

نصائح التواصل

مرحبًا، أنا إيلا



مرحبًا، أنا أليكس



كلانا نعمل لدى المجلس المعني بشؤون الإعاقة الذهنية
(Council for Intellectual Disability (CID))



Council for
Intellectual Disability



إليك نصائح التواصل الخاصة بنا والمعدّة لمن يقضون وقتًا مع أشخاص ذوي
إعاقة ذهنية.

الهدف من هذه النصائح هي أن تكون دليلًا، فكل شخص يتميز عن غيره. نحن الأقدر على توضيح الطريقة التي نرغب أن
تتواصل بها معنا. فقط اسأل، وسنكون ممتنين لذلك.

يُستخدم مصطلح الإعاقة الذهنية لوصف انخفاض القدرة على فهم المعلومات الجديدة أو المعقدة واستيعابها وتعلّم مهارات جديدة وتطبيقها.

تذكر، الإعاقة التي نعاني منها تمثل جزءًا واحدًا فقط من هويتنا. فخيرتنا الحياتية وذاؤنا العاطفي وتعليمنا وعائلتنا والدعم الذي نحظى به وشخصيتنا، عوامل تساهم في تحديد هويتنا والأشياء المهمة بالنسبة لنا.

التواصل أمر أساسي ليس للحصول على المعلومات فحسب، بل تكمن أهميته أيضًا في شعورنا بالمشاركة والارتياح وبأن آراءنا مسموعة.

تخصيص الوقت لضمان تيسير التواصل يعني أننا مشمولون. كما يعني أنه يمكننا فهم ما يحدث.

نأمل أن تجد نصائحنا مفيدة، وأن تتاح لك الفرصة للاستفادة منها لجعل مجتمعك أكثر شمولاً واستيعاباً للأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية.



نصائح



1. لغة جسدك مهمة

لماذا؟ يمكن أن تؤثر الطريقة التي تتصرف بها على مدى شعورنا بالارتياح. من الأمثلة الجيدة: اجلس باسترخاء وحافظ على وضعية جسمك بطريقة تعبر عن الانفتاح. حاول عدم عقد ذراعيك. تصرف باحترافية، ولكن كن ودودًا.



2. ابذل جهدًا لفهمنا

حدد الأشياء المشتركة. كن ودودًا. حافظ على حسن التواصل البصري. لماذا؟ يُعتبر تحديد القواسم المشتركة أمر مهم للشعور بالارتياح والأمان والمساواة. فالنظر إلينا يجعلنا نشعر بأننا مرئيون. من الأمثلة الجيدة: إذا طرحت علينا سؤالاً، فانظر إلينا. ابدأ الحديث بأسئلة "لكسر الجليد" حتى نتمكن من التعرف على بعضنا البعض. اطرح أسئلة مثل "ما هي اهتماماتك؟" أو "أنا أحب كرة القدم، هل تتابع رياضة معينة؟"





3. امنحنا الوقت



من المهم التحلي بالصبر والانتظار والاستماع. تحدث بهدوء ووضوح. ففي التأني السلامة وفي العجلة الندامة. لماذا؟ قد يستغرق الأمر بعض الوقت لاستيعاب ما يُقال ومن ثم صياغة ردنا. من الأمثلة الجيدة: بعد طرح السؤال، اسأل عما إذا كنا قد فهمناه وما إذا كنا بحاجة إلى وقت للإجابة. كن على استعداد للجلوس بصمت لبعض الوقت لمنحنا الوقت لاستيعاب سؤالك والتوصل إلى رد. قد تضطر للانتظار لمدة 5 دقائق أو أكثر.

4. اشرح الأمور باللغة المستخدمة في الحياة اليومية



لماذا؟ يصعب فهم الكلمات الكبيرة والمصطلحات المعقدة. من الأمثلة الجيدة: اسألنا ما إذا كنا نعرف أو نفهم الكلمة أو المصطلح الذي نستخدمه. إذا كانت هناك كلمة أخرى وأبسط يمكن استخدامها، فاستخدمها. إذا لم تكن هناك كلمة أو مصطلح آخر، فاشرح لنا المعنى. ذكرنا بالمعنى في بضع مرات أخرى عند استخدامها.

5. قسّم الأفكار الكبيرة إلى أجزاء بسيطة



لا تُفرط في تزويدنا بالمعلومات. لماذا؟ قد يكون من الصعب متابعة المحادثة عندما يتم تقديم الكثير من المعلومات في فترة زمنية قصيرة. من الأمثلة الجيدة: توقف باستمرار لتسأل عما إذا كنا نفهم أو إذا كنا بحاجة إلى بضع دقائق من الصمت للتفكير. يمكن أن يساعدنا استخدام الصور أو الرسوم التوضيحية على متابعة ما يُقال أو فهمه بشكل أفضل.



