



خطوط المساعدة  
Support Lines

# برنامج تدريبي أساسيات التعامل مع ذوي الإعاقة والترحيب بهم



# أهداف البرنامج

- رؤية 2030 لذوي الإعاقة.
- تعريف ذوي الإعاقة .
- تعريف ذوي الإعاقة في نظام العمل.
- المعيار الخامس المنتجات والخدمات
- أساسيات التعامل مع ذوي الإعاقة.
- الترحيب بذوي الإعاقة البصرية.
- الترحيب بذوي الإعاقة السمعية.
- الترحيب بذوي الإعاقة الحركية.
- الترحيب بمستخدمي العصا أو العكاز.
- الترحيب بذوي صعوبات النطق.
- الترحيب بذوي صعوبات القراءة والكتابة.
- الترحيب بذوي الإعاقة العقلية (الذهنية).
- الترحيب بالأشخاص ذوي الاضطرابات الانفعالية ( النفسية)
- الترحيب بذوي (التشوهات في الوجه).



خطوط المساندة  
Support Lines

# رؤية VISION 2030 المملكة العربية السعودية KINGDOM OF SAUDI ARABIA

- "سنمكّن أبناءنا من ذوي الإعاقة من الحصول على فرص عملٍ مناسبةٍ وتعليمٍ يضمن استقلاليتهم واندماجهم بوصفهم عناصرٍ فاعلةٍ في المجتمع، كما سنمدُّهم بكل التسهيلات والأدوات التي تساعدكم على تحقيق النجاح."

خادم الحرمين الشريفين

الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود



## المقدمة

لقد كرم الله ذوي الإعاقة وصنفهم بأفضل المنازل عنده سبحانه وتعالى، إن كان الإنسان مؤمناً بالله وراضياً بقضائه وقدره صابراً محتسباً بالأجر عند الله عز وجل .

فإن الله عز وجل إذا أحب قوماً ابتلاهم والابتلاء امتحان من الله تعالى للعباد ليرى قدرتهم على الصبر والتحمل.

وليكن لنا في نبينا أيوب عليه السلام القدوة الحسنة فقد ابتلاه الله عز وجل بأمراض عديدة لسنوات طويلة حتى ابتعد عنه الأهل والجيران إلا زوجته التي بقيت معه وقد ابتلى في جميع حواسه ما عدا قلبه ولسانه وكان يقول: «الحمد لله الذي فضلني على كثير من خلقه»



# تعريف ذوي الإعاقة

- هو فرد يعاني من عوامل وراثية وخلقية أو بيئية مكتسبة. من تصور جسمي أو عقلي يترتب عليه آثار اجتماعية أو نفسية ويحول بينه وبين التعلم وأداء بعض الأعمال والأنشطة الفكرية أو الجسمية التي يؤديها الفرد العادي بدرجة كافية من المهارة والبناء وقد تكون مؤقتة أو دائمة أو متتابعة أو متزايدة.



خطوط المساعدة  
Support Lines

# تعريف ذوي الإعاقة في نظام العمل

يقصد بالشخص ذوي الإعاقة في نظام العمل:

- كل شخص يثبت بموجب تقرير طبي صادر عن وزارة الصحة أو المستشفيات في القطاعات الحكومية الأخرى أو بموجب أحد البطاقات التعريفية الصادرة عن وزارة الشؤون الاجتماعية أن لديه إعاقة أو أكثر من الإعاقات التالية:

□ ( الإعاقة البصرية، الإعاقة السمعية، الإعاقة العقلية، الإعاقة الجسمية، الإعاقة الحركية، صعوبات التعلم، صعوبات النطق والكلام، الاضطرابات السلوكية، الاضطرابات الانفعالية، التوحد أو أي إعاقة أخرى تتطلب تقديم أحد أشكال الخدمات والترتيبات التيسيرية )



## المعيار الخامس المنتجات والخدمات

- تطوير المنتجات وتقديم الخدمات لذوي الإعاقة يعتبر واجباً على كل منشأة و من المهم إدراك أن الأشخاص ذوي الإعاقة يعدون شريحة استهلاكية كبيرة لا يستهان بها.
- لذلك يجب أن تكون المنتجات والخدمات تسهل وصول ذوي الإعاقة لها وأن تكون مناسبة لهم. سواء كانوا عملاء أو زوار أو مرضى أو موظفين جدد.



