







سازمان بحسبیرتی کشور  
معاونت امور توانبخشی

## چگونگی تعامل با افراد معلول

نویسندگان:

دکتر سید علی محمد یکتامرام

رضا غلامی سلطان مرادی

سرشناسنامه: یکتامرام، سید علی محمد، ۱۳۲۹-  
عنوان و نام پدیدآور: چگونگی تعامل با افراد معلول/نویسندگان سید علی محمد  
یکتامرام، رضا غلامی سلطان مرادی.  
مشخصات نشر: تهران: سازمان بهزیستی کشور، اداره کل روابط عمومی، ۱۳۸۸.  
مشخصات ظاهری: ۳۹ ص: مصور.  
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۵۱۷-۰۱-۹  
وضعیت فهرست نویسی: فیبا  
یادداشت: کتابنامه: ص. ۳۹.  
موضوع: آداب معاشرت  
موضوع: معلولان  
موضوع: روابط بین اشخاص  
شناسه افزوده: غلامی سلطان مرادی، رضا، ۱۳۴۱-  
شناسه افزوده: سازمان بهزیستی کشور. اداره کل روابط عمومی  
رده بندی کنگره: ۱۳۸۸ غ۸/ف۲۳/BJ۲۰۰۷  
رده بندی دیویی: ۳۹۵  
شماره کتابشناسی ملی: ۱۶۶۳۷۵۱

### چگونگی تعامل با افراد معلول

نویسندگان: دکتر سید علی محمد یکتا مرام، رضا غلامی سلطان مرادی

ناشر: اداره کل روابط عمومی سازمان بهزیستی کشور

چاپ اول: ۱۳۸۸

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۱۵۵-۰۱-۹

شمارگان: ۲۰۰۰ نسخه

طراح جلد: میثم خزایی

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۷	پیشگفتار.....
۹	برخورد منطقی با افراد معلول.....
۱۳	افراد با مشکلات گفتاری.....
۱۷	افراد با مشکلات شنوایی.....
۲۲	افراد با مشکلات حرکتی.....
۲۶	افراد با مشکلات بینائی.....
۳۰	افراد با مشکلات روانی.....
۳۴	افراد با مشکلات ذهنی.....
۳۹	منابع.....

افراد معلول مانند سایر افراد جامعه خواهان احترام متقابل هستند . این کمترین چیز است که طلب می کنند. و با آنها طوری رفتار کنید که انتظار دارید با شما رفتار کنند



## پیشگفتار

ناتوانی و معلولیت حقیقتی انکارناپذیر است. به نظر میرسد سابقه حضور معلولان در جامعه به دوران بسیار قدیم باز می‌گردد. در منابع تاریخی سخن‌های بسیاری از نحوه برخورد با معلولین اعم از کشتن، قربانی کردن، ترحم و نگهداری آنان در مراکز ویژه و جدا از جامعه سخن به میان آمده است. با ظهور ادیان و پیشرفت فرهنگی جوامع، به تدریج از شدت برخوردهای ناگوار با معلولین کاسته شده است به طوری که در جوامع پیشرفته امروزی سخن از برابری حقوق انسانی، اجتماعی افراد دارای معلولیت با دیگر افراد جامعه مطرح می‌گردد. یکی از عوامل مهم تمدن هر ملتی به تربیت اجتماعی و میزان توجه آنان به اصول صحیح معاشرت و رعایت حقوق دیگران ارتباط دارد. تحقیقات اجتماعی نشان داده است که شرایط زمان و مکان در چگونگی قواعد اخلاقی نقش مهمی دارد. هر کشوری دارای آداب و رسوم خاصی است که زائیده شرایط زندگی مردم آن منطقه است ولی به طور کل می‌توان گفت در بین همه ملت‌ها اصول کلی اخلاقی مشترکی وجود دارد که باید به عنوان یک فرهنگ در بین مردم رعایت گردد. احترام به حقوق و آزادی انسانها بدون در نظر داشتن بعضی تبعیضات به عنوان قاعده‌ای اساسی در برنامه حقوق بشر بین‌المللی است که در این رابطه مکرراً سازمان‌های معتبری مانند سازمان بهداشت جهانی ضمن تدوین و تصویب قوانین، مقررات و آئین‌نامه‌های مربوطه، دولت‌ها را موظف به از بین بردن عوامل نامطلوب تبعیض نژادی و تدوین برنامه‌هایی در زمینه گسترش فرهنگ محترم شمردن دیگران نموده‌اند. علم روانشناسی بر این باور است

که احترام به خود و دیگران، فرد را به یک نوع آسایش عاطفی می‌رساند که برای درک هدف‌های زندگی‌اش بسیار مفید است. این آسایش عاطفی با عوامل زیر ارتباط نزدیک دارد:

– اطمینان و اعتقاد به خوب بودن با دیگران و پذیرش ویژگی‌های مثبت آنان.

– توانایی در ایجاد برقراری ارتباط نزدیک و صمیمی با دیگران.

اگر چه افراد معلول با توجه به نوع و شدت معلولیت با مشکلات و محدودیت‌هایی مواجه هستند ولی این بدان معنا نیست که با آنان بدور از احترام و با دید ترحم و دلسوزی برخورد گردد. معلولین در بسیاری موارد مقتدرانه نشان داده‌اند که در کنار برخی محدودیت‌ها از توانمندی‌های فراوانی نیز برخوردارند. در این مکتوب تلاش شده است که در مورد نحوه برخورد مناسب با عزیزان معلول به مطالبی هر چند مختصر اشاره گردد که امید است مورد استفاده و بهره‌برداری آحاد گوناگون جامعه به ویژه عزیزانی که به صورت مستقیم با معلولین ارتباط دارند قرار گیرد.

