

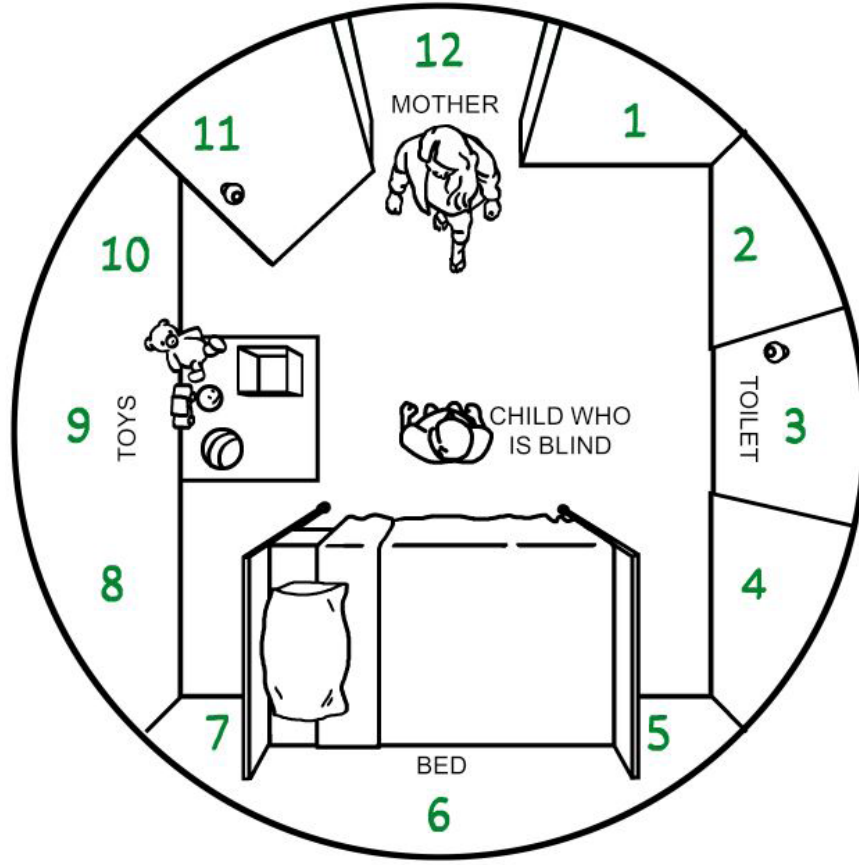
طرق التواصل وتحسين الوصول للخدمات

المصطلحات الشاملة و الرسائل¹

- تستعمل المصطلحات لتحديد الناجيات/الناجين اللواتي يعانون من الاعاقة او التحدث بطرق بإمكانها ان تمكنهم او تضعفهم.
- استعمال المصطلح الشخصي الاولي (مثل، "طفل يعاني من اعاقة" و ليس "طفل معاق"، او "فتاة تعاني من رؤية ضعيفة" بدلاً عن "فتاة عمياء").
- عدم استعمال المصطلحات ذات المفاهيم السلبية مثل، المعاناة او يعاني او ضحية او معاق او نستعمل "صاحب كرسي متحرك" بدلاً من "شخص مقيد بكرسي متحرك".
- يجب استعمال مصطلح "شخص لا يعاني من اعاقة" بدلاً من شخص "اعتيادي" او "طبيعي".
- عدم استخدام الاختصارات للإشارة للأطفال الذين يعانون من الاعاقة (أ.ي.ع) و الاشخاص الذين يعانون من اعاقة (ش.ي.ع).
- استعمال مصطلحات مناسبة لأنواع المختلفة من الاعاقات : الجسدية، رؤية/بصرية، السمعية، ادراكية، والضعف النفسي الاجتماعي.
- تمثيل انواع المجتمع المختلفة بصور النساء والفتيات والرجال والصبية الذين يعانون من اعاقة في معلومات برامج حماية الاطفال المرتبطة وغير المرتبطة بالإعاقة.
- تصنيف الاشخاص الذين يعانون من انواع مختلفة من الاعاقات ضمن مجاميع الاطفال بدلاً من تصنيفهم على حدة او منفصلين عن المجموعة.
- تصوير الناجيات اللواتي يعانون من اعاقة خلال مشاركتهن في الانشطة (مثل الحضور في المساحات الامنة و مساحات التعليم المؤقتة).

