

بناء القدرات من أجل إدماج الإعاقة في برامج مكافحة العنف الجنساني في الأوضاع الإنسانية

الأداة ٦: توجيهات بشأن التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة

الغرض من هذه الأداة

تقدم هذه الأداة توجيهات بشأن كيفية التواصل بفعالية مع الأشخاص ذوي الإعاقة. وهي لا تقتصر على التواصل مع الناجين من العنف الجنساني من ذوي الإعاقة فحسب، ولكن يمكن استخدامها لمساعدة الموظفين في استيعاب الطرق الرئيسية لتكييف التواصل اللفظي وغير اللفظي أثناء العمل مع ناجين من ذوي الإعاقة أو إشراك أشخاص ذوي إعاقة في الأنشطة المجتمعية.

يحق للأشخاص ذوي الإعاقة المشاركة في أنشطتنا بالمساواة مع أعضاء المجتمع الآخرين. ومن منطلق كوننا مقدمي خدمات وممارسين، فإن الطريقة التي نتفاعل ونتواصل بها مع الأشخاص ذوي الإعاقة وطريقة التحدث عنهم يمكن أن تساعد في القضاء على العوائق التي تحول دون المشاركة وبيع برسانل إيجابية إلى الزملاء والشركاء وأفراد المجتمع. وتعمل هذه الأداة أيضًا على تحسين جودة برامجنا وذلك من خلال ضمان استيعاب هذه البرامج لجميع الأفكار والمهارات والقدرات الموجودة داخل المجتمع.

نصائح بشأن التواصل

استخدام لغة تتسم بالاحترام

تُستخدم لغات مختلفة حول العالم لوصف الإعاقة وللإشارة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة. وقد تحمل بعض الكلمات والمصطلحات في فحواها مدلولات سلبية أو مسيئة أو تمييزية وينبغي تجنبها أثناء التواصل معهم. وتُترجم اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة إلى لغات عديدة ومن الممكن أن تُمثل مرجعًا مفيدًا لاستخدام المصطلحات المتعلقة بالإعاقة والتي تراعي الإحساس وتعتبر مناسبة. وتتوفر التراجم على الرابط التالي: http://wrc.ms/CRPD_translations

يمكن أن تقدم المنظمات المعنية بالأشخاص ذوي الإعاقة (DPOs) أيضًا توجيهات بشأن المصطلحات المفضلة لدى أشخاص ذوي إعاقة في دولة بعينها. ففي بعض الأوضاع الإنسانية، أنشأ السكان المتأثرون جمعيات أو لجان تُعنى بالإعاقة بغرض تمثيل الأشخاص ذوي الإعاقة -وقد تكون هذه الاتحادات أو اللجان مصدرًا جيدًا للحصول على توجيهات بشأن اللغة المتسمة بالاحترام (انظر الجدول في الصفحة ٢).

تجنب...	توخّ استخدام...
التأكيد على عاهة أو ظروف الشخص مثال: شخص معوق	ركّز على الشخص أولاً، وليس على الإعاقة مثال: شخص ذو إعاقة (لغة اتفاقية CRPD)
استخدام اللغة السلبية حول الإعاقة مثال: "يعاني" من مرض شلل الأطفال "معرض لخطر" العمى "حبيس" كرسي مدولب "مشلول"	استخدم لغة محايدة بدلاً من ذلك مثال: "مصاب بشلل الأطفال" "قد يفقد بصره" "يستخدم كرسي مدولب" "لديه إعاقة"
الإشارة إلى الأشخاص غير المعوقين بـ "الطبيعيين" أو "الأصحاء"	حاول استخدام "الأشخاص غير المعوقين"

