جمعية نجوم الأمل
لتمكين النساء ذوات الإعاقة
Stars Of Hope

GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère des Affaires étrangères
Direction de la coopération au développement

HANDICAP INTERNATIONAL
Co-winner of Nobel Peace Prize

مشروع وصول الأشخاص ذوي الإعاقة لخدمات التأهيل الفيزيائي في الضفة الغربية

مادة تدريبية للسائقيين (المواصلات العامة) في الضفة الغربية على الحقوق والتوجهات والسلوكيات للتعاطي والتعامل بشكل أفضل مع الأشخاص ذوي الإعاقة وأدواتهم المساعدة

Taxi تاكسي

تقدم هذه المادة تحت مبادرة اطلقتها الهانديكاب إنترناشونال
وبدعم من من وزارة الخارجية في لوكسمبورغ
بالشراكة مع مؤسسة نجوم الأمل بعنوان

«موائمة المواصلات العامة حق من حقوق الاشخاص ذوي الاعاقة لضمان مشاركتهم مشاركة كاملة في المجتمع»

2013

الفهرس

مقدمة عن مفهوم الإعاقة وتطوره 7

المنهج التدريبي وينقسم الى ثلاثة اجزاء:

1.1 الحقوق 10

ما هي حقوق الانسان 10

واقع وصول الاشخاص ذوي الاعاقة لخدمات المواصلات العامة في الضفة الغربية 11

ماذا عن القوانين 12

يوجد قوانين ولكن 13

بدءالعمل 13

1.2 التوجهات المجتمعية الخاطئة ومعالجتها 14

القسم الاول : المصطلحات الشائعة 14

القسم الثاني : كيف يتداول المجتمع قضية الاعاقة 16

1.3 المهارات العملية والتقنية في سلوكيات التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة وأدواتهم المساعدة 18

أنواع الإعاقة 18

الأدوات المساعدة في التنقل والحركة للأشخاص ذوي الإعاقة 19

بعض النصائح الواجب تذكرها عند التعامل أو تخزين الأدوات المساعدة 21

السلوكيات الإيجابية في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة حسب نوع الإعاقة 21

التواصل مع العميل 24

مساعدة العميل 24

ركن السيارة 24

مقدمة

بحسب الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، الإعاقة وحتى اليوم هي مفهوم لايزال قيد التطور إذ أنه مر في مراحل متعددة إلى أن وصل إلى صيغته الحالية القائمة على المنظور الحقوقي والذي تستند عليه الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والتي وقعت في عام 2006.

فالإعاقة ناتجة عن التفاعل بين الأشخاص المصابين بإعاقة والحواجز التي تحيط بهم كالحواجز الفيزيائية البيئية مما يحد من مشاركتهم مشاركة كاملة فعالة في مجتمعهم على قدم المساواة مع الاخرين.

ومن الجدير بالذكر أن الحديث عن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في الحصول على مواصلات موائمة مرتبطاً بتحسين وصول الأشخاص ذوي الإعاقة لخدمات اجتماعية أخرى كالتعليم والصحة. إلا أن المواصلات الموائمة ما تزال تتربع سلم الاولويات بالنسبة للاشخاص ذوي الاعاقة وتعتبر من الشروط الاساسية في وصول الاشخاص ذوي الاعاقة للخدمات الاجتماعية الاخرى.

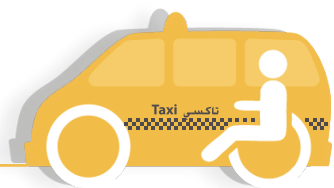
تطور مفهوم الإعاقة:

١. مفهوم الإحسان:

فهم خاطئ للإعاقة.
يتعامل مع الإعاقة بمنطلق الشفقة والإحسان وعلى أساس أن الأشخاص ذوي الإعاقة ضعاف ومعدومين.
يفترض هذا المفهوم كون الأشخاص ذوي الإعاقة أشخاص غير قادرين على: الاعتناء بأنفسهم،وغير قادرين على العيش باستقلاليه و على اعالة انفسهم.
عدم تقدير الأشخاص ذوي الإعاقة وحرمانهم من الكرامة والإمكانيات.
هنالك جوانب ايجابية لهذا المفهوم وتتمثل في قضية التكافل الاجتماعي .
لكن بشكل عام يتم توظيفها بشكل سلبي لأنها تعمل على عدم تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة.

٢. المفهوم الطبي:

الإعاقة هي مشكلة صحية بحتة ويتم التركيز على الحالة المعيقة "الإعتلالية" في الإعاقة (ان المشكلة تبدأ و تنتهي بالشخص ذوي الإعاقة).
التركيز على المشكلة الصحية في الإعاقة عوضا عن التركيز على العقبات الموجودة في المجتمع والعمل على تغيير الاتجاهات.



الجهة الطبية هي الوحيدة المسئولة عن الأشخاص ذوي الإعاقة وإغفال أن هنالك مسؤولية تقع على المجتمع لضم ودمج الأشخاص ذوي الإعاقة فيه.
عزل الأشخاص ذوي الإعاقة في المستشفيات. ومراكز التأهيل وفي بيوتهم عوضا عن العمل لدمجهم في المجتمع.

٣. المفهوم الاجتماعي:

أكد المفهوم الاجتماعي على أن الأشخاص ذوي الإعاقة هم أعضاء كاملين في المجتمع.
ولهم ادوار ومساهمات كبيرة جدا ليقدموها لعائلاتهم ولمجتمعاتهم المحلية.
ليست الإعاقة هي التي تحد من إمكانياتهم ولكن المفاهيم الغير صحيحة وعدم التمكين وسوء الفهم للإعاقة في المجتمع هي عوامل أساسية لإعاقتهم.
أكد هذا المفهوم على تحديد وكشف ودراسة العوائق البيئية والاجتماعية التي تقع على الأشخاص ذوي الإعاقة.

العوائق:

- معوقات تشريعية قانونية والتي تحد من حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.
- معوقات بيئية تشمل المواصلات (عدم وجود موائمة في نظام المواصلات) والاتصال (الوصول الى المعلومات).