# أساسيات التعامل مع ذوي الإعاقة

- معاملة ذوي الإعاقة بنفس الود والاحترام والأسلوب والاهتمام الذي يعامل بهم غيرهم من الأشخاص الذين ليس لديهم إعاقة.
- تقديم خدمة جيدة لذوي الإعاقة قد يتطلب أحيانا تعديلا في طريقة أداء الخدمة.
- التفكير بمرونة وبأسلوب خلاق في تلبية احتياجات وخدمات ذوي الإعاقة.
- التأكد من أن الأشخاص من ذوي الإعاقة يستطيعون - بقدر الإمكان- الوصول إلى الخدمات بنفس الطريقة التي يصل بها غيرهم من الأشخاص غير المعاقين.



# أساسيات التعامل مع ذوي الإعاقة

- عدم افتراض وجود إعاقة من عدم وجودها، فهناك العديد من الناس الذين لديهم إعاقة غير ظاهرة والبعض الآخر تكون ظاهرة بشكل واضح.
- التفاهم مع الشخص ذو إعاقة مباشرة، حتى وإن كان في صحبته مساعد شخصي له أو مترجم.
- معرفة مواقع دورات المياه، والمصاعد، ومنافذ الخروج، ونوافير الشرب، ومبردات المياه (وغيرها).
- الثقة بالنفس، والهدوء، وسؤال ذوي إعاقة عن الطريقة التي يمكن بها تقديم المساعدة له.



# أساسيات التعامل مع ذوي الإعاقة

- التحلي بالصبر ومنح وقت أطول من المعتاد لبعض الأشخاص من ذوي الإعاقة في أداء المهام اليومية مثل: تكرار الكلام، توجيهه للموقع المطلوب، أو الرد على استفسار.
- التحلي بالصبر في كل الأوقات وتقديم مساعدة إضافية عند الحاجة.
- عدم التحدث عن أصحاب الإعاقة كأنهم فئة مختلفة عن بقية الناس .
- عدم استخدام كلمة "معاقين" لأنها تخلق انطباعات سلبية.



# أساسيات التعامل مع ذوي الإعاقة

- عدم وصف شخص ما بأنه "جليس الكرسي المتحرك"، أو "جليس الكرسي المتحرك".
- استخدام عبارة "أشخاص ذوي الإعاقة".
- عدم الانزعاج من استخدام عبارات شائعة مثل: "أراك لاحقاً" أو "أنا ذاهب الآن"، التي ربما تحمل ، لاحقاً مضمونا له علاقة بإعاقة شخص من ذوي الإعاقة.
- استخدام عبارة "مستخدم الكرسي المتحرك"، وذلك لأن الكراسي المتحركة تمنح حرية الحركة لمستخدميها.



# أساسيات التعامل مع ذوي الإعاقة

➤ ليست هناك حالات كثيرة في بيئة العمل التي تكون فيها حاجة للإشارة إلى إعاقة الشخص بشكل مباشر، وفي الحالات التي تستلزم ذلك، يرجى ملاحظة ما يلي:

1. من الممكن أن تكون هناك إساءة في استخدام كلمات وعبارات معينة. وبالرغم من عدم وجود قواعد ثابتة في هذا المجال، إلا أنه من المفيد أن تفهم أن هناك عبارات مفضلة عن الأخرى.
2. هناك حساسية متزايدة من أن تؤدي طريقة استخدام اللغة المتعلقة بالإعاقة إلى تعزيز الصور النمطية السلبية عن الأشخاص ذوي الإعاقة من غير قصد.
3. تجنب استخدام اللغة التي توحي بأن ذوي الإعاقة أشخاص ضعفاء وعالة على غيرهم، أو اللغة التي تجعل ذوي الإعاقة موضعاً للشفقة، مثل أن تقول: "أنهم يعانون من كذا"، أو "أنهم ضحية كذا".
4. عدم جعل اللغة حاجزاً بين المنشأة وبين الحديث عن الإعاقة.