نصائح



6. موضوع واحد في كل مرة



تحدث عن موضوع واحد وأكمله قبل أن تبدأ بموضوع آخر. نوه بوضوح بأنك ستنتقل إلى موضوع آخر. لماذا؟ من السهل جداً أن نفقد القدرة على تتبع ما يُقال. عندما يحدث ذلك، يمكن أن نشعر بالإقصاء والانزعاج والارتباك.

من الأمثلة الجيدة: بعد الانتهاء من موضوع ما، أخبرنا بذلك ثم تأكد أننا على ما يرام. اعرض علينا أخذ استراحة لمدة 5 إلى 10 دقائق لمنحنا الوقت لاستيعاب ما قيل.

7. احرص على التواصل معنا باستمرار



تأكد من أننا نفهم ما تقوله.

لماذا؟ قد يكون من الصعب أو المحرج بالنسبة لنا أن نوقفك لنخبرك بأننا لم نفهم.

من الأمثلة الجيدة: أثناء المحادثة، تحقق بانتظام للتأكد مما إذا كنا نتابعك. تتمثل إحدى الطرق الجيدة لمعرفة ما إذا كنا نفهمك في أن تطلب منا أن نشرح لك ما نعتقد أنك قلته.

8. كرّر المعلومات الجديدة



لماذا؟ تذكّر المعلومات الجديدة واستيعابها يستغرق وقتاً.

التكرار يساعدنا على التذكّر.

من الأمثلة الجيدة: إذا كانت المعلومات مهمة، كررها عدة مرات بطرق مختلفة. أرسل لنا رسالة أو بريداً إلكترونياً بهدف المتابعة مع ملخص للنقاط الرئيسية بلغة إنجليزية سهلة أو بسيطة.



نصائح



9. اطرح أسئلة غير محددة الإجابات

لماذا؟ سيساعدك ذلك على معرفة المزيد عنا. إذا طرحت سؤالاً جوابه نعم/لا، فمن المرجح أن نختار الإجابة التي نعتقد أنك تريد سماعها.
من الأمثلة الجيدة: أسئلة مثل "كيف يمكنني مساعدتك؟" أو "أخبرني عن..." تمنحنا الفرصة لسرد قصتنا.



10. تحقق دائماً مما إذا كنا نرغب في وجود شخص داعم

قد يكون الشخص الداعم مقدم رعاية أو أحد أفراد الأسرة أو صديقاً أو شخصاً داعماً آخر.
لماذا؟ لدينا الحق في اختيار من يحضر إلى مواعيدنا أو اجتماعاتنا.
من الأمثلة الجيدة: رَحَب بنا ثم اسألنا عما نريد أن ينضم إلينا خلال محادثتنا.



11. مزيد من الاهتمام والصبر عند التواصل عبر الهاتف

لماذا؟ قد نجد صعوبة في التحدث عبر الهاتف ما لم نكن نعرف الشخص المتحدث على الطرف الآخر جيداً. لا يمكنك قراءة تعبيرات الوجه أو لغة الجسد عبر الهاتف.
من الأمثلة الجيدة: تأكد من منحنا وقتاً إضافياً لاستيعاب وفهم ما نقوله. اسأل ما إذا كانت المكالمة الهاتفية تناسبنا. إذا لم تكن كذلك، فابحث عن طريقة أخرى للتواصل.





نصائح



12. استخدم الصور عندما تستطيع

لماذا؟ يمكن للصور أن تساعد على توضيح الكلمات الصعبة وتعزيز ما تقوله.
من الأمثلة الجيدة: استخدم الصور للمساعدة على توضيح مفهوم صعب مثل "التباعد الاجتماعي".



13. قدم لنا أكبر قدر ممكن من المعلومات في صيغة تسهل قراءتها (Easy Read)

- لماذا؟ المعلومات الميسرة هي حق من حقوق الإنسان.
من الأمثلة الجيدة: لتحويل شيء ما إلى صيغة تسهل قراءتها:
- استخدم اللغة المستخدمة في الحياة اليومية
 - قم بتضمين المعلومات الضرورية فقط
 - حجم الخط 14 والمسافة بين السطور 1.5
 - العناوين بخط عريض لتوجيه القارئ
 - موضوع جديد = سطر جديد أو صفحة جديدة
 - استخدم الصور لتوضيح ما تقوله



14. اسألنا

وأخيرًا، تذكر، لا تتردد أن تسألنا عن كيفية تواصلنا. سنقدر ذلك كثيرًا.



اتصل بالمجلس المعني بشؤون الإعاقة الذهنية ((Council for Intellectual Disability (CID))
على الرقم 1800 424 065 للاستفسار عن التدريب على Easy Read وخدمة الترجمة.

هذه المعلومات ممولة من قبل الوكالة الوطنية لتأمين الإعاقة (National Disability Insurance Agency).