٤. المفهوم الحقوقي:

مبني بالأساس على بند حقوق الإنسان التي أصدرته هيئة الأمم المتحدة والمتمثل بالإعلان العالمي لميثاق حقوق الإنسان.
جميع البشر متساوون في الكرامة والحقوق وانه يحق لهم الحصول على حقوقهم الإنسانية دون تمييز من أي شكل من الأشكال.
الأشخاص ذوي الإعاقة هم أصحاب الحقوق وهم القادرين على تحديد مسار حياتهم على قدر المساواة مع الآخرين.
المعوقات المفروضة على الأشخاص ذو الإعاقة من قبل المجتمع والبيئة الفيزيائية المحيطة تعتبر انتهاك لحقوق الإنسانية الأساسية.
المفهوم الحقوقي ترجم احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة إلى حقوق يمكنهم المطالبة بها.
وعلى الدول التي تتبنى المنح الحقوقي وتؤمن به. أن توفر للأشخاص ذوي الإعاقة فرص العمل والتعليم والتأهيل... بما يتناسب وقدراتهم" "يجب أن تكفل الدولة للأشخاص ذوي الإعاقة ممارسة حقهم في العمل والتعليم والتأهيل... على أساس من المساواة مع الآخرين في بيئة خالية من العوائق المادية والسلوكية وذلك من خلال توفير الترتيبات التيسيرية وإمكانية الوصول اما الدول التي تكرّس النموذج الطبي الفردي في تناول قضية الأعاقة الذي يربط ممارسة الأشخاص ذوي الإعاقة لحقوقهم وحرياتهم بـ"القدرات وما تسمح به". فهذا التوجه هو ما يقاومه الأشخاص ذوو الإعاقة ومنظماتهم؛ لما ينطوي عليه من أحكام غير موضوعية مسبقة على "قدرات الفرد وإمكانيته". ولما يغفله هذا التوجه من دور العوائق البيئية والحواجز السلوكية في نشأت وتكريس حالة الإعاقة.

- المنهج التدريبي

١. الحقوق
٢. التوجهات المجتمعية الخاطئة ومعالجتها
٣. المهارات العملية والتقنية في سلوكيات التعامل مع الاشخاص ذوي الاعاقة وادواتهم المساعدة

الحقوق

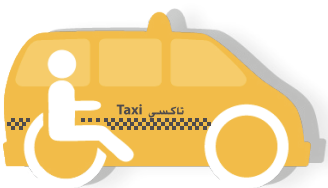
لا بد من التعاطي مع الإعاقة كقضية حقوقية بحتة اذا كنا نؤمن ان الاعاقة تنوع بشري، وان التنوع او الاختلاف الحاصل لا يجب ان يفرّق في نوعية وكمية وجودة ووفرة الخدمات المجتمعية المختلفة او الحقوق الانسانية الواجب احقاقها. ومن هذا المبدأ - اي مبدأ التنوع البشري الطبيعي بين الافراد والمجتمعات -، فلا بد من تحقيق المساواة وتكافؤ الفرص والقضاء على التمييز على أساس الإعاقة. اما ان نتناول الاعاقة كمشكلة أو عقبة يجب التخفيف من اثارها او الوقاية منها او التخلص منها احيانا .. الخ من مظاهر سلبية اخرى، فنر كثيراً ما يتناول الإعلام على سبيل المثال قضية الوقاية من الإعاقة في تغطيته لقصة أو حدث أو نشاط ما ولو لم يكن ذا صلة أو ارتباط بموضوع الوقاية، وذلك لمجرد أن موضوع التغطية يتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة. وإذا أراد الإعلام أن يكون رسول نشر وترسيخ ثقافة التنوع وقبول الآخر، فإنه لا يمكنه الحديث عن ضرورة تقبل الإعاقة بوصفها من مظاهر التنوع البشري الطبيعي، ثم تناولها وتقديمها على أنها "مشكلة" و"عبئ" يجب التخلص منه. فقضية الوقاية والتشخيص والتدخل المبكر لها مكانها في البرامج الصحية وليس في مادة إعلامية تحاول تعزيز مفاهيم وثقافة حقوق الإنسان.

إن الأشخاص ذوي الإعاقة لهم من الحقوق ما لغيرهم تماماً وتحقيق المساواة في ممارسة هذه الحقوق هو أمر واجب؛ تفرضه مواثيق حقوق الإنسان والدستور اما إن نربط ممارسة الأشخاص ذوي الإعاقة لحقوقهم بالغايات النبيلة واعتبارات الثواب والأجر؛ سوف يؤدي إلى جعل التمكين من ممارسة هذه الحقوق أمراً شخصيّاً محضاً، "يثاب فاعله ولا يعاقب تاركه"، الأمر الذي لا ينسجم ومبادئ حقوق الإنسان ومكافحة التمييز والإقصاء.

ما هي حقوق الإنسان ؟ وماذا تعني ؟

حقوق الإنسان ببساطة هي حقوق كل شخص لأنه هو أو هي إنسان.

تعريف آخر لحقوق الإنسان: هي تلك القواعد و المعايير الدولية الأساسية (مدنية وثقافية واقتصادية وسياسية واجتماعية) المتفق عليها دوليا ومحليا التي تحمي القيم الإنسانية (الحرية ، المساواة ، الكرامة) للأفراد و الجماعات بدونها لا يمكن للإنسان ان يعيش في كرامة. انتهاك هذه الحقوق (حقوق الإنسان) تشمل معاملة شخص ما على اساس كونه غير انسان لذلك هي ملزمة قانونيا. احترام كرامة الإنسان هي اساس للمطالبة والضغط اتجاه تلك الحقوق لجميع الناس.



وتتمثل تلك الحقوق في عدة اتفاقيات ومعاهدات اقرتها هيئة الأمم المتحدة و من ابرزها الإعلان العالمي لحقوق الإنسان 1948 والذي نص على:

مادة ١: يولد جميع الناس أحرارا ومتساوين في الكرامة والحقوق. هم وهبوا العقل والوجدان وعليهم أن يعاملوا بعضهم بعضا بروح من الأخوة.

المادة ٢: لكل إنسان حق التمتع بجميع الحقوق والحريات المذكورة في هذا الإعلان، دون تمييز من أي نوع، كالتمييز بسبب العنصر أو اللون، أو الجنس، أو اللغة، أو الدين، أو السياسية رأي آخر، أو الأصل الوطني أو الاجتماعي أو الثروة أو الميلاد أو أي وضع آخر.

من أهم سمات حقوق الإنسان:

حقوق الإنسان غير قابلة للتصرف: لا يمكنك أن تفقد هذه الحقوق كونك انسان.

