إتيكيت التعامل مع ذوي الإحتياجات الخاصة



إنّ ذوي الإحتياجات الخاصة هم الأشخاص الذين لا يستطيعون إستغلال مهاراتهم الجسدية والحسية بشكل كامل وفاعل بسبب إعاقة ما قد يكونون ولدوا أو أصيبوا بها، لذا فهم بحاجة إلى مَن يتفهم وضعهم ويساعدهم على التأقلم مع المجتمع بطريقة تخلو من الإيذاء لمشاعرهم، وهذا يتطلب مهارة معيّنة وتصرف لائقاً.

خبيرة الإتيكيت نايري ماركريان قدمت لنا النصائح التالية للتعامل مع أي شخص نصادفه في حياتنا اليومية من ذوي الإحتياجات الخاصة. في البداية تؤكد ماركريان ضرورة دمج ذوي الإحتياجات الخاصة في المجتمع، لأن مشكلتهم لا تعني عدم تمكنهم من القيام بأعمال معيّنة، ويجب أن يتم دمجهم في المجتمع بطريقة لائقة ومحترمة، وكل بما يناسب مهاراته. وتقول: تحتم علينا قواعد الإتيكيت واللياقة، عدم فرض أنفسنا على الشخص إذا وجدنا أنّه بحاجة لمساعدة معيّنة، بل محاولة الإستئذان منه قبل تقديم المساعدة، ومن ثمّ مساعدته بالطريقة التي يطلبها. وتقديم المساعدة هنا يجب أن يتم بطريقة تخلو من الشفقة أو التعليقات الجارحة، بل التعامل بكل واقعية وإحترام، فنظرات الشفقة والإستهجان ستجرح الشخص المقابل جرحاً أليماً، كما أنّه من غير اللائق إطالة النظر إلى الشخص من ذوي الإحتياجات الخاصة

لذات السبب، حتى إن نعته بصفة (معاق) هو أيضاً أمر يسبب الحساسية المفرطة، بل يجب أن يقال عنه لديه إحتياجات خاصة (Needs Special). - محور الحديث: تؤكد نايري ضرورة الإبتعاد عن توجيه أسئلة شخصية، وترك المجال له ليتحدث عن نفسه إذا أراد هو ذلك، ومراعات ألا يكون هو أو إعاقته محور الحديث، فالأسئلة غالباً ما تكون مكررة من قبل أناس كثر مثل لماذا حصل لك هذا؟ وما سبب إعاقتك؟ وكل هذه الأسئلة تسبب إحراجاً كبيراً للشخص المجيب، خاصة في وجود مجموعة من المستمعين. كما تفضل نايري الإبتعاد قدر الإمكان عن تقديم النصائح، أو إقتراحات عن طرق العلاج الشعبية أو الطبية. - ضعف السمع: أمّا بالنسبة لمن يعاني ضعفاً في السمع، فينبغي الجلوس ناحية الأذن السليمة حتى يتمكن الشخص ما سماعك، وعدم الجلوس أمامه وجهاً لوجه، مع مراعاة عدم الصراخ، بل إكتشاف نبرة الصوت المناسبة له. وإذا كان الشخص يضع سماعة طبية علينا التحدث بنبرة طبيعية مع الإقتراب منه بصورة كافية. وفي الأماكن العامة، تحتم قواعد الإتيكيت إعطاء الشخص الذي يعاني إحتياجات خاصة الأولوية في كل شيء، سواء حين دخوله المطعم أو عدم تركه في الطابور في السوبر ماركت على سبيل المثال. وإن كان الشخص جالساً على كرسي متحرك، وينتظر المصعد، فلابدّ من الدخول أوّلاً وسؤاله عن الطابق الذي ينوي الصعود إليه وتقوم بنفسك بالضغط على لوحة التحكم ومن ثمّ الخروج من المصعد إن كنت تنوي المساعدة فقط. وإذا سألك عن المساعدة اتركه يقم بالإمساك بذراعك ولا تمسك أنت به. أمّا إذا وقع عن الكرسي المتحرك لسبب ما، فيجب إبعاد الناس من حوله، وسؤاله عن الطريقة التي يجب مساعدته بها حتى لا نتسبب في إيذائه جسدياً. - الصراحة مطلوبة: وفي المقابل، فإن نايري ترى أنّ الصراحة مطلوبة عند التقدم للوظيفة من جانب الشخص الذي يعاني صعوبات معيّنة أو لديه إحتياجات خاصة، عليه ألا يخفي أي مشكلة يعانيها عند المقابلة، وعلى الرغم من أنّ هذا وحده سبب كافٍ لعدم قبول المدير للتوظيف للأسف في بلداننا العربية، فإنّ البلاد الأجنبية تراها مدعاة للفخر في دمجهم مع زملائهم في العمل. كما على المتقدم للوظيفة أيضاً شرح صعوبة أو سهولة إستخدام المراحيض في العمل، وبالمقابل يجب مراعاة نفس النصائح أعلاه ما بين زملاء العمل وزميلهم من ذوي الإحتياجات الخاصة، وأن يظهروا له المودة ويتعاملوا معه بشكل طبيعي جدّاً كغيره من الزملاء، من دون نظرات الشفقة والعطف لأنّ هذا سينعكس سلباً على أدائه الوظيفي. - تحديات معيشية: بعض البلاد وفرت البنية التحتية اللازمة لدمج ذوي الإحتياجات الخاصة في المجتمع، إلا أن نايري تعترف أن أغلبيتها لا تزال بدائية جدّاً، إبتداء من الممرات في المراكز التجارية والتي تصمم بطريقة غير عملية، كأن تكون عالية بحيث يصعب على الشخص الذي يستخدم الكرسي المتحرك التحرك بسهولة عليها، إلى مشكلة المراحيض في الأماكن العامة حيث يندر توافر مراحيض خاصة بذوي الإعاقات الحركية، إضافة إلى مشكلة

المواصلات العامة والتي لم تصمم لإستيعاب هذه الفئة من المجتمع بسهولة، الأمر الذي يسبب إحراجاً وإرباكاً عند الصعود والنزول.