

المهارات العملية والتقنية

لسائقين النقل العام في تسهيل وصول واستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة للمواصلات العامة



- تجنب الأمكنة المكتظة حيث يصعب التحرك.
- توقف في مكان يسهل فيه على السائقين الآخرين رؤيتك.
- تجنب التوقف حيث يتعين على العميل التغلب على الحافات، الأماكن التي يصعب الوصول إليها، والمنحدرات... الخ
- أشر إلى نيتك بالتوقف قبل توقفك بكثير.
- استخدم الضوء الوميضي الخاص بالسيارة للتنبيه.
- في حال ترك السيارة من دون مراقبة، اطفئ المحرك.
- تجنب الإقتراب من السيارات المركونة.
- بعد أخذ كل الأمور السابقة الذكر بعين الاعتبار، توقف في أقرب نقطة ممكنة من الوجهة المقصودة.
- اترك متسعاً لوضع أو تفريغ كرسي متحرك.

الهدف العام

تحسين فرص وصول الأشخاص ذوي الإعاقة للحق في استخدام المواصلات العامة بشكل كريم ومستقل شأن غيرهم من المواطنين في مناطق استهداف المشروع من خلال التأثير على توجهات وممارسات خمسين سائق في تلك المحافظات بما يتفق مع المنظور الحقوقي لقضية الإعاقة.

الأهداف الخاصة

- زيادة ورفع مستوى الفهم لدى السائقين عن طبيعة الإعاقات المختلفة حسب نوع الإصابة وصعوبتها.
- معرفة حول انواع الأدوات المساعدة وخصائصها التي يستخدمها الأشخاص ذوي الإعاقة والتعرف على كيفية تخزينها والتعامل معها.
- تعلم الطرق السليمة والصحيحة عند التدخل في حالات النقل والتدخل البدني لتقديم المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة.
- تعلم السلوكيات الإيجابية في حالات التدخل عند تقديم المساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة في تقديم الخدمات.

الإعاقة

يشمل مصطلح "ذوي الإعاقة" كل الأشخاص الذين يعانون من صعوبات حركية أو ذهنية أو حسية أو نمائية لأجل طويل. الإعاقة تحدث بسبب التفاعل بين الأشخاص المصابين بإعاقة (قصور وظيفي) والحوازج في المواقف والبيئات المحيطة التي تحول دون مشاركتهم مشاركة كاملة فعالة في مجتمعهم على قدم المساواة مع الآخرين.



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.

الأعاقة الذهنية

والتي تشمل عدم القدرة الذهنية في إحداث التوازن العاطفي وتشمل أيضا اضطرابات إدراكية وتأخر معرفي سواء كان بيئي أو نمائي.

الأعاقات الحسية

وتشمل أي قصور أو صعوبة أو فقدان القدرة في البصر (الكفيف) والسمع (إعاقة سمعية) والنطق (إعاقة نطقية).

الإعاقات النمائية

التي تنطوي على الإعاقة العقلية و/أو الحركية الناشئة قبل سن الـ18، على سبيل المثال التوحد، الشلل الدماغي (CP)، 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" (WHO، 2011) منظمة الصحة العالمية.

تم تصميم الأجهزة المساعدة لتسهيل تنقل الأشخاص ذوي الإعاقة على مختلف أنواع الإعاقات وذلك لتعزيز قدرة المستخدم الشخصية - وهذا يشمل في الإعاقة الحركية: - قدرتها على تغيير الوضعية. - والحفاظ على الجسم. - المساعدة على المشي. - والانتقال من مكان إلى آخر.

التواصل مع المنتفع

- عامل المنتفع كما ترغب في أن يعاملك الآخرون - أي باحترام. لا تتكلم معه بطريقة مفرطة بالتبسيط مشعرا إياه أنك أسمى منهم مقاما كما لو أنك تتكلم مع طفل.

- وجه الكلام بشكل مباشر إلى منتفعك حتى لو كان مكفوبا، أو أصما، وبرفقة شخص من غير ذوي الإعاقة. وتكلم بوضوح تام، مستخدما نبرة صوت طبيعية. فالشخص المكفوف ليس بأصم. والصراخ في وجه شخص أصم لا يُحسِن من قدرته على السمع.

- في حال لم تفهم ما يُقال لك، قل ذلك بصراحة. واطلب من العميل أن يكرّر المعلومات.

- إن لم يؤدِّ الكلام إلى النتيجة المرجوة، حاول كتابة الرسالة التي تريد إيصالها للمنتفع، أو استخدم الإيماءات والإشارات... وإن لم ينجح ذلك أيضا، اتصل بالمكتب المكلف الإشراف على سيارات الأجرة للتحقق من صحة الوجهة المطلوبة.