استخدام نهج قائم على القوة

- لا تصنع افتراضات بشأن مهارات الأشخاص ذوي الإعاقة وقدراتهم — قد يؤثر ذلك على طريقة تواصلنا وتفاعلنا معهم. وتذكر دائماً أن الأشخاص ذوي الإعاقة هم بشر أولاً وقبل كل شيء. ومثلهم كباقي الأشخاص كافة، فهم لديهم آرائهم ومهاراتهم وقدراتهم المختلفة.
- راقب الأشياء التي يستطيعون القيام بها. فغالبًا، قد يطرح ذلك رؤية حول كيفية تواصلهم ومشاركتهم في أنشطتك.
- احرص على تحية الأشخاص ذوي الإعاقة بالطريقة نفسها التي تحيي بها الآخرين. فعلي سبيل المثال، صافحهم بيدك (إذا كان ذلك مناسبًا من الناحية الثقافية) حتى وإن كانوا مصابين بإعاقة في ذراعهم.
- تحدث مباشرة إلى الشخص ذي الإعاقة، وليس إلى المترجم أو المساعد/مقدم الرعاية لهم.
- عند التحدث لفترة طويلة، حاول أن تقف في مكان على مستوى عين الشخص إن لم يكن بالفعل على نفس الارتفاع (عن طريق الجلوس على كرسي أو فوق سجادة).
- عامل البالغين من ذوي الإعاقة كما تعامل البالغين الآخرين. ينبغي أن تظل المناقشات والأنشطة مناسبة للعمر وبعد ذلك يتم تكييفها بحسب احتياجات التواصل الخاصة بالأفراد.
- اطلب المشورة. إذا راودتك أي أسئلة حول ما يلزمك القيام به، أو كيفية القيام به، أو ما هي اللغة التي يتعين عليك استخدامها أو المساعدة التي ينبغي أن تعرضها — يمكنك سؤالهم. فالأشخاص الذي تحاول العمل معهم يعتبرون دائماً أفضل مواردك.

العمل مع أشخاص ذوي إعاقات مختلفة

إضافة إلى النصائح المقدمة أعلاه، توجد استراتيجيات خاصة تُعنى بالتواصل والمشاركة بتعيين مراعاتها، وذلك استنادًا إلى نوع الإعاقة التي يعاني منها الشخص.

راع ما يلي أثناء العمل مع أشخاص ذوي إعاقات بدنية:

- تحرك بقدر سرعتهم. ولا تسبقهم في المشي إن كانوا يتحركون ببطء عنك.
- عند عرض المساعدة، فاسأل دومًا عن متطلباتهم في المقام الأول. واتبع توجيهاتهم وليس ما تعتقد أنه الأفضل.

الأداة ٦: توجيهات بشأن التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة

- تجنب الاستناد على أو تحريك الكرسي المتحرك أو الجهاز المساعد الخاص بأحدهم دون الحصول على إذن منه.
- ناقش خيارات المواصلات الخاصة بالأنشطة والفعاليات. وراع أكثرها أمناً والميسور منها من حيث التكلفة والذي يتطلب بذل أقل قدر من المجهود للأفراد والأسر.
- تحقق من أن الأماكن والمساحات الخاصة بالأنشطة يمكن الوصول إليها (بما في ذلك مرافق دورة المياه، وما إلى ذلك) ومن وجود مساحة كافية للأشخاص الذين يستخدمون أدوات مُعَيَّنة على الحركة للتنقل حول الحجرة.
- عند ترتيب اجتماعات مع مشاركون يستخدمون كرسي متحرك، وفر مساحة حول الطاولة للكرسي المتحرك (أي أرح مقعداً واحداً بعيداً عن طاولة) وتأكد من وجود مساحة كافية ليتحرك بحرية في أرجاء الحجرة.

عند العمل مع أشخاص يعانون من الصمم أو مصابين بإعاقة في السمع:

