



دليل آداب التواصل

مشروع «تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة
من المطالبة بحقوقهم واستحقاقاتهم»

2013

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. فضلاً عن دراسة بنى السلطة والسيطرة القائمة التي تحول دون تحقيق تنمية مستدامة ارتباطاً بالسياق الذي يفرضه الاحتلال عليها. فمنذ الاحتلال الإسرائيلي للأراضي الفلسطينية عام 1967 فُرضت 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 فان 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.

تم انجاز هذا الدليل ضمن مشروع «تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من المطالبة بحقوقهم واستحقاقاتهم» وهو مشروع ينفذه مركز دراسات التنمية – جامعة بيرزيت بالشراكة مع MAP وبتمويل من UKAID من خلال DFID

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

عنوان المركز:

هاتف: + 970 2 2982021

فاكس: + 970 2 2982160

ص.ب. 14 ، بيرزيت

مكتب غزة تليفاكس: + 970 08 2838884

البريد الإلكتروني: cds@birzeit.edu

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

إذا كنت تريد الحصول على نسخة بطريقة بديلة يرجى التواصل معنا



Changing Lives, Delivering Results



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



فهرس المحتويات

5 مقدمة
6 الجزء الاول: آداب التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة- مقدمة
7 آداب التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة- توجهات عامة
9 استخدام التسميات الصحيحة
11 الجزء الثاني: آداب التواصل مع الأنواع المختلفة من الإعاقات
11 آداب التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية
12 آداب التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة في النطق
12 آداب التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية
14 آداب التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية
15 آداب التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية / صعوبات في التعلم
16 آداب التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقات السلوكية (مثل التوحد)

مقدمة

ينفذ مركز دراسات التنمية/جامعة بيرزيت بالشراكة مع مؤسسة العون الطبي للفلسطينيين (MAP) مشروع مجتمعي وتمموي تحت عنوان «تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من المطالبة بحقوقهم واستحقاقاتهم» والذي بدأ العمل عليه في أيلول 2010، ومدته ثلاث سنوات ونصف، وضمن هذا السياق فإن هذا الدليل:

هو عبارة عن أداة للمناصرة والتوعية حول الإعاقة بشكل عام والإعاقات المختلفة وآداب التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة.

يستهدف جميع أفراد المجتمع، بحيث يعمل على تطوير التواصل بين أفراد المجتمع بفاعلية ولباقة. لمعرفة المزيد عن المشروع، بالإمكان الاطلاع على تقرير التعلم الأول على الرابط التالي:

<http://home.birzeit.edu/cds/arabic/work/2011/learning1weba.doc>

أهداف الدليل

1. التقليل من الفجوة الموجودة بين الأشخاص ذوي الإعاقة والمجتمع.
2. إعطاء فكرة عن كيفية التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة.



آداب التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة- مقدمة



قبل البدء في طرح الآداب من المهم توضيح مفهوم الإعاقة الحقوقي والذي يهدف للمساواة بين الجميع بغض النظر عن الإعاقة أو نوعها، من هذا المنطلق يتم تعريف الإعاقة على أنها التفاعل بين الأشخاص والمعوقات في البيئات المحيطة بهم، مما يحول دون مشاركتهم مشاركة كاملة وفعالة وعلى قدم المساواة. وبناءً عليه فإن:

- الإعاقة ليست خلل أو عجز من الشخص نفسه.
- هناك صور نمطية حول الأشخاص ذوي الإعاقة (نظرة الشفقة، النظر للإعاقة كتضحية طبية، الخ).
- الإعاقة مفهوم لا يزال قيد التطوير حيث أنه يخضع لتغيرات الزمان والمكان والأشخاص والظروف المرتبطة في البيئات المحيطة، مثلاً، في بعض البلدان التي



يوجد بها مواءمة أكثر لا يواجه الشخص ذو الإعاقة نفس الصعوبات.

