نفسه. وانطلاقاً من هذا التعريف، بالإمكان العمل على إجراء التغييرات المناسبة في المجتمع عبر إزالة هذه المعوقات. فعندما ينظر إلى الإعاقة كقضية طبية، يتم وضع المسؤولية على الفرد نفسه للتغلب على المعوقات بدلاً من مسؤولية المجتمع في إزالتها، أو التخفيف من حدتها.

الإعاقة ليست دائماً واضحة ومعظم الناس يكون لديهم إعاقة في مرحلة معينة في حياتهم، لذا فمن المهم الإدراك بأن قضية الإعاقة هي قضية المجتمع ككل.

مثال يبين تعريف الإعاقة

مؤسسة تدرب أحد أفراد طاقمها على لغة الإشارة، فعند قدوم زوار من الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية، يزول بذلك المعيق المرتبط بالتواصل.

1.2 الإعاقة والفقير

هناك ارتباط مهم بين الإعاقة والفقير، بحيث أن الكثير من الأشخاص ذوي الإعاقة هم من الفقراء وأن الكثير من الفقراء هم أكثر عرضة للإعاقة. فالأشخاص ذوي الإعاقة ونتيجة للتمييز الذي يواجهونه فهم يواجهون أيضاً صعوبة في الحصول على خدمات الصحة والتعليم والتوظيف بالإضافة لمواجهة توجهات سلبية تؤدي إلى عزلهم في المجتمع. من المهم أخذ ذلك بعين الاعتبار وذلك لادراك الواقع الذي يعيشه الأشخاص ذوي الإعاقة وتحديداً عند العمل باتجاه إزالة هذه المعوقات. فالفقير يضع معوقات مادية إضافية أمام الشخص يجب أن لا يتم تجاهلها.

2. التمييز

بما أن الشمول ناتج عن توجه يسعى للمساواة في المجتمع، فمن المهم التعرف على بعض أشكال التمييز التي يواجهها الأشخاص ذوي الإعاقة عند محاولة تلقي خدمات في المجتمع، ومنها:

- رفض تقديم خدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، وتقديمها لأشخاص ليس لديهم إعاقة

مثال: شخص لديه إعاقة بصرية ويبحث عن عمل كمدرس في مدرسة، عندما تقدم لوظيفة، تم رفضه كونه شخص ذوي إعاقة.

- عدم تعديل خدمة/بيئة بطريقة تمنع وصول الشخص ذو الإعاقة لها

مثال: شخص ذو إعاقة يستخدم الكرسي المتحرك، التحق في المدرسة، إلا أنه يواجه صعوبة في الدخول للمباني نظرا لعدم وجود شاحط يسهل دخوله.

- تقديم خدمات أقل جودة للأشخاص ذوي الإعاقة

مثال: طالبة في الجامعة ولديها إعاقة بصرية، تم توفير المناهج المناسبة لجميع زملائها إلا أن الجامعة تأخرت كثيرا في توفير المنهاج لها بطريقة برايل مما أثر على أدائها الأكاديمي.

تقديم خدمات للأشخاص ذوي الإعاقة تختلف عن الخدمات المقدمة للأشخاص من غير ذوي الإعاقة

2.1 من العوامل المهمة المرتبطة بالتمييز والتي تؤدي لعزل الأشخاص ذوي الإعاقة

2.1.1 وصمة العار

في بعض الثقافات يتم التعامل مع الإعاقة بأنها عقاب من الله، بحيث أن هناك رؤية سائدة في المجتمع تعرف ما هو «الشخص العادي» وما يختلف عن ذلك يتم اعتباره «غير عادي». إلا أن هذه التوجهات تؤدي إلى تمييز إضافي اتجاه الأشخاص ذوي الإعاقة يجعل الإعاقة تبدو وكأنها نتيجة لخطأ اقترفه شخص.

2.1.2 الخوف

في كثير من الأحيان هناك خوف مفرط لدى عائلات الأشخاص ذوي الإعاقة ، حيث يظنون بأن الناس لن يتواصلوا مع أبنائهم بالشكل الصحيح أو أنه قد يتم استغلالهم؛ لكن في كثير من الأحيان هذا الخوف هو نوع من الحماية الزائدة عن حدها ويلعب دورا أيضا في التمييز ضد وعزل الأشخاص ذوي الإعاقة.