حقوق الإنسان غير قابلة للتجزئة: لا يمكن إنكار حق لشخص ما تقرر ذلك هو "أقل أهمية" أو "غير الضرورية".

حقوق الإنسان مترابطة: جميع حقوق الإنسان هي جزء من الإطار التكاملي.

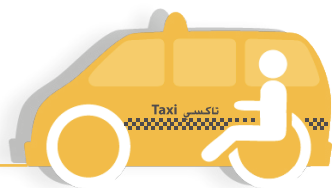
على سبيل المثال، قدرتك على المشاركة في الحياة السياسية في بلدك هو مباشرة مرتبط بحقك في التعبير عن نفسك، وكذلك الأمر للحصول على التعليم، أو حتى الحصول على ضروريات الحياة مثل الغذاء والمأوى.

وفي نهاية 2006 أقرت الأمم المتحدة اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة التي استندت في مبادئها على الإعلان العالمي لحقوق الإنسان ولم تبتدع مبادئ جديدة.

وذلك لتعزيز وكفالة وحماية تمتع جميع الأشخاص ذوي الإعاقة تمتعا كاملا على قدم المساواة مع الآخرين بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية وتعزيز احترام كرامتهم المتأصلة (مادة.1 الإتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة).

واقع وصول الأشخاص ذوي الإعاقة لخدمات المواصلات في الضفة الغربية

اظهرت نتائج مسح الاعاقة لعام 2011 التي اعلن عنها جهاز الاحصاء المركزي، ان الاعاقة الحركية هي الاكثر شيوعا وان نسبة الاعاقة في الضفة الغربية اعلى منها في قطاع غزة، وان اعداد ذوي الاعاقة وصلت الى حوالي 113 الف فرد، منهم 75 الف في الضفة. واشار المسح ان 76.4% لا يستخدمون المواصلات العامة بسبب عدم وجود البنية التحتية اللازمة لتمكينهم من استخدامها.



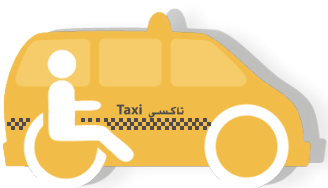
يعيش الاشخاص ذوي الاعاقة في الضفة الغربية صعوبة ملموسة في استخدامهم للمواصلات العامة، وتتفاوت نسبة وشكل هذه الصعوبة من اعاقة الى اخرى، اذا ان الاشخاص ذوي الاعاقة الحركية وخاصة مستخدمي الكراسي المتحركة تختلف صعوبتهم عن تلك المرتبطة بالاشخاص ذوي الاعاقة البصرية والسمعية الا اننا يمكن اجمال كافة الصعوبات على النحو الاتي:

1. صعوبة مرتبطة بالمعيقات والحواجز البيئية والتي يمكن حصرها بطبيعة المركبة والشارع وغيرها من العوامل الاخرى والتي بدورها ان تشكل عائق امام استخدام المواصلات العامة بسهولة واستقلالية عالية.
2. معيقات متعلقة بجوانب اجتماعية ثقافية فكرية توعوية والتي لا تقل اهميتها واثارها عن الصعوبة السابقة وتشمل السائق والمجتمع والاشخاص ذوي الاعاقة انفسهم، حيث توجد فجوة كبيرة ما بين نظرة المجتمع لقدرات الاشخاص ذوي الاعاقة وامكانياتهم من جهة وحقوقهم من جهة اخرى وتنسحب هذه الفجوة احيانا على مجموعة من الاشخاص ذوي الاعاقة الذين هم بحاجة لرفع وعي بحقوقهم كاشخاص ذوي اعاقة.
3. عدم وجود اليات واضحة لتطبيق قوانين الاعاقة الواردة في قانون المعاق الفلسطيني مما يضاعف حجم المشكلة.
4. الوضع الاقتصادي المتدهور لمعظم اسر الاشخاص ذوي الاعاقة لطالما ارتبطت الاعاقة بالفقر في اغلب الاحيان. وبالتالي عدم قدرة الاشخاص ذوي الاعاقة او ذويهم من توفير سيارات خاصة للنقل. وبالتوازي، عدم قدرة وعدم رغبة الكثير من مكاتب التكسي لخدمة توفير خدمة الموائمة الفيزيائية لمركباتهم لتصبح في متناول الاشخاص ذوي الاعاقة في كل منطقة وبالتالي يسهل عليهم التنقل والحركة.

ماذا عن القوانين ؟

1. نص قانون المعاق الفلسطيني في مادة 16 قانون رقم 4 لسنة 1999 بشان حقوق المعوقين:
"تعمل وزارة المواصلات على تهيئة البيئة المناسبة لتسهيل حركة المعوقين إضافة إلى منح تخفيضات خاصة في وسائل النقل العامة لهم ولمرافقيهم"
2. قرار مجلس الوزراء رقم (40) لسنة 2004 باللائحة التنفيذية للقانون رقم (4) لسنة 1999م بشأن حقوق المعوقين، فقد فسرت القانون على الشكل التالي في مادة "17
"تعمل وزارة المواصلات بالتنسيق مع وزارة الشؤون الاجتماعية على تهيئة البيئة المناسبة لحركة المعوقين على النحو التالي:

- استخدام إشارة المعوق في مواقف السيارات الخاصة في الأماكن العامة كمواقف السيارات ومواقف الحافلات
- توفير حافلات خاصة مجهزة للأشخاص المعوقين على الخطوط العامة.



- نشر الوعي بين السائقين وتدريبهم على كيفية مساعدة الشخص المعوق على استخدام المواصلات العامة
- على وزارة المواصلات منح تخفيضات على أثمان التذاكر بما فيها تذاكر الطيران الفلسطيني للمعوقين بحيث لا تزيد مساهمة المعوق على 25 % من قيمة التذاكر" .

يوجد قوانين ولكن !

تطبيق قانون المعاق الفلسطيني غير مفعل بشكل كامل وذلك لعدم وجود اليات واضحة من السلطات المختصة تحدد كيفية التعاطي مع القانون بالشكل المناسب. من جهة اخرى عدم وجود نظام مواصلات عام في فلسطين يوفر خدمات مواصلات موائمة للاشخاص ذوي الاعاقة مما يضاعف من معاناة الاشخاص ذوي الاعاقة في تنقلهم اليومي .. وبالتالي يقلل من فرص مشاركتهم الفاعلة كغيرهم من غير ذوي الاعاقة.