- اكتشف الطريقة التي يفضل الشخص التواصل بها. فقد يستخدم الأشخاص ذوي الإعاقات السمعية طرقاً مختلفة كالكتابة و/أو قراءة الشفاه و/أو لغة الإشارة. ويمكن تحديد الطريقة بملاحظة تفاعلهم مع الآخرين أو باستخدام الإيماءات البسيطة لاقتراح خيارات التواصل.
 - اجذب انتباه الشخص قبل التحدث وذلك عن طريق رفع يديك أو التلويح بها باحترام.
 - واجه الشخص الذي يعاني من الصمم وتحدث إليه مباشرة، وليس إلى المترجم (الهدف من وجود المترجم هو تيسير التواصل فقط).
 - تحدث بوضوح — لا تنطق الكلمات بصوت مرتفع أو تضخمها، إذ سيزيد ذلك من صعوبة عملية قراءة الشفاه.
 - حاول ألا تجلس أو تقف وظهرك مواجهاً للضوء — فقد يضع ذلك وجهك في الظلام مما يؤدي إلى صعوبة قراءة الشفاه.
 - تجنب إغلاق فمك أو الأكل أثناء التحدث. سيؤدي ذلك إلى صعوبة قراءة الشفاه.
 - اسمح للشخص الذي يعاني من الصمم أو المصاب بإعاقة سمعية باختيار أفضل مكان ليجلس فيه أثناء الاجتماع وذلك ليتمكن من رؤية الأشخاص بوضوح ومن التواصل بسهولة أكبر.
 - أثناء انعقاد الاجتماعات، تأكد من سماع المترجم للمتحدث وبقية المجموعة. ينبغي أن يكون المترجمون مرئيين كذلك للأفراد الذين ينقلون لهم الحديث.
- ملاحظة عن لغة الإشارة: تختلف لغات الإشارة عن بعضها في دول ومناطق مختلفة مثلها في ذلك مثل اللغات المنطوقة. كما يستخدم بعض الأشخاص لغة إشارة غير رسمية، وفي مثل هذه الحالات قد يحتاج فرد من أفراد الأسرة أو صديق إلى القيام بدور المترجم. اطلب منهم أن يعلموك بعض الإشارات البسيطة (مثل شيء جيد وسيئ وشكراً) وحاول أن تستخدم هذه الإشارات أثناء مناقشتك مع الأشخاص الذين يعانون من الصمم أو المصابين بإعاقة سمعية.

راع ما يلي أثناء العمل مع أشخاص ذوي إعاقات بصرية:

- احرص دوماً على تقديم نفسك وأي شخص آخر في المجموعة بالاسم.
- أخبر الأشخاص ذوي الإعاقات البصرية إذا انتقلت أو غادرت مكان تواجدهم — لا تغادر فحسب.
- إذا وصل الشخص ذو الإعاقة إلى مكان جديد، أخبره من هم المتواجدون في الحجرة أو المجموعة واعرض عليه أن تصف له البيئة المحيطة.
- تجنب استخدام لغة غامضة عند التوجيه أو وصف مكان مثل "من هذا الطريق" أو "هناك".
- اسأل الشخص أولاً إذا كان يرغب في الحصول على مساعدة للانتقال من مكان لآخر. واطلب الحصول على

توجيهات بشأن الكيفية التي يرغبون من خلالها في الحصول على المساعدة والمكان الذي يرغبون في الذهاب إليه. يفضل بعض الأشخاص التوجيه الشفوي بينما قد يفضل آخرون أن ترشدهم بدنياً.

- إذا طولبت بإرشاد شخص يعاني من إعاقة بصرية بدنياً، فقد يرغب في الإمساك بذراعك من فوق المرفق فحسب. يسمح هذا له أن يسير خلفك بمسافة ضئيلة وأن يتبعك كلما انعطفت أو أسرعت أو أبطأت الخطو.
- في حالة استخدام شخص لحيوان أليف أو كلب كدليل له، فلا تصرف انتباه الحيوان أو تداعبه أثناء عمله.
- في العروض التقديمية والاجتماعات والفعاليات، صف جميع الصور والمخططات المعروضة.
- اسأل الأشخاص الذين يعانون من إعاقات بصرية إذا كانوا يفضلون أن تكون المستندات بتنسيقات بديلة، مثل طريقة برايل أو بحروف كبيرة. وفي بعض السياقات حيث يتمكن الأشخاص من الوصول إلى أجهزة الحاسوب، قد يفضل الأشخاص الذين يعانون من إعاقات بصرية استخدام المستندات الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها من خلال برنامج قراءة محتويات الشاشة (مثل المستندات بصيغة Word).

