

دليل مقترح للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة

الشخص ذوي الاحتياجات الخاص هو الذي لا يستطيع استغلال مهاراته الجسدية بشكل فعال، فلا داعي للفت نظره بالمعاملة الخاصة التي قد تؤذي مشاعره، ومحاولة التعامل معه بشكل طبيعي كما في حالات الإعاقة غير المرئية التي ترتبط بعضو خارجي ظاهر مثل الأطراف، الرؤية، السمع، الكلام. كما يعد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاص فئة من الفئات الخاصة، وتدرج تحت هذا المصطلح جميع فئات ذوي الاحتياجات الخاصة، سواء كانت بصرياً، سمعياً، عقلياً، جسدياً، تواصلياً، نفسياً ومتعددي الاحتياجات، إلى غير ذلك من أنواع الاحتياجات. وبالتالي، أنواع الإعاقات يُصنّف ذوو الاحتياجات الخاصة إلى عدة أصناف، وهي كما يأتي:

1. ذوو الإعاقة العقلية: تظهر هذه الإعاقة لدى الأطفال منذ سنّ الولادة وحتى الثامنة عشرة، وتكون مرتبطةً بالوظائف الذهنية لدى الطفل، ممّا يتسبّب في معاناته من صعوبات في التعليم أو في أداء المهارات اليومية، وتشمل الإعاقة العقلية كلاً من التصلّب الدرني، ومتلازمة داون، والتوحد الذي يظهر على شكل اضطرابات في النمو، والإدراك، والتواصل مع الآخرين، بالإضافة إلى وجود نقص في التفاعلات الاجتماعية والسلوكية.
2. الإعاقة التعليمية: إنّ الإعاقة التعليمية هي جزء من الإعاقة العقلية، وتظهر بسبب وجود خلل في الجهاز العصبي المركزي، ممّا يظهر على شكل صعوبات في الاستماع، والحديث، والكتابة، والقراءة، والاستدلال، والمهارات الرياضية أو التنظيمية.
3. ذوو الإعاقة الجسدية: هي الإعاقة التي تظهر لوجود سبب مادي، وتؤثر على النشاطات البدنية لدى الإنسان، مثل: الانتقال من مكان إلى آخر، أو تؤثر على العضلات العصبية

- التي تشمل الكوادر، والشلل النصفي، وضمور العضلات، والتهاب مفاصل الظهر، وتشوهات الأطراف، ومرض الأعصاب الحركية، ووجود خلل في تكوين العظام، ومرض أتاكسيا.
4. ذوو الإعاقة الدماغية: هي إحدى الإعاقات التي تُلحق الضرر بالدماغ بعد ولادة الطفل، مما يتسبب في التدهور البدني، أو المعرفي، أو العاطفي لدى الطفل، وقد يكون سبباً للإصابة بأورام الدماغ، أو التسمم، أو السكتات الدماغية، أو الأمراض العصبية، أو مرض نقص الأكسجين.
5. الإعاقات العصبية: هي الإعاقات التي تظهر في الجهاز العصبي لدى الأطفال بعد ولادتهم، وتشمل أمراض الزهايمر، والصرع العضوي، والباركنسون، والتصلب المتعدد.
6. الإعاقات البصرية: هي الإعاقة التي تظهر بسبب ضعف الحواس، وترتبط بشكل وثيق بالاتصال والمشاركة الاجتماعية.
7. الإعاقات السمعية: تشمل ضعف السمع، أو فقدانه، أو الصمم.
8. إعاقات التخاطب: تشمل هذه الإعاقة عدم القدرة على الكلام، أو صعوبة في الفهم.
9. الإعاقات النفسية: تشمل أنماط السلوك التي تُضعف الأداء الشخصي أو الاجتماعي، وتشمل مرض الفصام، واضطرابات القلق، والاضطرابات العاطفية، والإجهاد، والذهان، والاكنتاب، واضطرابات التكيف.
10. إعاقات تأخر النمو: تظهر هذه الإعاقات لدى الأطفال ما بين سنّ الولادة إلى خمس سنوات، ولم يوجد لها أي تشخيص معين إلى الآن.

كيفية التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة حسب نوع الإعاقة؟

بشكل عام،،،

1. لا تحاول التركيز بشدة مع الشخص الأبكم محاولاً فهمه أو الإسراع في إمساك ذراع شخص كفيف أو الكرسي المتحرك لشخص لا يستطيع الحركة. والأصح في ذلك كله، إذا وجدت شخصاً يعاني من صعوبة عليك بسؤاله بطريقة أدبية حول إمكانية تقديم المساعدة وما الذي يريده بالضبط.
2. لا تعلق بأية ملاحظات شخصية قد تأتي بالتأثير السلبي النفسي لذوي الإحتياج الخاص.
3. لا تحاول توجيه أسئلة شخصية تمس الشخص الذي يتأثر بإعاقة ما.
4. إذا أراد الشخص ذوي الاحتياجات الخاص أن يتحدث عن حالته والظروف التي يمر بها فمن حقه هذا، لكن لا تحاول سؤاله عن أى شئ يتعلق بأحواله الصحية مطلقاً فهو يبذل قصارى جهده من أجل النسيان.