2.1.3 الإخفاء /عدم المعرفة

حيث يتم عزل الأشخاص ذوي الإعاقة واخفائهم في المنزل أو المؤسسات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، فعندما لا ترى العائلة أبنائها من ذوي الإعاقة يتفاعلون مع المجتمع، يتم تكريس الرؤية بأنهم لن يتفاعلوا بشكل ايجابي في المجتمع. والاختفاء يلعب دورا في التقليل من التفاعل بين الناس في المجتمع وبذلك يسهم في عدم وعي الناس بالأشخاص ذوي الإعاقة وقضاياهم.

2.1.4 مواجهة التمييز

من أفضل الطرق في مواجهة التمييز هي إثبات استطاعة الأشخاص ذوي الإعاقة المشاركة في المجتمع بشكل متساو وفعال مع الجميع، بحيث أن الحديث عن محاربة التمييز لا يخدم التغيير بالقدر الذي تخدمه رؤية الأشخاص ذوي الإعاقة وهم يشاركون بشكل فعال في المجتمع. فالجميع يلعب دورا في تمثيل وتطبيق التفاعل الايجابي في العلاقات مع جميع الناس سواء كانت أم لم تكن لديهم إعاقة. مواجهة التمييز قد تكون صعبة نظرا لارتباطه بممارسات متكررة بحيث أصبحت عادات، إلا أن الثقافة والممارسات المرتبطة هي شيء متغير فيوجد أيضا توجهات ايجابية في الثقافة تجاه الإعاقة. إن شمول الأشخاص ذوي الإعاقة ومشاركتهم في المجتمع يسهم في بناء الوعي حول قضاياهم والتمييز الذي يوجهونه بشكل فعلي.

3. المعينات التي يواجهها الأشخاص ذوي الإعاقة

بناء على تعريف الإعاقة كتفاعل بين الشخص والمعينات الموجودة في المجتمع، يجب تسليط الضوء على المعينات التي لها أشكال مختلفة إلا أنها تشابه حيث ان جميعها تمنع الشخص من المشاركة في المجتمع بالنساي مع الاخرين، ومن بعض الأشكال المختلفة للمعينات التي يواجهها الأشخاص ذوي الإعاقة:

3.1 المعوقات البيئية

هي المعوقات في البيئة الفيزيائية والتي تعيق الحركة أو الوصول وقد تأخذ أشكالاً كثيرة وتتمثل في معوقات في المرافق العامة، المواصلات، المباني، الشوارع...، مثل:

- وجود عتبات على مدخل المبنى، وعدم وجود شاحط، يعيق وصول وحركة مستخدمي الكراسي المتحركة.
- عدم وجود لغة برايل على مفاتيح المصعد يعيق استخدام الشخص ذي الإعاقة البصرية له.

3.2 المعوقات المعلوماتية (التواصل)

في الكثير من الأحيان لا يتوفر لدى الشخص معلومات حول البيئة وكونها موائمة للجميع، فقد لا يأتي شخص لزيارة المؤسسة نتيجة هذا الافتراض، فمن المهم أن يكون هناك معلومات متوفرة قبل زيارة المكان، فمثلاً، يتم تعميم العنوان الصحيح وتوفير الموائمة وإمكانية الاستفسار حول الموائمة في المؤسسة.

3.3 المعوقات الاتجاهاتية

هي الاتجاهات السلبية أو الافتراضات التي تتمثل في التعامل مع الشخص ذي الإعاقة بطريقة مختلفة عن الشخص الذي ليس لديه إعاقة.، في الكثير من الأحيان يكون التعامل مع الشخص ذي الإعاقة بسلبية معيق أكبر من الإعاقة نفسها، وكثيراً ما تكون هذه الاتجاهات ناتجة عن غياب الوعي، فالعمل على تغيير هذه التوجهات، وبناء توجهات أكثر ايجابية تجاه الإعاقة، سيسهل من ازالة جميع أنواع المعوقات وذلك نتيجة الإيمان بأهمية ازلتها.

