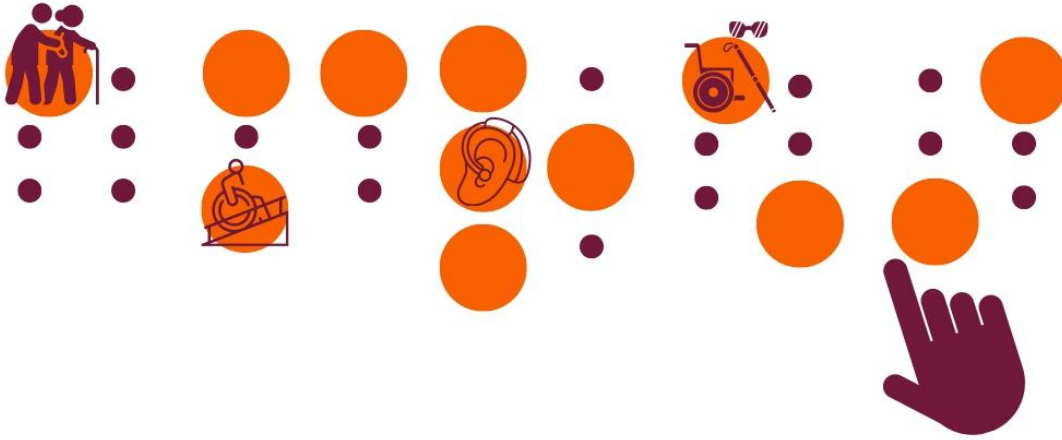


الدليل التوجيهي

لدمج النساء ذوات الإعاقة في البرامج والمشاريع على المستوى الوطني



2026

بدعم من



اللجنة الوطنية الأردنية
لشؤون المرأة
The Jordanian National
Commission for Women



الدليل التوجيهي لدمج النساء ذوات الإعاقة في البرامج والمشاريع على المستوى الوطني

إعداد:

أنس ضمرة و روان بركات

2025

جدول المحتويات

4	 مقدمة الدليل
5	 شكر وتقدير
6	 لماذا هذا الدليل ؟
7	 منهجية إعداد الدليل
9	 قائمة المصطلحات
11	 الجزء الأول: الإعاقة في السياق الوطني والحقوق
17	 الجزء الثاني: التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة
33	 الجزء الثالث: المؤسسة الدامجة: الخصائص والمعايير
41	 الجزء الرابع: الموازنات الدامجة للأشخاص ذوي الإعاقة
44	 الجزء الخامس: إدارة المشاريع الدامجة
52	 الجزء السادس: تصميم وتنفيذ الأنشطة التدريبية الدامجة
61	 الجزء السابع: الإعلام والمناصرة الدامجة في المؤسسات

مقدمة الدليل:

يأتي هذا الدليل ليقدم للمؤسسات الأردنية فرصة حقيقية لإعادة بناء علاقتها مع مفهوم الدمج، ولتطوير ممارساتها لتكون أكثر قابلية للتطبيق. فرغم أن الواقع يكشف عن فجوات واضحة في مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في البرامج الوطنية، إلا أن هذا الواقع نفسه يفتح الباب أمام إمكانيات واسعة يمكن أن تتحقق فور أن تمتلك المؤسسات الأدوات المناسبة، وتعيد النظر في طريقة تصميم وتقديم برامجها وخدماتها.

أحرز الأردن تقدماً تشريعياً في مجال حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة خلال السنوات الماضية، من تعديلات دستورية وصدر قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (20) لعام 2017 إلى المصادقة على الإتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة عام 2008.

فالإقصاء الذي يواجهه الأشخاص ذوي الإعاقة ليس قدرًا محتومًا بل نتيجة لتراكم حواجز بيئية واتصالية وسلوكية يمكن إزالتها إذا وُجد إطار واضح يوجه عمل المؤسسات.

وتتضاعف هذه الفجوة عند النساء والفتيات ذوات الإعاقة اللواتي يواجهن تمييزًا مركّبًا يحدّ من فرص التعليم والعمل والصحة والمشاركة العامة. لكن هذه الفجوات ليست حتمية، وأن تحسين فرص الوصول والخدمات وتوفير المعلومات الميسرة وتمكين المؤسسات من العمل بمنظور دامج كفيل بإحداث تحول كبير وسريع، ليس فقط في مستوى المشاركة، بل في جودة الحياة والتمكين الاقتصادي والاجتماعي.

تعكس هذه التحديات جانبًا من الصورة، لكنها في الوقت ذاته تكشف حجم الفرصة المتاحة أمام المؤسسات العامة والخاصة ومؤسسات المجتمع المدني. فالمؤسسات التي تدمج الإعاقة في رؤيتها وفي سياساتها الداخلية وفي برامجها، لا تُحسن خدماتها فحسب، بل توسّع جمهورها، وتبني ثقة أكبر مع المجتمع، وتقدّم نموذجًا عمليًا للتنمية العادلة والشاملة، وتستفيد من خبرات وكفاءات وأفكار كان يتم تجاهلها أو إقصائها - بكثير من الأحيان دون قصد.

وتشير التجارب الوطنية والدولية إلى أن الدمج ليس عملية مُكلفة ولا معقدة، بل هو غالبًا سلسلة من التعديلات البسيطة والقرارات الهادئة التي تُحدث فرقًا كبيرًا: تدريب فريق، تهيئة مكان، تعديل محتوى، أو توفير طريقة تواصل متعددة. وهذه الخطوات - مهما بدت صغيرة - توسّع دائرة المشاركة، وتفتح المجال لشراكات جديدة، وترفع جودة العمل، وتعيد تعريف مفهوم "الجمهور المستهدف" ليصبح أكثر شمولًا واتساعًا.

في هذا السياق يقدم الدليل إطارًا عمليًا يساعد المؤسسات على الانتقال من مرحلة "الرغبة" إلى مرحلة "القدرة"، ومن التساؤل: كيف ندمج؟ إلى اليقين، ويستند الدليل إلى التجارب الأردنية وإلى روح القوانين الوطنية وإلى صوت الأشخاص

ذوي الإعاقة أنفسهم، ويقدم خطوات عملية في كل مرحلة من مراحل دورة المشروع، ويظهر أن التحول نحو الدمج فرصة للابتكار وتحسين الكفاءة، وتطوير الخدمات، وتعزيز العدالة في المجتمع.

نأمل أن يفتح هذا الدليل أمام المؤسسات أفقًا جديدًا تُرى فيه الإعاقة جزءًا طبيعيًا من التنوع الإنساني، وأن يُلهم فرق العمل لتبني ممارسات دامجة، وأن يساهم في بناء بيئة تسمح للجميع بالمشاركة والاستفادة والمساهمة. فالدمج ليس التزامًا قانونيًا فقط، بل هو استثمار اجتماعي وأخلاقي ينعكس أثره على المؤسسة والمجتمع معًا، ويقود إلى مستقبل أكثر عدالة وفرصًا، حيث لا يُترك أي شخص خارج دائرة التنمية.

شكر وتقدير

يتقدم فريق إعداد هذا الدليل بالشكر والتقدير إلى جميع الأشخاص والمؤسسات الذين أسهموا في إنجاز هذا العمل. ونخص بالشكر الأشخاص ذوي الإعاقة الذين شاركوا تجاربهم وخبراتهم خلال مجموعات التركيز والمقابلات والتي مثلت البوصلة في كافة مراحل إعداد هذا الدليل.

كما نتوجه بالشكر إلى المؤسسات الوطنية ومؤسسات المجتمع المدني التي فتحت أبوابها للحوار، وشاركتنا ما تواجهه من تحديات وفرص في مسار الدمج، وأسهمت في إثراء هذا الدليل بمعرفتها العملية وتجاربها الممتدة في العمل المجتمعي.

ولا يفوتنا أن نعبر عن تقديرنا للخبراء والخبيرات الذين ساهموا بمراجعتهم التقنية، ولجميع الزملاء والزميلات الذين قدموا الوقت والجهد والدعم لضمان أن يظهر هذا الدليل بصورة متكاملة وقابلة للتطبيق.

ونخص بالشكر اللجنة الفنية للدليل المشكلة من اللجنة الوطنية لشؤون المرأة ولجنة المرأة في المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، تقديرًا لجهودهم القيمة ومساهماتهم في مراجعة محتوى الدليل.

وأخيرًا، نتقدم بالشكر لكل مؤسسة تسعى بجد لتبني منظور دامج وشامل، وتؤمن بأن العدالة لا تتحقق إلا بإزالة الحواجز أمام الجميع.

لماذا هذا الدليل؟

أعدّ هذا الدليل ليكون أداة إرشادية عملية تساعد المؤسسات على تبني نهج يضمن دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في الاستراتيجيات والسياسات والبرامج والمشاريع والأنشطة على المستوى المؤسسي أو المحلي أو الوطني، انطلاقاً من مقارنة حقوقية ترى في الأشخاص ذوي الإعاقة شركاء فاعلين في كافة برامجها وعلى كافة المستويات.

لا يُقصد بالدليل أن يُستخدم كوثيقة نظرية أو أن يُقرأ بالضرورة بشكل تسلسلي كامل، بل صُمم ليستخدم بمرونة وفق احتياجات المؤسسة، وطبيعة تدخلاتها، ومستوى نضجها في تطبيق ممارسات الدمج.

يمكن استخدام الدليل على النحو الآتي:

1. بناء فهم مشترك داخل المؤسسة: يوفّر الدليل إطاراً مفاهيمياً وحقوقياً يساعد فرق العمل على توحيد الفهم والمصطلحات المرتبطة بالإعاقة والدمج، بما ينعكس على الخطاب المؤسسي والممارسات اليومية.
2. مراجعة وتطوير الممارسات المؤسسية: يمكن استخدام الدليل كأداة تقييم ذاتي لمراجعة السياسات والإجراءات والمشاريع القائمة، وتحديد الفجوات، ووضع خطوات عملية لتحسين مستوى الدمج بشكل تدريجي.
3. دعم تصميم وتنفيذ البرامج والمشاريع: يتضمن الدليل إرشادات عملية قابلة للتطبيق في مراحل التخطيط والتنفيذ والمتابعة، بما يُسهّم في دمج متطلبات الإعاقة ضمن دورة المشروع دون الحاجة إلى إنشاء تدخلات منفصلة.
4. دعم تصميم وتنفيذ الأنشطة: يمكن الرجوع إلى الدليل قبل وأثناء تنفيذ الأنشطة لمراجعة متطلبات الوصول، وتحديد الترتيبات التيسيرية المعقولة، وتكييف منهجية التنفيذ عند الحاجة، بما في ذلك وتيرة الأنشطة، وأدوات التيسير، وطرق المشاركة. كما يوفّر الدليل إطاراً يساعد الفرق على رصد المشاركة الفعلية، والتعامل مع التحديات الطارئة بطريقة تحترم كرامة الأشخاص ذوي الإعاقة واستقلاليتهم.
5. بناء قدرات فرق العمل: يشكّل الدليل مرجعاً داعماً لبرامج التدريب وبناء القدرات، ويساعد في تطوير مهارات الفرق والميسرين في مجالات التواصل الشامل، وإدارة الأنشطة الداجمة، والإعلام والمناصرة.
6. التكيف حسب السياق المؤسسي: يمكن تكييف محتوى الدليل وفق حجم المؤسسة، ونطاق عملها، والسياق المحلي الذي تعمل فيه، مع الالتزام بالمبادئ الأساسية للنهج الحقوقي وعدم التمييز.
7. الاعلام والمناصرة: يُستخدم هذا الدليل كمرجع عملي لتوجيه سياسات وممارسات الإعلام والتواصل داخل المؤسسة، بما يضمن أن تكون الرسائل، والمحتوى الإعلامي، والمنصات الرقمية متاحة وشاملة للأشخاص ذوي الإعاقة. ويساعد الدليل فرق الإعلام والاتصال على مراجعة الخطاب المستخدم، وتفكيك الصور النمطية، واعتماد لغة حقوقية تحترم التنوع والاستقلالية، سواء في الأخبار، أو الحملات، أو المحتوى البصري والسمعي.

يُنظر إلى هذا الدليل بوصفه وثيقة حية قابلة للتطوير والتحديث، تُستخدم لدعم التحول المؤسسي نحو ممارسات أكثر شمولاً وعدالة، وليس كقائمة جامدة من التعليقات.

منهجية إعداد الدليل

اعتمد إعداد هذا الدليل على منهجية تشاركية جمعت بين مراجعة الأدبيات المتخصصة، والاستماع المباشر لتجارب الأشخاص ذوي الإعاقة، وفهم الواقع العملي لمؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات العامة والخاصة. وعمل فريق العمل على مراجعة مجموعة من الأدلة والمرجعيات الإقليمية والدولية ذات العلاقة بدمج الإعاقة في السياسات والبرامج، بما في ذلك:

السنة	المؤسسة	اسم الدليل
2022	Brougien, P., Rieger, B., Corneli, H., Lenting, R., van Veen, S., & Mehraj, N. (n.d.). DORCAS.	Place for Me
2008	SALTO, Inclusion & Diversity	No Barriers No Borders
2019	وزارة العمل	دليل تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة 2019
2020	المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، الشبكة العربية للتربية المدنية.	دليل الأربعون
2017	المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة	الدليل الإعلامي في تناول قضايا الإعاقة
2024	المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة	إتيكيت التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة

وساهمت هذه المراجعة في رسم الإطار المفاهيمي للدليل وتحديد أفضل الممارسات التي يمكن تكييفها مع السياق الوطني.

ولضمان أن يعكس الدليل الواقع العملي والتجارب الحقيقية، تم تنفيذ سلسلة من مجموعات النقاش المركزة مع أشخاص ذوي إعاقة من خلفيات متنوعة، ومن أنواع إعاقات مختلفة، ممن يمتلكون خبرات واسعة في التعامل مع المؤسسات والبرامج والأنشطة المجتمعية. أتاح جلسات الحوار هذه فهماً عميقاً للحوار التي يواجهونها، والتسهيلات التي مكّنت مشاركتهم، والممارسات المؤسسية التي ما تزال تحتاج إلى تطوير.

كما أُجريت مقابلات مع مجموعة من مؤسسات وطنية ومؤسسات مجتمع مدني عاملة في مختلف القطاعات التنموية، بهدف الاستماع إلى تجاربها مع الدمج أو غياب الدمج، والوقوف على التحديات التي تواجهها في التنفيذ.

وشملت هذه المقابلات (7) مؤسسات وهي: المركز الوطني لحقوق الإنسان، معهد العناية بصحة الأسرة، الشبكة العربية للتربية المدنية (أنهر)، جمعية سيدات الطفيلة، النهضة العربية للديمقراطية والتنمية (أرض)، مساحة ليوان الشبابية، اللجنة الوطنية لشؤون المرأة، مركز سفراء التغيير.

وقد أظهرت المقابلات مجموعة من التحديات المؤسسية ونسعى بهذا الدليل من خلال الفصول القادمة لتقديم مجموعة من الأدوات والتدابير التي تساعد المؤسسات باختلاف حجمها وتخصصها على تجاوزها. من أبرز هذه التحديات:

- رفض بعض الممولين تغطية تكاليف الترتيبات التيسيرية المعقولة أو اعتبارها "تكاليف إضافية" وليست جزءاً أساسياً من الوصول.
- ضعف التهيئة البيئية داخل العديد من المؤسسات، بما يشمل - على سبيل المثال لا الحصر - عدم توفر مداخل مهيأة، أو مصاعد مناسبة، أو دورات مياه ملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة.
- نقص البيانات المصنّفة حول الأشخاص ذوي الإعاقة، إذ لا تمتلك غالبية المؤسسات قواعد بيانات واضحة أو أدوات منهجية لتسجيل المعلومات المتعلقة بالإعاقة.
- غياب خارطة وطنية واضحة للأماكن المهيأة، مما يجعل اختيار مواقع التدريب أو عقد الاجتماعات تحدياً إضافياً.

إلى جانب ذلك، استند إعداد الدليل إلى الخبرة العملية والتراكم المعرفي لفريق الإعداد، بحكم عمله الطويل مع مؤسسات المجتمع المدني، وتفاعله الوثيق مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة، ومواكبته المتواصلة للتطورات التشريعية والفنية المرتبطة بالدمج. وقد ساهم هذا الاحتكاك المباشر في صياغة دليل واقعي، قابل للتطبيق، ومصمم ليستجيب لاحتياجات المؤسسات الأردنية ويأخذ بعين الاعتبار إمكانياتها، وبيئتها التشغيلية، والحلول العملية الممكنة في السياقات الوطنية.

تهدف هذه المنهجية التشاركية إلى ضمان أن يكون الدليل انعكاساً حقيقياً لخبرات الفاعلين على الأرض، وصوت الأشخاص ذوي الإعاقة أنفسهم، وأن يقدم للمؤسسات خارطة طريق عملية قابلة للتطبيق، وليست وثيقة نظرية منفصلة عن واقع التنفيذ.

قائمة المصطلحات:

الأشخاص ذوي الإعاقة¹ كما يعرفها قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في المادة الثانية "يعد شخصاً ذا إعاقة كل شخص لديه قصور طويل الأمد في الوظائف الجسدية أو الحسية أو الذهنية أو النفسية أو العصبية، يحول نتيجة تداخله مع العوائق المادية والحواجز السلوكية دون قيام الشخص بأحد نشاطات الحياة الرئيسية، أو ممارسة أحد الحقوق، أو إحدى الحريات الأساسية باستقلال".