التواصل مع الناجين/الناجيات اللواتي يعانون من اعاقة²

- إذا امكن، التحدث للناجية/الناجي والحصول على المعلومات مباشرة منها وليس فقط عن طريق مقدمي الرعاية .
- التحلي بالصبر وعدم افتراض والتأكد من فهم ما افصح عنه الشخص.
- طلب الاذن لإرشاد او لمس الشخص او اجهزته المساعدة مثل الكرسي المتحرك او عصا الشخص الاعمى.
- غالباً ما يستخدمون الاشخاص الذين يعانون من اعاقات سمعية (الصم او صعوبة في السمع). اذا كان الشخص او مقدم الرعاية لا يعرفون لغة الإشارة فيجب استخدام لغة الجسد او المساعدات البصرية او الكلمات الاساسية والتحدث ببطيء و وضوح.
- الحفاظ على التواصل بالعينين وعدم تغطية الفم عند التحدث مع شخص يجيد قراءة الشفاه.
- يجب فعل الاتي مع الاشخاص الذي يعانون من اعاقة بصرية (انعدام الرؤية او ضعفها):
 - شرح الاشياء المحيطة (مثل المساحة الترفيهية للطفل) وتقديم الاشخاص الموجودين.
 - استخدام "طريقة الساعة" لمساعدة الاشخاص على تحديد الناس والاشياء، انظر للشكل الموضح ادناه (مثل قول " يوجد المرحاض باتجاه الساعة الثالثة" اذا كان مباشرة باتجاه اليمين او " توجد الالعاب ما بين الساعة الثامنة والعاشره " اذا كانت على اليسار.



- استخدام تواصل لفظي واضح اذا كان الشخص يعاني من صعوبة في التواصل او فهم الرسائل. حسب الاتي:
 - استعمال الاشياء التي تمثل مختلف الفعاليات لدعم قابلية وفهم الشخص لتوقع حدوث التالي ومساعدته في اتخاذ القرار.
 - مساندة الافراد على صنع كتاب او لوحة او بطاقات مصورة او رسوم مرتبطة بالمشاعر والرد على الاسئلة. يمكن استخدام هذه الوسائل للتواصل حول المشاكل او الصحة او الطعام او اللعب.

3 معلومات التكيف للناجيات/الناجين الذين يعانون من الاعاقات

- اصدار معلومات تخص العنف القائم على النوع الاجتماعي بصيغ مختلفة. حيث يساعد هذا على ضمان وصول وفهم المعلومات من قبل الناجيات اللواتي يعانن من اعاقات جسدية وذهنية وسمعية وبصرية ومقدمي الرعاية.
- تتضمن الصيغ التي يمكن الوصول اليها من قبل الاشخاص الذين يعانون اعاقات بصرية (انعدام وضعف الرؤية) استخدام الخط الكبير في الكتابة على الورق او رسائل على الهاتف (معظم الهواتف الذكية لديها تطبيقات التعليق الصوتي المجانية) او طريقة بريل للمكفوفين والاعلانات الصوتية الاذاعية.
- يمكن للأشخاص الذين يستعملون برامج قراءة الشاشة على اجهزة الحاسوب الوصول ايضاً الى المعلومات الالكترونية (مثل البريد الالكتروني وصيغ الملفات النصية)
- تتضمن الصيغ التي يمكن الوصول اليها من قبل الاشخاص الذين يعانون من اعاقة في السمع (ضعف او انعدام السمع) معلومات مطبوعة ورسائل نصية وتسميات توضيحية وترجمة لغة الإشارة من اجل الاجتماعات او الاعلانات التلفزيونية.

- تتضمن الصيغ التي يمكن الوصول إليها من قبل الأشخاص الذين يعانون إعاقات ذهنية لغة بسيطة و إشارات بصرية مثل الصور التوضيحية والرسومات والصور والرسوم على المواد المطبوعة.

البنى التحتية القابلة للوصول⁴

تتعلق نصائح الوصول هذه بتحديد والتغلب على الحواجز الجسدية في بيئة المحيطة والبنى التحتية.

- ان مبدأ الوصول مبني على اساس ريكو RECU : يمكن للأشخاص الذين يعانون من أي نوع من الاعاقة الوصول والدخول والانتشار واستعمال أي مؤسسة مرتبطة بالحماية بحرك مستمرة (على سبيل المثال دون مواجهة حواجز).
- استعمال لغة بسيطة والصور وتباين الالوان والصور التوضيحية وعناصر لمسية.
- اجراء فحص امكانية الوصول الى الاماكن الملائمة للأطفال وجميع مؤسسات حماية الاطفال.
- اشراك الناجين/الناجيات الذين يعانون من اعاقة في فحوصات امكانية الوصول. التحرك في البيئة والمؤسسات مع الأشخاص الذين يعانون انواع مختلفة من الاعاقات لتحديد العقبات والحصول على اقتراحاتهم من اجل التحسين.

سيناريو⁵

سيناريو⁵ : امرأة وحيدة تعاني من صعوبة في التحرك ولا تستطيع ايجاد عمل لائق ولديها دخل قليل من خلال بيع المواد البلاستيكية المعاد تدويرها. جاءها رجل في يوم ما و عرض عليها مساعدته حيث تأخذ منه الطعام والمال. وبعد مرور اسبوع جاء ليقول لها انه لن يقوم بمساعدتها الا اذا مارست الجنس معه. حينها قامت بممارسة الجنس معه.