مساعدة المنتفع



• يُشكّل لمس أي شخص، أو الإمساك به بطريقة ملائمة مسألة حساسة. وغالبا ما لا يعود في هذا الإطار للفرد المعني حرية الاختيار، لأن هذا الأمر ينبع من ضرورة معينة. ويعاني الكثير من الأشخاص ذوي الإعاقة ألما كبيرة، وإزعاجا إن تم مسك أعضائهم بطريقة عنيفة. لذا تذكر دائما أن تعرض المساعدة. وعندما تساعد أحدهم، قم بذلك بلطف لإشعار الشخص الذي تقمّ له المساعدة بالطمأنينة. ابد استعدادا لتقديم ذراعك للمساعدة، ولا تمسك أبدا بذراعه.

• ليس جميع الركاب مقيدون بكرسي متحرك. فإن بوسع بعضهم المشي بأنفسهم بدون أي مساعدة، في حين أن البعض الآخر ينتقلون 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.



إطارات المشي (الووكر)

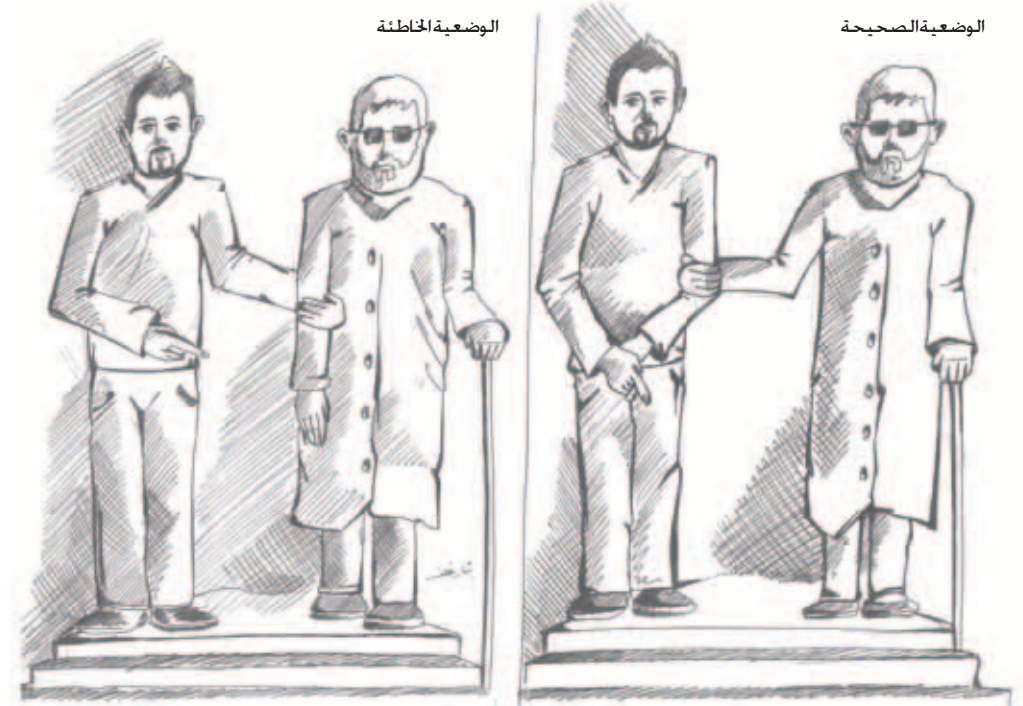
- العكازات.
- إطارات المشي (الووكر).
- الكراسي المتحركة (ذاتي الدفع أو الكهربائي)
- الدراجة ذات العجلات الثلاث.
- جهاز لتقويم العظام و الأقواس والجبائر.
- الأطراف الاصطناعية مثل الساقين الاصطناعية.
- عصاة الكفيف.

بعض النصائح الواجب تذكرها عند التعامل أو تخزين الأدوات المساعدة:

- التأكد من أن الأجهزة قد تم طيها على نحو ملائم.
- عدم الإحناء أبدا لرفع كرسي متحرك، 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 المتحرك بلطف في صندوق السيارة، مع وضع العجلات الخلفية (الأكبر حجما) أولا.
- قم دائما بالإمساك بلطف بالعصا، أو الجهاز المساعد على المشي، أو العكاز



العكازات



الوضعية الخاطئة

الوضعية الصحيحة

- لا تفترض أن الأشخاص ذوي القصور البصري أو المكفوفين بحاجة إلى المساعدة. اسألهم أولا إن كانوا بحاجة إلى المساعدة، ذلك أن الفرد يعرف أفضل من سواه احتياجاته.
- توخّ الوضوح عندما تعطي توجيهات، أو تصف العوائق، والمواقع. تجنب إعطاء توجيهات كهذه "هناك"، أو "أمامك سلام". 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 سلام 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 تتحدث إليهم، أو بدون أن يدركوا أنك بجانبهم. عيّن هويتك عبر ذكر اسمك واشر إلى أنك تتحدث معهم عبر استخدام اسمهم (إن كنت تعرف اسمهم) أو ربّت بلطف على ذراعهم أو كتفهم لتلفت انتباههم وتعلمهم أنك بجانبهم.