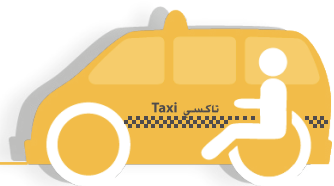
ومن الجدير ذكره ان القوانين والمعاهدات الدولية نصت على حق الاشخاص ذوي الاعاقة في استخدام مواصلات مؤمنة وموائمة ومن اهمها المعاهدة الدولية للاشخاص ذوي الاعاقة 2008 فقد اقرت الاتفاقية الدولية لحقوق الاشخاص ذوي الاعاقة في مادة 9 "امكانية الوصول "على ضرورة اتخاذ القرارات التي تمكن الاشخاص ذوي الاعاقة من امكانية الوصول للمرافق العامة والبيئة المادية المحيطة ووسائل النقل والمعلومات والاتصالات.

وكذلك فان الاتفاقية فسرت امكانية الوصول للاشخاص ذوي الاعاقة والعمل على ذلك من خلال " نفس المادة بند "أ"

المباني والطرق ووسائل النقل والمرافق الاخرى داخل البيوت وخارجها بما في ذلك المدارس والمساكن والمرافق الطبية واماكن العمل.

بدء العمل:

في ظل غياب التطبيق. وفي ظل غياب الوعي الكامن وراء اهمية هذا الموضوع من معظم افراد المجتمع المحلي وحتى صناع القرار. فعليه فقد جاء هذا البرنامج بعنوان "حق الاشخاص ذوي الاعاقة في الوصول لخدمات مواصلات موائمة في الضفة الغربية "بدعم من مؤسسة الهانديكاب انترناشونال بتمويل من وزارة الخارجية في لكسمبورغ. وبالشراكة مع الاتحاد العام للاشخاص ذوي الاعاقة ومؤسسة نجوم الامل بعنوان "حق الاشخاص ذوي الاعاقة في تأمين مواصلات موائمة لهم للتمتع بحرية التنقل وبالاستقلالية كغيرهم من افراد المجتمع". ويحاول هذا المشروع ان يلفت النظر للصعوبات التي يعاني منها الاشخاص ذوي الاعاقة في تنقلهم ويأمل بايجاد تضامن اجتماعي من كافة افراد المجتمع بنهوض هذه الفكرة وتبينها مما قد يقلص من حجم هذه المعيقات والصعوبات.



التوجهات المجتمعية الخاطئة ومعالجتها

تعتبر الاتجاهات (سلبية كانت أم إيجابية) من العوامل الهامة والتي تؤثر على مفهوم الشخص ذو الاعاقة. حيث أن ما يترتب على الاتجاهات الإيجابية هو الدعم والتكيف الأمثل والخروج بمفهوم ذات إيجابية للشخص ذو الاعاقة. في حين أن الاتجاهات السلبية والتي من نتائجها بطبيعة الحال وصم الفرد بصفة معينة Stigma والتي قد تعمل على إعاقة الفرد وبالتالي فقد تؤدي إلى ظهور مشكلات مرتبطة بصورة الفرد عن ذاته **Self-concept Image** كظهور مشكلات غير تكيفية ضمن المحيط والبيئة الاجتماعية التي يعيش فيها للفرد كالانسحاب والخجل والقلق والخوف ومشاعر الإحباط.

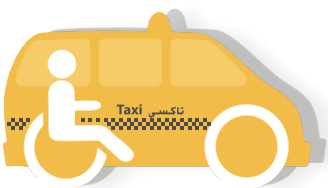
القسم الأول: المصطلحات الشائعة

"معوقون، معاقون، ذوي الاحتياجات الخاصة، عجزة، أصحاب العاهات، متحدي الإعاقة" والخ ..

هذه مجموعة من المصطلحات الشائعة بحق الاشخاص ذوي الاعاقة . وهنا نركز على مصطلح الاشخاص ذوي الاعاقة بحيث انه يجب البدء بكلمة "أشخاص" لتحقيق التحول من النموذج الفردي الذي يتعاطى مع الإعاقة بمعزل عن الشخص، إلى النموذج الشمولي الذي ينظر إلى الإعاقة بوصفها حالة من تداخل العوائق البيئية والسلوكية مع العوامل الشخصية، يجب أن يتوسط بين كلمة "شخص أو أشخاص" وكلمة "إعاقة"؛ كلمة "ذوو أو ذو"؛ تأكيداً على أن الإعاقة ليست لصيقةً بالشخص. كما أن "ذوي الاحتياجات الخاصة" تعبير مضلل لأنه يعبر عن كل شخص لديه احتياج خاص أياً كان نوعه؛ وهو أمر منطبق على الناس جميعاً.

وبما ان المصطلحات المتداولة لها النصيب الاكبر في انعكاس اتجاهاتنا وافكارنا وما اكتسبناه من صور نمطية من المجتمع المحيط بنا.. فان اهم ما تجلى من مصطلحات تعبر عن اتجاهات مهينة وجارحة وغير لائقة كانت الاكثر نصيبا لفئة الاشخاص ذوي الاعاقة في المجتمع. وهناك الكثير من الامثلة المتداولة اجتماعيا تحتوي على مصطلحات ذات صفة وعلاقة مع نوع معين من الاعاقات او بكلمة اعاقة وتصريفاتها بشكلها العام.. فعلى سبيل المثال، نصف شخص بأنه (معاق) بالرغم من عدم ضرورة ان يكون بالفعل شخص ذو عاقة ولكن فقط من باب التحقير والتذليل.

سندرج هنا مجموعة من المصطلحات التي تطلق على كل نوع اعاقة مع ربطها بالاتجاه والانماط الخاطئة المنوّطة بالاكتساب البيئي والمجتمعي والتربوي الخاطئ والغير منصف للاشخاص ذوي الاعاقة على اختلافها كل حسب اعاقته ..



- **الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية:**

صم، بكم، أطرش، أخرس، أطرم.. وقد أصبحت كلمات "أصم، أطرش، أطرم" تستخدم للدلالة على أمور سلبية بل وتستخدم للنقد أو التقريع، وذلك نتيجةً لتجذر القوالب النمطية؛ ومن ذلك: "صمّت الحكومة أذنيها عن ...." "زي الأطرش في الزفة".