خطوط المساندة  
Support Lines

# الترحيب بذوي الإعاقة البصرية.



- لا يستطيع بعض المكفوفين الرؤية على الإطلاق، ولكن معظم المكفوفين يملكون القليل من القدرة على الرؤية، ولكنها رؤية غير واضحة، أو مشوشة، أو محدودة.



## طرق المساعدة

- تقديم المتحدث نفسه إلى الشخص ذوي الإعاقة بشكل واضح (دون رفع صوته).
- التحدث دائما مع الشخص المكفوف عند الاقتراب منه.
- سؤال الشخص كيف يمكن مساعدته. وإذا طلب المساعدة فرد المتحدث يكون: "اسمح لي أن أقدم لك ذراعي لتمسك به" بدلا من قيامه بأمساک ذراعه.
- تنبيه مقدما إلى وجود درجات سلم، وتحديد إذا كان السلم صاعدا أو نازلا.



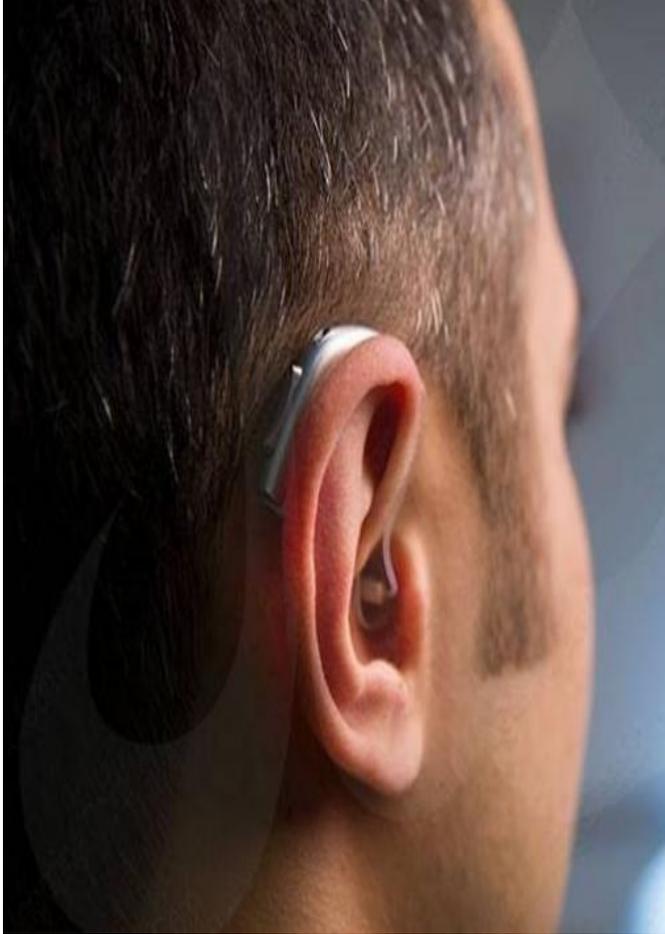
## طرق المساعدة

- وضع يد المستقبل على مسند أو ذراع المقعد ليتمكن الشخص المكفوف من الجلوس عليه.
- عدم ترك الشخص المكفوف يتحدث دون وجود أحد. وإذا كان المتحدث سيبتعد عنه فيجب أن يخبره بذلك.
- عدم تحريك شيء من متعلقات الشخص المكفوف دون إذنه.
- التحدث مع الشخص المكفوف وعدم الانشغال بالحديث مع غيره.
- تجهيز المراسلات المكتوبة في صيغة بديلة مناسبة، مثل: الصيغة الإلكترونية، أو المطبوعة بحروف كبيرة، أو الصوتية، أو المطبوعة برايل.



خطوط المساعدة  
Support Lines

# الترحيب بذوي الإعاقة السمعية.



- هناك الكثير من درجات وأنواع الصمم المختلفة، فهناك أشخاص لديهم ضعف في السمع جزئي أو كلي؛ فالبعض يستخدم لغة الإشارة والبعض الآخر قد لا يستطيع ، لذا فهناك طرق مختلفة للتعامل مع كل منهم استخدام الأجهزة المساعدة للسمع وآخرون قد يعتمدون على قراءة الشفاه.