مثال



شخص ذو إعاقة سمعية، يزور إحدى الدوائر الحكومية. في حال توفر مترجم لغة الإشارة، يستطيع الشخص تلقي الخدمة بالشكل الذي يتناسب معه/، وبهذا تم إزالة المعيق.

• آداب التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة - توجيهات عامة

1. ضرورة ضمان اتخاذ الأشخاص ذوي الإعاقة قراراتهم الخاصة بهم.
2. عند التحدث مع شخص ذو إعاقة، يجب توجيه الحديث للشخص نفسه وليس لمترجم الإشارة أو المساعد الشخصي أو أحد أفراد العائلة.
3. البعد عن الافتراض المسبق في التواصل، حيث ان الشخص نفسه هو من يعرف احتياجاته والطريقة المناسبة للتواصل معه، فلا حاجة لأحد أن يقرر عنه.

مثال



رأيت شخص ذو إعاقة بصرية في الشارع، وافترضت أنه يحتاج لمساعدة، فقامت بمسك يده وجره إلى الطرف الآخر من الشارع.
- سؤال: هل سألته إن كان بحاجة لمساعدة؟
- إذا كانت إجابته/ نعم، هل سألته عن كيفية مساعدته؟

4. عدم التواصل مع الشخص ذوي الاعاقة من منطلق العطف والشفقة والإحسان.

مثال



كثيراً ما تتردد كلمات شفقة عند رؤية شخص ذو إعاقة مثل «يا حرام»، «مسكين». وهذه الكلمات تكرر نظرة سلبية إتجاه الشخص ذو الاعاقة.



5. احترام إنسانية الشخص ذو الإعاقة وعدم التعريف عنه بإعاقته.

مثال



عند ذكر صديق لديه إعاقة لا تعرف عنه بنوع إعاقته بدلاً من اسمه

6. عدم التواصل مع الشخص ذوي الاعاقة على انه يمتلك قدرات اكثر من الآخرين او اقل منهم .

مثال



اعتبار التحاق شخص ذوي إعاقة بالجامعة كأمر فوق العادة

7. استخدام المسميات المناسبة التي تحترم إنسانية الأشخاص ذوي الإعاقة بدلاً من تلك التي تمتهنها كعماق ومعوق وذوي احتياجات خاصة.

مثال



يفضل استخدام مصطلح شخص ذو إعاقة وذلك لأن المصطلح يصفه بأنه شخص قبل أي شيء آخر

8. استخدام الوسائل التي تناسب الشخص في التواصل معه.

مثال



استخدام لغة الجسد وحركات العيون ولغة الإشارة عند التواصل مع شخص ذو إعاقة سمعية.



9. تجنب محاكاة الأشخاص ذوي الإعاقة بهدف الضحك والسخرية.
10. التعامل بمبدأ المساواة وتجنب التمييز على أساس الإعاقة.
11. الابتعاد عن التحديق بالشخص.

• استخدام التسميات الصحيحة :

من المهم استخدام المصطلحات والتسميات المناسبة عند التواصل بين أفراد المجتمع. إن اللغة تمثل وعي المجتمع واستخدامها يؤثر بهذا الوعي، ومن هنا من المهم الأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية:

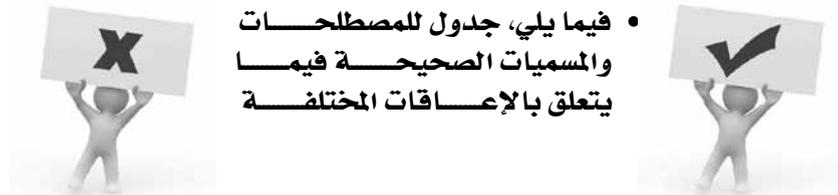
عدم استخدام كلمة طبيعي أو عادي لوصف شخص ليس لديه إعاقة هذا النوع من الكلمات واللغة يعزز الفصل في المجتمع ويفترض بأن الإعاقة هي خلل من الشخص .