مثلاً: شخص ذو إعاقة بصرية وصديقه يزوران محلاً تجارياً، ويقوم البائع بمخاطبة الشخص ذي الإعاقة البصرية عبر التكلم مع صديقه ولا يوجه حديثه له بشكل مباشر.

3.4 معوقات مؤسسية/السياسات

هذه المعوقات ترتبط بسياسات وممارسات المؤسسة، وعندما لا يكون هناك سياسة وخطة واضحة لازالة المعوقات في المؤسسة.

مثال: مؤسسة تتوي القيام بمقابلات للتوظيف، وبالتالي يكون جزء من عملية التحضير سؤال المتقدم حول أي تعديلات مناسبة تساعد على المشاركة بشكل كامل وفعال في المقابلة. وعندما تكون هذه الاجراءات جزءاً ممنهجاً من سياسة المؤسسة تكون المؤسسة قد عملت على شمول الجميع في المقابلات.

3.5 معيقات حسية

هي المعوقات المرتبطة بالصوت والرؤية، فعلى سبيل المثال، إذا كانت الإضاءة قليلة في بعض الأماكن، تشكل معيقاً للأشخاص الذين لديهم ضعف في النظر. ولو كنا في لقاء مع شخص ذي إعاقة بصرية أو سمعية، ويوجد ضجة في المكان، ستؤثر سلباً على التواصل بوضوح وسهولة.

3.6 معيقات في التكنولوجيا

هي المعوقات التي تتمثل في استخدام تكنولوجيا لا توائم الجميع، ولمعرفة التكنولوجيا المناسبة من المهم أن يتم الاستفسار والتعاون مع مؤسسات الإعاقة والأشخاص ذوي الإعاقة، فهناك العديد من التقنيات التي تضمن شمول الأشخاص ذوي الإعاقة.

مثلاً: تم توظيف شخص ذي إعاقة بصرية، إلا أن جهاز الحاسوب الموفر له لا يحتوي على برنامج ناطق.

4. نظرة المجتمع للإعاقة / أخطاء شائعة

من المهم الحديث عن بعض الأفكار المسبقة الشائعة التي نسمعها والتي تشكل معيقات في سبيل الوصول لمجتمع شمولي، فقد يتبنى المجتمع ومؤسساته هذه الأفكار دون النظر فيها جدياً، فمنها:

- الإعاقة هي قضية صحية: النظر إلى الإعاقة بأنها قضية صحية يؤدي إلى تفاعل سلبي مع القضية، مما يؤدي إلى رؤية الإعاقة كمرض بحاجة لعلاج بدلاً من العمل على تقبل الإعاقة كتفاعل في المجتمع بالإمكان أن يصبح تفاعل إيجابي، واتخاذ الخطوات اللازمة لمحاربة التمييز في المجتمع.
- الإعاقة هي من تخصص مؤسسات الإعاقة: هذه النظرة تعمل على عزل وإخفاء الأشخاص ذوي الإعاقة عن المجتمع، فقضية الإعاقة هي قضية المجتمع بشكل رئيسي وليست قضية الأشخاص ذوي الإعاقة فقط، فالكل في المجتمع مسؤول عن تحقيق المساواة.

- ليس هناك عدد كبير من الأشخاص ذوي الإعاقة، لذا فالشمول غير مهم: إن هذه النظرة نابعة من عدم معرفة الواقع، فهناك عدد كبير من الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع. وبحسب مسح الإعاقة الذي أجراه الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني تصل نسبة الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع لـ 7%. وتكرس هذه النظرة تجاهل قضية الإعاقة وعزل الأشخاص ذوي الإعاقة باعتبار الإعاقة قضية صغيرة وليس لها أي أهمية.
- ليس لدينا الميزانية الكافية لشمول الأشخاص ذوي الإعاقة: هناك العديد من الطرق لاشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع دون أن يكون لها أي تكلفة، لكن هذه الطرق تتطلب الالتزام بإيجاد حلول لازالة المعوقات وبالامكان البحث عن هذه الحلول بالتعاون مع مؤسسات الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي الإعاقة أنفسهم، فالافتراض بأن الشمول له تكلفة عالية يبعدنا عن البحث عن سبل فعالة وذات تكلفة أقل في تحقيق الشمول.
- نحن مهتمون بقضية الإعاقة إلا أن هناك الكثير من القضايا التي تواجه الناس «العاديين» فقضية الإعاقة ليست أولوية: الأشخاص ذوي الإعاقة هم أشخاص عاديون وجزء من الاختلاف الطبيعي من المجتمعات، إلا أنهم يواجهون أشكالاً أكثر من التمييز وهي قضية من المهم الاعتراف بها. إن هذا القول يمس بكرامة الأشخاص ذوي الإعاقة ويميز بين الناس، ففي الواقع لا يوجد شخص «عادي» وشخص «غير عادي».