**دکتر سید علی محمد یکتامرام**



## برخورد منطقی با افراد معلول

انسان موجودی است اجتماعی که برای ادامه حیات و تأمین نیازهای اولیه خود نیازمند برقراری ارتباط متقابل با دیگران است. یکی از عوامل مؤثر در زندگی فردی و



اجتماعی هر کس تأمین نیازهای اوست. انسان به جز نیازهای اولیه خود (لباس، غذا، خواب، مسکن و ...) نیازهای دیگری هم دارد که نقش مهمی در زندگی او ایفا

می نماید (نیاز به محبت کردن، محبت دیدن، مصاحبت با دیگران و ...). بدیهی است تأمین این نیازها منجر به تأمین بهداشت روانی افراد خواهد شد. آمار و اطلاعات نشان می دهد که درصدی از افراد هر جامعه در اثر عوامل گوناگون ارثی یا محیطی به معلولیت و ناتوانی گرفتار می شوند. (در آمریکا از هر ۵ نفر یک نفر با ناتوانی مواجه است که رقمی حدود ۴۹ میلیون نفر را شامل می شود) معلولین نیز به عنوان یکی از اعضای گروه های متعلق به جامعه از این قاعده مستثنی نبوده و علیرغم وجود مشکلات و معضلات اجتماعی از قبیل موانع فیزیکی، عدم اشتغال مناسب، نداشتن شرایط ازدواج و ... علاقه مند هستند تا با دیگران ارتباطی منطقی و معقول داشته باشند. یکی از تنگناهای عمده عزیزان معلول، ارتباط دیگران با آنهاست. اکثریت افراد جامعه متأسفانه بدون در نظر گرفتن شرایط و توانمندی های معلولین به طور خواسته یا ناخواسته و بیشتر با هدف دلسوزی و ترحم

افراطی با آنان رفتار کرده که این امر ضربات روحی جبران ناپذیری را به آنان وارد می‌سازد. نکته مهمی که باید به آن توجه داشت آن است که افراد معلول در کنار محدودیت‌های خود از توانمندی‌هایی نیز برخوردارند که در صورت ایجاد بستر مناسب می‌تواند تقویت گردد.

در رابطه با معلولیت به توصیه‌های ذیل توجه داشته باشید:

- به خاطر داشته باشید که هیچگاه به عدم توانایی افراد توجه نکنید. مطمئن باشید هر کس دارای توانایی‌هایی است که باید شرایط بروز آن فراهم گردد.

- افراد معلول مانند سایر افراد جامعه خواهان احترام متقابل هستند، باید دقت داشت که با آنها برخورد مناسب شود.

- با وقار، متواضع و با احترام باشید و با دیگران طوری رفتار کنید که انتظار دارید با شما رفتار کنند.

- در هنگام برخورد با افراد معلول در کنار ناتوانایی به توانمندی آنها هم توجه داشته باشید.

- در لحظه برخورد با افراد معلول با آنان به صورت واضح، شفاف و ساده صحبت کنید. از ادا کردن جملات به صورت دست و پا شکسته و نامفهوم اجتناب ورزید.

- اگر در برقراری ارتباط با افراد معلول مشکل دارید، موضوع را با آنان مطرح نموده و از آنها در این خصوص کمک بگیرید. چنانچه تا کنون عمل

اشتباهی انجام داده اید با شهامت عذر خواهی کنید و تلاش کنید آن رفتار را اصلاح کنید.

- از طریق ظاهر افراد معلول در مورد توانایی یا ناتوانی آنان قضاوت عجولانه نکنید، به خاطر داشته باشید برخی از ناتوانی ها در ظاهر افراد مشخص نبوده و امکان دارد شما نتوانید تصمیمات درستی را اتخاذ کنید.

- بدون اجازه و هماهنگی لازم از وسایل کمک توانبخشی افراد معلول (صندلی چرخدار، عصا و...) استفاده نکنید و یا آن را جا به جا ننمایید.

- در هنگام مواجه شدن با افراد معلول بدون توجه به سن و جنسیت آنان رفتاری معقول و مناسب داشته باشید.

- افراد عادی جامعه هنگام مواجه شدن با یکدیگر و بروز احساسات مثبت، با یکدیگر دست می دهند. در هنگام برخورد با افراد معلول به دلیل وجود برخی از محدودیت ها در دست دادن به آنها عجله نکنید و اجازه دهید اول آنها در این امر پیش قدم گردند. بدون دادن دست، با نشان دادن چهره بشاش و خندان هم می توان در برقراری ارتباط سازنده و دوستانه موفق بود.

- هیچگاه در مورد چگونگی بروز معلولیت از افراد معلول سؤال نکنید. چنانچه ضرورتی در آن احساس می کنید بهتر است ابتدا شرایط مناسبی را آماده کنید تا فرد معلول با رغبت به سؤالات شما پاسخ دهد.

- در هنگام مصاحبت با افراد معلول از گفتن کلمات منفی و تحریک آمیز اجتناب ورزید مثلاً در هنگام روبرو شدن با فردی که ام اس دارد، به جای گفتن کلماتی مانند ام اسی است و ... به صورت شفاف بگویید که این شخص بیماری ام اس دارد.
- به یاد داشته باشید که معلولیت به معنی از کار افتادگی و منزوی شدن نیست، بسیاری از افراد معلول در بسیاری زمینه ها توانمند بوده و می توانند در صورت مناسب بودن شرایط به طور مستقل زندگی کنند.
- در هنگام مکالمه با افراد معلول به ویژه افراد با محدودیت های گفتاری باید زمان بیشتری جهت پاسخ گویی در اختیار آنان قرار داشته باشد.
- معلولیت و ناتوانی همیشه خود را به صورت واضح نشان نمی دهد، افرادی که دارای بیماریهایی مانند دیابت، صرع، انواع سرطان ها، نارسایی کلیوی، بیماریهای عروقی و ... هستند نیز به نوعی با ناتوانی روبرو می باشند، لذا لازم است در هنگام برخورد با آنان نیز رفتاری مناسب داشت.
- معلولین در برخی موارد به دلیل عوارض ناشی از معلولیت از قبیل داشتن درد، استفاده از داروها، عوارض جانبی داروها و ... به نوعی بی قراری، خواب آلودگی، اختلال در قدرت تفکر و تکلم و ... مواجه می گردند که ضرورت دارد شرایط آنان را درک کرده و برخوردی مناسب با آنها داشته باشیم.

- فراموش نکنید اکثریت افراد معلول این توانایی را دارند که به طور مستقل زندگی کنند، اغلب این افراد، از کار افتاده و بیمار نیستند.

## افراد با مشکلات گفتاری

اختلالات گفتاری، دسته ای از اختلالات هستند که به نحوی در بیان و درک گفتار ایجاد مشکل می کنند.