## طرق المساعدة

- تأكد من أن الشخص ذو إعاقة سمعية ينظر إليك قبل أن تبدأ في التحدث (تواصل بصري).
- لفت نظر الشخص ذو إعاقة سمعية - عند الضرورة- بالتحرك إلى مجال بصره، أو لمس كتفه لمسة خفيفة أو التلويح باليد.
- عدم تخمين درجة الصمم التي يعاني منها ولا الطريقة التي يفضل أن يتواصل بها دائماً وسؤاله دائماً عن الطريقة الأفضل التي يمكن خدمته بها.
- عدم رفع صوتك، و إذا كان الشخص ذو إعاقة سمعية لا يستطيع أن يسمع ما قلته ، فعلى المتحدث أن يكتب ما يريد قوله في ورقة.



## طرق المساعدة

- التحدث إلى الشخص ذو إعاقة سمعية بشكل مباشر لا إلى المترجم إذا كان العميل يستخدم مترجما للغة الإشارة.
- استخدام المتحدث إشارات اليد للتعبير عما يريد قوله للشخص دون المبالغة في استخدامها.
- تأكد المتحدث دائما من أن الشخص ذو إعاقة سمعية قد فهم ما يريد إيصاله له.
- خفض الضوضاء في الخلفية إلى أدنى حد.
- التحدث بصوت مرتفع عندما يتطلب الأمر أحيانا ذلك ليسمعك.
- احترام خصوصية الشخص ذو إعاقة سمعية ، واقتراح الانتقال معه إلى ركن هادئ أو مكتب خاص عند التحدث عن معلومات خاصة به.



## طرق المساعدة

- طرق لمساعدة الشخص ذو إعاقة سمعية الذي يستطيع قراءة حركة الشفاه النظر إلى الشخص الذي يوجه له الحديث بشكل مباشر.
- عدم التحدث في وجود مصدر ضوء خلف المتحدث، لأن هذا سيجعل شفثيه تظهر في الظل.
- التأكد من وجود إضاءة جيدة أثناء الكلام.
- التحدث بوضوح و بنفس الوتيرة، مع عدم المبالغة في تحريك الشفتين.
- التوقف عن الكلام أولاً إذا اضطر المتحدث إلى الابتعاد عن الشخص ذو إعاقة سمعية .
- عدم المبالغة في استخدام الإيماءات.
- عدم حجب الفم عن رؤية العميل أثناء الحديث.



خطوط المساعدة  
Support Lines

# الترحيب بذوي الإعاقة الحركية





## طرق المساعدة

- إتاحة الوصول إلى المباني التي تقدم خدماتها لذوي الإعاقة الحركية بشكل كامل.
- الحفاظ على الممرات والأرضيات خالية من جميع العوائق لتسهيل تحرك الأشخاص الذين يستخدمون الكراسي المتحركة، وللأشخاص الذين لديهم صعوبة في المشي.



## طرق المساعدة

- التحدث إلى مستخدم الكرسي المتحرك بشكل مباشر.
- الوقوف في مستوى الرؤية لمستخدم الكرسي المتحرك لتجنب إجهاد الرقبة.
- الاقتراب من مستخدم الكرسي المتحرك عندما يكون الشخص المستقبل للشخص ذي الإعاقة في (مكتب) الاستقبال أو الكاونترات المرتفعة.
- عرض المساعدة للشخص عند وجود أبواب ثقيلة.
- عدم الاستناد على الكرسي المتحرك؛ لأنه يعتبر جزءاً لا يتجزأ من المساحة الشخصية لمستخدم الكرسي.



## طرق المساعدة

- عدم تعليق أي شيء على الكرسي المتحرك.
- وضع الطاولات أو الكاونترات بشكل يناسب مستخدم الكرسي المتحرك. وإذا رغب مستخدم الكرسي المتحرك في الكتابة، فتقدم له طاولة أكثر انخفاضا أو لوحة كتابة، أو أي سطح صلب يكتب فوقه.