العزل والإيواء

عند الحديث عن الشمول، يجب على المرء النظر إلى الممارسات التي تعيق عملية الشمول ومن أخطر هذه الممارسات هي ممارسات العزل والإيواء السائدة في الكثير من المجتمعات.

العزل والإيواء عبارة عن ممارسات تتبناها المجتمعات وتتمثل في وضع الأشخاص ذوي الإعاقة في مراكز تعليمية وطبية ومراكز تأهيل حيث يصبح الشخص ذو الإعاقة منتمياً لهذه المراكز ويتلقى فيها خدمات معينة دون الانخراط في بيئته ومجتمعه. تتكرس فكرة العزل والإيواء في النموذج الطبي والذي يرى أن الشخص ذو الإعاقة يلزمه فقط العلاج حتى يبرأ من المرض باعتبار أن الإعاقة مرض وأن الشخص ذو الإعاقة فقط يلزمه الرعاية والدعم المالي بغض النظر عن الحقوق والقدرات الأخرى التي يجب أن يتمتع بها كأي إنسان آخر. للعزل والإيواء آثار سلبية على كل من الفرد ذي الإعاقة والمجتمع.

5.1 آثار العزل والإيواء على الشخص ذي الإعاقة

- يرى الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يشاركون في هذه المؤسسات بأنهم ملك للمؤسسة وأن هذه المؤسسة هي المكان المناسب الذي يتواجد فيه الأشخاص ذوي الإعاقة دائماً.
- عدم معرفة الأشخاص ذوي الإعاقة بالمجتمع المحيط بهم.
- عدم قدرة الأشخاص ذوي الإعاقة على اتخاذ القرارات الخاصة بهم لأنهم يعتقدون أن المؤسسة هي التي تحدد احتياجاتهم.
- عدم وعي الأشخاص ذوي الإعاقة بالحقوق التي يجب أن يتمتعوا بها كغيرهم من المواطنين.
- شعور الأشخاص ذوي الإعاقة بالانقص والاختلاف السلبي بسبب الإعاقة التي لديهم وعزلهم عن المجتمع.
- انعدام المشاركة الاجتماعية لدى الأشخاص ذوي الإعاقة عندما لا يشاركون بمناسبات الأفراح والأتراح وغيرها.
- حرمان الأشخاص ذوي الإعاقة من ممارسة حياتهم الطبيعية كأى شخص آخر لأنهم حكر على مراكز ومؤسسات خاصة تعنى بشؤونهم.

5.2 آثار العزل والإيواء على المجتمع

- حرمان المجتمع من استثمار الطاقات الموجودة لدى الأشخاص ذوي الإعاقة، نتيجة المعوقات التي تحد من مشاركتهم.
- عدم شعور الأشخاص ذوي الإعاقة بالانتماء لمجتمعهم وبالمقابل شعور أفراد المجتمع بأن الأشخاص ذوي الإعاقة ليسوا جزءاً من المجتمع.
- خلق بيئة تولد الافتراضات الخاطئة نتيجة للعزل، فقد تتولد بعض الأفكار النمطية لدى المجتمع عن الأشخاص ذوي الإعاقة وأيضاً يتولد لدى الأشخاص ذوي الإعاقة أفكار سلبية عن المجتمع وبالتالي تترجم هذه الأفكار إلى ممارسات تكسر التمييز .