كيف تتعامل مع الشخص الأصم أو الذى يعاني من ضعف في السمع؟

توجد درجات عديدة للصمم، من صمم جزئى في أذن واحدة الى صمم كلى في كلا الأذنين.

1. في حالة الصمم في أذن واحدة:

ينبغي الجلوس بجانب الأذن السليمة حتى يستطيع سماعك، و عدم الجلوس أمام الشخص،
أى وجهاً لوجه.

2. في حالة الصمم الكامل:

الطريقة الوحيدة للاتصال هي الاتصال المرئي من خلال قراءة الشفاه أو لغة الإشارة مع ملاحظة التالي:-

- عندما تتحدث ينبغي أن يكون ذلك ببطء وبوضوح، لا تتبالغ في حركة الشفاه لأنها قد تربك الشخص الذي تعلم أن يقرأ حركة الشفاه الطبيعية.
- لا ترفع الصوت لجذب الانتباه، فهذا لا يجدي لأن الشخص ليس بوسعه سماعك مهما رفعت من نبرة صوتك، كما أن الصوت المرتفع يشوش على أجهزة المساعدة السمعية والتي لا تعمل بكفاءة إلا مع نبرات الصوت الطبيعية.
- كن صبوراً عندما تتحدث أو عندما تكرر الكلمات أو تعيد صياغتها مرة أخرى.
- حاول أن تكون مستشعراً بردود أفعالهم في المواقف، لأن الضغط الزائد على الشخص ممن يحيطون به يؤدي إلى النتائج العكسية.
- اجعلهم يشاركون في الحديث والمناقشات كأنه فرد طبيعي.

كيف تتصرف مع الشخص الذي يعاني من إعاقة بصرية؟

- قد تجد نفسك في بعض الأحيان تتحدث مع الشخص الفاقد لبصره بصوت مرتفع، ولا تعرف كيف تتصرف بشكل طبيعي معه.
- عليك أن تضع في اعتبارك أن هذا الشخص هو فرد عادى وطبيعي مثلك تماماً. وأن جميع حواسه الأخرى تعمل بكفاءة بالغة، بل أكثر من الشخص الطبيعي لتعويض الخلل الذي يوجد لديه.

- عندما تتحدث ينبغي أن يكون ذلك بالنبرة العادية.
- لا تتجنب استخدام كلمة (يرى)، لأن الشخص الفاقد لبصره يستخدمها مثل أى شخص آخر.
- إذا كنت ستجلس في حجرة معه، فمن الذوق أن تصف الحجرة بمكوناتها والأشخاص الموجودين فيها.
- من اللائق أن تسأل الشخص الكفيف إذا كان يريد المساعدة في عبور الشارع لكن لا تمسك بذراعه أو تفرض عليه المساعدة بدون سؤاله أولاً عما إذا كان سيوافق على ذلك أم لا.
- إذا سألك عن المساعدة وتركه هو من يقوم الإمساك بذراعك لا تمسك أنت به.
- عندما تسير معه عليك بتنبهه الى أية عقبات توجد أمامه من درجة سلم على سبيل المثال، أو الانعطاف حول زاوية.
- إذا كان بصحته أي من الوسائل المساعدة للحركة له لا تحاول اللعب معه أو مضايقته بأي طريقة من الطرق، لأن أمان الشخص الكفيف يعتمد كلية في هذه الحالة على الوسيلة المساعدة الذي يرفقته.

كيف تتصرف مع الشخص الذي يعاني من إعاقة حركياً؟

- ❖ لا تقدم المساعدة للمعاق حركياً إلا في حالة طلب منك.
- ❖ نفذ التعليمات التي يطلبها منك المعاق خاصة إذا كنت تتعامل معه للمرة الأولى.
- ❖ تجنب التعامل مع المعاق حركياً بشكل مفاجئ.
- ❖ احرص على كرسي المعاق حركياً، فهو بالنسبة له من أهم وأثمن الأشياء.

❖ في حالة احتاج المعاق حركياً مساعدة عند ركوبه السيارة لا بد من وضع يد المرافق له تحت إبطيه ورفعها إلى السيارة.