فرد دارای اختلال گفتاری در یک یا چند بخش از سیستم اعصاب مرکزی وابسته به گفتار و زبان یا در یکی از اندام‌های گفتاری دارای نقص

است که در نهایت بر گفتار، زبان و آهنگ گفتار وی اثر می گذارد. آسیب های گفتار و زبان متنوع بوده و از دوران کودکی تا بزرگسالی مشاهده می شود از میان آنها می توان به لکنت، اختلالات تلفظی، اختلالات گفتار و زبان در کودکان، افراد کم شنوا، عقب مانده گان ذهنی، اتیستیک، بیماران سکته مغزی و اختلالات گفتاری ناشی از فقدان حنجره و آسیب های آن اشاره نمود. هرگونه اشکال در نحوه گفتار و یا ناتوانی در درک گفته های دیگران می تواند موجب اختلال در روابط اجتماعی شخص مبتلا گشته و مانعی در راه پیشرفت تحصیلی فرد در جامعه و شکوفائی کامل توانایی ها و استعدادهای بالقوه وی شود. این مسأله به نوبه خود می تواند منجر به بروز صدمات روحی عاطفی و رفتارهایی نظیر گوشه گیری، پرخاشگری و ... گردد و در نهایت تزلزل بهداشت روانی فرد و خانواده او را در پی خواهد داشت.

در رابطه با اختلال گفتاری به توصیه های ذیل توجه داشته باشید:

- در هنگام صحبت با افراد دارای اختلال گفتاری عجله نکنید. سعی کنید با آرامش خیال و حوصله به حرفهای او گوش دهید و گفتگوی راحتی با او داشته باشید.

- زمانی که مخاطب شما مشغول حرف زدن است اجازه دهید صحبت کردن او تمام شود سپس حرف بزنید (وسط حرف او نپزید) و به جای او سخن نگویید و مطالب او را تصحیح نکنید.

- در هنگام گفتگو با چنین مخاطبی، برای نشان دادن علاقه مندی خود به ادامه صحبت با او ضمن دقت کردن به گفته هایش در صورت نیاز از او بخواهید بخش هایی از گفته های خود را مجدداً تکرار کند. (با انجام رفتارهای صحیح مانند تکان دادن سر، علاقه خود را به ادامه دادن گفتگو با او نشان دهید).

- سؤالات خود را به صورت قابل درک و کوتاه مطرح کنید و در صورتی که پاسخ مناسب را دریافت کردید سر خود را به علامت تأیید تکان دهید.

- با حالات چهره و حرکات بدن به مخاطب نشان دهید که به محتوای صحبت او گوش می دهید نه به نحوه ی صحبت کردنش.

- سعی کنید کاملاً روبه رو و چهره به چهره مخاطب خود قرار گیرید و نسبت به سخنان او تمرکز کافی داشته باشید. هیچگاه او را دستپاچه نکرده و یا جملات او را کامل نکنید.

- با مخاطب خود آرام، با مکتب و عاری از هرگونه عجله صحبت نمایید. وقتی که صحبتش تمام می شود چند ثانیه صبر کنید بعد شروع به صحبت کنید. صحبت های آرام و راحت شما تاثیر بیشتری در او خواهد داشت.
- در هنگام مواجه شدن با مخاطب خود سعی کنید از تحمل و انعطاف پذیری بالایی برخوردار باشید و محدودیت زمانی قائل نشوید. اگر شما باعث شوید که دیگران تصور کنند که به عقایدشان احترام نمی گذارید، این امر سبب می شود که آنان احساس کنند شما شنونده خوبی نیستید.
- در برخورد با افراد دارای اختلالات گفتاری، خود را برای دادن توضیحات بیشتر آماده کنید و فکر خود را بیشتر روی نکات و مفاهیم گفتاری مخاطبتان متمرکز کنید تا بتوانید گفتگوی مناسبی داشته باشید.
- اگر مخاطب شما همراه و راهنما دارد سعی کنید در تفهیم کردن مطالب و یا درخواست پاسخ لازم از راهنمای او استفاده نکنید اجازه دهید مخاطب شما شخصاً مطالب خود را طرح نماید. (هرگز در خواست یا نکاتی را در ارتباط با مخاطب، بدون اجازه با همراه وی در میان نگذارید).
- تصور نادرستی است که شما فکر کنید مخاطب شما به دلیل ابتلاء به اختلالات گفتاری نمی تواند مطالب شما را درک کند.
- اگر در برقراری ارتباط با مخاطب خود مشکل عمده ای دارید می توانید از وسایل نوشتاری، رایانه و یا از



وسیله کمک شنوایی ارتباطی TTY/TDD استفاده کنید. (پیام های تایپ شده از طریق تلفن به شخص مخاطب در صورت داشتن دستگاه فوق منتقل می شود.)

- نکته مهم دیگری که وجود دارد این است که نباید در مورد نکات مهم و ارزشمندی که در گفتار مخاطبتان با اختلالات گفتاری وجود دارد، پیش داوری کرده و یا نسنجیده قضاوت کنید. زمانی که به سخنان دیگران گوش نمی دهید، در حقیقت روابط صمیمانه و نزدیک خود را با آنان از بین می برید و تفاوتی ندارد که دلیل این گوش ندادن چیست. (چه به دلیل عدم تمرکز و دقت بر افکار و عقاید خودمان، چه به دلیل پیش داوری در مورد نکات مهم و ارزشمند سخنان دیگران و ...).
- نحوه ی برخورد غیراصولی با افراد دارای اختلال گفتاری نه تنها مشکل گفتاری آنها را تشدید می کند، بلکه عزت نفس و اعتماد به نفس فرد مبتلا را کاهش می دهد.
- گفتار مخاطب خود را قطع نکنید و از بیان جملاتی مانند "زود حرفتو بزن یا می دونم میخوای چی بگی" گفتار او را کامل نکنید، بگذارید حرفش را تا آخر بگوید.
- هرگز به فرزندتان نگویید "چرا این جور حرف می زنی و درست صحبت کن" بهتر است در این مورد با افراد متخصص مشورت کرده و آموزش های لازم را ببینید.

## افراد با مشکلات شنوایی

شنوایی شاید مهم ترین سیستم حسی انسان باشد به نحوی که بدون بهره مندی از آن توانایی انسان در ایجاد



برقراری ارتباط با محیط اطراف خود به طور محسوسی کاهش می یابد. اختلال شنوایی یک واژه عام و نشانگر یک ناتوانی در شنیدن است که می تواند از لحاظ

شدت از درجه خفیف تا عمیق طبقه بندی گردد. این اختلال که دارای تنوع و گستردگی می باشد، احتمال دارد در هر زمان و برای هر فردی رخ بدهد. برخی افراد از زمان تولد، شنوایی خود را از دست می دهند و بعضی دیگر به صورت تدریجی دچار افت شنوایی می شوند. افراد با ناتوانی شنوایی در برقراری ارتباط با دیگران از روش های مختلف استفاده می کنند که بستگی به فاکتورهایی مانند سن شروع اختلال شنوایی، نوع اختلال، میزان ضریب هوشی، محیط خانوادگی، سطح تحصیلی و ... دارد. در کسانی که ناشنوا هستند، مهارت بینایی برای برقراری ارتباط ها حائز اهمیت ویژه ای است.