6. الشمول

- كل المجتمعات يوجد فيها أشخاص ذوي إعاقة، فتشير إحصائيات منظمة الصحة العالمية بأن الأشخاص ذوي الإعاقة يشكلون 15% من عدد سكان

العالم. فهم جزء من التمييز والاختلاف في المجتمعات، فكل شخص في المجتمع قدرات ومهارات تميزه عن الآخرين. وعلى المجتمع الاعتراف والاستفادة من هذه الاختلافات، إلا أنه في كثير من الأحيان يواجه الأشخاص ذوي الإعاقة أشكال من التمييز تعمل على عزلهم في المجتمع مما يؤثر سلباً على المجتمع في الاستفادة من طاقاته، ومن هنا جاءت فكرة الشمول.

- فكرة الشمول نابعة من رؤية الاختلاف بأنه لا يعد من قدرة الشخص في ممارسة حياته بشكل متساوي مع الآخرين والمساهمة في بناء المجتمع، فعلى المدى الطويل، يعمل الشمول على خلق مجتمع يتقبل الجميع بغض النظر عن الاختلافات. ومن أجل الوصول لهذه الأهداف من المهم التركيز على إزالة المعوقات بجميع أنواعها في المجتمع والتأكد بأن المجتمع لا يقصي أحداً. ولكي يتسنى مشاركة جميع أفراد المجتمع في التغيير، لا بد من إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في تحديد المعوقات الرئيسية التي يواجهونها بالإضافة للمشاركة في التخطيط لتطوير المجتمع بحيث يشمل الجميع.
- ولا ريب أن الشمول يدعم التفاعل بين الجميع مما يساهم في خلق بيئة يتقبل الناس فيها بعضهم البعض، عند إزالة المعوقات في المدارس، والمحال التجارية، وأماكن العمل، والشوارع، الخ... يستطيع الجميع المشاركة في المجتمع بشكل متساو.
- بالرغم من أن هذا الدليل يتمحور حول شمول الأشخاص ذوي الإعاقة، إلا أن مبدأ الشمول مهم لكل المجموعات المهمشة والتي تواجه التمييز، وشمول هذه المجموعات يشكل عملية متكاملة.

مثال: عدم وجود خدمات صحية كافية لذوي الدخل المحدود مما يؤدي لاكتظاظ عند مقدمي الخدمات الصحية يعيق الوصول لها.

6.1 مبادئ الشمول ومعيقاته

6.1.1 المعرفة والوعي

صوت الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع كان غير مسموع نتيجة العزل والتمييز المتكرر، لذا من المهم رفع الوعي وبناء فهم أدق لواقع الأشخاص ذوي الإعاقة والشمول وأهمية هذا المنهج، ومن الضروري أيضاً ترسيخ الوعي حول المعوقات التي يواجهها الأشخاص ذوي الإعاقة لبناء استراتيجيات تعمل على إزالتها.

6.1.2 المشاركة

المشاركة تعتمد بشكل أساسي على مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في أخذ القرارات المرتبطة بقضاياهم مما سيساعد على بناء قدراتهم. إضافة إلى ذلك، إن عمل الأشخاص ذوي الإعاقة مع الأشخاص من غير ذوي الإعاقة يعمل على تغيير التوجهات وبناء توجهات ايجابية حول الشمول.

6.1.3 المواثمة المتكاملة

نعني بالمواثمة المتكاملة، العمل على ازالة المعوقات وضمان الوصول الكامل للأشخاص ذوي الإعاقة بحيث لا يكون للإعاقة أي أثر سلبي حتى لو كانت الظروف والمرافق غير موائمة ، فعندما توفر المؤسسات المواثمة المتكاملة يصبح بإمكان الأشخاص ذوي الإعاقة المشاركة بمؤسسات المجتمع وليس فقط مؤسسات معينة.