- **الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية:**

أعمى، ضرير، عاجز الرؤية ... الخ

بالرغم من أن "الإعاقة البصرية" تشتمل على الأشخاص ضعاف البصر على اختلاف درجاته، بينما "أعمى وضرير" لا تعبر إلا عن الأشخاص الذين فقدوا بصرهم كليا، كما ان كلمات "أعمى وضرير" تكرّس صور نمطية مرفوضة وتستخدم للدلالة على التخبط وعدم الوعي بالأمور.

- **الأشخاص ذوي الإعاقات الحركية ومن يستعملون الكرسي المتحرك:**

عاجز، مشلول، مكرسح، مكسّح، كسيح مقعد .... الخ

إن الكلمات النمطية المستخدمة للتعبير عن الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية من مثل: "مقعد، عاجز، مكرسح.." كلها تجعل من صفة "العجز" سمةً لصيقة بالشخص ومتحدةً معه، هذا فضلاً عن أن هذه الكلمات تستخدم أيضاً للتعبير عن حالة من الضعف والجمود وعدم الفاعلية: "وجدت نفسي مشلولا، شُلّ تفكيري..."

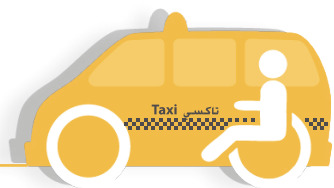
- **الاشخاص ذو القامة القصيرة:**

المصطلح الشائع هي كلمة "قزم" وهي تكرس نمط صوري خاطئ ان انها تستخدم للتقليل من شأن شيء أو شخص

"لا تحاول تقزيم الأمور... إنهم أقزام في مواجهتنا..."

- **الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية:**

المصطلح الشائع وكما العادة يقال: "متخلف" -"منغولي" - "متوحد"، "معتوه" وهذا خاطئ حيث ان "التخلف" يكمن في انعدام التهيئة البيئية وغياب الترتيبات التيسيرية وليس في الحالة الذهنية للشخص، وقد أصبحت هذه العبارة تستخدم بشكل منهج للدلالة على التراجع بل وللسباب في كثير من الأحيان: "دول متخلفة اقتصادياً وسياسياً... شعوب متخلفة... هذا اقتراح يدل على أن صاحبه متخلف عقلياً.."



اما بالنسبة لمصطلح "منغولي" والذي يقصد به (شخص ذو اعاقة متلازمة داون) مع العلم بان مصطلح "منغولي" ينسب الى بلاد منغوليا الموجودة في روسيا وهذا ما جعل شعوب منغوليا تعقد حملةً واسعةً من أجل القضاء على هذا الاستخدام التمييزي ضدهم وضد الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية من متلازمة داون. فان متلازمة داون هو بالاصل نسبةً إلى من اكتشف هذا النوع من الإعاقة الذهنية. فلا يحق أن ننسب شخصاً إلى شعب أو أمة لكون ملامحه تتشابه معهم.

- **الأشخاص ذوي الإعاقة النفسية:**

فكما ينعتهم المجتمع ب "مجنون"، "معتوه" .. " أهبل" ...الخ
بينما الأطباء النفسيين يؤكدون أنه لا وجود علمي وعملي للشخص "المجنون". فقولنا لشخص انه مجنون، يترتب عليه عوائق سلوكية مصدرها "الوصمة" ونظرة المجتمع للأشخاص ذوي الإعاقة النفسية، مما يقيّد انخراط هؤلاء الأشخاص واندماجهم في المجتمع. لذلك يُستخدم تعبير "النفسية الاجتماعية" للتأكيد على ما تلعبه العوائق السلوكية الاجتماعية من دور في إقصاء وتمييز في هذا الصدد.
وللدلالة على استخدام هذه المصطلحات في وصف كل ما هو غير عادي كقول "تصرف جنوني، فكرة مجنونة"..الخ

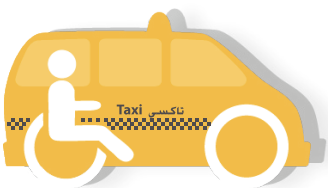
القسم الثاني: كيف يتداول المجتمع قضية الإعاقة ؟

الإحسان والشفقة

الإعاقة قضية إنسانية بالدرجة الأولى والاهم من ذلك انها قضية حقوق إنسان فعادة ما يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة تمييز وإقصاء في ممارستهم للحقوق والحريات نفسها المقررة للكافة. وتناول حقوق الإنسان في سياق استثارة العواطف والشفقة؛ سوف يُضر بجوهر قضية الأشخاص ذوي الإعاقة ويجعلها مجرد مادة إعلامية تستدر العطف دون معالجة أصل الموضوع المتمثل في التمييز والإقصاء.

الإعاقة ابتلاء واختبار

وهنا لا بد ان تؤكد على ان الإعاقة تنوع واختلاف بشري طبيعي وإنّ تكريس فكرة أن الإعاقة على انها شكل من أشكال "الاختبار أو الابتلاء" سوف يجعل من الانتهاكات والتمييز؛ صوراً لهذا الابتلاء والاختبار الذي يجب على الشخص تحمّله والتعايش معه. فسوف يصبح ارتطام الشخص ذي الإعاقة البصرية بالجدران وتعرضه للمخاطر أثناء تنقله؛ شكلاً من أشكال الابتلاء وليس تقصيراً في تهيئة البيئة والتدريب على فن الحركة والتنقل. وسوف يصبح الحكم بالإدانة على شخص ذو اعاقة سمعية نتيجة عدم التواصل الفعّال بلغة الإشارة اختباراً وابتلاءً يؤجر عليه الشخص. وهكذا في كل ما يواجهه الأشخاص ذوو الإعاقة من عوائق وحواجز تحول دون ممارستهم لحقوقهم.



"يجب تقديم الرعاية والعناية لهم "

وان ذلك هو شكل اخر من اشكال الاحسان والشفقة لا يقل في انعكاساته السلبية على الاشخاص ذوي الاعاقة من اي تصرف توجه سلبي اخر. وهنا نقول ان الاعاقة وجدت لا لتطلب الرعاية بل يجب أن يتم تحقيق المساواة وتكافؤ الفرص للأشخاص ذوي الإعاقة لان الاعاقة اختلاف بشري طبيعي ليش اقل او اكثر. فالتمتع بالحقوق لا يكون بتوفير الرعاية والعناية، وإنما بتحقيق المساواة واحترام الاستقلالية الفردية والخصوصية للشخص.