در رابطه با افراد با ناتوانی شنوایی به توصیه های ذیل توجه داشته باشید:

- بر خلاف توصیه های ارائه شده مبنی بر این که در هنگام برخورد با افراد ناتوان سعی شود از کلمه

معلولیت استفاده نگردد، در مورد افراد با اختلالات شنوایی می توان از واژه ناشنوا استفاده نمود.

- اختلال شنوایی دامنه وسیعی دارد و شیوه های مختلفی در نحوه چگونگی ارتباط با آنان وجود دارد. بهتر است با مخاطب خود در رابطه با روش صحیح برقراری ارتباط مشورت کنید. (در برقراری ارتباط با افراد با ناتوانی شنوایی از روش لب خوانی، زبان اشاره، نگارش، ابزار های کمک شنوایی و ... استفاده می گردد).

- برای جلب کردن توجه مخاطب اسم او را صدا بزنید اگر واکنشی نشان نداد شما می توانید با رعایت احترام و شأن او بازو و یا شانه هایش را لمس کنید و یا دست خود را تکان بدهید.

- در حضور رابط ناشنوا، برای رعایت احترام و شأن مخاطب همیشه سعی کنید سؤال و یا درخواست خود را مستقیماً با او در میان بگذارید و سعی کنید حتی الامکان از طریق رابط اقدام ننمایید.

- در هنگام گفتگو همیشه چهره خود را به طرف شخص مخاطب قرار دهید.

- در هنگام نگاه کردن چهره به چهره با فرد دچار اختلال شنوایی سعی کنید از تغییرات چهره و حرکات بدن احساسات و هیجان مربوطه را در پیامتان ابراز کنید مانند خشنودی، ناخشنودی و ...

- به چهره مخاطب نگاه کنید تا مطمئن شود که شما مطلب او را درک کرده اید. (تکان دادن سر دلیل تأیید کردن نمی باشد).

- جهت تماس با مخاطب می توانید از طریق ایمیل و یا سایر وسایل ارتباطی مربوطه اقدام کنید.
- تمام افراد کم شنوا مهارت کافی در لب خوانی ندارند، پس بهتر است با آنها واضح، موزون و آهسته صحبت کنید تا مطالب را درک کنند. اگر شخص می تواند لب خوانی کند، لب های خود را بیشتر از حد معمول و مبالغه آمیز حرکت ندهید.
- توجه کنید: افراد با اختلال شنوایی به طور تقریبی قادر به درک ۲۰ تا ۲۵ درصد مطالب از طریق لب خوانی هستند لذا سعی کنید هنگام صحبت کردن در محلی مناسب و روشن قرار گیرید و در هنگام حرف زدن از خوردن غذا، کشیدن سیگار و یا قرار دادن دست ها روی دهان خود جداً خودداری نمایید.
- در صورت نیاز جملات خود را برای چند بار تکرار کنید و کوشش کنید جمله ها را به صورت واژه به واژه بگویید.
- در صورت نیاز ارقام یا آدرس را برای او بیان نمایید، بهتر است این کار از طریق نوشتاری، ایمیل زدن و یا دورنویس انجام گردد.
- همیشه کاغذ و قلم را در دسترس خود داشته باشید تا در صورت نیاز از آن استفاده کنید.
- اگر توضیح دادن مطالب به صورت گفتاری برای او بسیار مشکل است از او بخواهید در صورت تمایل مطالب خود را بنویسد. هرگز به او نگویید فراموش کن مهم نیست.
- در هنگام صحبت کردن، محیط اطراف را زیر نظر داشته باشید از قرار گرفتن در اماکن خیلی بزرگ،

شلوغ، کریدورها و یا درهای ورودی تالارها خودداری کنید زیرا ممکن است موجب اختلال در شنوایی شخص کم شنوا شود. نور شدید خورشید و سایه هم می تواند از دیگر موانع گفتگوی دو جانبه باشد.

● در یک نشست گروهی و یا شرکت در جلسه رعایت نکات زیر الزامی است:

○ اجازه بدهید که فرد ناشنوا بهترین موقعیت و محل نشستن را برای خود انتخاب کند که بتواند بهتر گوینده و رابط را ببیند.

○ در صورتی که فرد ناشنوا مایل به شرکت در بحث جلسه باشد مراقب علامت دادن او باشید.

○ زمانی که شما مطالب را بیان می کنید راه نروید.

○ هرگز زمانی که روی تخت سیاه یا وایت برد مطالبی را می نویسید صحبت نکنید چون برای فرد ناشنوا قابل درک نیست.

● هیچ زمانی موضوع گفتگو را بدون اطلاع تغییر ندهید برای این کار، می توانید کمی مکث کرده و به او بگویید که مجبور هستید مطالب دیگری را شروع کنید.

● زمانی که که صحبت می کنید صدای خود را از حد مجاز بلندتر نکنید. این کار نه تنها کمک کننده نمی باشد بلکه می تواند زیان بار باشد. زمانی صدای خود را بلند کنید که مورد درخواست مخاطب باشد آن هم به صورت کوتاه و مختصر.

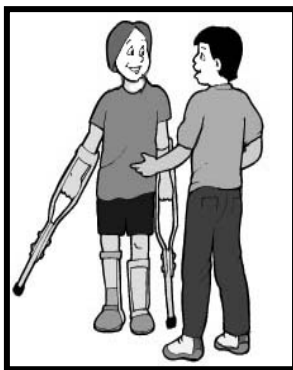
● اگر شما به شخص ناشنوا یا کم شنوا تلفن می زنید اجازه بدهید قدری بیشتر از حد معمول تلفن زنگ بخورد، ابتدا به صورت شمرده و خیلی واضح خود را

معرفی کنید و علت تلفن زدن خود را بیان نمایید.  
اگر مخاطب شما مشکلات عمیق شنوایی و یا  
اختلال گفتاری دارد می توانید از وسیله کمک  
شنوایی ارتباطی TTY/TDD استفاده کنید.  
(پیامهای تایپ شده از طریق تلفن به شخص  
مخاطب در صورت داشتن دستگاه فوق انتقال می  
شود.)