6.2 خطوات عملية الشمول في المؤسسات

الشمول قد يبدو صعبا ومعقدا إذا لم نبدأ به، لكن من المهم أن نفكر في الشمول كجزء مركزي في المؤسسة/ المجتمع، فيبدأ الشمول من الفرد وتفاعله في علاقاته مع الآخرين في حياته بالإضافة لتبنيه مبادئ تجعله يرفض التمييز بكل أشكاله. إلا أنه لا يجوز أن تبقى عملية الشمول مرتبطة بالفرد وحده، فيجب أن يكون هناك توجهات شمولية في المجتمع ومؤسساته. قامت مؤسسة VSO (خدمات التطوع لما وراء البحار) الدولية في وضع خطوات أساسية لعملية الشمول، وبالإمكان الاستفادة من هذه الخطوات لتوضيح الأبعاد والتوجهات المختلفة التي يجب أن نأخذها في عين الاعتبار عند نية اتخاذ خطوات لتبني نهج شمولي، وأهم هذه الخطوات هي:

6.2.1 الالتزام المؤسسة

من أجل النجاح في تحقيق الشمول يجب أن يكون هناك التزام ، ولا يكفي أن يكون ذلك على صعيد الأفراد بل يجب أن تلتزم المؤسسات وإداراتها بذلك، ويظهر هذا الالتزام في رؤية المؤسسة وأهدافها التي تسعى لتحقيقها.

يكون التزام المؤسسة بالشمول في كثير من الأحيان ناتجا عن تجربة في العمل أو التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، فهناك تجارب لمؤسسات مع أشخاص ذوي إعاقة أثرت بها إيجابا ودفعتها للالتزام بمبادئ شمولية. ويشكل التزام المؤسسة العنصر الرئيسي في جديتها وتبنيها للشمول، ويترجم في ممارساتها على الأرض.

لتحقيق التزام المؤسسة ودعم الإدارة بشكل واقعي من المهم أن يكون لديها التفسيرات اللازمة التي توضح أهمية الشمول للمؤسسة وارتباط الشمول مع رؤية وأهداف المؤسسة الحالية، لذا من المهم النظر إلى الإقصاء وكيف يمنع المؤسسة من تحقيق رؤيتها وأهدافها.

فمن هنا يتم البحث عن النتائج الايجابية التي سيحققها الشمول في المؤسسة، وتناغمه مع رؤية المؤسسة الحالية.

مثال: إذا كانت المؤسسة ملتزمة بحق التعليم للجميع، فهذا التعريف يشمل الأشخاص ذوي الإعاقة، لكن إذا لم تأخذ المؤسسة الأشخاص ذوي الإعاقة بعين الاعتبار في عمليات التخطيط والتطبيق، فهناك حاجة لتقوية صوت الأشخاص ذوي الإعاقة في عمليات التخطيط، فيما أن شمول الأشخاص ذوي الإعاقة يتناغم مع سياسة المؤسسة الحالية في هذا الجانب، تظهر الحاجة لتوضيح هذا التناغم وترجمته في الممارسات.

6.2.2 التحسس

التحسس يعتمد على بناء تفاعل الأفراد مع القضية ووعيهم بها، فهنا يشارك الأفراد المؤسسة بالتزامها عبر التزامهم كأفراد بمبدأ الشمول، فالتحسس لا يقتصر على رفع الوعي، بل هو تفاعل شخصي مع مبدأ الشمول، وينبع من إيمان الفرد بأهميته في المجتمع. من المهم أن يشارك الأشخاص ذوي الإعاقة ومؤسساتهم في تحقيق التحسس في المؤسسة فبالإمكان بناء شراكات معهم تفيد بذلك. والتحسس يعمل على توضيح علاقة الإعاقة وقضيتها مع الفرد والمبادئ التي يؤمن بها، ومن المهم الادراك بأن هناك خوف في البداية من قبل الأفراد حول عدم فهم القضية ويجب مراعاة ذلك.

من الخطوات التي تساعد في تحقيق التحسس:

- التواصل الشخصي مع الأشخاص ذوي الإعاقة: التواصل الشخصي/ غير الرسمي مع الأشخاص ذوي الإعاقة يسهل من التحسس لقضية الإعاقة، فبالإمكان مشاركة التجارب الشخصية في التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة على صعيد العمل أو على الصعيد الشخصي، وبالإمكان ضمان مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في نشاطات المؤسسة.