# الترحيب بمستخدمي العصا أو العكاز



- يجد الأشخاص الذين يستخدمون الأجهزة المساعدة على المشي صعوبة في استخدام أيديهم أثناء وقوفهم للانتظار أو لتعبئة نموذج. ويفضل البعض الآخر الجلوس. كما يفضل آخرون الوقوف بسبب ما يجدونه من ألم أو صعوبة في الجلوس والقيام.



## طرق المساعدة

- تقديم مقعد للجلوس، مع التأكد من وجود مقاعد متنوعة - بعضها بأذرع وبعضها بدون أذرع، وبعضها بارتفاعات مختلفة.
- عرض المساعدة عليهم فيما يخص المعاطف والحقائب والمتعلقات الأخرى.
- عرض المساعدة عليهم في فتح الأبواب.
- عرض تقديم كرسي متحرك لهم .



# الترحيب بذوي صعوبات النطق



- بعض الإعاقات قد تسبب بمشاكل في النطق واللغة، وليس معنى هذا أن الشخص غير قابل للتعلم أو لديه مشكله في التعلم.



## طرق المساعدة

- عدم الانشغال بأسباب المشكلة – التركيز على عملية التواصل.
- الاعتذار في حال عدم فهم ما قاله وطلب إعادة ما قال. وعدم التظاهر بفهم كلامه على خلاف الحقيقة.
- تكرار ما قاله الشخص، وسؤاله إذا ما كان قيل صحيحاً.
- الانتباه له وتشجيعه والصبر عليه، ولكن بدون فرض الرعاية عليه.
- التركيز في الاستماع لما يقوله الشخص وليس في « كيف » يقوله.



## طرق المساعدة

- تجنب تصحيح ما يقوله أو الحديث نيابه عنه.
- النظر بهدوء حتى ينتهي من كلامه، مع مقاومة الرغبة في إكمال الجمل بدلاً منه.
- تجزئة الأسئلة للتعامل مع كل نقطة تحتاج لإجابة قصيرة على حدة، وذلك إذا كان هناك حاجة لمزيد من المعلومات.
- التحدث بطريقة مريحة وبوتيرة متناسبة.



خطوط المساعدة  
Support Lines

# الترحيب بذوي صعوبات القراءة والكتابة



- الأشخاص الذين يواجهون صعوبات في القراءة والكتابة وذوي عسر القراءة واضطرابات التناسق الحركي، وضعف في حاسة البصر، ومستخدمي لغة الإشارة.



## طرق المساعدة

- تقديم النماذج وأي مواد مكتوبة أخرى في صيغة بديلة. وتشمل الصيغ البديلة القابلة للاستخدام الطباعة بحروف كبيرة، والصيغة الصوتية، وبرايل.
- تخصيص المزيد من الوقت لقراءة وشرح النماذج المكتوبة للإشخاص الذين لديهم صعوبات في القراءة والكتابة حتى لو كان هناك أشخاص آخرون ينتظرون دورهم في الخدمة.



## طرق المساعدة

- سؤاله عن الطريقة التي يفضلها، فبعضهم يفضل أخذ النماذج معهم إلى البيت ثم يعيدونها في وقت لاحق.
- الاستعداد لمساعدة الشخص على تعبئة النموذج. وعلى سبيل المثال: وجود عدسة مكبرة يساعد بعض الأشخاص الذين لديهم مشاكل في البصر لقراءة النموذج.
- السماح باستخدام ختم التوقيع لتوقيع النماذج التي يفضل استخدامها بعض الأشخاص الذين لديهم صعوبات في الكتابة.



# الترحيب بذوي الإعاقة العقلية (الذهنية)



- يعيش الكثير من ذوي الإعاقة العقلية (الذهنية) حياة مستقلة. ويمتلك هؤلاء الأشخاص مجموعة من المهارات والقدرات التي ينبغي احترامها. وهناك الكثير من الأشخاص الذين يستأوون من استخدام تعبير "تخلف عقلي" وهو تعبير سلبي ومسيء.



## طرق المساعدة

- عدم الإصرار على الحصول على توقيعه، أو مطالبته بذلك إذا كان الشخص ذو إعاقة ذهنية منزعجا أو مشوشا.
- التعامل معه مع افتراض أنه يفهم المتعامل معه.
- التحدث إليه كالحديث مع شخص آخر.
- عدم الافتراض من الانطباع الأول أن بإمكان المتحدث معرفة ما الذي يستطيع أو لا يستطيع الشخص فهمه من كلامه.
- التعامل بصبر وتشجيع.