## افراد با مشکلات حرکتی

در رابطه با افراد با مشکلات حرکتی به توصیه های ذیل توجه داشته باشید:

- در افراد استفاده کننده از وسایل کمک حرکتی مانند (ویلچر، عصا، واکر و ...) این گونه وسایل جزو



تجهیزات شخصی

آنان محسوب می

شود هرگز به آن

تکیه نداده و هیچ

وقت بدون اجازه

آنها حرکت ندهید.

- زمانی که می

خواهید با افراد

دارای اختلال

حرکتی صحبت کنید سعی کنید خود را به طریقی هم سطح چشم او قرار دهید (اگر ایستاده اید بنشینید و اگر روی صندلی نشسته اید آن را هم سطح او را تنظیم نمایید و در غیر اینصورت به طریقی بایستید که بدون ایجاد کشش در گردن خود بتواند به چشم های شما نگاه کرده و با شما صحبت کند).

- از پیشنهاد کمک کردن به آنها نترسید، اگر او نیاز به کمک دارد از او بپرسید که آیا شما کاری می توانید برای او انجام دهید. اجازه دهید پیشنهاد شما را قبول کند سپس طریقه صحیح کمک کردن به او را سؤال کنید.

- اگر به شما اجازه داده شد که ویلچر را به حرکت در آورید، ابتدا به صورت آهسته آن را هل دهید زیرا ممکن است ویلچر جهش آنی داشته باشد.
- از آنجا که بعضی از افراد ناتوان با خود حیوان آموزش دیده دارند هرگز تمرکز حیوان او را به هم نزنید. دقت داشته باشید که این یک حیوان دست آموز خانگی نیست و برای کار خاصی آموزش دیده است و برای این گونه اشخاص به منزله عامل اطمینان بخش تلقی می گردد.
- زمانی که شخص استفاده کننده از ویلچر به دلیلی برای استفاده از دستشویی و یا نشستن روی صندلی و نیمکت از ویلچر خود جدا می شود، ویلچر را از دسترس او دور نکنید و از او درباره بهترین محل قرار گرفتن ویلچر سؤال کنید.
- توجه داشته باشید که این افراد در دسترسی به وسائل خود محدودیت هایی دارند لذا وسائل مورد نیازشان را در دسترس آنان قرار دهید.
- قبل از ورود این گونه افراد به اماکن مورد نظر مانند جلسات، مهمانی ها، سرویس های بهداشتی و ... محل مورد نظر را جهت استفاده آنها تا حد امکان مناسب سازی کنید.
- زمانی که می خواهید او را راهنمایی کنید تمامی مسائل موجود مانند بعد مسافت، شرایط اقلیمی، موانع فیزیکی (پله و سرازیری و یا سربالایی و ...) را بازگو نمایید.
- افراد استفاده کننده از ویلچر مانند سایر افراد جامعه دارای توانایی هایی هستند. بعضی از آنها می توانند



بازو و دست های خود را حرکت دهند و بعضی می توانند از روی ویلچر بلند شوند و حتی مسافت کوتاهی راه بروند.

- در هنگام ملاقات کردن با آنها به لحاظ رعایت احترام و برقراری ارتباط بیشتر، به آنها پیشنهاد دست دادن بکنید حتی اگر مخاطب شما محدودیت حرکت دست داشته و یا دست مصنوعی دارد، می تواند از دست چپ خود استفاده کند.

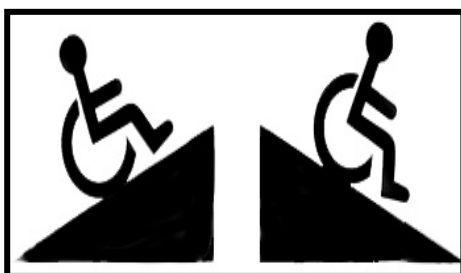
- کودکان خود را از سؤال کردن در مورد وضعیت و مشکلات این گونه افراد خاص منع نکنید اجازه دهید به تدریج درک و قضاوت آنها اصلاح شود.

- اگر به شخصی که با محدودیت حرکتی روبرو است برای نشستن تعارف می کنید، مراقب باشید صندلی مورد نظر دسته دار بوده و نشیمنگاه آن مناسب باشد.

- اگر ساختمان شما درهای ورود و خروجی زیادی دارند باید این درها برای این گونه افراد علامت گذاری شود و مطمئن شوید نگهبان و یا سرایدار ساختمان درهای ورودی و خروجی معلولین را به درستی می داند تا آنها را راهنمایی کند، اگر سرویس های بهداشتی عمومی قابل دسترس آنها نیست و یا در طبقات غیرقابل دسترسی قرار دارد اجازه بدهید که آنها از دستشویی شخصی و یا ویژه کارکنان استفاده کنند.

- هیچ گاه عصای معمولی و یا عصای زیر بغل افراد با اختلالات حرکتی را از آنها نگیرید زیرا ممکن است دچار عدم تعادل گردند.

- وسایل کمک توانبخشی جزء تجهیزات ضروری افراد معلول محسوب می شود. هیچگاه در جلسات و مهمانی ها درخواست گرفتن این وسایل را ننمایید.
- در محل تردد افراد با محدودیت حرکتی (مانند کسانی که عصا و یا عصای زیر بغل دارند) مواظب باز و بسته شدن درها باشید چون ممکن است که به در تکیه داده باشند و موجب سقوط آنها گردد.
- در محل تردد افراد با محدودیت حرکتی مانند سازمانها، مراکز خرید و ... جهت استراحت موقت آنها جایگاهی مناسب را در نظر بگیرید.



## افراد با مشکلات بینایی

برای پدیده معلولیت نمی توان حد و مرز مشخص و معینی قائل شد. تمامی کشورهای جهان اعم از پیشرفته و یا در حال توسعه به نوعی با این موضوع اجتناب ناپذیر



مواجه هستند. اختلالات بینایی از جمله مواردی است که مشکلات عدیده ای را برای افراد مبتلا، اطرافیان و جامعه در پی دارد و پیامدهای آن می تواند معضلات فراوانی را بر پیکره

جوامع تحمیل نماید، لذا ضرورت دارد با توجه به امکانات و تسهیلات موجود راهکارهای مناسبی در خصوص کاهش و یا کنترل آن مد نظر قرار گیرد.