استخدام اللغة التي تخاطب الفرد: لا نشير للفرد بإعاقة أو لأمثل استخدام كلمة معاق يجب استخدام لغة تخاطبه كفرد

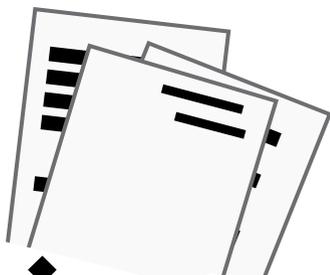
مثال: شخص ذو إعاقة يستخدم الكرسي المتحرك



• فيما يلي، جدول للمصطلحات والمسميات الصحيحة فيما يتعلق بالإعاقات المختلفة



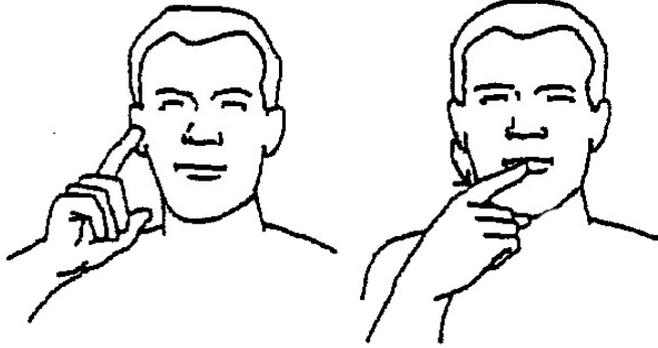
المصطلحات التي يجب استخدامها	المصطلحات الخاطئة
شخص ذو إعاقة	معاق، غير سوي
شخص ذو إعاقة بصرية	أعمى
شخص ذو إعاقة جسدية/حركية	مكرسح، مشلول، مقعد
شخص ذو إعاقة نفسية/سلوكية	مجنون، مختل عقليا
شخص ذو إعاقة ذهنية	متخلف
شخص ذو إعاقة سمعية	أطرش
شخص لديه متلازمة داون	منجولي
شخص ذو إعاقة نطقية	أخرس
شخص قامته قصيرة	قزم
شخص لديه صعوبة في التعلم	بطيء، تخلف
شخص بلا إعاقة، شخص ليس لديه إعاقة	شخص طبيعي، عادي



الجزء الثاني

آداب التواصل مع الأنواع المختلفة من الإعاقات

• آداب التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية



تعتبر الإعاقة السمعية إحدى تصنيفات الإعاقة الحسية إذ أن للتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية آداب تتعلق بمدى قدرة الشخص ذو الإعاقة السمعية أو عدمها على السمع وتكون هذه الآداب على النحو التالي :

1. ليس جميع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية لديهم نفس الدرجة في السمع، فهناك أشخاص لديهم إعاقة سمعية شديدة وأشخاص ضعاف السمع.



هل تعتقد بأن جميع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية يستخدمون لغة الإشارة؟
هل تعتقد أن لغة الإشارة موحدة؟
هل تعتقد أن بعض الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية يستخدمون لغتهم الخاصة بهم للتواصل؟

2. استخدام الوسائل التي تناسب الشخص ذو الإعاقة السمعية.

3. علماً بأن بعض الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية يعتمدون على قراءة الشفاه، من المهم التكلم بوضوح وذلك عبر استخدام حركات الشفاه المألوفة والبعد عن تلك



- الحركات الجانبية كالتدخين وتغطية الشفاه وضمان النظر في وجه الشخص.
4. تجنب الصراخ عند التكلم مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية الذين يستخدمون الأدوات السمعية المساعدة لأن الصراخ هو مصدر إزعاج وتشويش لهم.
5. على مترجم الإشارة ترجمة ما يقول الشخص ذو الإعاقة السمعية وعدم إعطاء رأيه أو تعديل الرسالة.
6. من الأفضل التكلم مع الشخص ذو الإعاقة السمعية وجها لوجه وتجنب الحديث مع مترجم لغة الإشارة في الأمور المتعلقة بالشخص ذو الإعاقة السمعية.