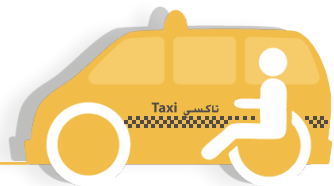
لغة المبالغة

على سبيل المثال :

"فلان، على الرغم من وجود الإعاقة فقد استطاع أن يقهرها ويحقق النجاح وأخذ شهادة الماجستير".

لابد من توخي الحذر في تناولنا اي حدث يحصل لشخص ذو اعاقة وخاصة ما نسميه "قصص النجاح" للأشخاص ذوي الإعاقة. فحصول شخص ذي إعاقة على درجة الماجستير أو الدكتوراة مثلا، يجب أن يقدّم في إطار أنه في الأصل إنجاز عادي ويحدث كل يوم، ولكن حدوثه مع وجود عوائق بيئية كبيرة هو الذي يجعل من مثل هذا الأمر خبراً يستحق التغطية الإعلامية او موضوع لتناولة مجتمعيا. فالافضل ان نستبدل العبارة ذكرت اعلاه بالتالي :

"على الرغم من وجود العوائق البيئية والسلوكية فقد استطاع أن يحقق ما يريد". لان قصة النجاح هذه هي بمثابة نجاح على المعيقات البيئية والمجتمعية وليس نجاح وتحدي للاعاقة نفسها..



المهارات العملية والتقنية في سلوكيات التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة وأدواتهم المساعدة

أنواع الإعاقة:

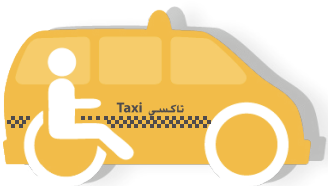
- الإعاقة الحركية: مصطلح عام يشمل مجموعة واسعة من حالات القصور أو الصعوبة على سبيل المثال فقدان جزء من الجسم (بتر الأطراف). فقد القدرة على الحركة بالأطراف العلوية أو السفلية ، والتهاب المفاصل وشلل الأطفال وغيرها.
- الإعاقة الذهنية: والتي تشمل عدم القدرة الذهنية في احداث التوازن العاطفي وتشمل ايضا اضطرابات ادراكية وتأخر معرفي سواء كان بيئي او نمائي.
- الإعاقات الحسية: وتشمل أي قصور أو صعوبة أو فقدان القدرة في البصر (الكفيف) والسمع (صعوبة سمعية) والنطق (صعوبة النطق).
- الإعاقات النمائية: التي تنطوي على الإعاقة العقلية و/ أو الحركية الناشئة قبل سن الـ18. على سبيل المثال التوحد. الشلل الدماغي ، والإعاقة الذهنية. مثل متلازمة داون.

الأدوات المساعدة في التنقل والحركة للأشخاص ذوي الإعاقة:

هي واحدة من الأنواع الأكثر شيوعا من التكنولوجيات المساعدة أو الأجهزة. ويمكن تعريف الأدوات المساعدة على أنها أي قطعة "من المعدات. أو منتج. سواء كان تجاريا أو معدل أو مخصص والتي تستخدم لزيادة وتسهيل التنقل. أو للحفاظ على تحسين القدرات الوظيفية للأفراد ذوي الإعاقة "(منظمة الصحة العالمية. 2011).

تم تصميم الأجهزة المساعدة لتسهيل تنقل الأشخاص ذوي الإعاقة على مختلف انواع الإعاقات وذلك لتعزيز قدرة المستخدم الشخصية - وهذا يشمل في الإعاقة الحركية:

- قدرتها على تغيير الوضعية.
- والحفاظ على الجسم.
- المساعدة على المشي.
- والانتقال من مكان الى اخر.



الأمثلة الشائعة تشمل:

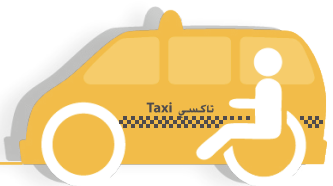
- العكازات. في الأسفل صور العكازات الشائعة في مجتمعنا.

عكازة ذات قائمة واحدة

عكازة ذات أربع قوائم

- إطارات المشي (الووكر). اليكم بعض الصور في الاسفل

- الكراسي المتحركة (ذاتي الدفع أو الكهربائي)



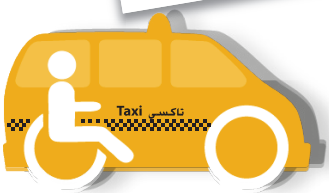
- الكرسي المتحرك الكهربائي ويعمل على نظام مطور ومبرمج كهربائياً ولا يحتاج من الشخص ذو الإعاقة بذل الجهد الكبير في تحريك اليدين كما هو الحال مع الكرسي المتحرك العادي الموجود في الصورة .

- الدراجة ذات العجلات الثلاث أو " السكوتر " كما في الصورة .

- جهاز لتقويم العظام والأقواس والجبائر. كما في الصورة.

- الأطراف الاصطناعية مثل الساقين الاصطناعي. الصورة توضح ما القصد من الاطراف الصناعية

- عصاة الكفيف. وهي شائعة. كما في الصور



بعض النصائح الواجب تذكرها عند التعامل أو تخزين الأدوات المساعدة:

- التأكد من أن الأجهزة قد تم طيّها على نحو ملائم.
- عدم الإنحناء أبدا لرفع كرسي متحرّك، بل استخدم رجليك لتسهيل القيام بالعمل هذا.
- يجب الإستقامة وإبقاء الكتفين مستقيمين، مع المحافظة على الكرسي المتحرك بالقرب من جسمك.
- المحافظة على نقطة ارتكاز آمنة، وإدارة الوجه نحو صندوق السيارة، وعدم لوي الجسم.
- إدخال الكرسي المدولب بلُطف في صندوق السيارة، مع وضع العجلات الخلفية (الأكبر حجما) أوّلا.
- قم دائما بالإمساك بلطف بالعصا، أو الجهاز المساعد على المشي، أوالعُكّاز.