التمييز على أساس الإعاقة² كما يعرفها قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في المادة الثانية "كل حد مرجعه الإعاقة لأي من الحقوق أو الحريات المقررة في هذا القانون أو في أي قانون آخر أو تقييده أو استبعاده أو إبطاله أو إنكاره، مباشراً كان أو غير مباشر، أو امتناع عن تقديم الترتيبات التيسيرية المعقولة".

الترتيبات التيسيرية المعقولة³ كما يعرفها قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في المادة الثانية "تعديل الظروف البيئية من حيث الزمان والمكان لتمكين الشخص ذي الإعاقة من ممارسة أحد الحقوق أو إحدى الحريات أو تحقق الوصول الى إحدى الخدمات على أساس من العدالة مع الآخرين".

الأشكال الميسرة⁴ كما يعرفها قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في المادة الثانية "تحويل المعلومات والبيانات والصور والرسومات وغيرها من المصنفات إلى طريقة بريل، أو طباعتها بحروف كبيرة، أو تحويلها إلى صيغة إلكترونية أو صوتية، أو ترجمتها بلغة الإشارة، أو صياغتها بلغة مبسطة، أو توضيحها بأي طريقة أخرى، دون التغير في جوهرها، لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الاطلاع عليها و فهم مضامينها".

إمكانية الوصول⁵ كما يعرفها قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في المادة الثانية "تهيئة المباني والطرق والمرافق وغيرها من الأماكن العامة والخاصة المتاحة للجمهور، وموائمتها وفقاً لكودات متطلبات البناء الخاص بالأشخاص ذوي الإعاقة الصادرة بموجب أحكام قانون البناء الوطني الأردني وأي معايير خاصة يصدرها أو يعتمدها المجلس".

التصميم الشامل⁶ كما يعرفها قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في المادة "الثانية" مواءمة الخدمات والسلع في مراحل تصميمها وإنتاجها وتوفيرها بما يتيح استخدامها بطريقة ميسورة للكافة".

¹ قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة - المادة 2

² قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة - المادة 2

³ قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة - المادة 2

⁴ قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة - المادة 2

⁵ قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة - المادة 2

⁶ قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة - المادة 2

العوائق الاتصالية⁷ هي الحواجز التي تعيق وصول المعلومات أو فهمها أو تبادلها بين المؤسسة والأشخاص ذوي الإعاقة، وتشمل غياب الأشكال الميسرة للمحتوى مما يؤدي إلى استبعاد الأشخاص ذوي الإعاقة من المشاركة الفعالة.

قارئ الشاشة⁸ هو برنامج يعمل على تحويل النصوص والواجهات الرقمية والمحتوى المرئي إلى صوت مسموع مما يُمكن الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية من التفاعل مع الحواسيب والأجهزة الذكية.

المؤسسة⁹ يقصد بها أينما وردت في هذا الدليل، أي جهة منظمة تعمل في المجال العام أو الخاص، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر "مؤسسات الحكومة، الهيئات المستقلة، مؤسسات القطاع الخاص، منظمات المجتمع المدني، الجمعيات الخيرية، والجمعيات التعاونية".

⁷ تم تطوير التعريف من قبل معدي الدليل

⁸ تم تطوير التعريف من قبل معدي الدليل

⁹ تم تطوير التعريف من قبل معدي الدليل

الجزء الأول

الإعاقة في السياق الوطني والحقوق

يشكل مفهوم الإعاقة إحدى القضايا التي ما تزال في تطوّر مستمر، إذ لم تعد تُفهم بوصفها حالة فردية ناتجة عن قصور صحي أو وظيفي، بل باعتبارها نتيجة لتفاعل بين العوامل الشخصية والحوازر البيئية والاجتماعية والسلوكية. هذا المفهوم المنبثق من منظور حقوقي يأتي ليؤكد أن الإعاقة ليست في الشخص نفسه بل في العوائق التي تحد من مشاركته الكاملة والفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.

الشخص ذو الإعاقة كما تم تعريفه بالمادة الثالثة\ب من قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (20) لسنة 2017 هو: "كل شخص لديه قصور طويل الأمد¹⁰ في الوظائف الجسدية أو الحسية أو الذهنية أو النفسية أو العصبية، يحول نتيجة تداخله مع العوائق المادية والحوازر السلوكية دون قيام الشخص بأحد نشاطات الحياة الرئيسية، أو ممارسة أحد الحقوق، أو إحدى الحريات الأساسية باستقلال".

ويتم تصنيف الإعاقة في الأردن ضمن ست فئات 11 وهي: الإعاقة الجسدية، الإعاقة البصرية، الإعاقة السمعية، الإعاقة النفسية، الإعاقة الذهنية، الإعاقة العصبية.

ويعرف القانون "القصور طويل الأمد" بأنه: إذا كان لا يتوقع زواله خلال مدة لا تقل عن (24) شهراً من تاريخ بدء العلاج أو إعادة التأهيل

وحدد القانون نشاطات الحياة الرئيسية مثل:

1. تناول الطعام والشراب والأدوية والقيام بالعناية الذاتية والقراءة والكتابة.
2. الحركة والتنقل.
3. التفاعل والتركيز والتعبير والتواصل الشفهي والبصري والكتابي.
4. التعلم والتأهيل والتدريب.
5. العمل.

يواجه الأشخاص ذوو الإعاقة العديد من التحديات في ممارسة حقوقهم. ونتيجة لذلك، يُعتبر الأشخاص ذوو الإعاقة الأكثر عرضة للإقصاء والتمييز

¹⁰ قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة - المادة 3\ب

¹¹ https://hcd.gov.jo/AR/ListDetails/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81%D9%8A%D8%A9/1128/1015

الإعاقة بالأرقام:

بلغت نسبة الأشخاص ذوي الإعاقة 11.2% من إجمالي السكان في الأردن حسب التعداد السكاني الذي أجرته دائرة الإحصاءات العامة عام 2015، وذلك دون حساب الأطفال دون سن الخامسة.

تفاوتت النسبة للذكور (11.7%) وللإناث (10.6%)، وتعد الإعاقة البصرية الأكثر شيوعاً، تليها الإعاقة الحركية وشم السمعية.

تبلغ نسبة الأشخاص ذوي الإعاقة الذين لا يتلقون أي نوع من التعليم 79% 12، ولا يتجاوز عدد المستفيدين من الخدمات التعليمية 20 ألف طالب وطالبة، مما يمثل 1.9% فقط من إجمالي عدد الطلبة في الأردن، وهذا يعني أن أكثر من 80% من الطلبة ذوي الإعاقة محرومون من الخدمات التعليمية، مما يزيد من العزلة الاجتماعية التي تفرض عليهم بسبب غياب دعمهم في التعليم¹³.

يشكل الأشخاص ذوو الإعاقة 10.2% من القوى العاملة و10% من الباحثين عن عمل. وتشير الأرقام إلى أن ثلثي الأشخاص ذوي الإعاقة لا يعملون ولا يسعون للحصول على فرص عمل.

لا تقل	قل	لماذا
"الإعاقة قضية إنسانية بالدرجة الأولى"	"الإعاقة قضية حقوق إنسان"	الأشخاص ذوو الإعاقة يواجهون تمييزاً وإقصاءاً في ممارستهم للحقوق والحريات نفسها، المقررة للكافة، وتناول حقوق الإنسان في سياق استشارة العواطف والشفقة؛ سيُضَرَّ بجوهر قضية الأشخاص ذوي الإعاقة، ويجعلها مجرد مادة إعلامية تستدر العطف من دون معالجة أصل الموضوع، المتمثل في التمييز والإقصاء.

فيديو قصير حول نهج التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة: [الرابط هنا](https://www.youtube.com/watch?v=OgQQ-1TmCaQ)¹⁴

<https://www.youtube.com/watch?v=OgQQ-1TmCaQ>

¹² دائرة الإحصاءات العامة 2015

¹³ دائرة الإحصاءات العامة 2015

¹⁴ <https://www.youtube.com/watch?v=OgQQ-1TmCaQ>

نماذج فهم الإعاقة

يختلف فهم الإعاقة باختلاف المنظور أو النهج السائد؛ فبينما يراها البعض مأساة شخصية أو مشكلة صحية، يراها آخرون جزءاً من التنوع الإنساني الذي يجب قبوله. ويُعد فهم الناس لمفهوم الإعاقة خطوة أساسية لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة. ويبرز في هذا السياق نماذج رئيسية لتفسير الإعاقة.

النهج الرعائي

يتعامل المنظور الرعائي مع الأشخاص ذوي الإعاقة، باعتبارهم متلقين لأفعال الخير والتبرعات، لا أفراداً مُمكنين يملكون الحق في المشاركة في الحياة السياسية والثقافية والاجتماعية. ووفقاً لهذا المنظور، فإن الأشخاص ذوي الإعاقة غير قادرين على التكفل بأنفسهم بسبب إعاقاتهم؛ ونتيجة لذلك فالمجتمع مَنْ يتكفل بهم.

في إطار هذا النموذج، يبقى الأشخاص ذوو الإعاقة متلقين للمساعدات، محرومين من التمكين، لا يتحكمون في حياتهم، كما تقل مشاركتهم - أو لا يشاركون مطلقاً - ويُنظر إليهم كأنهم عبء على المجتمع.

النهج الحقوقي

اعترف هذا المنظور بأن الأشخاص ذوي الإعاقة أصحاب حقوق، وأن الدولة مسؤولة عن حماية حقوقهم، كما أنه يتعامل مع الحواجز في المجتمع بوصفها تمييزية، ويتيح للأشخاص ذوي الإعاقة مجالاً لتقديم الشكاوى عند مواجهة تلك الحواجز. ومن الأمثلة على ذلك، مشاركة شخص ذي إعاقة حركية في نشاط تدريبي تنظمه إحدى منظمات المجتمع المدني؛ وعند وصوله إلى موقع انعقاد الورشة يفاجأ بأن المكان غير مهئاً، والقاعات ضيقة ومرتبّة بطريقة لا تسمح بمرور الكرسي المتحرك. هذا يعني عدم تمكنه من حضور النشاط، رغم أن توفير الترتيب المناسب لم يكن ليتطلب أي تكاليف إضافية، لو أخذت المؤسسة في اعتبارها مشاركة شخص ذي إعاقة ونسقت مسبقاً مع إدارة الموقع.

يُقر المنظور القائم على حقوق الإنسان في التعامل مع الإعاقة بأن غياب التهيئة البيئية وتعرثر إمكانية الوصول وعدم تدريب الكوادر يُعدّ تمييزاً حقيقياً ضد الأشخاص ذوي الإعاقة، كما يضع على عاتق الجميع مسؤولية التكفل بإزالة هذه الحواجز التمييزية. وعند تعذر ذلك، ينبغي أن يكون الشخص المعني قادراً على تقديم شكوى رسمية.

الإرادة السياسية في الأردن لتعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

شكّلت الإرادة السياسية في الأردن، بقيادة جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين، حجر الأساس في ترسيخ نهج حقوقي شامل تجاه قضايا الأشخاص ذوي الإعاقة. فقد تبني الأردن خلال العقد الماضي رؤية قائمة على الكرامة الإنسانية، المساواة، والعيش المستقل، ترجمت إلى إصلاحات دستورية وتشريعية ومؤسسية غير مسبقة في المنطقة. كما عززت التعديلات الدستورية مكانة الأشخاص ذوي الإعاقة بنصوص واضحة تكرس المساواة وتمنع التمييز، وتلزم الدولة بحماية حقوقهم وضمان مشاركتهم في جميع مناحي الحياة.

وفي القمة العالمية الثالثة للإعاقة (عمّان - برلين) عام 2025، عبّر جلالته الملك في كلمته بوضوح عن الالتزام السياسي العميق تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة مؤكداً أن "الشمولية لا تقتصر على ضمان إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة لمختلف المرافق، بل تشمل أيضاً الاعتراف بالإمكانات الكامنة في كل إنسان، وتوفير البيئة التي يمكن للجميع المساهمة فيها.

إعلان عمان - برلين: إطار عالمي جديد لدمج الإعاقة في التنمية

يشكّل إعلان عمان-برلين 2025 الصادر عن القمة العالمية الثالثة للإعاقة خطوة مفصلية في مسار الجهود الدولية نحو الدمج الكامل للأشخاص ذوي الإعاقة في التنمية والعمل الإنساني. يستند الإعلان إلى اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، ويقدم التزاماً عالمياً متجدداً لتسريع العمل نحو مجتمعات شاملة تكفل المساواة وعدم التمييز.

يطرح الإعلان رؤية واضحة لعالم يستطيع فيه جميع الأشخاص ذوو الإعاقة — بمن فيهم النساء والفتيات والأطفال — التمتع بحقوقهم السياسية والمدنية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية دون حواجز. ويركّز على مبدأ المشاركة الفعالة للأشخاص ذوي الإعاقة ومنظماتهم في تصميم البرامج الدولية وتنفيذها ورصدها وتقييمها، معتبراً هذه المشاركة حقاً أصيلاً.

أحد أهم ما ورد في الإعلان هو الالتزام الدولي بمعيار "15 لـ 15"، الذي يدعو إلى أن تسعى الدول والجهات الفاعلة في مجال التنمية إلى ضمان أن تكون نسبة لا تقل عن 15% من برامج التنمية الدولية المنفّذة على المستوى القطري موجّهة صراحةً نحو دمج الإعاقة باعتباره هدفاً من أهدافها بحلول عام 2028.

ويعكس هذا المعيار توجّهاً سياسياً يربط بين نسبة البرامج الساعية إلى الدمج ونسبة الأشخاص ذوي الإعاقة من إجمالي سكان العالم، والتي تُقدّر بنحو 15%، تأكيداً على مبدأ التناسب والعدالة في التخطيط التنموي.

كما يعزز إعلان عمان - برلين الشراكات بين الحكومات والقطاع الخاص والمجتمع المدني والأوساط الأكاديمية، ويشجّع الاستثمار في التكنولوجيا المساندة والذكاء الاصطناعي بوصفها أدوات رئيسية لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة. ويشدّد أيضًا على أهمية البيانات المصنّفة باعتبارها شرطًا أساسيًا لصياغة سياسات فعّالة ومبنية على الأدلة.

إن مراكمة هذه الفجوات تسهم في إبعاد الأشخاص ذوي الإعاقة عن كافة مناحي الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية، فهذه السلسلة من الاختلالات التي تبدأ بالتعليم وتستمر في كثير من الحقوق غير المفصلة تسهم في إبقاء الأشخاص ذوي الإعاقة خارج دائرة التنمية الاقتصادية والاجتماعية مما يضاعف التحديات التي يواجهونها هم وأسرهم. كما أن المواقف السلبية والوصمة المجتمعية تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة من أبرز التحديات التي تواجه دمجهم في كافة مناحي الحياة، نتيجة لانتشار الخطاب الرعائي الذي يتحدث عن الإعاقة كمشكلة فردية لا تعني الآخرين.

الاستراتيجيات الوطنية

يستند هذا الدليل إلى منظومة من الاستراتيجيات الوطنية التي تهدف إلى ترسيخ التنمية الدامجة، وتعزيز مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع المجالات. ورغم تنوع هذه الاستراتيجيات، فإنها تلتقي حول مبادئ مشتركة تشمل النهج الحقوقي، وتيسير الوصول إلى الخدمات، وتحسين البنية التحتية، ودعم المشاركة المجتمعية، وتطوير أنظمة مؤسسية دامجة. ويشكّل هذا الانساق إطاراً مرجعياً يعزز قدرة الدليل على تحويل السياسات إلى ممارسات عملية داخل المؤسسات.

تركّز الاستراتيجية الوطنية للتنمية المجتمعية الدامجة (2030-2026) على تحقيق العدالة الاجتماعية من خلال الدمج الكامل للأشخاص ذوي الإعاقة، والتعامل مع تحديات مثل ضعف التمويل والقدرات المؤسسية والمواقف المجتمعية السلبية، مع تعزيز البنية التحتية والتمكين الاقتصادي.

أما السياسة الوطنية لضمان حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (2030-2020) فتوفّر إطاراً عاماً للحقوق والخدمات، وتشمل التأهيل والتدريب والعمل، وتشكّل مرجعاً لتطبيق مبادئ القانون الأردني لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

وفي قطاع التعليم، تهدف الاستراتيجية العشرية للتعليم الدامج (2030-2020) إلى ضمان حق الطلبة ذوي الإعاقة في التعليم الدامج من خلال تأهيل الكوادر، وتيسير المناهج، وتطوير مرافق تعليمية مهيّأة.

وتقدّم الخطة الوطنية الشاملة لحقوق الإنسان (2016-2025) إطاراً حقوقياً يعزز المساواة وعدم التمييز من خلال مراجعة التشريعات وتطوير السياسات وتوفير خدمات داعمة.

وتكملها الخطة الوطنية لتصويب أوضاع المباني والمرافق العامة (2019-2029) التي تضمن تهيئة المرافق وفق كودة البناء للأشخاص ذوي الإعاقة، بما يعزز إمكانية الوصول.