## طرق المساعدة

- التواصل بأسلوب سهل، وتجنب اللغة المعقدة.
- تقديم المعلومات مكتوبة بما في ذلك اسم ورقم وهاتف المتحدث.
- تقديم ملخص سريع ومباشر للمعلومات المكتوبة.
- تقديم تسجيل للمحادثة التي دارت بين المتحدث والعميل (تسجيل صوتي أو إلكتروني أو مذكرة سهلة القراءة) بحيث يمكنه دراستها لاحقاً والاحتفاظ بها كسجل.
- تقديم مساعدة إضافية للأشخاص الغير المعتادين على التقنية، مثل: رقم الهوية الشخصية والشرائح الإلكترونية، وقبول التوقيع المكتوب وأختام التوقيع كبدائل.
- تفهم احتياج الشخص إلى معاون ليساعده في الحصول على المعلومات أو أن يحضر معه الإجتماعات والمواعيد.



# الترحيب بالأشخاص ذوي الإضطرابات الانفعالية ( النفسية )

- تختلف الاضطرابات النفسية عن الإعاقات الذهنية. فقد يمر واحد من كل أربعة من البشر، في مرحلة معينة من العمر، باضطراب في الصحة العقلية، لكن الغالبية تنجح في الشفاء الكامل منها. ولا ينبغي الافتراض أن كل من يستخدم خدمات الصحة العقلية يفتقد القدرة على اتخاذ القرارات وتقييم ما هو صالح له. وتتمثل العوائق الرئيسية التي يواجهها الأشخاص ذوي الاضطرابات الانفعالية في العوائق السلوكية وليست المادية. وفي معظم الحالات لن تستطيع معرفة ما إذا كان الشخص لديه اضطراب انفعالي.



## طرق المساعدة

- سؤاله إذا كانت هناك أية ترتيبات تيسيرية أو مساندة يحتاجها.
- الصبر وعدم إصدار أحكام على أحد.
- منحه الوقت اللازم ليتخذ قراره.
- إزالة كل مصادر الإزعاج والتشويش، مثل : صوت الموسيقى المرتفع أو الأضواء البراقة.
- تفهم احتياج الشخص إلى معاون ليساعده في الحصول على المعلومات أو شخص يحضر معه الاجتماعات والمواعيد.



# الترحيب بذوي (التشوهات في الوجه)

- بعض الناس يولدون بهذه التشوهات، وبعضهم يصاب بها نتيجة للحوادث والأمراض. من الممكن أن تتحول الحياة إلى تحد كبير للشخص المصاب وأسرته بسبب المواقف الاجتماعية السلبية التي يتعرض لها. ومن الممكن أن يواجه ذوي تشوهات الوجه صعوبات كبيرة في المواقف الاجتماعية، ما يؤدي إلى تعرضهم لمستويات عالية من القلق الاجتماعي وانخفاض في الثقة بالنفس.



## طرق المساعدة

- عدم فقدان الحماس بسبب المظهر المختلف للشخص،  
والأنصراف عنه على أمل أن يأتي شخص آخر لخدمته.
- التواصل معه كالتواصل مع أي شخص آخر.
- تجنب التحديق في وجهه.
- عدم تسريب الشعور بعدم الارتياح إليه.
- الانتباه إلى أن المظهر الجسدي لبعض الأشخاص قد يبدو مختلفاً  
عن المألوف، لكن هذا لا يعني أن هؤلاء الناس مختلفون في أي  
شيء آخر.
- التركيز فيما يقوله وفي الرد عليه بدلاً من التركيز على الشكل  
الخارجي.



## الختام

أرجو من الله العلي القدير أن أكون قد وفيت معظم المعلومات  
المفيدة لكم .. فإن هؤلاء الفئة جزء منكم فاحرصوا كل الحرص  
عليهم وهي نعمة خصكم الله بها  
فقد قال رسول الله : (كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته)

وشكراً لكم