السلوكيات الإيجابية في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة حسب نوع الإعاقة

١. في حال الأشخاص ضعيفي السمع، أو الأشخاص الصم:

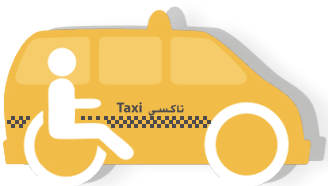
- لا تدر ظهرك لشخص ضعيف السَّمع، أو لشخص أصم، ولا تغير المظهر الطبيعي لفمك للتَّشديد على الكلمات، وانظر بشكل مباشر إلى الشخص عندما تتكلّم معه، واستخدم لذلك "نبرةً" طبيعية.
- لا تصرخ أو تبدّل السرعة التي تتحدَّث بها أو تُغيِّر طريقة الكلام الخاصة بك، تحدَّث بوضوح وبنبرة طبيعية إلا إذا طُلب منك أن تتكلم ببطء أو بصوت مرتفع.
- لا تشعر بالإحباط إن لم يحسنوا فهمك، بل قم بتكرار ما قلته في حال لم يفهموا عليك ما أردت قوله، كما حاول أيضا استخدام كلمات مختلفة.
- لا تقترب خلسة وراء الشخص ضعيف السمع، أو الأصم، ولا تصفعه على ظهره للفت انتباهه، ولا تبدأ بالكلام بدون أن تكون متأكّدا من أنك حصلت على انتباهه، وأشر إلى أنك تتحدث إليه من خلال ضربه ضربا خفيفا على كتفه أو من خلال التلويح بيديك للتأكد من أنك حصلت على انتباهه.
- لا تؤكّد أنك تعجز عن التواصل مع الأشخاص ضعيفي السَّمع، أو الصم في حال مواجهتك لأي مشكلة معهم، أعرب عن رغبتك في التواصل معهم حتى وإن استدعى الأمر استخدام قلم وورقة، واجعل ما تكتبه بسيطا ويسهل فهمه.
- لا تتجنَّب التحدُّث مع الشخص ضعيف السمع، أو الأصم، متحدِّثا عوضا عن ذلك مع مساعده الشخصي، أو مترجم لغة الإشارة المرافق له، وعليك أن تتحدث مباشرة مع الشخص الذي تقيم حديثا معه، أيا يكن.

٢. في حال الأشخاص ذوي الإعاقة النمائية:

- لا تفترض وجود حالة إعاقة عقلية بالإستناد إلى المظهر الجسدي أو سلوك مغاير. عامل الأفراد بالإحترام واللطف نفسه الذي تتوقع ان يعاملك الآخرين به. ولا تفترض نقاط القوة والضّعف، والخصائص المميزة وغير المستحَّبة التي تطبع الفرد. حاول التعرف قدر المُستطاع على الفرد ودعه يحدِّد خياراته بنفسه.
- لا تشعر أنَّك مُجبرٌ على مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة النمائية إن لم تكن تشعر بالراحة حيال ذلك، أو في حال كنت عاجزا جسديا عن ذلك. خُذ بعين الإعتبار قدراتك وقيودك الخاصة. وإن لم يكن بوسعك توفير المساعدة، ابحث عن شخص آخر ليقوم بذلك.
- لا تفترض أن جميع الأشخاص ذوي الإعاقة النمائية غير اللفظية يعجزون عن التواصل مع الآخرين. وعليك أن تدرك أن هؤلاء الأشخاص يستخدمون أشكالا مختلفة من أشكال التواصل كلغة الإشارة، ورموز بلسّ.
- لا تتكلم مع الأشخاص ذوي الإعاقة النمائية بطريقة مفرطة بالتَّبسيط مشعرا إياهم أنك أسمى منهم مقاما لمجرد أنك تشعر بأنهم أدنى مستوى نمائي منك. واستخدم الكلمات والمصطلحات الملائمة، وعاملهم باحترام.

٣. في حال الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية أو الحركية:

- لا تتجاهل الشخص ذوي الإعاقة الجسدية. فلن يؤدي ذلك إلى اختفائه بسحر ساحر. عامل الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية بالإحترام نفسه الذي قد تعامل فيه اي شخص آخر. وخصِّص لهم الوقت نفسه الذي قد تخصصه للآخرين.
- لا توفر المساعدة إلا في حال طُلب منك ذلك. وقم في المقابل بتقديم عرض عام للمساعدة. وفي حال طلب منك الفرد المساعدة، اسأله ما هي الطريقة الفُضلى لمساعدته.
- لا تفرض على الآخرين قيودك أو توقعاتك الخاصة إزاء ذوي الإعاقة الجسدية. وامنحهم فرصة تحديد خياراتهم بأنفسهم بشأن ما يسعهم وما لا يسعهم فعله.
- لا تقف مباشرةً وراء، أو إلى جانب الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية عندما تتحدَّث إليهم. بل على العكس قف أمامهم، واجلس وكيّف، متى كان ذلك ممكنا، طريقة جلوسك لتكون في مستوى نظرهم،للحؤول دون إصابتهم بالإجهاد في عنقهم بسبب رفع بصرهم باستمرار.
- لا تشعر بالإزعاج إن رفض شخصٌ من ذوي الإعاقة الجسدية عرضك في المساعدة له. فعلى الرغم من أن هذا الشخص لا يحتاج إلى مساعدتك، فإن كثيرين هم بحاجة إليها. لذا لا تتردَّد في عرض مساعدتك من جديد.
- لا تلمس أو تتكئ على الكرسي المتحرّك الخاص بالأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية أو على أي تجهيز آخر يخصُّهم بدون أن تسألهم إن كان بوسعك القيام بذلك. واطلب اذنهم للدنو منهم.
- لا تفرض طريقة سيرك وسرعتك عندما تمشي مع شخص من ذوي الإعاقة الحركية.



فسرعة سيرك رهنٌ بالإعاقة الخاصة بالفرد المرافق لك. لذا دعهم يختارون سرعة السَّير الخاصة بك.

- لا تشعر أن لديك مطلق الحرية في تغيير موضع العُكّاز، أو الجهاز المساعد على المشي، أو العصا الخاص بذوي الإعاقة الجسدية عندما يجلسون. والواقع أن الأشخاص ذوي القصور الحركي قد يشعرون بأمان واستقلالية أكبر إن لم يكن عليهم طلب استرجاع أجهزتهم عندما يقررون المغادرة. لذا اطلب منهم الإذن لتغيير موضع الاجهزة الخاصة بهم، متى كان ذلك، ولأي سبب من الأسباب، ضرورياً. كما عليكم احترام معينات التنقل هذه بوصفها "امتداد" لـجسد الفرد.
- لا تخش استخدام عبارات مثال "لنذهب إلى"، أو"لنذهب في نزهة". حاول استخدام لغة الحياة اليومية بما ان هذه المصطلحات هذه هي أيضا جزء من مفردات الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية.