كما تطرح الاستراتيجية الوطنية للحماية الاجتماعية (2025-2033) منظومة شمولية تقوم على محاور الكرامة والتمكين والفرصة والصمود لضمان خدمات عادلة وبيئات عمل داجمة واستجابة شاملة للأزمات.

وتبرز الاستراتيجية الوطنية للمرأة (2020-2025) أهمية تمكين النساء والفتيات ذوات الإعاقة، عبر تحسين الوصول للخدمات الصحية والتعليم والعمل، وتعزيز البيانات المصنفة.

ختاماً، يترجم هذا الدليل التكامل بين هذه الاستراتيجيات إلى خطوات عملية تدعم المؤسسات في بناء بيئات داجمة ومستدامة تُحقق مشاركة متكافئة للأشخاص ذوي الإعاقة.

الجزء الثاني

التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة

مقدمة

يمثل التواصل الفعال حجر الأساس في دمج الأشخاص ذوي الإعاقة داخل البرامج والخدمات والأنشطة المؤسسية. بالتواصل يعكس مدى احترامنا لكرامة الأشخاص، واعترافنا بالقدرات المختلفة، وإيماننا بالحقوق في المشاركة الكاملة.

غالبًا ما تكون الحواجز التي يواجهها الأشخاص ذوي الإعاقة مرتبطة بأنماط التواصل غير الملائمة أكثر من ارتباطها بالإعاقة نفسها، سواء كانت معلومات غير ميسرة، أو افتراضات مسبقة، أو طرق مخاطبة غير حقوقية.

في هذا الجزء من الدليل، نعمل على تقديم إطار عملي يساعدنا على تطوير مهارات تواصل شاملة تعتمد على المبادئ الحقوقية، وتحترم الأشخاص ذوي الإعاقة.

نحرص في هذا القسم على توضيح الخطوات والممارسات التي تساعد على بناء تفاعل أكثر وضوحًا واحترامًا وفاعلية، بحيث يشعر جميع المشاركين – بمن فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة – بالأمان، وبأن أصواتهم مسموعة.

لا تقل	قل	لماذا
معوقون، معاقون، ذوو الاحتياجات الخاصة، عجز، أصحاب العاهات، متحدو الإعاقة، أصحاب التحديات، فرسان الإرادة، ذوي الهمم.	الأشخاص ذوو الإعاقة	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 تتوسط بين كلمة "شخص أو أشخاص" وكلمة "إعاقة"، كلمة "ذو أو ذو"؛ تأكيداً بأن الإعاقة ليست لصيقة بالشخص. كما أن "ذوي الاحتياجات الخاصة" تعبير مضلل؛ لأنه يعبر عن أن كل شخص لديه احتياج خاص، أيًا كان نوعه؛ وهو أمر منطبق على الناس جميعاً.

تاليا فيديو لمبادئ عامة حول التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة [الرابط هنا](#)¹⁵

<https://youtu.be/KNGJgKpqZo4>

<https://youtu.be/KNGJgKpqZo4>¹⁵

تاليا فيديو حول المصطلحات الحقوقية للأشخاص ذوي الإعاقة [الرابط هنا](#)¹⁶

<https://www.youtube.com/watch?v=C3h6DUhNm5M>

التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية

ليست كل الإعاقات الحركية ظاهرة، ولا يُستخدم الجميع الكراسي المتحركة. قد يستخدم البعض كراسٍ يدوية أو كهربائية، عكازات، جهاز مشي، أطراف صناعية، أو يمشون لمسافات قصيرة بصعوبة. لذلك، نحرص على أن يكون التواصل والبيئة المحيطة مصممين بطريقة تراعي هذه الاختلافات، وتقدر استقلالية الشخص، وتتيح له الحركة والمشاركة دون عوائق.

هنا نقدم مجموعة من الارشادات في التواصل مع الأشخاص من ذوي الإعاقة الحركية

لا تقل	قل	لماذا
عاجز، مشلول، مكرسح، مكسح، كسيح، مقعد.	شخص ذو إعاقة جسدية، أو شخص ذو إعاقة حركية، أو شخص ذو إعاقة جسدية وحركية.	إن الكلمات النمطية المستخدمة للتعبير عن الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية مثل: "مقعد، عاجز، مكرسح..." كلها تجعل من صفة "العجز" سمةً لصيقة بالشخص ومتحدةً معه، هذا فضلاً عن أن هذه الكلمات تُستخدم أيضاً للتعبير عن حالة من الضعف والجمود وعدم الفاعلية: "وجدت نفسي مشلولاً، شُلّ تفكيري...."

1. احترام استقلالية الشخص

- لا نفترض أن الشخص يحتاج إلى دفع الكرسي أو المساعدة في الحركة.
- نسأل دائماً قبل تقديم أي دعم: هل ترغب بالمساعدة؟ كيف يمكنني المساعدة؟.

¹⁶<https://www.youtube.com/watch?v=C3h6DUhNm5M>

2. الحفاظ على التواصل البصري

- عند استمرار الحديث لفترة، يمكن الجلوس أو الانحناء قليلاً ليكون مستوى النظر قريباً من مستوى الشخص، يمكننا أن نجلس "القفصاء".
- لا تظهر شفقة أو مبالغة أثناء الحديث مع الشخص.

3. احترام الكرسي المتحرك كمساحة شخصية

- نتجنب تمامًا لمس الكرسي أو الاتكاء عليه أو تعليق الأغراض فوقه.
- لا ننقل الكرسي أو نغيّر اتجاهه دون موافقة وتعليمات واضحة.

4. اتباع تعليمات الشخص أثناء الحركة أو الانتقال

- في حال طلب المساعدة، نلتزم بتوجيهات الشخص حول السرعة، الاتجاه، وكيفية التعامل مع المنحدرات.
- الشخص هو المرجع الأول لسلامته وراحته أثناء الحركة.
- نتجنب الاجتهاد أو تنفيذ حركات تقنية لم يطلبها.

5. السؤال قبل تقديم أي نوع من الدعم

- نسأل: "كيف تفضّل أن نساعدك؟"
- قد يحتاج الشخص لفتح الباب فقط، أو تثبيت شيء، أو لا يحتاج لمساعدة إطلاقاً.

6. تجنب رفع الشخص أو حمله

- لا نقوم برفع الشخص نهائياً دون تدريب متخصص.
- النقل الجسدي (من كرسي إلى آخر مثلاً) يجب أن يتم من أشخاص مؤهلين لضمان سلامة الأشخاص وعدم تعريضهم لأذى.

7. التعريف بالمكان

- تقديم شرح شامل للأشخاص ذوي الإعاقة عن المكان والاتجاهات مثل مخرج الطوارئ وقاعة الطعام ودورات المياه وأماكن المصاعد - خاصة الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية والبصرية.

نحرص على:

- توفير مساحات وممرات واسعة وخالية من العراقيل.
 - إزالة الأسلاك والأغراض من الأرض.
 - توفير مرافق صحية وقاعات يمكن الوصول إليها.
 - توفير وسائل نقل مهيأة عند الحاجة.
 - احترام خصوصية الشخص والكرسي كامتداد لجسده.
 - توفير أماكن للاصطفاف مخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة.
- ونتجنب:
- التحدث من خلف الشخص.
 - توجيه الحديث للمرافق بدلاً منه.
 - افتراض أن جميع مستخدمي الكراسي لديهم نفس المتطلبات.

التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية

تنقسم الإعاقة السمعية إلى قسمين؛ ضعف السمع ممن لديهم بقايا سمعية متفاوتة ويستخدمون معينات سمعية مساندة ليتمكنوا من التفاعل مع الأصوات، والصم الذين يعتمد كثير منهم على لغة الإشارة في التواصل.

يملك الأشخاص ذوو الإعاقة السمعية طرقاً مختلفة في استقبال المعلومات والتفاعل معها، وقد تشمل قراءة الشفاه، استخدام لغة الإشارة، الاعتماد على معينات سمعية، أو التواصل الكتابي.

ولغة الإشارة ليست مجرد حركات، بل لغة كاملة لها قواعدها ومفرداتها وثقافتها، كما أن الحديث أو الكتابة بلغة منطوقة قد يكون بالنسبة للغالبية من الأشخاص الصم لغة ثانية أو ثالثة.

لا تقل	قل	لماذا
الصم والبكم، أطرش، أخرس، أطرم.	شخص أصم أو شخص ضعيف السمع	ليس كل أصم أبكم، وقد أصبحت كلمات "أصم، أطرش، أطرم" تُستخدم للدلالة على أمور سلبية؛ بل وتستخدم للنقد أو التفرغ، وذلك نتيجةً لتجذر القوالب النمطية؛ ومن ذلك: "صمت الحكومة أذنيها عن..." "زي الأطرش في الزفة".

تاليا فيديو حول التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية: [الرابط هنا](https://www.youtube.com/watch?v=WK4qezVS6kY)¹⁷

<https://www.youtube.com/watch?v=WK4qezVS6kY>

ليس جميع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية يمتلكون مهارات قراءة وكتابة قوية. يعود ذلك إلى أن اللغة العربية المكتوبة تُعد لغة ثانية لمعظم الصم في الأردن والمنطقة، بسبب غياب بيئات تعليمية مهيأة ومترجمين مدرّبين في المدارس، مما يؤثر على اكتساب القراءة والكتابة كلفة أولى.

1. مبادئ أساسية للتواصل

- نلفت الانتباه قبل البدء عبر إشارة باليد أو إيماءة لطيفة.
- نحافظ على التواصل البصري، ونقف أمام الشخص مباشرة، مع إضاءة جيدة على الوجه، ووضوح حركة الشفاه دون مبالغة.
- نتحدث بوضوح بسرعة مناسبة، ونزيل أي عائق يحجب الفم.
- نستخدم لغة مختصرة: جمل قصيرة، كلمات بسيطة، شرح مباشر.
- عند الحاجة، نلجأ للكتابة باستخدام كلمات قصيرة وأدوات بصرية مثل اللوحات أو الهاتف.

2. التواصل عبر لغة الإشارة

- نوجّه الكلام للشخص وليس للمترجم، ونحافظ على التواصل البصري معه.

¹⁷<https://www.youtube.com/watch?v=WK4qezVS6kY>

- نتحدث بجُمْل كاملة مع التوقف لإتاحة وقت كافٍ للترجمة.
- نفصل بين أدوار المتحدث والمترجم والمشارك، ولا نخلط بين الحديث والإشارة في الوقت نفسه.
- نسأل بانتظام إن كان الإيقاع مناسباً: “هل الوقت كافٍ للترجمة؟ هل نعيد صياغة شيء؟”
- نشرح المصطلحات المركبة قبل الترجمة لضمان الفهم.
- منح استراحة حسية لمدة دقيقتين لأن من الصعب التركيز مع مترجم الإشارة من غير الاستراحة الحسية.

مثال:

- ديمقراطية: نظام حكم يعتمد على سلطة الشعب ومشاركتهم في اتخاذ القرارات.
- AI: أدوات رقمية تستخدم الذكاء الاصطناعي لتوليد النصوص والصور والفيديوهات.
- نستخدم وسائل بصرية مثل: ترجمة الإشارة، كلمات مختصرة على الشاشة، لوح للكتابة، رموز واضحة.

من هو مترجم لغة الإشارة؟

هو مختص ينقل المحتوى بدقة بين اللغة المنطوقة ولغة الإشارة، ويُعد عنصراً أساسياً في ضمان التواصل العادل. يُفضّل الاستعانة بمترجم معتمد من المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والرجوع إلى قائمة المترجمين الموجودة على الموقع الإلكتروني للمجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة عند الحاجة.

التواصل مع الأشخاص ذوي اضطرابات النطق واللغة

تشمل اضطرابات النطق واللغة: التلعثم، صعوبة إخراج الأصوات، بطء الحديث، صعوبة بناء الجمل، أو الحبسة الكلامية الناتجة عن مشكلات عصبية أو عضوية في اللسان أو الفك. ولا ترتبط هذه الاضطرابات بالقدرات الذهنية؛ فهي تؤثر فقط في طريقة التعبير أو استقبال اللغة. لذا يعتمد التواصل الفعال على الهدوء، منح الوقت، وتجنب الافتراضات.

1. مبادئ أساسية للتواصل

- نصغي باهتمام ونمنح الوقت الكافي: الاستعجال أو التوتر قد يزيدان صعوبة النطق، لذلك نحافظ على وتيرة هادئة.
- نسأل بلطف عند عدم الفهم: نوضح أننا لم نفهم دون إحراج، ونقول: "هل يمكنك إعادة الجملة؟"، ثم نعيد ما فهمناه للتحقق.
- لا نكمل الجمل بدلاً عن الشخص: نتركه يعبر بأسلوبه، ونتجنب المقاطعة أو التنبؤ بالكلمات.
- نستخدم أسئلة واضحة وقصيرة: الأسئلة التي يمكن الإجابة عنها بـ (نعم/لا) أو بإجابات قصيرة تدعم استمرار التواصل دون ضغط.

2. توفير بيئة مريحة للتواصل

- تقليل الضوضاء والمشتتات: البيئة الهادئة تساعد على التركيز على نبرة الصوت وحركة الفم.
- التأكد من راحة الشخص: عبر اختيار مكان أقل ازدحاماً، التحدث وجهاً لوجه، والتمهل بين سؤال وآخر.
- تجنب أي تعليقات محرجة: مثل الضحك أو التهامس، فالأمان النفسي عنصر أساسي في تواصل مريح.

3. استخدام وسائل بديلة عند الحاجة

عندما يصعب فهم الكلام شفهيًا، نلجأ لخيارات بسيطة، مثل:

- الكتابة على ورقة أو هاتف.
- الإيماءات أو الإشارات.
- استخدام كلمات بديلة أو إعادة صياغة السؤال.
- الرسم السريع لشرح فكرة أو توضيح معنى.

ونسأل دائماً: "هل تفضل استخدام الكتابة أم نعيد المحاولة شفهيًا؟" لضمان احترام تفضيل الشخص.

التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية

يستند التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية إلى الوضوح، والدقة في نقل المعلومات. ولا يحتاج هذا التواصل إلى مبالغة أو احتياط زائد؛ بل إلى فهم بسيط لطبيعة تلقينا كأشخاص للمعلومات، وإلى تواصل مباشر تراعي استقلاليتهم. من المهم أن نتجنب الصورة النمطية فليس كل الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية يمسون العصا، ويرتدون نظارات شمسية سوداء ويتنقلون مع مرافق، هناك الأشخاص الكفيفون والأشخاص ممن لديهم بقايا بصرية.

لا تقل	قل	لماذا
أعمى، ضير	شخص ذو إعاقة بصرية أو شخص مكفوف	"الإعاقة البصرية" تشمل الأشخاص ضعاف البصر، على اختلاف درجاته، والأشخاص المكفوفين، في حين كلمتا "أعمى وضير" لا تعبران إلا عن الأشخاص المكفوفين كلياً. كلمتا "أعمى وضير" تكثران صورياً نمطية مرفوضة، وتستخدم للدلالة على التخبط وعدم الوعي بالأمور.

1. مبادئ عامة للتواصل

- التعريف بالنفس بوضوح: نذكر الاسم والدور، ونوضح سياق المكان لتجنب الالتباس.
مثال: "مرحباً، أنا أحمد منسق التدريب."
- توجيه الحديث للشخص نفسه: نتحدث مباشرة معه حتى عند وجود مرافق. وفي الضيافة، نسأله هو عن تفضيلاته.
- السؤال قبل تقديم المساعدة: "هل ترغب أن أرافقك؟" ونحترم الرفض دون إلحاح.
- لغة مهنية ومباشرة: نستخدم كلمات واضحة لوصف الاتجاهات: يمين، يسار، للأمام، للخلف، أعلى، أسفل، دون رفع الصوت.
- وصف المكان بدقة:
 - الاتجاهات والمسافات: "أمامنا 10 أمتار"، "يوجد منحدر بسيط".
 - موقع الأشياء: "كرسي أمامك مباشرة، وعلى يمينك نصف متر مساحة فارغة".
 - توضيح مصدر الأصوات غير المألوفة.

- إعلام الشخص عند انتهاء الحديث أو مغادرة المكان: لتجنّب تركه في وضع انتظار.
- عند لقاء شخص سبق أن التقيناه، نعيد التعريف بالنفس: “مرحبًا سارة، أنا علي... التقينا سابقًا”. نتجنب تمامًا “أحزر من أنا؟” لأنها تضع الشخص في موقف محرج.

2. الإرشادات العملية اليومية

- المصافحة: نلمس يد الشخص برفق ليدرك موضعها دون سحب مفاجئ.
- المرافقة والتنقّل: نمشي خطوة أمامه، وهو يمسك بذراعنا. نصف السلام والممرات والعوائق بوضوح: “بعد ثلاثة أمتار سنتجه يسارًا، والباب يفتح للخارج”.
- تقديم المواد أو الضيافة: نضع الأدوات بالقرب من يده مع شرح موقعها ومحتواها.

3. في الجلسات التدريبية والاجتماعات

- نشرح ترتيبات الغرفة ومواقع المتحدثين.
- نصف المحتوى البصري مثل الشرائح والرسومات.
- نوّقر ملفات رقمية قابلة للقراءة عبر قارئ الشاشة، مثل Word أو Google Docs.

التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية والنمائية

تتنوع الإعاقات الذهنية والنمائية بشكل واسع وقد تشمل تحديات في التعلم، التركيز، الذاكرة، أو اتخاذ القرار. ولا يمكن الاستدلال عليها من المظهر الخارجي دائماً. وجود إعاقة ذهنية لا يعني نقصاً في قيمة الشخص أو حقوقه أو قدرته على المشاركة.

نبدأ التواصل من قاعدة أساسية: نبدأ دائماً من أعلى مستوى من التوقعات، ونكيف أسلوبنا تدريجياً بناءً على استجابة الشخص - وليس العكس.

لا تقل	قل	لماذا
متخلف عقلياً، معوق نمائياً	شخص ذو إعاقة ذهنية	ليس من حق أحد أن يحكم على أي شخص بأنه "متخلف"؛ فالتخلف يكمن في انعدام التهيئة البيئية، وغياب الترتيبات التيسيرية، وليس في الحالة الذهنية للشخص. وقد أصبحت هذه العبارة تستخدم بشكل ممنهج للدلالة على التراجع، بل وللسباب في كثير من الأحيان: "دول متخلفة اقتصادياً وسياسياً... شعوب متخلفة... هذا اقتراح يدل على أن صاحبه متخلف عقلياً..."
منغولي	شخص ذو إعاقة ذهنية أو شخص من متلازمة داون	لقد قادت شعوب منغوليا حملة واسعة من أجل القضاء على هذا الاستخدام التمييزي ضدهم، وضد الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية من متلازمة داون. متلازمة داون نسبة إلى من اكتشف هذا النوع من الإعاقة الذهنية. لا يحق لنا أن ننسب شخصاً إلى شعب أو أمة لكون ملامحه تتشابه معهم.

1. مبادئ التواصل الأساسية

- لغة بسيطة وواضحة دون تبسيط مُهين: نبتعد عن التشبيهات، التعابير المجازية، والاستطرادات الطويلة.
- لا نستخدم "لغة الأطفال": نتحدث باحترام بجمل قصيرة تحمل فكرة واحدة في كل مرة.
- شرح خطوة بخطوة: نقسم أي مهمة أو معلومة إلى: خطوة - شرح بسيط - تأكيد الفهم - ثم الانتقال للخطوة التالية.

- نسأل للتأكد وليس للاختبار:
“هل تود أن أعيد الشرح؟ أي جزء تحب توضيحه أكثر؟”.
ونتجنب السؤال الحاد: “فهمت أم لا؟”.
- منح الوقت الكافي: بعض الأشخاص يحتاجون وقتًا إضافيًا لصياغة الإجابات. لا نستعجل، ولا نكمل الجمل نيابة عنهم.

2. أدوات مساندة للتواصل

- تعزيز الشرح بالصور والرموز: مثل الخرائط، البطاقات، الأمثلة الملموسة، أو الرموز البصرية البسيطة.
- تكرار المعلومات بعدة طرق: شفهيًا، بصريًا، ثم كتابيًا عند الحاجة، بهدف تعزيز الوضوح.
- المساعدة عند الطلب فقط: نساعد في ملء النماذج، كتابة طلب، أو قراءة وثيقة - بناءً على رغبة الشخص.

3. تهيئة البيئة الداعمة

- تقليل المشتتات: الإضاءة العالية، الضوضاء، وكثرة الحركة قد تربك عملية التركيز.
- عرض القواعد بوضوح: نوضح قواعد المشاركة (متى نتحدث، كيفية انتظار الدور...) باستخدام صور أو رموز، ونعيدها عند الحاجة.
- الحفاظ على ردود فعل هادئة: قد تصدر سلوكيات غير مألوفة؛ هدوء الفريق يساهم في احتواء الموقف ودعم الشخص.

4. احترام الاختلافات الفردية

- نحصر على سؤال الشخص - أو عائلته/مرافقه عند الحاجة - حول ما يساعده أو يسبب له الإرباك:
- ما الذي يمنح الراحة؟.
- هل هناك محفزات يجب تجنبها؟.
- ما أفضل طريقة للتواصل؟.

التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة النفسية

يرتكز التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة النفسية على نهج يحترم حقوقهم ويرفض الوصمة. وقد تختلف استجابات الشخص أو طريقة تفاعله تبعًا للضغوط أو البيئة، وهذا لا يعني ضعفًا أو نقصًا في قدرته. ما يعيق المشاركة فعليًا هو التمييز والوصمة، وليس الإعاقة النفسية نفسها.

لا تقل	قل	لماذا
مجنون، معتوه، سفيه	شخص ذو إعاقة نفسية اجتماعية	إن الأشخاص ذوي الإعاقة النفسية الاجتماعية، والأطباء النفسيين، يؤكدون أنه لا وجود للشخص "المجنون" علمياً أو عملياً. الإعاقة النفسية تنتج عنها عوائق سلوكية؛ مصدرها "الوصمة" ونظرة المجتمع للأشخاص ذوي الإعاقة النفسية، ما يُقَيِّد انخراط هؤلاء الأشخاص واندماجهم في المجتمع؛ لذلك يُستخدم تعبير "النفسية الاجتماعية" لتأكيد ما تلعبه العوائق السلوكية الاجتماعية من دور في الإقصاء والتمييز في هذا الصدد. تُستخدم كلمات: "مجنون ومعتوه..." للدلالة على كل ما هو غير عادي أو غير منطقي وغير متوازن أو مقبول: "تصرف جنوني، فكرة مجنونة، مجنون القرية..."

1. مبادئ أساسية في التواصل

- احترام كامل دون شفقة أو وصاية: لا نفترض محدودية القدرة أو الفهم، ولا نضع الشخص في موقف دفاعي.
- لغة محايدة وغير جارحة: نمتنع عن الألفاظ السلبية، ونعتمد تعبيرات واضحة ولطيفة.
- هدوء ووضوح: نحفّف من التوتر في المواقف الضاغطة عبر نبرة ثابتة وجُمْل مختصرة.
- منح الوقت للتعبير: بعض الأشخاص يحتاجون وقتًا أطول لترتيب الأفكار؛ لذلك نتجنب المقاطعة أو استعجال الرد.
- احترام المشاعر: لا نقلل من التجربة. نستخدم عبارات داعمة مثل: "أقدّر ما تمر به".
- احترام الخصوصية: لا نسأل عن التفاصيل النفسية أو العلاجية إلا إذا شاركها الشخص طوعًا.
- بيئة تواصل واضحة وهادئة: نقلّل المحفزات التي قد تزيد التوتر، مثل الضوضاء أو الإضاءة القوية.

- تقديم المعلومات تدريجيًا: نستخدم جملاً قصيرة، ونقسم الخطوات المعقدة عند الحاجة.
- دعم الاستقلالية: لا نتخذ قرارات نيابة عن الشخص، بل نتيح له تقييم الخيارات.

2. ما الذي نحرص عليه أثناء التواصل؟

- الاستماع بانتباه مع تواصل بصري مريح.
- نبرة ثابتة، وأسئلة متدرجة وليست متتابعة أو ضاغطة.
- توضيح الخيارات المتاحة ومنح وقت كافٍ للاختيار.
- إتاحة فترات راحة إذا ظهرت علامات الإرهاق أو التوتر.
- دعم التعبير اللفظي أو المكتوب أو باستخدام وسائل بديلة.
- توفير ترتيبات تيسيرية معقولة:
 - مكان أقل ازدحامًا.
 - مرونة بسيطة في الوقت.
 - تقليل المثيرات الحسية.
 - وجود شخص داعم يثق به الفرد إذا رغب.

3. ما الذي نتجنبه؟

- العبارات المستفزة مثل: “اهدا” أو “ليش عامل هيك؟”.
- الضغط لاتخاذ قرار فوري.
- تجاهل إشارات التعب أو الانزعاج.
- مشاركة المعلومات دون إذن.
- معاملة الشخص باعتباره “هشًا” أو “خطأ”.

4. في مواقف التوتر أو الارتباك

نحافظ على الهدوء، نخفّف المحفزات، ونمنح مساحة آمنة دون اقتراب مباغت. نستخدم جُملاً قصيرة، ولا نجبر الشخص على الحديث. نقدّم خيارات بسيطة مثل: “تحب نكمل بعد شوي؟”. وعند الضرورة، نطلب دعمًا مختصًا بطريقة هادئة مع تجنب أسلوب المواجهة أو الحسم القاسي.

تطبيقات مساعدة للتواصل ودعم مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة

توجد مجموعة متنوعة من التطبيقات التكنولوجية التي يمكن أن تسهم في تحسين التواصل وتسهيل الوصول إلى المعلومات وضمان مشاركة عادلة وفعالة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات الوطنية ومؤسسات المجتمع المدني. فيما يلي مجموعة مقترحة من التطبيقات التي يمكن استخدامها في الاستقبال، الاجتماعات، الورش التدريبية، الأنشطة المجتمعية، أو تقديم الخدمات للجمهور:

1. SignBook - مدفوع / عربي

وصف: تطبيق أردني موجه للمؤسسات لتقديم خدمات ترجمة فورية مباشرة للغة الإشارة. الاستخدامات: يمكن استخدامه في مكاتب الاستقبال، الورش التدريبية، الاجتماعات، أو أثناء تقديم الخدمات لضمان تواصل فعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية.

2. SignCom - مدفوع / عربي

وصف: تطبيق عربي يوفر خدمة الترجمة الفورية للغة الإشارة عبر الاتصال المباشر. الاستخدامات: مفيد في جلسات تقديم الخدمات، المقابلات، الاجتماعات، والأنشطة التي تتطلب تواصلًا مباشرًا مع المشاركين أو المستخدمين الصم.

3. InVision - مدفوع / إنجليزي

وصف: تطبيق يدعم استقلالية الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية من خلال قراءة النصوص، التعرف على الأشياء، وتوفير إرشادات صوتية للتنقل. الاستخدامات: يساعد المستخدمين على التنقل داخل المؤسسة، قراءة الوثائق أو اللوحات الإرشادية، والوصول إلى المعلومات بشكل مستقل.

4. My Choice Board - مدفوع / إنجليزي

الوصف: تطبيق تواصل يعتمد على الصور، مخصص للأشخاص الذين يواجهون صعوبة في التعبير اللفظي.

الاستخدامات: يُستخدم في الأنشطة التعليمية والاجتماعات ولتعزيز التواصل مع الأشخاص ذوي اضطرابات الكلام واللغة.

5. Ava – مدفوع / إنجليزي

وصف: تطبيق يحوّل الكلام إلى نص مباشر، ما يسهّل متابعة النقاشات على الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية. الاستخدامات: مناسب للاجتماعات، الورش، الفعاليات، أو الخدمات التي تعتمد على شرح شفهي.

6. Be My Eyes – مجاني / إنجليزي

وصف: يربط الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية بمتطوعين عبر مكالمات فيديو للحصول على مساعدة بصرية فورية. الاستخدامات: دعم التنقل داخل المباني، قراءة مستندات أو إرشادات، أو المساعدة السريعة أثناء تقديم الخدمات.

7. Seeing AI – مجاني / إنجليزي

وصف: تطبيق من مايكروسوفت يستخدم الذكاء الاصطناعي لوصف النصوص، الأشخاص، الألوان، والأشياء من خلال الصوت. الاستخدامات: يساعد على فهم البيئة داخل المؤسسة، قراءة الوثائق، والتعرف على المحتوى المكتوب أو المعروض.

8. RogerVoice – مدفوع / إنجليزي

وصف: تطبيق لتحويل الكلام إلى نص أثناء المكالمات الهاتفية، ما يتيح للأشخاص الصم إجراء واستقبال المكالمات. الاستخدامات: تواصل المؤسسات مع المستفيدين الصم، تحديد المواعيد، والاستفسارات الهاتفية.

9. Proloquo2Go – مدفوع / إنجليزي

وصف: تطبيق تواصل بصري (AAC) يعتمد على الصور والرموز لمساعدة الأشخاص ذوي اضطرابات النطق واللغة. الاستخدامات: يُستخدم في الاجتماعات، الخدمات، والجلسات التي تتطلب تعبيرًا أو توضيحًا بصريًا.

10. Google Live Transcribe – مجاني / إنجليزي

وصف: تطبيق من جوجل يحوّل الكلام إلى نص مباشر بدقة عالية. الاستخدامات: دعم الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية في الاجتماعات، المقابلات، الورش، والمناقشات الجماعية.

11. Voiceitt – مدفوع / إنجليزي

وصف: يستخدم الذكاء الاصطناعي لفهم كلام الأشخاص ذوي اضطرابات النطق وتحويله إلى كلام أو نص

واضح.

الاستخدامات: يسهل تواصل الأشخاص ذوي اضطرابات النطق خلال الاجتماعات أو الخدمات في المؤسسة.

Wheelmap.12 – مجاني / إنجليزي

وصف: تطبيق يوضح مدى ملائمة الأماكن العامة للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية.

الاستخدامات: تُستخدمه المؤسسات للتأكد من تهيئة المرافق، اختيار أماكن للاجتماعات أو الفعاليات، وضمان بيئة خالية من العوائق للجميع.

الجزء الثالث: المؤسسة الدامجة.. الخصائص والمعايير

تسعى المؤسسة الدامجة إلى دمج الإعاقة في صميم رؤيتها وثقافتها، لا بوصفها نشاطًا إضافيًا، بل باعتبارها جزءًا من هويتها المؤسسية ومنظومتها القيمية. فالمؤسسة الدامجة لا تكتفي بتكليف مشاريعها لتكون دامجة للأشخاص ذوي الإعاقة، بل تعمل على بناء بيئة عمل شاملة، وسياسات عادلة، ومساحات متاحة، ومنظومة إجراءات تراعي التنوع وتزيل الحواجز.

تُبنى المؤسسة الدامجة من خلال مجموعة معايير واضحة يمكن قياسها ومتابعتها، وتشمل الجوانب الإدارية والبيئية والاتصالية والمعلوماتية والثقافية.

وفي هذا القسم، نعرض الملامح الأساسية للمؤسسة التي تتبنى الدمج الشامل للإعاقة كقيمة ثابتة ومستمرة.

تمتلك الشبكة العربية للتربية المدنية (أنهر) استراتيجية مؤسسية تتبنّى مبادئ الدمج في جميع برامجها، وتضمن أن تكون مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة جزءًا ثابتًا من هويتها المؤسسية.

1. التزام قيادي معلن وواضح

نحرص في المؤسسة الدامجة على أن يبدأ الدمج من أعلى المستويات القيادية. يظهر هذا الالتزام في:

- تضمين الإعاقة في الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية بوصفها جزءًا من العدالة والمساواة وعدم التمييز.
- إدراج الإعاقة صراحةً في السياسات العامة والقطاعية (مثل سياسة، مشاركة النساء، التعليم، الحماية، برامج الفقر... الخ)، بحيث يتم الأخذ بعين الاعتبار تقاطعية الإعاقة مع كافة القطاعات.
- تبني موقف واضح قائم على النهج الحقوقي: الأشخاص ذوو الإعاقة أصحاب حقوق، والمطلوب هو إزالة الحواجز التي تمنع مشاركتهم.
- تكليف لجنة/شخص داخل المؤسسة بمتابعة ملف الدمج، مع تحديد صلاحيات ومسؤوليات وموارد لهذا الدور، حتى لا يبقى العمل تطوعيًا أو شخصيًا.

تبنّت مؤسسات المجتمع المدني الشريكة ضمن شبكة “نحن نقود” برامج جديدة تستهدف الأشخاص ذوي الإعاقة، بعد مشاركتها وتجربتها التراكمية مع نموذج الدمج الذي قدّمته الشبكة العربية للتربية المدنية (أنهر).

يضم المركز الوطني لحقوق الإنسان عضوًا من الأشخاص ذوي الإعاقة ضمن مجلس الأمناء، بما يعزّز تمثيلهم في مواقع صنع القرار ويضمن أخذ قضاياهم ضمن الأجندة المؤسسية.

وجود هذه الإلزامات بشكل مكتوب ومعلن ومترجم إلى قرارات عملية يزيد فرص استدامة الدمج وعدم اختفائه مع تغيّر المشاريع أو الأشخاص.

2. بيئة عمل متاحة وتراعي التنوع

- المؤسسة الدامجة لا تكتفي بتعديل مشاريعها، بل تراجع أيضًا مبانيها ومساحاتها الداخلية لضمان سهولة الوصول. نحرص على:
 - أن تكون المكاتب، وغرف الاجتماعات، ودورات المياه مهيّأة للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية والبصرية (مداخل دون عوائق، منحدرات آمنة، مصاعد مناسبة، ممرات واسعة، علامات أرضية).
 - مراجعة إجراءات السلامة والإخلاء للتأكد من أنها تراعي وجود أشخاص ذوي إعاقة في المبنى (مثلاً خطط إخلاء تراعي مستخدمي الكراسي المتحركة أو الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية والبصرية).
 - التأكد من أن الفعاليات والمؤتمرات والتدريبات التي تنظمها المؤسسة تعقد في أماكن تتوفر فيها إمكانية الوصول، وأن المشاركين يُبلّغون مسبقًا بإمكانية تكييف المكان وفق متطلباتهم.
 - اعتبار التهيئة البيئية والتعديلات البسيطة جزءًا طبيعيًا من الاستعداد لأي نشاط، لا استثناء يُترك للصدفة.
- تعتمد مؤسسة رنين على مدربة ذات إعاقة لتقديم جلسة تدريبية حول الألعاب الدرامية للأطفال، يستفيد منها المعلمون والعاملون مع طلبة من ذوي الإعاقة وغير ذوي الإعاقة.
- جميع المراكز التابعة لمعهد العناية بصحة الأسرة مهيّأة بيئيًا وفق معايير إمكانية الوصول، لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الوصول إلى الخدمات الصحية بشكل مستقل وآمن.