الكراسي المتحركة (ذاتي الدفع أو الكهربائي)



كرسي كهربائي



- لا تلمس أو تتكئ على الكرسي المتحرك الخاص بالأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية أو على أي جهاز آخر يخصهم بدون أن تسألهم إن كان يوسعك القيام بذلك. واطلب اذنهم للذئو منهم.
- لا تفرض طريقة سيرك وسرعك عندما تمشي مع شخص من ذوي الإعاقة الحركية. فسرعة سيرك رهئ بالإعاقة الخاصة بالفرد المرافق لك. لذا دعهم يختارون سرعة السَّير الخاصة بك.
- لا تشعر أن لديك مطلق الحرية في تغيير موضع العُكَّاز، 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 الأجهزة الخاصة بهم، متى كان ذلك، ولأي سبب من الأسباب، ضروريا. كما عليك احترام معينات التنقل هذه بوصفها "امتداد" لجسد الفرد.
- لا تخش استخدام عبارات لغة الحياة اليومية بما ان هذه المصطلحات هي أيضا جزء من مفردات الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية.

- لا تتجاهل الشخص ذوي الإعاقة الجسدية. فلن يؤدي ذلك إلى اختفائه بسحر ساحر. عامل الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية بالاحترام نفسه الذي قد تعامل فيه اي شخص آخر. وخصِّص لهم الوقت نفسه الذي قد تخصصه للآخرين.
- لا توفر المساعدة إلا في حال طلب منك ذلك. وقم في المقابل بتقديم عرض عام للمساعدة. وفي حال طلب منك الفرد المساعدة، اسأله ما هي الطريقة الفضلى 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 مباشرة وراء، أو إلى جانب الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية عندما تتحدث إليهم، بل على العكس قف أمامهم، واجلس متى كان ذلك ممكنا، وكيف 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 تتردد في عرض مساعدتك من جديد.

في حال الأشخاص ضعيفي السمع، أو الأشخاص الصم



- لا تدر ظهرك لشخص ضعيف السمع، أو لشخص أصم. ولا تغير المظهر الطبيعي لفمك للتشديد على الكلمات. وانظر بشكل مباشر إلى الشخص عندما تتكلم معه، واستخدم لذلك "نبرة" طبيعية.
- لا تصرخ أو تبيّل السرعة التي تتحدث بها أو تغيّر طريقة الكلام الخاصة بك. تحدث بوضوح وبنبرة طبيعية إلا إذا طلب 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 تصفحه على ظهره للفت انتباهه، ولا تبدأ بالكلام بدون أن تكون متأكدا 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 السمع، 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 تتجنب التحدث مع الشخص ضعيف السمع، أو الأصم، متحدثا عوضا عن ذلك مع مساعده الشخصي، أو مترجم لغة الإشارة المرافق له. وعلبك أن تتحدث مباشرة مع الشخص الذي تقيم حديثا معه، أيا يكن.

في حال الأشخاص ذوي الإعاقة النمائية



- لا تفترض وجود حالة إعاقة عقلية بالإستناد إلى المظهر الجسدي أو سلوك مغاير. عامل الأفراد بالاحترام واللطف نفسه الذي تتوقع ان يعاملك الآخرين به. ولا تفترض نقاط القوة والضعف، والخصائص المميزة وغير المستحبة التي تطبع الفرد. حاول التعرف قدر المُستطاع على الفرد ودعه يحدّد خياراته بنفسه.
- لا تشعر أنك مجبرٌ على مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة النمائية إن لم تكن تشعر بالراحة حيال ذلك، أو في حال كنت عاجزا جسديا عن ذلك. خذ بعين الاعتبار قدراتك وقيودك الخاصة. وإن لم يكن يوسعك توفير المساعدة، ابحث عن شخص آخر ليقوم بذلك.
- لا تفترض أن جميع الأشخاص ذوي الإعاقة النمائية غير اللفظية يعجزون عن التواصل مع الآخرين. وعلبك أن تدرك أن هؤلاء الأشخاص يستخدمون أشكالًا مختلفة من أشكال التواصل كلغة الإشارة، ورموز أخرى مثل رموز بلس.
- لا تتكلم مع الأشخاص ذوي الإعاقة النمائية بطريقة مفرطة بالتبسيط مشعرا إياهم أنك أسمى منهم مقاما مجرد أنك تشعر بأنهم أدنى مستوى نمائي منك. واستخدم الكلمات والمصطلحات الملائمة، وعاملهم باحترام.