E

الأمم المتحدة

المجلس
الاقتصادي والاجتماعي

Distr.
LIMITED

E/ESCWA/SD/2018/WG.1/5
13 September 2018
ORIGINAL: ARABIC

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)

اجتماع فريق العمل المشترك بين الوكالات والخبراء المعني
بتحسين إحصاءات الإعاقة في أهداف التنمية المستدامة
القاهرة، مصر، 20-18 سبتمبر 2018

البند 6 من جدول الأعمال المؤقت

مسودة دليل الاسكوا

حول التدريب الميداني على
النموذج العربي الموسّع للمجموعة القصيرة لفريق واشنطن حول أداء الوظائف

موجز

وتقدّم الورقة الفنية مسودة دليل الاسكوا حول التدريب الميداني لجمع مؤشرات الإعاقة حسب النموذج العربي الموسّع للمجموعة القصيرة لفريق واشنطن حول أداء الوظائف للاطلاع عليه وتقديم المقترحات مكوناته لاستكماله وتوفيره للدول العربية.

ملاحظة: طبعت هذه الوثيقة بالشكل الذي قدمت به ودون تحرير رسمي. والآراء الواردة فيها هي آراء المؤلف، وليست بالضرورة، آراء الإسكوا.

المحتويات

الفصل		الفقرات	الصفحة
	الجزء الأول- المبادئ التوجيهية		
أولاً-	**اختيار الموظفين الميدانيين**	5-1	3
ثانياً-	**تدريب الموظفين الميدانيين**	9-6	3
ثالثاً-	**التعليمات وكتيبات التدريب**	14-10	4
رابعاً-	**طرق التدريب**	15	5
خامساً-	**تقنيات المقابلة**	17-16	7
سادساً-	**تقنيات اجراء المقابلة مع الاشخاص ذوي الاعاقة**	23-18	8
ثامناً-	**إجراء المقابلات في المؤسسات**	25-24	9
تاسعاً-	**بعض النصائح لتجنب الأخطاء**	31-26	9
	الجزء الثاني- التدريب على المفاهيم وطرح الأسئلة		
أولاً-	**مفهوم الإعاقة**	37-32	11
ثانياً-	**النموذج العربي الموسع للمجموعة القصيرة لفريق واشنطن حول أداء الوظائف**	59-38	12
ألف-	البيان التمهيدي	42-40	12
باء-	تعريف المجالات	55-43	13
جيم-	استخدام الأجهزة المساعدة	59-56	14
دال-	طرح الأسئلة	63-60	16
هاء-	تدريب الباحثين الميدانين على طرح الأسئلة	65-64	17
المصادر			23

الجزء الأول- المبادئ التوجيهية

أولاً- اختيار الموظفين الميدانيين

1- يكون المشرفون الميدانيون في أغلب الدول وفى معظم الأحيانً موظفين إحصائيين بدوام كامل، وقد يمثلون موظفين مختصين يعنون بعمليات المسح ويتم تعيينهم في مثل هذه الحالات في المناصب الإقليمية، وقد يتم اختيار البعض منهم، من الذين يظهرون القدرة والرغبة في تحمل المزيد من المسؤولية، للقيام بإجراء المقابلات. وكما تستخدم العديد من البلدان أيضًا المعلمين والطلاب الأكبر سنًا في ه المجال ويمكن استخدام خبراء حكوميين وغيرهم من الموظفين العموميين، ربما كجزء من واجباتهم العادية، للقيام بإجراء مقابلات في استطلاعات أكثر تخصصًا. وفى كل الحوال يكون من المستحسن الاحتفاظ بسجلات الموظفين الميدانيين المختصين والمستخدمين في التعدادات أو الدراسات الاستقصائية للرجوع إليها في المستقبل.

2- تعتمد نسبة المشرفين على المقابلات إلى حد ما على مدى الانتشار الجغرافي للعمل الميداني ودرجة تعقيد عملية المسح. وحين يكون هناك تشتت واسع لإجراءات العمل الميداني، وتكون الاتصالات صعبة أو تعقيدات كبيرة في الإجراءات المطلوبة، عند ذلك يجب أن تكون النسبة بين عدد المشرفين الى عدد الباحثين الميدانيين منخفضة. وبكل الأحوال من الضروري إجراء اختبارات أولية لتحديد النسب المثلى، ولكن كقاعدة عامة، يجب ألا تتجاوز نسبة الباحثين الميدانيين إلى المشرف من 6 أو 8 إلى 1.

3- يجب أن يكون الأشخاص الذين يجرون المقابلات (أي الباحثين الميدانيين) متعلمين ما يكفي لأغراض دراسة التعليمات المطولة والمعقدة لفهم عملية أجراء المسح. وينبغي أن يكونوا أيضا قادرين على اجتياز اختبارات تؤهلهم للقيام بما هو مطلوب وقد لا يكون محصورا بالقدرة على القراءة والكتابة بل يتطلب مهارات أخرى ايضا كقراءة الخرائط وبعض القدرات الحسابية مثلا.

4- بعض السمات المرغوبة الأخرى هي:

(أ) شخصية مقبولة قادرة وراغبة في التواصل مع الآخرين.