3. معلومات واتصال ميسّران للجميع

تبدأ شمولية المؤسسة من طريقة إيصال المعلومة. نحرص على:

- أن تكون المواد الأساسية للمؤسسة (موقع إلكتروني، نشرات، تقارير، نماذج) متاحة بأشكال ميسرة للأشخاص ذوي الإعاقة مثل:
 - قابلية القراءة باستخدام قارئات الشاشة.
 - استخدام لغة واضحة وبسيطة في الوثائق العامة.
 - إتاحة المعلومات بصيغ ميسرة (مثل طباعة بطريقة برايل، ملفات صوتية، ترجمة لغة إشارة).
- الوصول المعلوماتي:
- الاجتماعات، العروض التقديمية، المواد البصرية، الموارد المعرفية، محتوى الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي.
- توفير مترجم لغة إشارة عند وجود مشاركين من الصم أو ضعاف السمع في الفعاليات الرئيسية.

4. ثقافة حقوقية تحترم الاستقلالية

المؤسسة الدامجة تغيّر الطريقة التي ننظر بها إلى الإعاقة ونحرص على الانتقال من خطاب الشفقة والرعاية إلى خطاب حقوقي يعترف بأن الأشخاص ذوي الإعاقة أصحاب حقوق، وقادرون على المشاركة واتخاذ القرار. نقوم بمراجعة سلسلة الإجراءات مثل:

- مراجعة اللغة المستخدمة في المراسلات الداخلية والخارجية، والتقارير والمواد الإعلامية، لضمان خلوها من المصطلحات التمييزية أو الوصمية.
- تعزيز مبدأ أن الشخص ذو الإعاقة هو الخبير الأول في متطلباته، وأن دور المؤسسة هو إزالة الحواجز وليس اتخاذ القرار عنه.
- تشجيع الموظفين على مناقشة مخاوفهم وأسئلتهم حول الإعاقة في مساحة آمنة، وتحويل تلك المخاوف إلى فرص تعلم.

5. إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في صنع القرار

لا تكتمل صورة المؤسسة الدامجة إلا عندما يكون الأشخاص ذوو الإعاقة جزءاً من صنع القرار، لا مجرد متلقين للخدمة لذلك لا بد أن نكون حريصين على تمثيل الأشخاص ذوي الإعاقة في مجالس الإدارة، واللجان الاستشارية، واللجان الفنية، حيثما أمكن. وإشراكهم في دورة البرامج بأكملها من التصميم والتخطيط، والتنفيذ والمتابعة والتقييم.

تضمن المؤسسة الدامجة مشاركة أشخاص ذوي إعاقة في الوفود والأنشطة الخارجية وورش العمل أو في وسائل الإعلام للحديث عن مجالات عملهم في المؤسسة.

تنظر المؤسسة الدامجة للأشخاص ذوي الإعاقة فيها كموظفين أو كمتلقي خدمات أو في تقاطعية العمل بوصفها قيمة مهنية ومعرفية تضيف للمؤسسة وليس مجرد إجراء تجميلي أو رمزي.

تتولى مفوضية الحماية في المركز الوطني لحقوق الإنسان مسؤولية حماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، مع وجود موظفة متخصصة بمتابعة قضاياهم والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.

6. الترتيبات التيسيرية والأشكال الميسرة مدمجة في النظام الداخلي

- وجود إجراء واضح ومكتوب يتيح لأي موظف أو متطوع أو مشارك من الأشخاص ذوي الإعاقة أن يطلب ترتيبات تيسيرية وأشكال ميسرة يحتاجها دون وصم أو تعقيد.

مثلاً: يمكن لموظفة ذات إعاقة سمعية طلب توفير مترجم لغة إشارة لاجتماعات العمل، أو لمشارك ذي إعاقة بصرية طلب المواد التدريبية بصيغة رقمية متوافقة مع قارئات الشاشة، ويتم الاستجابة للطلب خلال مدة زمنية محددة ووفق إجراء واضح يحترم الكرامة والخصوصية.

- تقديم أمثلة واضحة على الترتيبات التيسيرية مثل:
 - تعديل بسيط في المهام.
 - ساعات عمل مرنة.
 - أجهزة أو برامج مساعدة (برامج قارئ شاشة، أدوات تكبير، معدات مساعدة).
 - دعم إضافي في التنقل أو الاستراحات.
 - أشكال ميسرة لأي معلومات متعلقة بمهام عمله.
- إدماج الترتيبات التيسيرية في سياسات الموارد البشرية حتى لا تعتمد على اجتهاد الأفراد.

7. بناء القدرات والتدريب المستمر

المؤسسة الدامجة تعترف بأن التغيير الثقافي لا يحدث تلقائياً. نحرص على:

- تضمين موضوع الإعاقة والدمج في خطة التدريب السنوية للمؤسسة، بدل اعتباره تدريباً استثنائياً أو لمرة واحدة.
- تقديم تدريبات على:

- النهج الحقوقي في التعامل مع الإعاقة.
- فن التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة.
- تصميم أنشطة دامج وإزالة الحواجز.
- تشجيع الموظفين الذين يكتسبون خبرة في هذا المجال ليكونوا سفراء للدمج داخل دوائرهم وفرقهم.

8. أنظمة مساءلة واضحة وشفافة

- المؤسسة الدامجة تفتح الباب أمام الأشخاص ذوي الإعاقة للإبلاغ عن أي تمييز أو حاجز يواجههم. نحرص على:
- وجود آليات شكاوى ميسرة لمتلقي الخدمات والموظفين، تتضمن قنوات متعددة (مكتوبة، إلكترونية، شفوية).
 - ضمان سرية الشكاوى وحماية أصحابها من أي تبعات سلبية.
 - التعامل مع الشكاوى والملاحظات بوصفها فرصًا للتحسين، لا تهديدًا لصورة المؤسسة.
 - دمج مؤشرات مرتبطة بالدمج في المراجعات الدورية، مثل:
 - مدى تهيئة المقرات.
 - نسبة مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في البرامج.
 - مدى تطبيق سياسة الدمج في الموارد البشرية.
 - عدد الموظفين من الأشخاص ذوي الإعاقة

يضمن مركز وسطاء التغيير للتنمية المستدامة سياسات لحماية الأشخاص ذوي الإعاقة، إضافة إلى سياسة الإبلاغ عن المخالفات والشكاوى، بما يضمن بيئة آمنة وتحترم الخصوصية والاستقلالية.

نقد "المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة" بالشراكة مع "مركز هيا" الثقافي ضمن مشروع "تعزيز تقبل التنوع والاختلاف"، بهدف دمج الأطفال ذوي الإعاقة في أنشطة المكتبة المتنقلة، حيث تم تدريب 25 من الكوادر على النهج الحقوقي ومهارات التواصل وتكييف الأنشطة لتكون دامجية، إلى جانب توفير 30 قصة مهيأة عبر ترجمة لغة الإشارة والتسجيلات الصوتية باستخدام جهاز لوحي، كما شملت الجهود تكييف الأنشطة الفنية لتناسب الأطفال ذوي الإعاقة، خاصة البصرية، وتطوير مسرحية تفاعلية تعزز تقبل الاختلاف ومواجهة التنمر، وتنفيذ أربع زيارات ميدانية بمشاركة 195 طفلًا من بينهم 37 طفلًا من ذوي الإعاقة، واختتمت بفعالية دامجية في متحف الأطفال تضمنت أنشطة ومسرحيات وألعاب تعزز المشاركة المتكافئة.

تعزيز فرص توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة داخل المؤسسة

تعد مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة كعاملين داخل المؤسسة أحد أهم ملامح المؤسسة الدامجية لما تعززه من التنوع داخل بيئة العمل، وإثراء اتخاذ القرار، وإزالة الحواجز التي تظهر عادة حين يقتصر الدمج على المستفيدين فقط. نحرص في المؤسسة الدامجية على توفير فرص عادلة للتوظيف والترقي المهني عبر مجموعة من الإجراءات، بما يشمل:

1. اعتماد سياسات توظيف عادلة وغير تمييزية

تشمل مراجعة إعلانات الوظائف، ونماذج التقديم، وآليات المقابلة لضمان أنها لا تستبعد الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل مباشر أو غير مباشر. نراعي استخدام لغة شاملة، والابتعاد عن الشروط التي لا ترتبط بالمهام فعليًا (مثل اشتراط "قدرة بدنية عالية" دون حاجة حقيقية لها)

كما تشير المؤسسات الدامجية في الإعلانات الوظيفية بجملة مثل "نرحب بتعيين الأشخاص ذوي الإعاقة".

يضم معهد العناية بصحة الأسرة ضمن مناصبه القيادية شخصًا ذا إعاقة حركية يدير إحدى العيادات الصحية، بما يعزز المشاركة في مواقع القيادة داخل القطاع الصحي.

2. ضمان الوصول في عملية التوظيف نفسها

يشمل ذلك:

- توفير إمكانية الوصول والأشكال التيسيرية في المقابلات.

- السماح للمتقدم بطلب الأشكال التيسيرية دون خوف من الوصم.
- إتاحة طرق متعددة للتقديم (بريد إلكتروني، نموذج بسيط، أو رفع فيديو قصير).
- أثناء المقابلة نحصر الأسئلة لتدور حول الخبرات والمهام ولا نسأل عن سبب وتاريخ الإعاقة. تذكر/ي نحن نتواصل مع الشخص ولا نتواصل مع الإعاقة.

3. تطوير مسارات مهنية مستدامة

لا ينتهي الدمج بالتوظيف؛ بل يبدأ به. نحرص على:

- أن يكون الموظفون ذوو الإعاقة قادرين على الترقية في المسار المهني.
- توزيع المهام بشكل لا يقصي الشخص أو يحصره في موقع تمثيلي أو رمزي.
- إتاحة فرص التدريب المستمر بشكل متساوٍ.

4. توفير الترتيبات التيسيرية بعد التوظيف

تندمج الترتيبات التيسيرية ضمن دورة العمل اليومية، وتشمل:

- ساعات عمل مرنة.
- توفير أدوات مساعدة أو برمجيات ملائمة.
- إعادة ترتيب مساحة العمل أو تعديل المهام عند الحاجة.
- دعم التنقل أو توفير بدائل عند حضور الاجتماعات خارج المكتب.

5. حماية الموظفين ذوي الإعاقة من التمييز

يشمل ذلك:

- وجود آليات شكاوى ميسرة داخل المؤسسة.
- ضمان سرية التعامل مع أي شكوى.
- مراقبة البيئة الداخلية لضمان عدم حدوث تهميش أو تنمر سلوكي أو لغوي.

6. الاستفادة من خبرات الأشخاص ذوي الإعاقة كمستشارين وخبراء متخصصين

المؤسسة الدامجة تنظر إلى الأشخاص ذوي الإعاقة كمصادر معرفة وخبرة يمكن الاستعانة بها في مختلف المهام المتخصصة داخل المشاريع والبرامج.

نحرص في المؤسسة الدامجة على التعاقد مع خبراء وخبرات من الأشخاص ذوي الإعاقة في مجالاتهم المهنية المتنوعة - لا في قضايا الإعاقة فقط - بما يشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- الصحة (الصحة العامة، الصحة النفسية، الصحة الإنجابية).
- التعليم (التعليم الدامج، المناهج، السياسات التربوية).
- القانون (التشريعات، حقوق الإنسان، الاستشارات القانونية).
- التنمية المجتمعية والعمل الشبابي.
- العمل الإعلامي والإنتاج الرقمي.
- التخطيط، وإدارة البرامج، ومراجعة الوثائق والسياسات.

الميزانية الدامجة لا تعني بنداً منعزلاً، بل تضمين تكلفة الدمج داخل كل بند في المشروع، باعتبار الأشخاص ذوي الإعاقة جزءاً طبيعياً من الجمهور المستهدف.

يخصص التقرير السنوي المركز الوطني لحقوق الإنسان قسمًا مستقلًا يعرض واقع حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، بما يشمل التعليم والصحة والعمل، ويقدم توصيات واضحة قابلة للتنفيذ.

الجزء الرابع: الموازنات الدامجة للأشخاص ذوي الإعاقة

مفهوم الميزانية الدامجة

لا يتحقق الدمج الشامل دون موارد مخصصة تدعمه، لذلك تحرص المؤسسة الدامجة على تضمين بنود مالية واضحة في ميزانيتها تغطي المتطلبات المرتبطة بإزالة الحواجز وضمان المشاركة المتكافئة.

تشمل هذه الموارد الكلفة اللازمة لتوفير إمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية داخل بيئة العمل، وتهيئة المقرات والفعاليات لتكون متاحة للجميع، إضافة إلى تدريب العاملين وتعزيز قدراتهم، وتوفير خدمات الترجمة ولغة الإشارة وإنتاج المواد الميسرة عند الحاجة. ويستند هذا التوجه إلى قناعة راسخة بأن الاستثمار في الدمج أكثر استدامة وأقل تكلفة من إنشاء برامج منفصلة أو موازية للأشخاص ذوي الإعاقة.

الميزانية الدامجة تعتبر الأشخاص ذوي الإعاقة جزءًا طبيعيًا من الفئات المستهدفة، وبالتالي دمج تكلفة مشاركتهم داخل بنود ميزانية المؤسسة بدلًا من إنشاء "ميزانية خاصة بالإعاقة" أو أنشطة منفصلة.

وتعمل المنظمة الدامجة على تضمين الدمج داخل النظام المالي نفسه من خلال:

- إدراج تكلفة إمكانية الوصول ضمن البنود القائمة (خلال التدريب، التواصل، اللوجستيات...).
- ضمان أن كل بند في الميزانية يراجع من زاوية: هل هذا البند يتيح مشاركة الجميع؟
- تحويل دمج الأشخاص ذوي الإعاقة إلى استثمار مؤسسي، وليس تكلفة إضافية أو نشاطًا ثانويًا.

يخصّص معهد العناية بصحة الأسرة 60% من ميزانيته لبرامج وخدمات دامجة، مما يعكس التزامًا ماليًا واضحًا وشفافًا تجاه دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في خدمات الرعاية الصحية.

بنود أساسية يجب تضمينها في الميزانيات الدامجة

لا يُنشئ الدليل "بنودًا جديدة" بل يوضح كيفية تكيف البنود الموجودة في أي مشروع حتى تستوعب متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة بمرونة وسهولة.

1. الترتيبات التيسيرية:

تُدمج هذه الترتيبات ضمن بنود الموارد البشرية، والتدريب، والأنشطة الميدانية، وتشمل:

- توفير أدوات مساعدة بسيطة مثل برامج قارئ الشاشة أو مكبرات الخطط.

- تعديل بسيط في المهام أو ساعات العمل.
- دعم التنقل أو أي مرافق إضافية عند الحاجة.

2. إمكانية الوصول

- تتضمن الميزانيات الدامجة تكاليف مرتبطة بالتهيئة البيئية، وتندرج تحت بند اللوجستيات وليس كبند مستقل، مثل:
- اختيار قاعات يمكن الوصول إليها واستخدام جزء من الميزانية لتعديلات بسيطة (منحدر صغير، توسيع مدخل، مقعد مناسب).
 - تضمين أي تكاليف مرتبطة بإمكانية الوصول ضمن بند الصيانة الدورية للمبنى.
 - مراجعة ترتيبات السلامة والإخلاء وتضمين تكلفتها ضمن بند السلامة.
- تغطي "جمعية سيدات الطفيلة" متطلبات المشاركة للأشخاص ذوي الإعاقة ومرافقيهم عبر بند التكاليف غير المباشرة، بما يقلل العوائق المالية أمام المشاركة.

3. الوصول للمعلومات والاتصال

- يتم إدراج تكاليف الوصول المعلوماتي ضمن بنود التواصل والإعلام أو التدريب، مثل:
- تضمين تكلفة توفير ترجمة لغة الإشارة إلى تكلفة الفعاليات والمؤتمرات التي تعقدها المؤسسة.
 - تضمين تكاليف إنتاج المنتجات المعرفية بشكل ميسر إلى تكاليف الإنتاج الخاصة بأي منتج مثل الدراسات والأبحاث أو إنتاج فيديوهات توعوية أو غيرها، وذلك من خلال إضافة بند في الشروط المرجعية ينص على توفير أشكال ميسرة للأشخاص ذوي الإعاقة.
- هذه التكاليف تُدمج داخل الميزانية القائمة للإعلام والتواصل دون الحاجة لبند مستقل.