در رابطه با نابینایان به توصیه های ذیل باید توجه داشته باشید:

- هیچ زمانی فکر نکنید که افراد با اختلالات بینایی صدای شما را به خاطر می آورند. لذا در هنگام برخورد با آنان ابتدا خود را معرفی کرده و پس از اتمام گفتگو از آنها خداحافظی نمایید. از طرح این سؤال که (آیا شما صدای مرا به خاطر می آورید؟) جداً خودداری کنید
- به خاطر داشته باشید او قادر به دیدن سر تکان دادن شما نیست لذا برای برقراری ارتباط با او از کلام استفاده کنید.

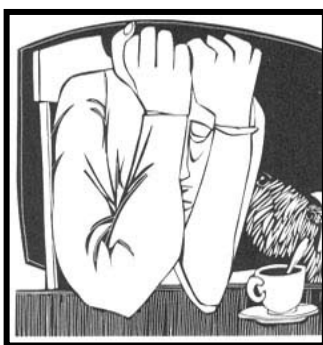
- هرگز بدون خداحافظی، او را ترک نکنید، مطمئن شوید که او به شما احتیاج خاصی ندارد.
- در برخورد با آنان تن صدای عادی داشته باشید.
- در هنگام گفتگو با آنان از گفتن کلماتی مانند ببین، نگاه کن و ... هراس نداشته باشید.
- لزومی ندارد با افراد نابینا بلندتر از حد معمول صحبت کنید چون ممکن است مغل آرامش درونی او و یا دیگران گردد.
- ضمن رعایت احترام و حرمت آنان، با تماس سبک دست خود به شانه و یا دست نابینا موقعیت خود را برای او مشخص نمایید.
- در هنگام راهنمایی افراد نابینا جهت نشستن، دست او را به آرامی به پشت مبل و یا دسته صندلی هدایت نمایید.
- سؤال یا درخواست خود را مستقیماً با شخص نابینا مطرح نمایید و بدون هماهنگی با همراه او در میان نگذارید.
- به صورت خلاصه موقعیت و محیط اطراف را برای فرد با اختلال بینایی توضیح دهید برای مثال میز در وسط اتاق قرار دارد در حدود یک متر جلوی شما و یا میز چای طرف چپ در قرار گرفته است.
- هیچگاه بدون اجازه و بدون نظر و مشورت با فرد نابینا، محل قرار گرفتن وسایل و لوازم آنان را تغییر ندهید (جا به جا نکنید).
- زمانی که با فرد با اختلال بینایی مواجه می شوید در رابطه با موقعیت مکانی، صدای اطراف و مسافت او را راهنمایی کنید.

- در صورتی که فرد با اختلال بینایی تمایل به دریافت کمک دارد، در هنگام حرکت در کنار او به صورت عادی حرکت نمایید و قبل از رسیدن به موانع او را مطلع سازید.
- اگر شخص نابینا کمک شما را نپذیرفت از رفتار او دلخور نشوید و در کمک کردن به او سماجت ننمایید.
- سگ راهنما به عنوان حیوانی تعلیم دیده عمل می کند لذا با او مانند سایر حیوانات دست آموز خانگی رفتار نکنید، هیچ گاه بدون اجازه و هماهنگی به سگ او غذا ندهید، او را لمس نکنید و تمرکز او را به هم نزنید.
- هرگز عصای او را نگیرید و یا با عصا او را هدایت نکنید.
- فیلدهای اطلاعاتی مورد نیاز او را مشخص کنید. این فیلدها معمولا شامل بریل، یا ضبط صوت، یا دیسک کامپیوتر و غیره می باشد.
- اگر برای فرد نا بینا می خواهید مطالبی را بخوانید، ابتدا رئیس مطالب را برای او مشخص کنید، اجازه دهید تا او موضوع مورد علاقه خود را انتخاب و سپس به خواندن آن اقدام کنید، مطالب را با صدای صاف و طبیعی بخوانید، مطالب را بر اساس علاقه و تمایل او بازگو کنید (از خلاصه کردن مطالب جدا خودداری کنید).
- اگر برای امضای متن دچار مشکل است پس از کسب اجازه، دست او را در محل مورد نظر قرار دهید.

- اگر چه اشخاص کم بینا به نور کافی نیاز دارند ولی نباید مقدار آن بیشتر از اندازه باشد. در حقیقت اشیاء براق باعث انعکاس شدید نور برای آنها می گردد.
- موانع موجود در مسیر رفت و آمد او را در صورت امکان برطرف نمایید.
- هنگام عبور کردن از عرض خیابان توجه او را به پیاده روی مقابل و موانع موجود جلب کنید.

## افراد با مشکلات روانی

ما به دلایل مختلف در بعضی شرایط دچار آشفتگی های



هیجانی می شویم. گاهی احساس غمگینی می کنیم، زمانی حالت تنش و اضطراب داریم و بعضی مواقع خشم و سردرگمی وجود ما را فرا می گیرد که

این حالت ها چندان به طول نمی انجامد. چنین حالاتی در رفتارهای روزمره ما خیلی تکرار می شوند و حتی افرادی هم هستند که تحت هیچ شرایطی خشمگین نمی شوند. چنین حالات و تغییراتی غیر طبیعی نیست و به عنوان اوقات تلخی، عصبانیت و ناراحتی شناخته می شود. در میانی روانشناختی به هر نوع ناهنجاری رفتاری و تغییر در حالات خلقی، احساسی، عواطفی، شناختی و ... که به نحوی در کارکرد روزمره و عملکرد فردی و اجتماعی تأثیر بگذارد، اختلال روانی گفته می شود. هم اکنون در جهان بیش از ۳۰۰ نوع اختلال روانی شناخته شده که ساده ترین نوع آن استرس یا همان اختلالات اضطرابی است که حادثترین آن اسکیزوفرنی می باشد.