راع ما يلي أثناء العمل مع أشخاص ذوي إعاقات فكرية

- قد يعاني الأشخاص ذوي الإعاقة الفكرية من صعوبة في الفهم والتعلم والتذكر، وكذلك في تطبيق المعلومات في المواقف الجديدة. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أن الأشخاص ذوي الإعاقات الفكرية بإمكانهم تعلم أشياء جديدة والمشاركة في أنشطتنا، وذلك من خلال إجراء بعض التغييرات الصغيرة على الطريقة التي نعمل بها.
- تواصل معهم بجمل قصيرة تغطي نقطة واحدة في كل مرة.
- استخدم أمثلة واقعية لشرح النقاط وتوضيحها. فعلى سبيل المثال، إذا كنت تشرح زيارة طبية مقبلة، تحدث مع الأشخاص حول النقاط التي يرغبون تناولها قبل وأثناء موعد الزيارة على حد سواء.
- أمهل الشخص فترة من الوقت للإجابة على أسئلتك أو الاستجابة لتوجيهاتك قبل أن تعيده عليه مرة أخرى. وإذا استدعت الحاجة إعادة طرح السؤال أو النقطة، فكررهما مرة واحدة. وإذا لم تلق هذه الطريقة، حاول مرة أخرى باستخدام كلمات مختلفة.



المصدر: مفوضية النساء اللاجئات، اللاجئون ذوو الإعاقة، صحيفة حقائق سهلة القراءة

الأداة ٦: توجيهات بشأن التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة

- وفر وقتاً للشخص ذي الإعاقة الفكرية لطرح بعض الأسئلة.
- تأكد من تحدث شخص واحد فقط في أي وقت واحرص على عدم حث الشخص ذي الإعاقة الفكرية على التعجيل بالإجابة.
- قد يحتاج الأشخاص ذوي الإعاقات الفكرية وقتاً أطول للتفكير بشأن القرارات التي يتخذونها أو لمناقشة خياراتهم مع شخص يثقون به.
- حدد بيانات هادئة لإجراء المحادثات وذلك من أجل تقليل عوامل التشبث.
- يمكن أيضاً استخدام الصور في إيصال رسائل إلى الأشخاص ذوي الإعاقات الفكرية – ويُطلق على هذه الصور في بعض الأحيان مستندات "سهلة القراءة".

راع ما يلي أثناء العمل مع أشخاص ذوي إعاقات في التخاطب:

- خصص مزيداً من الوقت للتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقات في التخاطب.
- من المقبول أن تقول "أنا لا أفهم". وطالب الأفراد بتكرار النقاط التي يطرحونها، وقلها مرة أخرى لهم بغرض التحقق من أنك قد استوعبتها بشكل صحيح.
- لا تحاول إنهاء الجمل التي ينطق بها الشخص – دعه يتحدث عن نفسه.
- حاول طرح الأسئلة التي تتطلب إجابات قصيرة أو الإيماءات بنعم/لا.
- إذا جربت طرقاً مختلفة لفهم أحد الأشخاص دون جدوى، اسأل عما إذا كان من الممكن التواصل بطريقة مختلفة، كالتواصل عن طريق الكتابة أو الرسم.

المراجع:

(2006) VSO. كتيب عن تعميم مراعاة الإعاقة. http://www.vsointernational.org/Images/A_Handbook_on_Mainstreaming_Disability_tcm76-21046.pdf

مركز نورث داكوتا للأشخاص ذوي الإعاقة (ولاية نورث داكوتا) التواصل الفعّال مع الأشخاص ذوي الإعاقة. <http://www.ndcpd.org/projects/medicaid/publications/pdf/Communicating.pdf>

(2006) MIUSA. اللغة المحترمة في التحدث عن ذوي الإعاقة: دليل لاستخدام لغة ومصطلحات لائقة عن الإعاقة. <http://www.miusa.org/ncde/tools/respect>

شون لاوتون هنري (٢٠٠٧). أسأل فحسب: دمج إمكانية الوصول طوال مراحل التصميم. <http://www.uiaccess.com/accessud/interact.html>

مفوضية النساء اللاجنات. اللاجنون من ذوي الإعاقة – إصدار سهل القراءة. <http://womensref-ugeecommission.org/programs/disabilities/research-and-resources/download/1070>

لتنزيل مجموعة الأدوات الكاملة للممارسين في برامج مكافحة العنف الجنساني، التقرير "أرى أن ذلك ممكناً": بناء القدرات من أجل إدماج الإعاقة في برامج مكافحة العنف الجنساني في الأوضاع الإنسانية، وقصص التغيير، يُرجى زيارة http://wrc.ms/disability_GBV