اسئلة:

- "اذا بلغ الشخص الذي يعاني من اعاقة المذكور بالقصة كونه/كونها تعرضت لهذا النوع من العنف، كيف تعتقد ستكون ردود افعال الناس؟"
- "هل تقوم الناجيات اللواتي يعانن من اعاقة بمشاركة تجارب كهذه مع اشخاص اخرين؟ ما الذي يجعله من الصعب عليهم فعل ذلك؟"
- "اين يذهب الشخص للحصول على مساعدة مناسبة؟ ما نوع المساعدة والدعم التي بإمكان الناجية الحصول عليها؟"
- "هل من المحتمل لهذه الناجية ان تبحث على هذا النوع من المساعدة؟ ماذا قد يمنعه/يمنعه من البحث و الحصول على المساعدة؟"
- "ما الذي يمكن فعله لتحديد هذه الحواجز ولتسهيل الوصول؟"

دراسة حالة- سابين 6

تبلغ سابين 13 عاماً وتعاين من اعاقة ذهنية. تقول والدتها "انها نشيطة جداً"، تحب الرقص والرسم وتذهب دائماً لزيارة الجيران. ترغب دائماً بتعلم شيء جديد. اعتادت سابين ان الذهاب الى المدرسة لكن الان هي لا تجد احد ليذهب معها الى المدرسة. تحب سابين الخروج حتى عندما يحل الظلام. منذ شهر ، ذهبت سابين الى منزل الجيران وعندما عادت لاحظت والدتها انها تبدو مختلفة، سالتها والدتها عما حصل، فشرحت ان بعض الصبية قاموا بخلع سروالها واخبروها انهم في المرة القادمة سيلعبون "دور الزوج والزوجة". منعتها والدتها من زيارة منزل جيرانهم حيث يوجد هنالك رجال و صبية لأنها تشعر ان سابين ستفعل كل ما يقال لها. حضرت سابين اجتماعاً مع والدتها حيث تحدثوا عن العنف مع النساء الاخريات لكن يبدو انها لم تبدي أي اهتمام- فهي كانت تفضل ممارسة الرسم.

* فيما يلي نموذج أولي لخطة عمل إدارة حالة "سابين". يجب على الباحثات الاجتماعيات استعمال جميع أدوات المتابعة وخطة عمل الحالة الأساسية للوكالات عند العمل مع الناجيات وأولئك المعرضين لخطر التعرض لعنف قائم على النوع الاجتماعي. **تخطيط عمل الحالة**

المدة	من	الهدف/ نقطة العمل
ضمن الأسبوع الأول	الباحثة الاجتماعية	تحديد أذا كانت سابين بحاجة وبرغبة الى المتابعة الطبية: ■ عقد اجتماعات متعددة مع سابين ووالدتها - بشكل منفصل ومعا - لبناء الثقة ومعرفة المزيد عن الحادث ، وكيفية التواصل بشكل أفضل مع سابين ، وما هي اهتماماتها الأخرى. ■ في حال تعرض سابين للاغتصاب ، يجب مناقشة المشاكل الصحية المحتملة ونوع الخدمات الطبية التي قد تكون متاحة لها. ■ تحديد احتياجات الدعم النفسي والاجتماعي لكل من سابين ووالدتها. ■ يجب القيام بإحالات مناسبة للدعم الصحي والنفسي، عند موافقة الناجية. ■ يجب اللقاء مع موفري الخدمات مسبقاً للتأكد من عدم حدوث استجاب غير ضروري لسابين. ■ تحديد ما اذا كانت سابين ترغب بحضورك معها في اللقاءات الأولى.
ضمن الأسابيع الثلاثة	ترشد الباحثة الاجتماعية مع/ أعمال من سابين والعاملات الاجتماعيات	زيادة وعي سابين حول العنف القائم على النوع الاجتماعي: ■ تتعاون الباحثات الاجتماعيات مع العاملات الاجتماعيات لعقد جلسة توعية خاصة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي – تعمل بشكل انفرادي مع سابين بهدف مساعدتها على فهم الاختلافات بين طريقة اللمس الجيدة والسيئة وتحديد الأشخاص الموثوقين بهم الذي يمكنها الذهاب اليهم لتوجيه الأسئلة أو المخاوف. ■ على الباحثة الاجتماعية الاستمرار بزيارة سابين ووالدتها بانتظام لتطوير وتعزيز الدروس الرئيسية (على سبيل المثال كيفية التخفيف من المخاطر ، من