## ویژگی های بیماریهای روانی

تغییرات غیرطبیعی در تفکر، عاطفه، حافظه و قضاوت فرد از نحوه صحبت کردن و رفتار او شناخته می شود. این تغییرات و ناراحتی های حاصل از آن باعث اختلال در فعالیتهای روزمره شغلی، تحصیلی، فردی و ارتباط او با دیگران می شود. شیوع بیماری روانی در حال گسترش است شاید دلیل اصلی آن وجود مشکلات روزمره جوامع بشری و یا استفاده از ابزارهای مدرن جهت شناسایی بیماریها باشد. بیمار روانی یک انسان دردمند است که مانند سایر افراد جامعه دارای احساساتی نظیر دوست داشتن، محبت کردن، نفرت داشتن و احساس احترام به خود می باشد لذا نباید شخصیت او خدشه دار گردد. باید دانست که سلامت روان، ازارکان اصلی سلامت عمومی است. سیاستها، طرحها، قوانین و خدمات مورد نیاز باید در جهت حمایت و تامین نیازها و ارتقای سلامت روان و در نتیجه رفاه عامه مردم تدوین گردد. از سوی دیگر، خدمات سلامت روان باید پاسخگوی نیازها و قابل دسترس برای گروه هدف مربوطه باشند.

در رابطه با بیماران روانی به توصیه های ذیل توجه داشته باشید :

- اکثریت بیماران روانی، عقب ماندگی ذهنی ندارند و از طرفی بسیاری از افراد با عقب ماندگی ذهنی ممکن است بیماری روانی داشته باشند.
- هیچ زمانی تصور نکنید که افراد با بیماری روانی از نظر بهره هوشی در سطح پایین تر از حد نرمال



جامعه هستند بلکه بسیاری از آنها ضریب هوشی بالاتر از حد متوسط دارند.

- هیچ زمانی فکر نکنید افراد دارای مشکلات روانی افرادی یاغی و یا سرکش هستند.

- این گونه افراد را می توان از طیف کنش پذیر تا از هم گسیخته (قانون گریز) طبقه بندی کرد تنها زمانی که آنان از لحاظ روحی غیرطبیعی باشند ممکن است به خود یا دیگران آسیب برسانند.

- هیچ زمانی تصور نکنید تمامی افراد روانی لزوماً به مساعدت، کمک های ویژه و یا درمان های مختلفی نیاز دارند.

- هیچگاه نباید با خنده، انتقاد و یا برخورد کلامی با آنان رفتار کرده و به نصیحت کردن و یا انتقاد از آنان پرداخت.

- هر فرد روانی مانند افراد جامعه، ویژگی و ماهیت های منحصر به فردی دارد، لذا تصور نکنید با تمام آنان می توان با یک روش واحد و یکسان برخورد کرد.

- این گونه فرض نکنید این گروه از افراد توانایی انجام کارهای مهارتی را ندارند.

- هیچ زمانی فکر نکنید که این گروه افراد نمی دانند چه چیز برای آنها خوب است و یا از نظر دآوری (قضاوت) در سطح پایینی قرار دارند.

- هنگامی که این افراد با آشفتگی و اضطراب روبرو هستند ضمن رعایت احترام از آنها بخواهید آرام باشند و بپرسید که چه کمکی می توانید برای خواسته معقول آنها انجام دهید.

- هیچ زمانی تصور نکنید که آنها قادر به کنترل خشم خود نیستند.
- هیچ زمانی فکر نکنید که این طبقه از افراد لزوماً نیاز به دارو دارند.
- بیماری های روانی به دیگران سرایت نمی کنند اما می توانند به گونه ای دیگران را تحت تأثیر قرار دهد.
- با آنها مهربان باشید، خواسته های معقول آنها را در صورت امکان انجام دهید.
- احترام به دیدگاه های درست افراد با بیماری روانی موجب استقلال روحی و افزایش توان جسمی آنان می گردد.
- دادن شخصیت، اعتماد به نفس و احترام موجب افزایش توان فکری و ذهنی آنها خواهد شد.
- با خوش بینی و مثبت گرایی به سخنان آنها گوش دهید.
- قبل از آنکه شخصاً نیازهای آنان را تشخیص دهید، در مورد آن با بیماران روانی مشورت نمایید.

## افراد با مشکلات ذهنی

کم توانی ذهنی یکی از عمده ترین مسائل جوامع بشری بوده است. کودکان عقب مانده ذهنی نیازهای تکاملی و مراقبتی منحصر به فردی دارند که انجام مشاوره،



آموزش کودکان و خانواده، آموزش مهارت‌های کلامی، محیطی، ارتباطی و اجتماعی و نحوه رفتار و احترام به آنها همگی

می توانند در سازگاری، رشد و توانبخشی آنان موثر باشد. با توجه به این که عقب ماندگی ذهنی قابل درمان نیست، لذا کار اصلی در مورد این دسته بیماران توانبخشی و آموزش آنها می باشد.

طبق تعریف انجمن آمریکایی افراد دارای معلولیت ذهنی (AAMR) عقب ماندگی ذهنی به IQ کمتر از ۷۰ تا ۷۵ اطلاق می شود که قبل از ۱۸ سالگی شروع شده و همراه با محدودیت هایی در دو یا چند مهارت تطابقی فرد باشد. منظور از مهارت‌های انطباقی انجام کارهایی است که در مقاطع سنی خاص به طور معمول از افراد انتظار می رود. (بهره هوشی جمعیت نرمال جامعه از ۷۰ تا ۱۳۵ متغیر است که میزان حد متوسط آن بین ۱۰۰ تا ۱۱۰ می باشد)، عقب ماندگی ذهنی یا به اصطلاح دیگر نارسایی رشد قوای ذهنی موضوع تازه و جدیدی نیست بلکه در هر دوره و زمان افرادی در اجتماع وجود داشته اند که از نظر فعالیتهای ذهنی در حد طبیعی نبوده اند.

## علل عقب ماندگی ذهنی:

- عوامل پیش از تولد
  - عوامل در زمان تولد
  - عوامل بعد از تولد
  - عوامل محیطی، اجتماعی، فرهنگی
- ۶ درصد از علل ناتوانی های ذهنی ناشی از تأثیرات ژنتیک می باشد. (پسران بیش از دختران در معرض بیماری های ژنتیکی ذهنی قرار دارند).
- عقب ماندگی ذهنی بر اساس میزان بهره هوشی از خفیف تا بسیار (عمیق) طبقه بندی می گردد:
- افراد دچار عقب ماندگی خفیف (ملایم) - تقریباً ۸۵٪ مبتلایان به عقب ماندگی را تشکیل می دهند. به طور کلی کودکان مبتلا به عقب ماندگی خفیف تا کلاس اول یا دوم دبستان زمانی که تقاضای تحصیلی افزایش می یابد شناخته نمی شوند. بسیاری از افراد مبتلاء به عقب ماندگی ذهنی می توانند با مختصر سرپرستی به طور مستقل زندگی کرده و خانواده خود را اداره کنند.
  - افراد دچار عقب ماندگی متوسط - حدود ۱۰٪ مبتلایان به عقب ماندگی ذهنی را تشکیل می دهند. اکثر کودکان مبتلا به عقب ماندگی ذهنی متوسط می توانند زبان را یاد بگیرند. در اوایل کودکی قادر به برقراری رابطه کافی هستند. تحصیل برای آنان دشوار است و معمولاً تا کلاس دوم یا سوم بالاتر نمی روند و ممکن است بتوانند کارهای کم و بیش ماهرانه را با سرپرستی مناسب انجام دهند.