هذا التفاعل الشخصي مهم جداً لكن يجب أن يكون جزءاً من مجهود له بنية ايجابية. فعلى سبيل المثال، عند دعوة شخص ذي إعاقة سمعية لورشة عمل دون توفير مترجم اشارة لن يكون بالإمكان التواصل معه بشكل فعال، فإن

التحسس يعتمد على التفاعل الايجابي وبناء تجارب ايجابية تنطلق من مبدأ الشمول .

- **تدريب الإعاقة والمساواة:** من المهم أيضاً عقد تدريبات رسمية للعاملين في المؤسسات وذلك لتعريفهم بقضايا الإعاقة وأفضل الطرق للتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، ويكون التركيز في هذه التدريبات على تحقيق المساواة بدلاً من التركيز على موضوع الإعاقة. فالهدف من عملية الشمول هو تحقيق المساواة، وهذا يشمل تحليل التمييز بأشكاله المختلفة. كما ويجب أن تضع التدريبات خطوات عملية ممكن أخذها لإشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل.

ومن الضروري أيضاً إفصاح المجال للتعبير عن التخوفات من الشمول، الذي قد يكون ناتجاً عن الخوف من عدم التواصل بالشكل الصحيح مع الأشخاص ذوي الإعاقة. وينبغي ألا يكون هناك حرج من عدم المعرفة، فالهدف من هذه التدريبات هو توضيح الأخطاء والطرق السليمة في التواصل، وبناء بيئة يستطيع أن يعبر الجميع فيها عن رأيه.

6.2.3 الشمول في مكان العمل

هناك ضرورة واضحة للتأكد بأن السياسات والممارسات في مكان العمل هي فعلاً شمولية ولا يوجد بها تمييز ولا يوجد معوقات وآثار سلبية. ونعني هنا بالقيام بالتعديلات اللازمة في سياسات العمل، والممارسات وبيئة العمل لضمان المشاركة المتساوية للأشخاص ذوي الإعاقة كموظفين أو متطوعين أو زائرين. ومن المهم البدء بخطوات صغيرة وتحقيق التقدم مستمر في هذا المجال بالإضافة للاستفادة من وجهات نظر الأشخاص ذوي الإعاقة ومؤسساتهم حول الموائمة والتمييز في مكان العمل. فبالإمكان دعوتهم لزيارة مكان العمل والتفاعل معهم لأخذ رأيهم حول مكان العمل، وسهولة التفاعل الايجابي في بيئة العمل، والتعديلات والأمور التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتطوير بيئة العمل بشكل يدعم الجميع.

6.2.4 توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة

من الخطوات المهمة في شمول الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع والمؤسسة هي توظيفهم في مكان العمل، وهذا يشمل الإعلان عن الوظائف بطرق مناسبة للجميع والعمل على ازالة المعوقات من عملية تقديم الطلبات والتوظيف التي قد تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة.

ويجب توفير المعلومات وطلبات التوظيف بطريقة موائمة، وعند مقابلة شخص ذوي

إعاقة من أجل التوظيف من المهم الاستفسار منه عن متطلبات الموائمة، فهناك حاجة لاختيار مكان مناسب للمقابلة، توفير مترجم اشارة (للإعاقات السمعية)، توفير تمارين لا تعتمد على النظر (الإعاقات البصرية).

6.2.5 بيئة العمل

من أسهل الطرق لموائمة بيئة العمل هي دراستها وازالة المعوقات منها، بالامكان الاستفادة من الخبراء ومؤسسات الإعاقة والأشخاص ذوي الإعاقة. فمن الأمور التي ينبغي مراعاتها:

- هل قاعة الاجتماعات موائمة؟
- هل يوجد عتبات في طريق الوصول إلى المكتب أو المصعد؟
- هل ارتفاع المكاتب مناسب لشخص يستخدم الكرسي المتحرك؟
- هل التكنولوجيا المستخدمة ملائمة للشخص؟

6.2.6 الشمول في البرامج/ الخدمات

المقصود هنا هو ضمان كون الخدمات والبرامج التي تقدمها المؤسسة شمولية ولا يوجد فيها أي تمييز أو معيقات تمنع الأشخاص ذوي الإعاقة من الاستفادة منها. فيجب إعادة النظر في تصميم البرامج والخدمات وطريقة تقديم هذه الخدمات، وإشراك المجموعات المعزولة في التخطيط والتطبيق والمراجعة. بالامكان استشارة الأشخاص ذوي الإعاقة بحيث يكون لهم دور بارز في هذه العملية، ويجب النظر إلى هذه العملية كعملية شمول في برامج المؤسسة العادية وليس بناء برامج اضافية أو مختلفة للأشخاص ذوي الإعاقة لكي لا يتم تكريس ممارسات العزل والإقصاء.