4. تدريب الكوادر

- تشكل الميزانيات الدامجة مساحة لتطوير قدرات الفريق كجزء من الخطة التدريبية العامة. يتم إدراج تكلفة التدريب على:
- النهج الحقوقي في التعامل مع الإعاقة.
 - فن التواصل الفعال والتيسير.

- تصميم الأنشطة الدامجة وإزالة الحواجز.

وتُدرج هذه التدريبات ضمن بند "بناء القدرات" أو "التطوير المهني"، وليس بوصفها تدريبًا مخصصًا لفئة محددة. درّبت اللجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة جميع موظفاتهن وموظفيها على أسس التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة، وعلى دمج النساء ذوات الإعاقة ضمن البرامج والخطط والسياسات، بما يعزز تبني النهج الحقوقي ويحوّل الدمج إلى ممارسة مؤسسية مستدامة.

درّب "معهد العناية بصحة الأسرة" جميع كوادره الصحية والإدارية على فن التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة والنهج الحقوقي، مع اشتراط اجتياز امتحان يقيّم المعرفة والممارسة في هذين الجانبين قبل مباشرة العمل.

عملت جمعية سيدات الطفيلة مع المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على تدريب عدد من العاملات في المركز على لغة الإشارة حتى المستوى الثالث، مما مكّنهن من دعم المراكز المجتمعية والحكومية في التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية.

5. المشاركة المجتمعية

يُخصّص جزء من ميزانية الأنشطة والميدان لضمان:

- إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في مجموعات النقاش، والحوارات المجتمعية، والتقييم.
- توفير وسائل النقل الملائمة أو بدل مواصلات.
- إجراء مشاورات في أماكن يسهل الوصول إليها.

مثال: بدل أن نقول: "بند خاص بالإعاقة ضمن التدريب"، نكتب في الميزانية:

"تنفيذ 12 ورشة تدريبية – تشمل مترجم لغة إشارة وإنتاج مواد ميسرة"

وبدل بند مستقل للمبنى نقول:

"استئجار قاعات تتضمن إمكانية التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، وإجراء تعديلات بسيطة إذا لزم الأمر"

وبدل بند منفصل للإعلام نقول:

"إنتاج محتوى متاح بأشكال ميسرة مثل ترجمة لغة الإشارة أو التعليق الصوتي، أو الطباعة بطريقة بريـل"

الجزء الخامس

إدارة المشاريع الدامجة

مقدمة:

تقدّم هذه الوثيقة خطة إدارة المشروع دامج للأشخاص من ذوي الإعاقة، بوصفهم شركاء لا "مستفيدين" فقط. يركز هذا البروتوكول على دمج الإعاقة في جميع مراحل دورة المشروع: من التخطيط، إلى التنفيذ، إلى الإغلاق (الإنهاء التدريجي)، بحيث يصبح الدمج جزءًا من صميم التخطيط، لا نشاطًا مضافًا في الهامش.

تصميم المشاريع الدامجة لا يعني "اختراع نوع جديد من المشاريع"، بل يعني أن نعيد النظر في المشاريع القائمة بحيث تصبح متاحة أمام مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة، وتزِيل الحواجز التي كانت تُقْصِيهم من قبل.

المرحلة الأولى: التخطيط

تُعد مرحلة التخطيط الأساس الذي يُبنى عليه نجاح المشروع الدامج. في هذه المرحلة، يتم دمج متطلبات الإعاقة منذ اللحظة الأولى في فهم المشكلة، وتحليل الفئات المستهدفة، وصياغة أهداف المشروع، وتحديد الموارد اللازمة.

٨٠٪ من الأشخاص ذوي الإعاقة يمكن أن يشاركوا في البرامج القائمة إذا قمنا فقط بإدخال تعديلات بسيطة على البيئة، وآليات التواصل، وطريقة تنفيذ الأنشطة.

دمج الإعاقة في التصميم والتطوير

يجب اتخاذ قرار واضح بأن المشروع دامج، وأن الأشخاص ذوي الإعاقة جزء من الفئة المستهدفة منذ البداية. يعتمد معهد العناية بصحة الأسرة آليات استقطاب متعددة تشمل التعاون مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة، والإعلان عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والاستفادة من المؤثرين الاجتماعيين لضمان وصول الدعوات إلى جمهور متنوع.

المكون الرئيسي	الإجراءات المطلوبة لضمان الدمج
تحديد النطاق (Scope)	استخدام لغة واضحة في وثائق المشروع تُبرز أن الدمج جزء من هوية المشروع، وتطبيق مبادئ التصميم الشامل (Universal Design) من البداية.
تحليل أصحاب المصلحة	إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة أو منظمات تمثلهم أثناء تطوير الفكرة وتحليل متطلبات وصول الأشخاص ذوي الإعاقة.
تحليل السياق	التعرف على التقاطعات بين موضوع المشروع وقضية الإعاقة (صحة، تعليم، تشغيل، حماية اجتماعية، إلخ).
جمع البيانات الأساسية	جمع بيانات مصنفة تشمل العمر، الجنس، ونوع وشدة الإعاقة، مع مراعاة سرية وخصوصية المعلومات.

اشركت الشبكة العربية للتربية المدنية (أنهر) نساء ذوات إعاقة بشكل مباشر في إعداد نظرية التغير لمشروع “نحن نقود”، وهو ما أحدث تأثيراً على كامل مراحل المشروع وأتاح فهمًا أعمق لأولويات الأشخاص ذوي الإعاقة.

تحليل العوائق والمخاطر

يتم تحليل العوائق المحتملة وتحويلها إلى افتراضات ومخاطر يتم التعامل معها في التصميم، وتشمل:

1. العوائق البيئية: تقييم مدى إمكانية الوصول للمباني والأماكن المقترحة، وسهولة الحركة، ومتطلبات الوصول الأساسية (منحدرات، مصاعد، دورات مياه مهيأة).
2. العوائق الاتصالية (الأشكال الميسرة): تحليل كيف يستقبل الأشخاص ذوو الإعاقة المعلومات، وما هي الصيغ التي يحتاجونها (نصي، صوتي، بصري، لغة إشارة)، والتعديلات البسيطة المطلوبة.
3. العوائق الاجتماعية والسلوكية: رصد المواقف السائدة تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة داخل الفريق والمجتمع، والمفاهيم الخاطئة التي قد تحدّ من المشاركة.

المشاركة التشاركية وتحويلها إلى قرارات تصميمية

يجب أن تكون مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة جزءاً أصيلاً من العملية التخطيطية، تجسيداً لمبدأ “لا شيء عنا بدوننا”¹⁸.

¹⁸ شعار عالمي يؤكد على ضرورة إشراك المجموعات المتأثرة بشكل مباشر، خاصة الأشخاص ذوي الإعاقة والمجموعات والأكثر عرضة للإقصاء والتمييز، في صنع القرارات والسياسات التي تؤثر على حياتهم، “لا شيء عنا بدوننا” شعار عالمي تتبناه الأمم المتحدة ومنظمات حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، ويعني ضرورة مشاركتهم المباشرة في صنع السياسات والقرارات التي تؤثر على حياتهم. يرسخ هذا المبدأ الحق في التمثيل، الاستشارة، والشمول التام، ضماناً لعدم اتخاذ قرارات تخصهم دون إشراكهم فعلياً.

استشارة مباشرة: دعوة أشخاص ذوي إعاقة من خلفيات مختلفة للمشاركة في مجموعات النقاش المركزة أو المقابلات التشاورية لفهم الحواجز اليومية وتقييم فكرة المشروع.

إشراك المنظمات: إشراك منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة للاستفادة من معرفتهم التقنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وخبرتهم بالمعيقات المجتمعية.

ضمان المشاركة الحقيقية: توفير إمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية المعقولة في جلسات المشاركة (مواصلات، لغة إشارة، معلومات ميسرة)، وتمثيل نساء ورجال من مختلف أنواع الإعاقة.

ضمان أن تكون المشاركة حقيقية لا شكلية

نلتزم بأن تكون مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة هادفة ومؤثرة من خلال:

- توفير إمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية المعقولة في جلسات المشاركة (مواصلات، لغة إشارة، معلومات ميسرة...).
- تمثيل نساء ورجال من مختلف أنواع الإعاقة.
- تجنّب دعوة شخص واحد باعتباره "يمثّل الجميع".
- إتاحة الوقت والمساحة الكافية للتعبير عن آرائهم.

عملت "اللجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة" على التأثير في شبكتها الشريكة لدمج النساء ذوات الإعاقة في البرامج والسياسات المؤسسية. وفي هذا الإطار، نفذت تدريباً متخصصاً حول تصميم البرامج الدامجة لصالح شبكة «شمعة»، وملتقى منظمات المجتمع المدني التابع لقرار 1325 بهدف تعزيز مشاركة النساء ذوات الإعاقة في برامج ومشاريع التحالفات والشبكات التابعة للجنة. كما نفذت ورشة عمل مع شبكة «حزبيات» لضمان تضمين قضايا النساء ذوات الإعاقة في البرامج والسياسات الحزبية

اعتمدت الشبكة العربية للتربية المدنية (أنهر) على شراكات مؤسسية مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة - حملة "ابني" - خلال تنفيذ مشروع "نحن نقود"، مما أدى إلى إصدار منتجات معرفية مهيأة وإعداد دراسة وطنية وأوراق سياسات إنتاج تدريب مستدام لكوادر وزارة الصحة على تقديم خدمات صحية دامجة.

التخطيط للموارد والميزانية

عند وضع الميزانية، يجب رصد تكاليف الترتيبات التيسيرية كجزء أساسي من تكاليف المشروع (مثال: البرامج التدريبية):

بند الميزانية	الاعتبارات الدامجة
الترجمة للغة الإشارة	رصد ميزانية لأجر مترجم لغة إشارة متخصص في موضوع التدريب.
تغطية تكاليف المرافق	رصد ميزانية لتغطية تكاليف الضيافة والمواصلات والمبيت للمرافقين (خاصة لذوي الإعاقة البصرية والحركية والذهنية).
الأشكال الميسرة للمحتوى	ميزانية لطباعة بريل، وتوفير نسخ رقمية متوافقة مع قارئات الشاشة، وتسجيل صوتي.
بدل المواصلات والإقامة	رصد بدل مواصلات إضافي لتغطية التكلفة الأعلى للتنقل، ومبلغ احتياطي لتغطية مبيت إضافي عند الحاجة.

المرحلة الثانية: التنفيذ والمتابعة

مرحلة التنفيذ هي الاختبار الحقيقي لنجاح التصميم. يجب ضمان أن تكون عملية إدارة الأنشطة شاملة وداعمة وتسمح بمشاركة عادلة للأشخاص ذوي الإعاقة.

تجهيزات ما قبل التنفيذ

- مراجعة المتطلبات: مراجعة متطلبات الوصول والترتيبات التيسيرية المحددة في مرحلة التصميم.
- التواصل المباشر: التواصل مع المشاركين من الأشخاص ذوي الإعاقة لتأكيد متطلبات ضمان وصولهم.
- جاهزية المواقع: التأكد من جاهزية المواقع (قاعات، مراكز) من حيث الوصول البيئي (مواقف، منحدرات، دورات مياه مهيأة).
- تجهيز المواد: تجهيز المواد التدريبية أو التوعوية بأشكال ميسرة (رقمية، خط مكبر، صوتية، بريل).

تعتمد الشبكة العربية للتربية المدنية (أنهر) قائمة مراجعة وتحقق لضمان مشاركة فاعلة للأشخاص ذوي الإعاقة في تدريباتها، وتشمل عناصر الوصول المادي والاتصالي والسلوكي.

بناء قدرات الفريق

يجب تدريب الفريق والميسرين على "فن التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة" والذي يغطيه هذا الدليل في الجزء الأول، لضمان سلوك دامج:

- الخطاب الحقوقي: تبني خطاب يحترم استقلالية الشخص، واستخدام المسميات القانونية الصحيحة.
- فهم التنوع: فهم التنوع بين مختلف الأشخاص ذوي الإعاقة.
- دور الميسر الدامج: خلق بيئة آمنة وشاملة، وتيسير الحوار للجميع (باستخدام وسائل بصرية وصوتية، وطرق متعددة للمشاركة)، ومراقبة المشاركة أثناء الجلسة.
- إدارة الأنشطة الداعمة: يجب أن تكون منهجية التنفيذ مرنة وقابلة للتطبيق على مختلف القطاعات، مع مراعاة إمكانية الوصول في كل خطوة.

نوع النشاط	اعتبارات الدمج في التنفيذ
الأنشطة البحثية	ضمان أن أدوات جمع البيانات قابلة للوصول، وتدريب الباحثين على التواصل الشامل، وتوفير بدائل للمشاركة (هاتفية، فيديو، استبيانات مبسطة).
الأنشطة التقنية والرقمية	مراعاة الوصول الرقمي في تصميم المنصات، واختبار المنتجات الرقمية مع أشخاص ذوي إعاقة، وتوفير واجهات بلغة بسيطة وتباين لوني عالٍ.
الأنشطة السياسية والتشاورية وكسب التأيد	تيسير المشاركة في الاجتماعات عبر توفير مترجم لغة إشارة، واستخدام لغة واضحة، واختيار مساحات مهيأة.
إدارة المنح الفرعية	ضمان إمكانية وصول المنظمات التي يقودها أشخاص ذوو إعاقة إلى إجراءات التقديم، وتبسيط متطلبات المتابعة.

اعتمد مشروع JoinUp الذي ادارته "اوكسفام" معيارًا تفضيليًا يمنح نقاطًا إضافية للمؤسسات أو الشركات التي يمتلكها أو يديرها أشخاص ذوو إعاقة، مما أسهم في وصول جزء من المنح إلى مشاريع يقودها رواد أعمال من ذوي الإعاقة.

التواصل والإعلام الدامج

يجب أن تُبنى رسائل التواصل والنشر على نهج دامج يضمن حضور الأشخاص ذوي الإعاقة بعدالة واحترام:

- اللغة الإيجابية: استخدام لغة حقوقية تتجنب الصور النمطية والخطابات الرعائية.
- إمكانية الوصول للمحتوى: توفير محتوى قابل للوصول، مثل النصوص البديلة للصور، واللغة البسيطة، والترجمة إلى لغة الإشارة عند الحاجة.
- بروتوكول التواصل الآمن: اعتماد بروتوكول يراعي خصوصية المشاركين، ويضمن لغة محترمة، وعدم تصوير أي شخص دون إذن صريح.

التوثيق جزء أساسي من التنفيذ ويساعد على "التعلم" من التجربة:

- التوثيق المستمر: تسجيل كل التسهيلات التي تم تقديمها، وتوثيق التحديات وكيف تم التعامل معها.
- رصد المشاركة: رصد مستوى مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة ودرجة رضاهم.
- التقييم الدامج: التقييم عملية مستمرة تقيس جودة الوصول والمشاركة الفعلية، وتعتمد على تحليل البيانات المصنّفة (حسب نوع الإعاقة، الجنس، العمر).

أنشأت "جمعية سيدات الطفيلة" قاعدة بيانات للمشاركين من الأشخاص ذوي الإعاقة، بهدف تحسين استهداف الخدمات والتواصل وإدارة البرامج المستقبلية.

المرحلة الثالثة: الإنهاء التدريجي

تُعد مرحلة الإنهاء التدريجي (الإغلاق) ضرورة لضمان استدامة نتائج المشروع، وتوثيق الدروس المستفادة، وإغلاق جميع الأنشطة المتعلقة بالدمج بشكل منهجي.

التقييم النهائي والدروس المستفادة

يجب أن يركز التقييم النهائي على قياس فعالية والأثر الكلي لممارسات الدمج التي تبناها المشروع:

- قياس الأثر: قياس جودة الوصول والمشاركة الفعلية للأشخاص ذوي الإعاقة، وقدرة البرنامج على إزالة الحواجز السلوكية والبنوية والاتصالية.
- التقييم التشاركي: إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة بوصفهم شركاء في التقييم، من خلال مراجعة الأدوات، وتحليل النتائج، وصياغة التوصيات.
- توثيق الدروس المستفادة: جمع ملاحظات مباشرة من المشاركين والفريق حول ما نجح وما لم ينجح في عملية الدمج، لضمان تحسين الأنشطة القادمة.

إغلاق الأنشطة وتوثيقها

- إغلاق الترتيبات التيسيرية: إنهاء جميع العقود والترتيبات الخاصة بالترتيبات التيسيرية (مثل مترجمي لغة الإشارة، المرافقين، أو مزودي المواد الميسرة).
- التقرير النهائي: التأكد من أن تقارير التنفيذ النهائية متاحة بصيغ ميسرة قدر الإمكان، وتضمنين قسم خاص يوضح كيف تم تحقيق أهداف الدمج.

-
- أرشفة البيانات: أرشفة جميع البيانات المصنّفة المتعلقة بمشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة، مع مراعاة سرية وخصوصية المعلومات.

الاستدامة

- نقل المعرفة: التأكد من نقل المعرفة والخبرة المكتسبة في مجال الدمج إلى الأطراف المعنية الداخلية والخارجية لضمان استمرار الممارسات الجيدة بعد انتهاء المشروع.
- التوصيات المستقبلية: صياغة توصيات واضحة للبرامج والمشاريع المستقبلية حول كيفية تعزيز الدمج، بناءً على النتائج والدروس المستفادة من هذا المشروع.