كيف تتصرف مع الشخص ذوي الاحتياجات الخاصة من الكبار؟

هناك بعض القواعد التي يجب اتباعها عند التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة من الكبار والبالغين:

1. رسم الابتسامة عند التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة.
2. تجنّب التحديق أو إظهار أي ردّ فعل عند رؤية أي شخص من ذوي الاحتياجات الخاصة، وذلك لتجنّب إحراجهم.
3. سؤال ذوي الاحتياجات الخاصة في حال حاجتهم إلى المساعدة، وتجنّب أخذ زمام المبادرة دون علمهم، لئلا يشعروا بالشفقة.
4. التحدث مع ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل إيجابي، والابتعاد تماماً عن التذمر أو التحدث عن المشاكل الخاصة.
5. في حال كان الشخص من ذوي الإعاقات السمعية، فيجب التريث على كتفه من أجل لفت انتباهه، ثمّ التحدث معه بتمهّل وبشكل واضح.
6. في حال كان الشخص من المُقعدين، فيجب الجلوس عند التحدث معه، وذلك ليكون المُتحدّث على مستوى الشخص المُقعّد.
7. في حال كان الشخص من ذوي الإعاقات البصرية، فمن الأفضل لمس يده ليعرف أنّ هناك من يتحدّث معه، ويُفضّل وصف المكان الذي يتمّ التواجد فيه، مع ذكر أسماء الأشخاص الموجودين هناك.

كيف تتصرف مع الشخص ذوي الاحتياجات الخاصة من الصغار والمراهقين؟

هناك عدّة طرق للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة من الأطفال الصّغار والمراهقين، وتتمثّل تلك الطرق فيما يأتي:

1. عدم الخوف من الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة؛ لأنّ وجود إعاقة ما لا يعني أنّ الأمر مُخيف.

2. التعامل معهم بطريقة طبيعيّة؛ وذلك لأنّ بعض الأطفال والمراهقين يشكون أنّ لديهم شعوراً غير واثق تجاه إعاقتهم، لذا يجب التعامل معهم بشكل هادئ وطبيعي.

3. التكلّم مع الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة بذات الطريقة التي يتمّ بها التحدث مع أي طفل طبيعي آخر، دون استخدام أيّ تعبيرات طفولية أو نبرة صوت غير مناسبة معهم.

4. التعرّف على نقاط القوة لديهم، ثمّ تشجيعهم على إظهار مواهبهم، والتعامل معهم بذات الطريقة التي يتمّ التعامل بها مع أندادهم الطبيعيين.

5. إتاحة المجال أمامهم من أجل مساندة من حولهم من الأشخاص؛ سواءً كان ذلك باحتضان إنسان محتاج للعاطفة، أو تقديم المساعدة في حال احتاج أحدهم مساعدةً في حلّ الواجبات المدرسيّة.

6. النظر إليهم بالطريقة التي يودّون من الآخرين رؤيتهم بها، مع مراعاة احتياجاتهم والاستماع لهم.

7. التعرّف على ماهية الإعاقة المُصاب بها الطفل، وتحديد الآلية المناسبة للتعامل معه.

8. احترام اختلاف الطفل عن الآخرين، مع تعليمه ألا يخجل من الأدوات التي يستخدمها، وألا يحاول الظهور بشكل طبيعي كباقي رفاقه، بل عليه تقبل حاله وإعاقته، كما يجب تعليم من حوله بأن يقبلوا اختلافه عنهم.

9. دعوة الطفل للتعرف على أطفال آخرين ذوي احتياجات خاصة، وتعريفه على قصصهم، مما يساهم في إشعاره بأن الحياة الجيدة ممكنة مع وجود إعاقة.

10. تقبل الطفل كما هو، وتعليمه بأن الكرامة الإنسانية لا تتأثر بوجود الإعاقات لدى الإنسان.

الوسائل والادوات المساعدة التي توفرها كلية الأعمال في جامعة الزيتونة الأردنية لذوي الاحتياج الخاص (الحركية)

لدى حضوركم الى كلية الأعمال بامكانكم طلب المساعدة من خلال الخدمات والادوات المتوفرة:

- مكان خاص للاصطفاف قريب من المدخل.
- ممر مشاة لذوي الاحتياج الخاص وكبار السن.
- كرسي متحرك لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن.
- حمام مجهز لذوي الاحتياج الخاص.
- لوحات اعلانية لعرض برنامج عن اجراءات تقديم الخدمة لذوي الاحتياج الخاص.
- كافة الكادر الوظيفي في جامعة الزيتونة، سواء كانوا من اعضاء الهيئة التدريسية أو الإدارية على أتم الاستعداد بتقديم المساعدة اللازمة لذوي الاحتياج الخاص.



-
- للتقدم بأي شكوى او اقتراح يرجى مراجعة مكتب عميد الكلية أو نائبه او الكتابة على النموذج المخصص لذلك ووضعها في صندوق الشكاوى والاقتراحات.