فعند تقديم خدمات أو برامج معينة، يجب مراجعتها والتأكد من موائمتها وتقديم الخدمات بناءً على مبدأ المساواة. فمثلاً، عند تنظيم ورش عمل أو مؤتمرات، علينا التأكد من متطلبات المشاركين ارتباطاً بالموائمة وسؤالهم عنها وذلك لتسهيل عملية التخطيط، ويجب التحضير المسبق لعمل التعديلات اللازمة. وعند التواصل مع الناس ينبغي الإعلان عن إمكانية توفير المعلومات بطرق أخرى، وإعطاء الناس الفرصة لتحديد الشكل المناسب لهم.

إضافة لذلك، من المهم اختيار المكان المناسب، توفير ترجمة اشارة، الخ...

مثال: عند عقد اجتماع في قاعة معينة، يجب التأكد من عدم وجود ضجة خارجية في القاعة، وذلك لتسهيل التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقات البصرية والسمعية.

مثال: صاحب مكتب تكسي يوفر سيارة موائمة لنقل الزبائن مستخدمي الكراسي المتحركة.

ولا ريب أن هناك ضرورة لأخذ آراء الأشخاص ذوي الإعاقة ومؤسساتهم وذلك لفهم كيف:

- يتم عزل الأشخاص ذوي الإعاقة من البرنامج
- المعوقات التي تمنع الأشخاص ذوي الإعاقة من المشاركة في البرنامج

6.2.7 الشمول في السياسات

هي عملية مراجعة السياسات العامة والمعيقات المؤسساتية التي تمنع المشاركة المتساوية للأشخاص ذوي الإعاقة. ويجب تفحص القوانين المرتبطة بالإعاقة وتطابقها مع سياسات المؤسسة، والتأكد بأن سياسات المؤسسة تدعم الشمول وتعمل على إزالة المعوقات، وكذلك إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة ومؤسساتهم في مراجعة هذه السياسات.

6.2.7 هناك ميدان أساسي يجب أخذهما بعين الاعتبار في كل خطوة من خطوات الشمول

6.2.8.1 المشاركة الحقيقية

مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في كل خطوة من عملية الشمول شيء أساسي ويجعل العملية متكاملة وتأخذ بعين الاعتبار تجارب الجميع.

6.2.8.2 النوع الاجتماعي

يجب أخذ النوع الاجتماعي بعين الاعتبار في كل الخطوات التي نأخذها من أجل الشمول، فالنساء ذوات الإعاقة يواجهن تمييزاً مزدوجاً في المجتمع ولذلك يجب التأكد بأن النساء يحصلن على فرص متساوية مع الذكور.

6.3 فوائد الشمول للمؤسسات/مقدمي الخدمات

- الوصول لعدد أكبر من الناس، والوصول لشرائح أكبر في المجتمع.

- في حال كون مقدم الخدمة يقدم خدمة تجارية، فسيكون له فوائد مادية أكبر، فكثير من المحال التجارية التي اهتمت في ازالة المعوقات أمام وصول الأشخاص ذوي الإعاقة لاحظت ارتفاعا في عدد الزبائن والمبيعات.
- تبني مسؤولية مجتمعية مرتبطة برؤية تنطلق من الإيمان بالمساواة بين كل الناس.
- المساهمة في خلق مجتمع يحارب التمييز.
- المساهمة في خلق بيئة آمنة للجميع، بحيث بإمكان الجميع المشاركة فيها بشكل متساو وفعال.
- إن المؤسسة/مقدم الخدمة التي تشمل الجميع تستطيع أن تفتخر بهذا الإنجاز، وتشكل تجربة إيجابية تقتدي بها المؤسسات الأخرى.