الجزء السادس

تصميم وتنفيذ الأنشطة التدريبية الدامجة

يُعد تصميم الأنشطة التدريبية الدامجة خطوة أساسية لضمان مشاركة عادلة وفاعلة لجميع المشاركين، بمن فيهم الأشخاص والنساء ذوات الإعاقة. وفي هذا الجزء سنستعرض معًا، خطوة بخطوة، مراحل تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية بحيث تراعي متطلبات إمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية، وتسمح بمشاركة حقيقية فاعلة للأشخاص ذوي الإعاقة.

كيف نصمم برنامجًا تدريبيًا دامجًا؟

عند تنفيذ التدريبات المتخصصة لكوادر وزارة الصحة حول تقديم الخدمات الصحية الدامجة، تحرص حملة (ابني) على اختيار مدربين ومدربات من الأشخاص ذوي الإعاقة، تعزيزًا للمشاركة المهنية وإبرازًا للكفاءة والخبرة.

في هذا الجزء سنستعرض معًا مراحل تصميم وتنفيذ البرنامج التدريبي لضمان مشاركة عادلة وفاعلة للأشخاص والنساء ذوات الإعاقة.

المرحلة الأولى: التخطيط للبرنامج التدريبي الدامج

تُعد مرحلة التخطيط الأساس الذي يُبنى عليه نجاح أي برنامج تدريبي، وهي المرحلة الأهم لضمان شمول الأشخاص ذوي الإعاقة في التدريب. وتتضمن هذه المرحلة عدة خطوات مرتبطة بالميزانية، اختيار المكان، تقييم الاحتياجات، والتحضير للمحتوى التدريبي.

إعداد الميزانية

عند وضع ميزانية أي برنامج تدريبي، من المهم أخذ مجموعة من التكاليف المتعلقة بالترتيبات التيسيرية في الاعتبار:

1. الترجمة للغة الإشارة

- وضع ميزانية تغطي أجر مترجم لغة إشارة واحد أو أكثر، حسب مدة التدريب وعدد الجلسات وتوفر جلسات منفصلة بنفس الوقت.
- من المهم التواصل مع مترجمي الإشارة مسبقًا لمعرفة أجورهم، وطلب نسخة من رخصة الترجمة الصادرة عن المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة قبل التعاقد.
- نحرص على اختيار مترجمي لغة إشارة ممن يمتلكون خبرة متخصصة في موضوع التدريب - مثل الموضوعات القانونية أو الصحية أو التقنية - لضمان دقة الترجمة وجودتها، خصوصًا عند التعامل مع مصطلحات أو محتوى تخصصي.

2. تغطية تكاليف المرافق

- قد يحتاج الأشخاص ذوي الإعاقة - وخاصة من ذوي الإعاقة البصرية والحركية والذهنية - إلى مرافق خلال التدريب. لذلك نقوم برصد ميزانيات خاصة لتغطية تكاليف الضيافة، المواصلات، المبيت، وأي التزامات لوجستية أخرى للمرافقين.
- إذا تعذر على الشخص توفير مرافق، نعمل على توفير متطوعاً/ة أو ندفع أجور مرافق مناسب (امرأة لمشاركة امرأة، ورجل لمشارك رجل).

لضمان نشاط تدريبي دامج، تقوم المؤسسة بتوفير المواد التدريبية التي سيتم استخدامها في التدريب من عروض تقديمية، دراسات حالة، أو أي مراجع أخرى، في ملف الكتروني شامل ويتم تسليمها في بداية التدريب للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.

توفّر مساحة (ليونان) دعماً عملياً للأشخاص ذوي الإعاقة عند الوصول إلى قاعة التدريب والخروج منها، بما يشمل المساعدة في التنقل والوصول إلى وسائل نقل مهيأة، بالإضافة إلى بدل تنقلات للمرافقين للأشخاص ذوي الإعاقة عند الحاجة.

3. الأشكال الميسرة للمحتوى

- إذا رغب مشارك بتحويل المحتوى إلى طريقة بريل، يجب أن نرصد ميزانية لذلك والتواصل مع مطبعة متخصصة لتحديد التكاليف.
- ضمان توفير أي أشكال ميسرة للمحتوى، من خلال الترجمة المسبقة للغة الإشارة، أو تسجيل صوتي للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية أو توفير نسخ رقمية لضمان توافقها مع قارئات الشاشة.

4. توفير متخصص لمرافقة الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية

بعض الأشخاص ذوي الإعاقة تطلب مشاركتهم مرافقتهم لمخصص في التواصل ليكون مساعداً على التواصل مع الشخص وضمان فهم المعلومات وهذا يشمل:

- توفير متخصص في التواصل واستخدام تكنولوجيا مساندة.
- توفير رسام متخصص لتقديم رسم توضيحي للأشخاص من ذوي الإعاقة الذهنية.

5. بدل المواصلات والبدايات الأخرى

- قد تكون تكلفة التنقل أعلى للأشخاص ذوي الإعاقة، لذلك يجب رصد بدل مواصلات إضافي.
- إذا كانت طبيعة التدريب تتطلب مبيتاً، قد يحتاج بعض المشاركين من ذوي الإعاقة إلى مبيت لضمان راحتهم، لذلك يجب رصد مبلغ احتياطي لتغطية ذلك.

6. الأشخاص ذوي الإعاقة النفسية

- الاخذ بعين الاعتبار متطلبات وصول الأشخاص ذوي الإعاقة النفسية، مثل تطلب وجود مرافق، أو استشارة أخصائي أو تهيئة ظروف مشاركته بما يضمن وصوله الكامل.

تحدد المؤسسة واحداً من أعضاء فريقها ليكون نقطة التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة المشاركين في النشاط لتقديم أي دعم أو مساعدة أثناء فترة مشاركتهم، ويتم تعميم طريقة التواصل معه قبل بداية النشاط التدريبي.

اختيار مكان التدريب

من المهم عند اختيار مكان انعقاد التدريب التحقق من توفر عناصر التهيئة البيئية، وتشمل:

- وجود موقف مخصص للأشخاص ذوي الإعاقة.
- وجود منحدر مخصص للكراسي المتحركة خالٍ من العوائق.
- ضمان وجود إشارات دلالية واضحة للوصول للقاعة التدريبية.
- وجود دورات مياه مهيأة للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية.
- توفر قاعة واسعة بحركة سلسلة تسمح بمرور الكراسي المتحركة ومساحة للطاولات المفرغة من الأسفل.
- وجود مصعد مهيأ ويفضل أن يحتوي على طريقة بريل على الأزرار.
- إضاءة مناسبة لضعاف البصر، تتضمن تبايناً لونياً.
- أن تكون القاعة قريبة من المدخل الرئيسي لتسهيل الوصول.

- التأكد من سهولة الوصول إلى مخارج الطوارئ.
 - ضمان إمكانية الوصول إلى منطقة الاستراحة والضيافة، خاصة للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية.
 - يشترط معهد العناية بصحة الأسرة توفر التهيئة البيئية الكاملة في أي مكان يستضيف البرامج التدريبية، ولا يتم اعتماد أي موقع تدريب إلا بعد التأكد من مطابقة معايير إمكانية الوصول.
- ملاحظة: نوصي بزيارة المكان مسبقًا للتحقق من توفر جميع عناصر التهيئة.
- يقوم فريق مركز وسطاء التغيير للتنمية المستدامة بإجراء زيارات ميدانية استباقية لمواقع التدريب بهدف التأكد من توفر التهيئة البيئية وإمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة.

تقييم احتياجات المشاركين

- عادة نقوم بتقييم احتياجات المشاركين من خلال استبيان قبلي، ويجب أن يتضمن أسئلة واضحة تساعدنا على تحديد متطلبات الوصول والترتيبات التيسيرية. ومن الأمثلة:
- أسئلة مقترحة في الاستبيان:

- هل أنت شخص ذو إعاقة؟ (نعم/لا)
- إذا كانت الإجابة نعم: ما نوع الإعاقة؟
خيارات: بصرية، حركية، سمعية، ذهنية، نفسية، غير ظاهرة.
- ما هي المتطلبات أو الترتيبات المطلوبة لضمان مشاركتك الفعالة؟
 - مترجم لغة إشارة.
 - المحتوى الإلكتروني.
 - بريل.
 - خط مكبر.
 - مكان مهيأ (منحدر، مصعد، دورة مياه مهيأة).
 - مرافق/ة شخصي.
 - مساعد تواصل.
 - أوقات استراحة متكررة.

○ استخدام أدوات رقمية متوائمة مع قارئ الشاشة لاي نماذج أو موافقات مسبقة.

التحضير للمحتوى التدريبي

بعد مراجعة نتائج تقييم الاحتياجات، يبدأ تصميم التدريب والأنشطة بما يناسب جميع المشاركين، وخاصة إذا كان بينهم أشخاص ذوو إعاقة.

تعديلات مقترحة للمحتوى:

- توفير المحتوى لمترجم/ة لغة الإشارة قبل التدريب.
 - إضافة صور توضيحية في العروض لتسهيل الفهم بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية.
 - تقديم الأجندة والنماذج بصيغ إلكترونية أو بريل أو خط مكبر لضعاف البصر.
 - اختيار فيديوهات تحتوي على تعليق صوتي أو لغة إشارة - إذا لم تكن هذه المصادر تحتوي على تعليق صوتي أو ترجمة لغة إشارة نعمل على معالجتها قبل انعقاد التدريب.
 - التأكد من توفر نسخة إلكترونية من التقييم القبلي والبعدي.
- تدرب مساحة (ليون) كوادرها ومدرسيها والمتطوعين لديها على طرق التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة، لضمان بيئة تدريبية آمنة للجميع.

- نتأكد من وضوح قواعد التواصل منذ بداية التدريب، وأن يكون الجميع على علم بأن الجلسة داجمة
- من الممارسات الإيجابية عند بدء التحول للتدريبات الداجمة، عقد جلسة تدريبية افتتاحية يقدمها شخص ذو إعاقة حول فن التواصل الفعال، يشارك في هذه الجلسة فريق العمل والمشاركين في التدريب.

المرحلة الثانية: مرحلة التنفيذ

يشكل وجود شخص ذو إعاقة داخل البرنامج التدريبي جزءاً طبيعياً من التنوع بين المتدربين، ولا يمثل أي عائق أمام تنفيذ الأنشطة التفاعلية.

وعندما نُحسن تنفيذ مرحلة التخطيط، تصبح مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة عملية سلسة ومباشرة. لكن في بعض الحالات قد لا يتم تنفيذ تقييم الاحتياجات، أو قد يتم استبدال المدرب/ة في اللحظات الأخيرة. لذلك نحرص على التواصل المباشر مع المتدرب/ة ذي الإعاقة - مع مراعاة خصوصيته - لمعرفة متطلبات المشاركة الفعالة قبل بدء الجلسة.

تضمّن مساحة (ليونان) في إعلانات الدعوة للمشاركة في التدريبات جملة واضحة تشجّع الأشخاص ذوي الإعاقة على التقدّم للفرص.

1. التواصل مع المشاركين والمشاركات من ذوي الإعاقة

نحرص على التواصل مع جميع المتدربين والمتدربات - بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة - باحترام كامل باستخدام لغة حقوقية واضحة. ونراعي ما يلي:

- كتابة أسماء المشاركين أمامهم لتسهيل المناداة عليهم بالاسم، خصوصًا مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، وبما يمنع أي ارتباك أو إحراج.
- عند وجود شخص ذو إعاقة سمعية، نتحدث بوتيرة معتدلة، ونحافظ على وضوح حركة الشفاه، ونستخدم لغة الجسد وتعبيرات الوجه لدعم الفهم.
- توزيع أجندة التدريب بطريقة تشمل الجميع.
- فإذا لم تتوفر نسخة إلكترونية وكان بين المشاركين شخص ذو إعاقة بصرية، نقوم باستعراض الأجندة بصوت واضح أمام الجميع دون الإشارة إلى السبب أو تخصيص شخص بعينه.
- الحرص على أن تكون الأنشطة التدريبية تعتمد على حواس مختلفة (اللمس والسمع والحركة بحسب ما يناسب الحاضرين ويشرك الجميع بلا استثناء).

2. التقييم القبلي والبعدي

- إذا كان التقييم ورقيًا، ونواجه حالات لا يستطيع فيها المتدرب/ة ذو الإعاقة الكتابة نوّفر خيار الكتابة بالنيابة أو الاستعانة بالمرافق.
- نحرص على توفير نسخة إلكترونية من التقييم عبر Google Forms أو Microsoft Forms — نظرًا لتوافقها مع قارئ الشاشة.
- عند وجود شخص ذو إعاقة سمعية، ننسق مع مترجم لغة الإشارة لمساعدة الشخص في قراءة الأسئلة أو شرحها عند الحاجة.

3. إدارة الأنشطة والتأمين داخل القاعة

الأنشطة التي تعتمد على الحركة

- نوّقر متطوّعين لمساندة الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية أو البصرية أثناء الحركة والتنقّل.
- نتواصل مع الشخص - مع مراعاة خصوصيته - قبل النشاط لمعرفة الأدوار التي يمكنه القيام بها بطريقة مريحة.
- ترك مسافات كافية بين المقاعد والطاولات لإعطاء مساحة آمنة للتحرك.
- وعند إعطاء الإرشادات العامة نقول:
«يمكننا استخدام الصوت أو تحريك الرأس أو اليد بدل التصفيق إذا رغب أحد بذلك»
دون الإشارة إلى المدرب/ة ذي الإعاقة بشكل مباشر.

الأنشطة التي تعتمد على الرسم أو التشكيل

نمنح جميع المشاركين خيار الاستعاضة بالسرد الشفهي أو التخيّل إذا تعدّر الرسم أو البناء الهندسي.

العمل داخل المجموعات

- نمنح وقتًا إضافيًا في حال وجود مترجم لغة إشارة، نظرًا للوقت الذي تستغرقه الترجمة.
 - نحصر على متابعة مستوى تفاعل المشاركين ذوي الإعاقة بشكل غير لافت.
 - نضمن أن يعلم الأشخاص ذوو الإعاقة بوضوح أي مجموعة ينتمون إليها بعد التقسيم.
- تمتلك (ليوان) خطة أنشطة بديلة ومكيفة لضمان مشاركة وتفاعل الأشخاص ذوي الإعاقة، بحيث لا يقصى أي مشارك بسبب عدم تهيئة النشاط

4. العروض التقديمية

- نصف الصور والرسومات البيانية بطريقة مختصرة ومباشرة ومعّمة، دون توجيه الكلام للشخص ذو الإعاقة.
- مثال لوصف صورة: «يظهر في الصورة رجل يحاول تسلّق جبل»
- مثال لوصف جدول: «يشير الجدول إلى زيادة معدل التدخين بين المراهقين»
- عند وجود أشخاص ذوي إعاقة سمعية، نحصر على وضوح الوجه والشفاه أثناء الكلام.
- إذا كان بين المشاركين شخص من ضعاف البصر، نحصر على جلوسه في مقعد يتيح له أقصى قدر ممكن من رؤية الشاشة أو متابعة الشرح السمعي

5. عرض الفيديو

- تقوم بشرح الفيديو بشكل مباشر للمشاركة/ة من ذوي الإعاقة البصرية، وذلك بالجلوس بجانبه وبصوت منخفض، أو يمكننا الاستعانة بالمرافق إن وجد. وفي حال تضمن المقطع المصور حوارًا، يجب علينا التوقف عن الوصف.
- نوفر ترجمة لغة الإشارة، سواء مدمجة بالفيديو أو من خلال المترجم الموجود داخل القاعة.
- لا نعتمد على وجود ترجمة مكتوبة في أسفل الشاشة، لأنه كما أشرنا سابقا الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية لا يعتمد جميعهم على قراءة النصوص.

6. المتابعة والتيسيرات أثناء الجلسة

نحرص خلال التنفيذ على مراقبة أي حالة عدم ارتياح، أو حاجة غير متوقعة، أو مؤشرات إجهاد، ون تدخل بشكل فوري عبر:

- تعديل الأنشطة.
- توفير وقت استراحة إضافي.
- تغيير ترتيب المكان.
- أو تقديم تيسير فردي دون لفت الانتباه.
- السماح للمتدرب باستخدام أدوات التسجيل إن دعت الحاجة والتنويه على المشاركين أن هذا التدريب مسجل (مع تعهد باحترام الخصوصية وعدم النشر إن دعت الحاجة).

المرحلة الثالثة: تقييم التدريب الدامج

التقييم في البرامج التدريبية الدامجة فرصة لقياس جودة الوصول والمشاركة الحقيقية للأشخاص ذوي الإعاقة، وتحسين تصميم الجلسات القادمة.

1. أدوات تقييم ميسرة

نحرص على أن تكون أدوات التقييم قابلة للوصول للجميع عبر:

- نسخة إلكترونية متوافقة مع قارئات الشاشة.

- لغة بسيطة وواضحة.
- خيار تعبئة التقييم شفهيًا عند الحاجة
- دعم مترجم لغة إشارة عند وجود أشخاص ذوي إعاقة سمعية.