- من المهم استخدام لغة الجسد كحركات العيون والأذر ولغة الإشارة
- استخدام أكثر من طريقة لتوضيح العبارات عند التواصل.

• آداب التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة في النطق

1. عدم الخجل من سؤال الأشخاص ذوي الإعاقة في النطق عن تكرار عبارة معينة لم يتم فهمها أثناء الكلام.
2. إعطاء الفرصة الكافية للاستماع للأشخاص ذوي الإعاقة في النطق وذلك لإيصال الرسالة التي يرغبون في توصيلها أثناء الكلام.
3. قد تساعد الكتابة في حال كان الشخص يفضل ذلك.

• آداب التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية

الإعاقة البصرية هي أحد الإعاقات الحسية، بحيث يعمل الشخص ذو الإعاقة البصرية على الاستفادة من الحواس الأخرى، كالسمع والشم واللمس وسائل بديلة للتعلم.



عند التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، تؤخذ بعين الاعتبار النقاط التالية :

1. من الضروري التعريف عن النفس عند لقاء أشخاص ذوي إعاقة بصرية ليستطيع تمييز الشخص من صوته
2. استخدام الشرح المفصل وإعطاء معلومات أكثر عند التواصل.
3. الحرص على إبقاء الشخص ذو الإعاقة البصرية جزء من المجموعة وذلك من خلال تعريفه على أفراد المجموعة.
4. من الضروري إخبار الشخص ذو الإعاقة البصرية عن أي تغيير في المنطقة المألوفة لديه، وفي حال أن المنطقة غير مألوقة يجب إعطاء الشخص صورة عنها.
5. يمكن استخدام طريقة الوصف للاتجاهات حسب عقارب الساعة، بالإضافة للتواصل اللفظي المستمر.
6. تجنب استخدام الوسائل المرئية في توصيل المعلومة لشخص ذو إعاقة بصرية فبدلاً من هذه الوسائل يمكن استخدام التواصل اللفظي أو شرح الوسائل المرئية.



7. يفضل ترك الأبواب حيث يتواجد الشخص ذو الإعاقة البصرية مغلقة بالكامل او مفتوحة بالكامل.
8. عند حاجتك لترك المكان حيث تتواجد/ي مع أشخاص ذوي إعاقة بصرية، من الضروري إخبارهم قبل ترك المكان.
9. بالإمكان التواصل مع الشخص ذو الإعاقة البصرية بمساعدة حاسة اللمس بعد أخذ الإذن منهم.

مثال



عند التواصل حول مكان وجود كرسي، ممكن أن نمسك يد الشخص ونوجهه باتجاه الكرسي (في حال موافقته)

10. من المهم توفير المعلومات/المواد للشخص ذو الإعاقة البصرية بالطريقة المناسبة له.

مثال



- توفير المواد للطلاب ذوي الإعاقة البصرية بلغة البرايل (لمن يجيدون استخدامها).
- البرامج الناطقة على الحاسوب وجهاز الهاتف النقال.
- استخدام المطبوعات ذات الخط الكبير.



• آداب التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية

1. تجنب اختراق خصوصية الشخص ذو الإعاقة الحركية مثل الاتكاء على الكرسي المتحرك أو أي أداة مساعدة أخرى.
2. يجب الأخذ بالحسبان أن الأشخاص مستخدمي الكراسي المتحركة بحاجة إلى الراحة والانتقال من مقعد لآخر أثناء وقت الجلوس وذلك لأن الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية (مستخدمي الكرسي المتحرك) لا يستطيعون الجلوس على الكراسي المتحركة لساعات طويلة، فمن المهم توفير كرسي له/ إن رغب بذلك.