٤. في حال الأشخاص ذوي القصور البصري أو المكفوفين:

- لا تفترض أن الأشخاص ذوي القصور البصري أو المكفوفين بحاجة إلى المساعدة. اسألهم أوّلا إن كانوا بحاجة إلى المساعدة، ذلك أن الفرد يعرف أفضل من سواه احتياجاته.
- توخّ الوضوح عندما تعطي توجيهات، أو تصف العوائق، والمواقع. تجنَّب اعطاء توجيهات كهذه "هناك"، أو "أمامك سلالم". كن واضحا ودقيقا عندما تعطي توجيهات، أو عندما تشير إلى العوائق. وكن واضحا جدا عندما تعمد إلى وصف موقع ما، مثلا قل "إن الباب يقع على مسافة خمس خطوات، وإلى اليمين"، أو أمامك سلالم للنزول".
- لا توجه الحديث إلى الأشخاص المكفوفين أو ذوي القصور البصري عبر اللجوء إلى شخص آخر، بل على العكس وجه إليهم الكلام بشكل مباشر.
- لا تشرع في الحديث مع الأشخاص ذوي القصور البصري أو المكفوفين بدون التعريف عن نفسك، وبدون أن تلفت انتباههم لإعلامهم أنك تتحدَّث إليهم، او بدون أن يدركوا أنك بجانبهم، عيِّن هويتك عبر ذكر اسمك واشر إلى أنك تتحدَّث معهم عبر استخدام اسمهم (إن كنت تعرف اسمهم) أو ربّت بلطف على ذراعهم أو كتفهم لتلفت انتباههم وتعلمهم انك بجنبهم.
- لا تلمس الكلب المرشد بدون أن تسأل مالكه، ذلك أن صرف انتباه الكلب أثناء قيامه بعمله قد يعرض الفرد الكفيف لوضع خطر، لذا قبل إقدامك على عمل مماثل، اطلب إذن المالك.
- لا تعمد إلى ترك الشخص الكفيف أو الشخص ذي الإعاقة البصرية بدون إعلامه، ذلك أنه لا يسعه رؤيتك تغادر، لذا عليك أن تعلمهم بأنك مغادرٌ.
- لا تشد الشخص ذوي الإعاقة البصرية، أو الفرد المكفوف لدفعه إلى التحرك عندما تقوم بالمشي معهم، وتذكَّر أنك ترشدهم، ولا تدفعهم إلى التحرك. واسمح لهم بأن يمسكوا بك على كوعك.

التواصل مع العميل:

- عامل عميلك كما ترغب في أن يعاملك الآخرون-أي باحترام. لا تتكلم معه بطريقة مفرطة بالتَّبسيط مشعرا إياه أنك أسمى منهم مقاما كما لو أنك تتكلم مع طفل.
- وجه الكلام بشكل مباشر إلى عميلك حتى لو كان مكفوفا، أو أصما، وبرفقة شخص من غير ذوي الإعاقة. وتكلم بوضوح تام، مستخدما نبرة صوتٍ طبيعية. فالشخص المكفوف ليس بأصم. والصراخ في وجه شخص أصم لا يُحسِّن من قدرته على السمع.
- في حال لم تفهم ما يُقال لك، قل ذلك بصراحة. واطلب من العميل أن يكرِّر المعلومات.
- إن لم يؤدِّ الكلام إلى النتيجة المرجوة، حاول كتابة الرسالة التي تريد إيصالها للعميل، أو استخدم الإيماءات والإشارات...وإن لم ينجح ذلك أيضا، اتصل بالمكتب المكلَّف الإشراف على سيارات الأجرة للتحقق من صحة الوجهة المطلوبة.

مساعدة العميل:

- يُشكِّل لمس أي شخص، أو الإمساك به بطريقة ملائمة مسألة حسّاسة. وغالبا ما لا يعود في هذا الإطار للفرد المعني حرية الإختيار، لأن هذا الأمر ينبع من ضرورة معيَّنة. ويعاني الكثير من الأشخاص ذوي الإعاقة آلاما كبيرة، وإزعاجا إن تم مسك أعضائهم بطريقة عنيفة. لذا تذكَّر دائما أن تعرض المساعدة. وعندما تساعد أحدهم، قم بذلك بلطف لإشعار الشخص الذي تقدِّم له المساعدة بالطمأنينة. ابدِ استعدادا لتقديم ذراعك للمساعدة، ولا تمسك أبدا بذراعه.
- ليس جميع الركاب مقيَّدون بكرسي متحرك. فإن بوسع بعضهم المشي بأنفسهم بدون أي مساعدة . في حين أن البعض الآخر يتنقلون باستخدام الأجهزة المُعينة. وفي حال تعين على السائق التعامل مع شخص يواجه صعوبة في المشي، وغريب عنه، اسأله إلى أي نوع من المساعدة يحتاج قبل الإقدام على مساعدته. فلمس شخص ما قد يتسبب بخلل في توازنه، ما يؤدي إلى وقوعه أرضا. لذا في حال رفض الشخص المساعدة، حاول أن تبق وراءه على مقربة منه، وجاهزا للمساعدة، في حال وقوع أي حادث.

ركن السيارة:

- تجنب الأمكنة المكتظة حيث يصعب التحرك.
- توقف في مكان يسهل فيه على السائقين الآخرين رؤيتك.
- تجنَّب التوقف حيث يتعيَّن على العميل التغلُّب على الحافات، الاماكن التي يصعب الوصول إليها، والمنحدرات...الخ
- أشر إلى نيتك بالتوقف قبل توقفك بكثير.
- استخدم الضوء الوَمَضي الخاص بالسيارة للتنبيه.
- في حال ترك السيارة من دون مراقبة، اطفئ المحرِّك.
- تجنب الإقتراب من السيارات المركونة.
- بعد أخذ كل الأمور السابقة الذِّكر بعين الإعتبار، توقف في أقرب نقطة ممكنة من الوجهة المقصودة.
- اترك متسَّعا لوضع أو تفريغ كرسي متحرِّك.