2. قياس جودة الوصول والمشاركة

نقيم ما يلي:

- جاهزية مكان التدريب (إمكانية وصول تضمن مشاركتهم الفاعلة).
- فعالية الترتيبات التيسيرية (لغة الإشارة، بريل، مرافق).
- وضوح العرض التقديمي.
- لغة المدرب واحترام الخصوصية والاستقلالية.
- مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة داخل المجموعات.

3. أسئلة موجهة للأشخاص ذوي الإعاقة

نخصص أسئلة لمعرفة:

- هل حصل الشخص على الترتيبات التي طلبها؟
- هل شعر بالراحة وعدم التمييز؟
- ما الذي كان يمكن تحسينه؟

4. التقييم أثناء الجلسة

نراقب بشكل مستمر:

- مؤشرات الإرهاق أو عدم الارتياح.
- التفاعل داخل المجموعات.
- ظهور أي عائق جديد ومعالجته مباشرة.

الجزء السابع

الإعلام والمناصرة الدامجة في المؤسسات

الإعلام الدامج هو تدخل قصدي لتفكيك الصورة النمطية حول الأشخاص ذوي الإعاقة وبناء سرديات جديدة تُقدم الأشخاص ذوي الإعاقة بوصفهم قادة، وشركاء، وأصحاب مصلحة أساسيين في دفع عجلة التنمية.

يشكّل الإعلام والمناصرة مكوّنًا محوريًا في أي مؤسسة تعمل بمنظور حقوقي؛ إذ يظهر التزام المؤسسة بالدمج في طريقة إنتاج المحتوى، وفي أدوات الاتصال التي تستخدمها، وفي شكل حضورها العام. والإعلام الدامج ليس “محتوى عن الإعاقة” فقط، بل منظومة اتصال تُراعي الوصول، وتضمن تمثيلًا عادلًا، وتتيح مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في التخطيط والتحرير والإنتاج والتقييم.

يقدم هذا الجزء خطوات عملية لضمان أن قنوات المؤسسة ومخرجاتها الإعلامية وحملات المناصرة متاحة وشاملة، وأن الخطاب المؤسسي يعكس النهج الحقوقي ويتجنب الصور النمطية.

1. تهيئة المنتجات الإعلامية لضمان الوصول

يقاس المنتج الإعلامي الدامج بقدرته على الوصول إلى الجميع دون استثناء. وتبدأ العملية من مرحلة الفكرة والزوايا والرسائل، لا من “الإضافات” في آخر لحظة. تلتزم المؤسسة بما يلي:

- تعدد الصيغ: تحويل نفس الرسالة إلى صيغ تناسب جمهورًا متنوعًا (نص/صوت/فيديو/محتوى مبسّط).
- بدائل المحتوى: توفير نصوص بديلة للعناصر البصرية، وترجمة نصية دقيقة للفيديوهات، وترتيبات تواصل مناسبة عند الحاجة.
- هدوء التصميم: تجنّب العناصر المربكة بصريًا (حركة مفرطة/ومضات/ازدحام بصري) بما يعيق الفهم أو يسبب إزعاجًا.
- تمثيل عادل: الابتعاد عن سرديات “يا حرام/يا سلام” (الشفقة أو البطولة الخارقة)، واعتماد سرد واقعي يركز على الخبرة والحق والقيادة.

2. الوصول في منصات التواصل الاجتماعي

مع توسّع الاعتماد على المحتوى الرقمي، يصبح الوصول ضرورة لضمان مشاركة الجميع. تعتمد المؤسسة معايير ثابتة عند إعداد المنشورات:

- وصول نصّي: لغة واضحة ومباشرة، جمل قصيرة، تقسيم النص إلى فقرات وعناوين، وتباين لوني مناسب في التصميم.
 - وصول بصري: عدم وضع المعلومات الأساسية داخل الصورة فقط؛ بل تكرارها نصيًّا في وصف المنشور، وتقديم وصف مختصر ودقيق للمحتوى البصري عند النشر.
 - وصول سمعي: في الفيديوهات، توفير ترجمة نصية دقيقة متزامنة، وصوت واضح دون ضجيج قدر الإمكان في الموسيقى والمؤثرات السمعية.
 - وصول للمحتوى الصوتي: عند نشر تسجيلات أو بودكاست، توفير تفرغ نصّي واضح يمكن قراءته بسهولة وترجمة للغة الإشارة.
 - وصول معرفي: تبسيط البنية البصرية، تقليل المؤثرات، الحفاظ على اتساق نمط المحتوى، واستخدام أمثلة قريبة من الواقع.
 - تفاعل دامج: الاستجابة لملاحظات الجمهور المتعلقة بالوصول، واعتبارها جزءًا من تحسين الجودة لا “شكوى تقنية”.
- عند إنتاج دراسة حول واقع خدمات الصحة الجنسية والإنجابية في المراكز الصحية، وفّرت حملة (ابني) نسخة مترجمة إلى لغة الإشارة ونسخة صوتية، مما أتاح وصول الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية والبصرية إلى محتوى الدراسة.
- أنتجت مؤسسة (رينن) بودكاست “صحيات” حول الصحة الجنسية والإنجابية، وضّمت حلقاته ترجمة بلغة الإشارة فذهها مترجم متخصص في القطاع الطبي لضمان دقة المصطلحات والمفاهيم.

3. الدراسات، الأبحاث والأدلة.. تهيئة المخرجات المعرفية

- تلتزم المؤسسة بأن تكون مخرجاتها المعرفية (دراسات، تقارير، أوراق سياسات، أدلة) متاحة من حيث الشكل والمحتوى:
- نسخة رقمية قابلة للقراءة (هيكل عناوين واضح، ترتيب منطقي، فقرات قصيرة).
- نسخة Word مفتوحة تسهّل التحويل إلى صيغ ميسّرة عند الحاجة.
- ملخص بلغة بسيطة (Easy-to-Read) يسهّل فهم الأفكار الأساسية لمن يفضلون المحتوى المبسّط.
- نسخة صوتية عند الحاجة، وتقسيم المحتوى إلى أجزاء قصيرة واضحة.

- عند وجود رسوم/إنفوغرافيك: توفير شرح نصي لمضمونها بدل ترك المعلومة داخل الشكل فقط.
- يصدر معهد العناية بصحة الأسرة نشرات توعوية وصحية بطريقة برايل لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية من الوصول إلى المعلومات الصحية الأساسية دون اعتماد على الآخرين.

4. الخطاب الإعلامي الشامل

- الخطاب الدامج لا يعني فقط استخدام لغة حقوقية عند الحديث عن الإعاقة، بل دمج الإعاقة في القضايا التقاطعية (المرأة، العمل، الشباب، الفقر، العنف، التعليم...). لذلك تلتزم المؤسسة بـ:
- إدراج بُعد الإعاقة عند تناول أي ملف تنموي، مع إبراز أثر السياسات على الأشخاص ذوي الإعاقة دون عزلهم عن السياق العام.
- تمكين أشخاص ذوي إعاقة داخل المؤسسة أو شركائها من الظهور كخبراء في قضاياهم المهنية، وليس بوصفهم “حالات”.
- تجنب الدراما المفرطة أو الخطاب المألح، وتقديم قصص واقعية تحترم كرامة الشخص وتوازن بين التحديات والقدرات.
- التركيز على القضية والحق والسياسة العامة، لا على “الإعاقة” كنصر استثنائي يُستخدم لرفع التأثير العاطفي.

5. المؤتمرات والفعاليات العامة

- لتكون الفعاليات دامجة، لا يكفي “حضور” الأشخاص ذوي الإعاقة؛ المطلوب هو مشاركة فعلية. تلتزم المؤسسة بما يلي:
- اختيار مكان متاح فعليًا: مداخل دون عوائق، ممرات مناسبة، دورات مياه مهيأة، وترتيبات تضمن حركة آمنة.
- تيسير التواصل داخل الفعالية: توفير صيغ متعددة للمعلومات (نص/عرض واضح/مواد رقمية)، وضمان وضوح الصوت والإضاءة. وتوفير ترجمة لغة إشارة و مطبوعات بطريقة برايل او مهيأة بطرق رقمية للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية.
- شمولية الدعوات: دعوة الأشخاص ذوي الإعاقة ومنظماتهم للفعاليات - حتى إن لم تكن عن الإعاقة - لأن كل القضايا لها تقاطعاتها وتأثيرها على الأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم.
- تفاصيل لوجستية دامجة: توزيع مقاعد يتيح الحركة، طاولات تسجيل مناسبة، ومسارات واضحة للاستراحة والخدمات.

- مشاركة حقيقية: إدراج متحدثين/ميسرين من الأشخاص ذوي الإعاقة حيثما أمكن، وإتاحة وقت ومساحة للنقاش دون حواجز.

نظمت الشبكة العربية للتربية المدنية (أنهر) مؤتمرًا شارك فيه مجموعة من الأشخاص ذوي الإعاقة، حرصت خلاله على توفير جميع الترتيبات التيسيرية اللازمة لضمان مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة الكاملة كضيوف ومتحدثين و ميسرين جلسات.

6. تصميم حملات المناصرة الدامجة

- الحملة الدامجة تبدأ من سؤال: من يشارك في صياغة الرسالة؟ وتلتزم المؤسسة بأن يكون الأشخاص ذوو الإعاقة شركاء في:
- تحديد الهدف بناءً على تحليل مشترك للقضية.
- صياغة الرسائل لضمان خلوها من الوصم والتحيز.
- اختيار المنصات والوسائط التي تناسب جمهورًا متنوعًا.
- تطوير المحتوى (نصوص/صور/فيديو) بصيغ تتيح الوصول.
- الظهور بوصفهم خبراء وأصحاب رأي، لا "حالات".
- قيادة النقاشات والمشاركة في التنفيذ والتقييم.

الأشخاص ذوو الإعاقة ليسوا "مجموعة منعزلة"، بل جزءًا من المجتمع؛ لذلك نحرص على إشراكهم في جميع حملات المناصرة، لأن كل قضية تنموية لها تقاطعات مباشرة مع حياتهم ويجب أن يكون لهم صوت فيها.

يشترط (المركز الوطني لحقوق الإنسان) إشراك منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة في كافة المؤتمرات والحوارات الوطنية التي يعقدها، لضمان تمثيل صوتهم بشكل مباشر.

7. الموقع الإلكتروني وضمان إمكانية الوصول

يمثل الموقع الإلكتروني واجهة المؤسسة الأولى، ويعكس التزامها بالعدالة وعدم التمييز. لذلك نحرص على تصميمه وإدارته وفق معايير الوصول الدولية (WCAG) بحيث يكون قابلاً للاستخدام من الجميع، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة أو من يواجهون صعوبات مؤقتة.

يرتكز الوصول الرقمي على أربعة مبادئ أساسية:

1. قابلية استهلاك المحتوى: توفير بدائل للمحتوى البصري (نص بديل للصور)، وضمان تباين لوني مناسب، وإتاحة تكبير الصفحة دون تشويه، وتقديم المحتوى بصيغ ميسرة عند الحاجة.
 2. قابلية التشغيل: تمكين التصفح عبر لوحة المفاتيح، وتجنب الومضات والحركة المربكة، وبناء قوائم وتنقل واضح وبسيط.
 3. قابلية الفهم: استخدام لغة واضحة وتنظيم منطقي للمحتوى، وتبسيط النماذج ورسائل الأخطاء لتكون مفهومة.
 4. قابلية التوافق: ضمان التوافق مع قارئات الشاشة، والأجهزة المختلفة، والمتصفحات الشائعة.
- ولضمان وصول فعلي لا شكلي، نوصي بإجراء اختبار تقني لرصد المشكلات، يليه اختبار عملي مع مستخدمين من الأشخاص ذوي الإعاقة قبل الإطلاق أو عند أي تحديث رئيسي.

8. الاتصال الدامج في حالات الطوارئ

في الأزمات، تصبح المعلومة المنقذة للحياة عديمة القيمة إذا لم تكن متاحة للجميع. يهدف الاتصال الدامج في الطوارئ إلى سرعة الوصول ووضوح الرسالة دون تهويل. وتلتزم المؤسسة بـ:

- رسائل قصيرة ومبسطة: تعليمات مباشرة “ماذا أفعل الآن؟” بخطوات واضحة.
- محتوى متعدد الصيغ جاهز للنشر: نص مبسط، فيديو قصير مع ترجمة لغة الإشارة، نسخة صوتية عند الحاجة، وترتيبات تواصل مناسبة.
- قنوات متعددة: عدم الاعتماد على قناة واحدة، لضمان الوصول عند ضعف الإنترنت أو تعطل بعض الوسائل.
- لغة مطمئنة: تجنب التهويل الذي يزيد القلق، خصوصًا عند الفئات الأكثر عرضة للإقصاء والتمييز.

1. المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. (2017). *الدليل الإعلامي في تناول قضايا الإعاقة*.
<https://www.hcd.gov.jo>
2. المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. (2024). *اتيكيت التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة*.
<https://www.hcd.gov.jo>
3. المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، والشبكة العربية للتربية المدنية (أنهر). (2020). *دليل الأربعون*.
<https://www.hcd.gov.jo>
4. المملكة الأردنية الهاشمية. (2008). *اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة*. الأمم المتحدة.
<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>
5. المملكة الأردنية الهاشمية. (2017). *قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (20) لسنة 2017*. الجريدة الرسمية.
<https://www.hcd.gov.jo>
6. وزارة العمل الأردنية. (2019). *دليل تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة*.
<https://www.mol.gov.jo>
7. SALTO Inclusion & Diversity. (2008). *No Barriers, No Borders*.
<https://www.salto-youth.net>
8. Van Veen, S., Rieger, B., Cornielje, H., Lenting, R., & Mehrag, N. (2022). *DORCAS: No barriers, no borders*. DORCAS Aid International.
9. منظمة الصحة العالمية. (2021). *التقرير العالمي عن الإعاقة*. منظمة الصحة العالمية.
<https://www.who.int>
10. دائرة الإحصاءات العامة الأردنية. (2015). *التعداد العام للسكان والمساكن 2015*.
<https://www.dos.gov.jo>
11. اللجنة الوطنية لشؤون المرأة. (2025). *دليل توجيهي لدمج الأشخاص ذوي الإعاقة في البرامج والمشاريع الوطنية*.

أعضاء اللجنة الفنية للجنة المرأة ذات الإعاقة الذين ساهموا في مراجعة الدليل وتقديم الدعم الفني والتغذية الراجعة:

- السيدة معالي نعيمات
- السيدة بانا معاني
- السيدة هبة ياخولا
- السيد رامي زلوم
- السيدة نايفة الكردي
- السيدة هنا مبيضين
- السيد زيد عطاري
- اسراء أبو الكشك

ملحق (2)

البيئة التشريعية:

يشكل الإطار التشريعي الأردني أحد أقوى الركائز التي يستند إليها النهج الوطني في حماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، إذ رُسخ الدستور والاتفاقيات الدولية والقوانين الوطنية منظومة متكاملة تمنع التمييز وتضمن المشاركة والعيش المستقل.

الدستور الأردني:

يضمن الدستور الأردني عدم التمييز حيث نصّت الفقرة الخامسة من المادة السادسة: "يحمي القانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ويعزز مشاركتهم واندماجهم في مناحي الحياة المختلفة". هذا النص يفرض التزامًا مباشرًا على الدولة بجميع مؤسساتها لإزالة الحواجز التي تعيق مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في كافة مناحي الحياة.

اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

الأردن من أوائل الدول التي صادقت على الاتفاقية عام 2008، والتي شكلت نقطة تحول جذري في فهم الإعاقة كقضية حقوقية وليست طبية أو رعائية. وتُلزم الاتفاقية الدولة بضمان عدم التمييز، وتوفير الترتيبات التيسيرية المعقولة، وضمان الوصول الشامل، وإشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في السياسات والقرارات التي تمس حياتهم، لتكون المشاركة أساسًا في عملية صنع القرار.

قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (20) لسنة 2017

يُعد هذا القانون أحد أكثر القوانين تقدمًا في المنطقة، بتبنيه صراحة النموذج الحقوقي واعتباره الإعاقة نتيجة تفاعل الشخص مع الحواجز وليس نتيجة "قصور فردي". ويحظر القانون أي شكل من أشكال التمييز على أساس الإعاقة أو بسببها، ويلزم جميع الجهات - حكومية، وخاصة، ومجتمع مدني - باتخاذ التدابير التي تمنع هذا التمييز.

وجاء القانون ليضع "الدمج" كعنوان رئيسي لكافة الحقوق الدستورية للأشخاص ذوي الإعاقة، ولينتقل بالحماية القانونية من المستوى الشكلي إلى الفعلي من خلال تعريف حرمان الأشخاص ذوي الإعاقة من حقوقهم أو تقييد ممارستهم لها "عنفًا" يعاقب عليه القانون. وهو تعريف يعكس تحولًا عميقًا في الفهم القانوني، ويضع مسؤولية مباشرة على المؤسسات لمنع الإقصاء واتخاذ الخطوات اللازمة لإزالة الحواجز.

ويشكل هذا الإطار الدستوري والقانوني والدولي منظومة مترابطة تُعد الأساس الذي يستند إليه هذا الدليل في طرح منهجيته، وتوجيه توصياته نحو تحقيق دمج فعّال وعملي داخل البرامج والمشاريع الوطنية.