3. تجنب وضع أمتعة أو أي

معيقات في الممرات والطرق

للأشخاص مستخدمي

الكراسي المتحركة لأن ذلك

يحد من حركتهم ويعيقها.

• آداب التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية / صعوبات في التعلم

من أكثر الأشخاص الذين تقع عليهم وطأة التهميش هم الأشخاص ذوي الصعوبات في التعلم إذ أن هناك بعض العوامل التي تركز الإهمال والتهميش مثل وجهة نظر المجتمع بشكل خاص تلك النظرة الدونية المهينة بكرامتهم فهم عرضة للاستغلال والسخرية والنسيان من قبل أسرهم ومن قبل أفراد المجتمع.



مثال



ومن بعض الأمثلة على تهमيش الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية إخفائهم عن المجتمع ومعاقبتهم كون أن لديهم صعوبات في التعلم.

ففي هذا الصدد هناك بعض النقاط التي علينا أخذها بعين الاعتبار أثناء تواصلنا مع شخص ذو صعوبة في التعلم. وهي على النحو التالي :

1. احترام إنسانية الأشخاص ذو الصعوبة في التعلم وعدم ممارسة أنواع الاستغلال والتمييز ضدهم لأن قدراتهم على الإدراك مختلفة عن الآخرين.
2. عند وجودنا مع شخص ذو صعوبة في التعلم في وضع يتحتم عليه/ا اتخاذ قرار في أمر معين يجب علينا التحلي بالصبر وإعطاءهم الوقت الكافي للخروج بقرار.
3. تجنب معاملة الأشخاص ذوي الصعوبات في التعلم على أنهم أطفال على اعتبار أن عمرهم العقلي لم يتجاوز عمر الأطفال الزمني .
4. التحدث مباشرة إلى الشخص نفسه.
5. الحرص على تسهيل وصول الأشخاص ذوي الصعوبات في التعلم للمعلومات مثل استخدام أساليب أكثر توضيح لهم مثل الرسم والشرح البسيط لكل بند من بنود المعلومة، صياغة العبارات بطريقة أكثر بساطة لضمان وصول المعلومة.
6. الاعتماد على أسلوب تبسيط الكلام وتفصيله عند الحديث.
7. البعد عن الافتراض بأن الشخص ذو الصعوبة في التعلم لا يستطيع الإدراك مطلقاً بل لديه/ا القدرة على الإدراك ولكن بطريقته، وهم أيضاً يحتاجون لوقت وجهد طويل للوصول للمعلومة.



«كثير من الأشخاص ذوي الصعوبات في التعلم والإعاقات المركبة يتعرضون للعنف، وهذه ممارسات لا يمكن قبولها من قبل أي إنسان».

• آداب التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقات السلوكية (مثل التوحد)

من المهم تسليط الضوء على حقيقة أن الأشخاص ذوي الإعاقات السلوكية مثل التوحد لهم طرقهم الخاصة في الشعور إتجاه الناس وأيضاً لديهم طرق خاصة في التواصل مع الناس. لذا يجب مراعاة تلك الطرق في التواصل معهم، كما ومن المهم أخذ النقاط التالية بعين الاعتبار:

1. عدم الشعور بالإحباط إذا كان الشخص يتفادى النظر في عينيك أو لا يركز أثناء الحديث، فيجب التحلي بالصبر والاستمرار في الحديث.
2. في حال كان الشخص مفرط في النشاط، يجب التعامل بهدوء والابتعاد عن العدائية.
3. الكثير من الصعوبات السلوكية هي نتيجة الاحباط من عدم قدرة الشخص على التواصل بالطريقة التي يريدها. فيجب استخدام جمل قصيرة مبدوءة باسم الشخص ليعرف أنك تتحدث معه.
4. بعض الناس يفضلون الحصول على المعلومات بطريقة مرئية، فبالإمكان استخدام الطرق المرئية (الصور، الرموز، الخ) لدعم التواصل.