أسبوعياً لمدة تصل الى 8 أسابيع

هم الأشخاص الذين تستطيع أو لا يستطيع الوثوق بهم ، من الذي تخبرهم إذا كانت تواجه مشكلة ...)	ترشد الباحثة الاجتماعية مع/ أعمال من سابين.	
إذا كانت سابين ترغب بالمشاركة في الأنشطة مع غيرها من الفتيات القاصرات: ■ تحديد أنشطة الفتيات القاصرات المحلية واخذ سابين لكل منهم لمعرفة المزيد – عندها يمكنها أن تقرر أي واحدة تفضل. ■ العمل مع سابين لتحديد صديق موثوق به قد تحضر هذه الأنشطة معها. ■ تحديد خيارات وسائل النقل الأمنة. ■ إطلاع ميسري خدمات مجاميع الفتيات القاصرات على قابليات ومهارات سابين – ما يعجبها ولا يعجبها. ■ الانتقال الى مجموعة – إجراء المتابعة والمراقبة.	الباحثة الاجتماعية الباحثة الاجتماعية مع والدة سابين الباحثة الاجتماعية مع مسهلي الخدمات. الباحثة الاجتماعية مع ميسري الخدمات ووالدة سابين الباحثة الاجتماعية	ضمن 3 أسابيع
ذهاب سابين الى المدرسة: ■ تقوم الباحثة الاجتماعية ووالدة سابين بالتنسيق مع المدرسة المحلية للمساعدة على تطوير خطة لمرافقة سابين من وإلى الصفوف - توضيح للمرشد المدرسي أهمية تسجيلها وبناء شبكات أقران أقوى.	الباحثة الاجتماعية مع والدة سابين.	ضمن شهرين
يشارك المجتمع بشكل أكبر في تعزيز الأمن وتخفيف مخاطر الحماية للأطفال في المجتمع: ■ تخطط الباحثات الاجتماعيات في المنطقة الحالية الى جلسات زيادة التوعية حول العنف القائم على النوع الاجتماعي والتي تستهدف بالتحديد الصبية القاصرين في المجتمع. ■ تعمل منظمات الأشخاص الذين يعانون من إعاقة على زيادة الوعي بخصوص حقوق الأشخاص الذين يعانون من إعاقات ذهنية.	العاملات الاجتماعيات. جمعيات الأشخاص الذين يعانون من إعاقة	ضمن شهرين

المصادر والموارد

- لجنة الأنقاذ الدولية/ لجنة شؤون المرأة (2015) ["I see that it is possible" Building capacity for disability inclusion in Gender-Based Violence Programming in Humanitarian Settings.](#)
- لجنة الأنقاذ الدولية/ لجنة شؤون المرأة (2015) [Building capacity for disability inclusion in Gender-Based Violence Programming in Humanitarian Settings – A Toolkit for GBV Practitioners.](#)
- لجنة شؤون المرأة (2018) [Guidance on Disability Inclusion for GBV Partners in Lebanon: Case Management of Survivors & At-risk Women, Children and Youth with Disabilities.](#)
- لجنة شؤون المرأة (2016) [Gender-based Violence Against Children and Youth with Disabilities Toolkit](#)
- وكالة الأمم المتحدة المسؤولة عن برامج تعليم وصحة الأطفال (2017) [Including children with disabilities in humanitarian action – Child Protection.](#)
- جمعية العمر و الإعاقة (2018) [Humanitarian inclusion standards for older people and people with disabilities.](#)

1 مقتبس من وكالة الأمم المتحدة المسؤولة عن برامج تعليم وصحة الأطفال (2017) بما في ذلك الأطفال ذوي الإعاقة في العمل الإنساني - حماية الطفل

2 مقتبس من (وكالة الأمم المتحدة المسؤولة عن برامج تعليم وصحة الأطفال 2017) بما في ذلك الأطفال ذوي الإعاقة في العمل الإنساني - حماية الطفل

3 مقتبس من وكالة الأمم المتحدة المسؤولة عن برامج تعليم وصحة الأطفال (2017) بما في ذلك الأطفال ذوي الإعاقة في العمل الإنساني - حماية الطفل

4 مقتبس من وكالة الأمم المتحدة المسؤولة عن برامج تعليم وصحة الأطفال (2017) بما في ذلك الأطفال ذوي الإعاقة في العمل الإنساني - حماية الطفل

5 مقتبس من مجموعة أدوات العنف القائم على النوع الاجتماعي والإعاقة- <https://gbvresponders.org/response/disability-inclusion-2/>

6 مقتبس من إرشادات إشراك الأشخاص الذين يعانون من إعاقة في العنف القائم على النوع الاجتماعي للشركاء في لبنان: إدارة حالات الناجين والنساء المعرضات للخطر والأطفال والشباب ذوي الإعاقة , <https://www.womensrefugeecommission.org/populations/disabilities/research-and-resources/1587-disability-inclusion-gbv-lebanon-case-management>