- افراد دچار عقب‌ماندگی شدید (سخت) - تقریباً ۴٪  
افراد مبتلا به عقب‌ماندگی ذهنی را تشکیل می‌دهند. ممکن است بتوانند در کودکی مهارت‌های ارتباطی پیدا کنند، غالباً می‌توانند شمارش و واژه‌های محدود را که برای کاربرد شخصی مناسب است فرا گیرند. در بزرگسالی افراد مبتلا به عقب‌ماندگی شدید ممکن است با نظارت دیگران تطابق خوبی با شرایط زندگی (نظیر زندگی در خانه‌های گروهی) را پیدا کنند و برخی تکالیف مربوط را انجام دهند.
- افراد دچار عقب‌ماندگی بسیار شدید (عمیق) یا ایزوله - ۱ تا ۲ درصد مبتلایان به عقب‌ماندگی ذهنی را تشکیل می‌دهند. اکثر مبتلایان به عقب‌ماندگی ذهنی عمیق علل شناخته شده برای اختلال خود دارند. به کودکان مبتلا به اختلال ذهنی عمیق می‌توان برخی مهارت‌های مراقبت از خود را یاد داد و برقراری ارتباط برای نیازهای خودشان را به آنان آموخت.

در رابطه با افراد با عقب‌ماندگی ذهنی، به توصیه‌های ذیل توجه داشته باشید:

- در بالغین کم‌توان ذهنی از نظر رفتاری و گفتاری همانند بقیه افراد با آنان رفتار گردد. هرگز به آنان با دید تحقیر نگاه نکنید. فرض کنید که آنها مانند بقیه افراد جامعه دارای تجربه هستند.
- افراد کم‌توان ذهنی مانند تمامی گروه‌ها دارای علاقه و توانمندی‌های مختلفی هستند هیچ‌گاه تصور نکنید تمام این افراد از انجام کارهای تکراری

- لذت می برند یا می خواهند در فعالیت های ساده مانند رستوران، سوپرمارکت و ... کار کنند.
- اکثریت افراد این گروه قادر به خواندن و نوشتن می باشند، هرگز فکر نکنید که آنها قادر به افزایش سطح مهارت آکادمیک خود از قبیل ریاضیات، خواندن و نوشتن نیستند.
  - کم توانان ذهنی اگرچه دارای تحصیلات در سطح محدود ابتدایی هستند ولی این به این معنی نیست که نمی توانند همکاری و کمک کنند و یا صاحب عقیده و تفکر نیستند.
  - با این گروه از افراد مانند بقیه آحاد جامعه رفتار کنید و زمانی که در حال گفتگو با آنان هستید طوری رفتار کنید که همانند سایر افراد دیگر صحبت می کنید، مثلاً درباره تعطیلات آخر هفته، وضعیت هوا، اتفاقات و ... اجازه بدهید تا آنها در باره مسایل گوناگون فکر کنند.
  - این افراد را راهنمایی کرده و آموزش های لازم را به آنان ارائه دهید در صورت داشتن حوصله و بردباری آنها می توانند دستورالعمل های ساده را درک کنند.
  - زمانی که آنها با مربی یا خانواده خود هستند سعی کنید مستقیم با خود معلول صحبت کنید و اجازه ندهید کسی به جای او صحبت کند.
  - با افراد ناتوان ذهنی به صورت شفاف و کوتاه صحبت کرده و از او بخواهید تا مطالب را برای شما بازگو کند. اگر لازم باشد مطالب را چندین بار تکرار کرده

تا مطمئن شوید اطلاعات ارائه شده را دریافت نموده است.

- این افراد مانند سایر گروه های جامعه خواهان احترام متقابل هستند این کمترین چیزی است که طلب می کنند.
- با نشان دادن چهره بشاش و خندان هم می توان در برقراری ارتباط سازنده و دوستانه با این افراد موفق شد.
- سوءرفتار عاطفی موجب عدم کارایی آنان می گردد.
- بدرفتاری با آنها موجب عدم اجرای روند توانبخشی به موقع در آنان خواهد شد.
- ضمن حفظ احترام آنها سعی کنید دستورات واقع بینانه به آنها بدهید.
- رفتار خوب را برای آنها الگوسازی کنید.
- در طول بحث روحیه شاداب و پسندیده خود را حفظ کنید. به آنها اعتماد به نفس برای انجام کار بدهید.
- با در نظر گرفتن مشکلات آنها، فرصت هایی مناسب و شایسته برای آنها ایجاد نمایید.
- برخورد عادی و معمولی موجب آرامش خاطر در آنها خواهد شد.
- در برخورد با آنها واقع بینانه و درست رفتار کنید، خواسته واهی و غیرمنطقی نسبت به توان آنها نداشته باشید و هرگز آنها را با دیگران مقایسه نکنید.

- همان طور که از دوست خود عذرخواهی و دل جویی می کنید، از افراد با عقب ماندگی ذهنی نیز در صورت نیاز معذرت بخواهید.
- از سایر کودکان در منزل، مجتمع آپارتمانی و یا مدرسه بخواهید که با افراد عقب مانده ذهنی همکاری و تعامل داشته باشند و به آنها احترام شایسته بگذارد.



## منابع

- ❖ A Disability Etiquette Handbook
- ❖ Basic Etiquette: People Who Are Deaf or Hard of Hearing.
- ❖ Basic Etiquette: People with Mental Illness
- ❖ Basic Etiquette: People with Mental Retardation/Cognitive Disabilities
- ❖ Basic Etiquette: People with Mobility Impairments
- ❖ Basic Etiquette: People with Speech Impairments
- ❖ Basic Etiquette: People with Visual Impairments
- ❖ Disability Etiquette, How to interact with people who have disabilities,