(ب) القدرة على التزام الحياد وعدم التشبث بالآراء، ولا سيما تلك المتعلقة بالمواضيع التي يحتمل أن تدرج في الدراسة الاستقصائية؛

(ج) الاستعداد لرفع مستوى التعليم والتدريب والالتزام بقواعد العمل والانضباط؛

(د) الالمام باللغات واللهجات المحلية ومدى إتاحتها في المناطق التي يحتمل أن تستخدم فيها؛

(ه) الاستعداد للعمل الليلي وعطلة نهاية الأسبوع، والسفر عند الضرورة.

5- غالباً ما يكون من الصعب الحكم على قبول المرشحين من المقابلات أو اختبارات التأهيل فقط لذا من المفيد أن تكون هناك فترات اختبار ليتسنى استبدال غير المقبولين أذا تتطلب ذلك بدون صعوبة كبيرة.

ثانياً- تدريب الموظفين الميدانيين

6- غالباً ما يدور نقاش حول مدى التدريب الذي ينبغي تخصيصه للموظفين الميدانيين، ولكن ليس هناك إجابات واضحة. وذلك لأن خلفية وخبرة الموظفين تلعب دورا مهما في تحديد المدة الزمنية و المواد التدريبية

اللازم تغطيتها. على سبيل المثال، لن يكون من الضروري تدريب الأشخاص الذين يجرون المقابلات، أي الباحثين الميدانيين من ذوي الخبرة، على إجراءات المسح الأساسية ويقتصر تدريبهم بالمواضيع الجديدة.

7- وعادة ما يكون التدريب أكثر فعالية حين يشترك المتدربين بنشاط، ويمكن أنجاز ذلك من خلال وسائل تعليمية مختلفة مثل عقد جلسات للأسئلة والأجوبة الشفوية، وتمارين الاختبار، والمقابلات الوهمية والممارسة، وما شابه ذلك. ويجدر عدم اللجوء فقط الى المحاضرات المباشرة حتى لا تكون مملة ويوصى باستخدام وسائل سمعية وبصرية مثل التسجيلات أو العروض أو الصور المتحركة والتي تخفف من رتابة الطرق التقليدية. فمن الضروري جدا أن يعد المدرب المواد التدريبية بشكل جيد بحيث يجعلها غير مملة وسهلة الاستيعاب والحفظ. وهناك نوعيين من التدريب:

8- تدريب المشرفين الميدانيين: وهنا يلزم تدريب المشرفين الميدانيين من قبل الموظفين الفنيين للجهاز الإحصائي الوطني. وعادة ما يتم تدريب هؤلاء، أولاً، على الجوانب الفنية للمسح باستخدام الكتيبات والمواد الأخرى المعدة للمقابلات، وبعد ذلك، يتم تدريبهم على واجباتهم الإدارية والإشراقية. ومن الضروري أن يقوم المشرفون بإجراء بعض المقابلات الفعلية مع الأسر كجزء من تدريبهم لأن ذلك سيساعد على فهم أفضل للإجراءات والمشاكل التي يمكن يجابهوها التطبيق.

9- تدريب الباحثين الميدانيين: يتم تدريب الباحثين الميدانيين القائمين على إجراء المقابلات عمومًا على الدليل التعليمي الأساسي الذي تم إعداده في الميدان. ويمكن إجراء التدريب إما من قبل الموظفين الفنيين في الجهاز الإحصائي الوطني أو من قبل المشرفين الميدانيين. وقد يكون الموظفين الفنيين قادرين على إجراء تدريب أكثر فعالية وثباتًا ولكن قد تصبح هذه المهمة مرهقة للغاية، وتتطلب وقت طويل بالنسبة لمركزهم ومسؤولياتهم الأخرى. وقد تكون هناك مزايا في أجراء التدريب من قبل المشرفين، لأنهم، عادة، يتمتعون بمزيد من التقدير من قبل المتدربين. وعندما يشارك المشرفين في استخدام أدلة التدريب سيتحقق قدر أكبر من التنسيق والالتزام بإجراءات التدريب. ومن الأفضل أن يكون الموظفون المهنيون حاضرين في الجلسات لتوجيه وتقديم نظرة عامة عن أهداف المسح.

ثالثاً- التعليمات وكتيبات التدريب

10- إحدى الخطوات التحضيرية الأكثر أهمية، وقد تكون "مهملة" أحيانا، هي تطوير المواد التعليمية والتدريبية للموظفين الميدانيين والمشرفين على المقابلات. وفيما يلي بعض أنواع المواد التدريبية للموظفين الميدانيين:

(أ) <u>دليل المشرف</u>

11- يجب تدريب المشرفين الميدانيين على كل الجوانب الفنية للمسح وعلى مسؤولياتهم الإشرافية بما في ذلك التدريب على إجراء المقابلات وتدريب الباحثين الميدانيين. يضاف الى ذلك التدريب على طرق الأشراف وشرح ذلك في دليل المشرفين ليتضمن المواضيع المهمة التالية: (أ) المسؤوليات فيما يتعلق بتوظيف أو تدريب الباحثين الميدانيين وغير ذلك من الأنشطة التحضيرية؛ (ب) إجراءات لتنظيم ومراقبة تدفق المواد من وإلى الميدان؛ (ج) وسائل رصد العمل الميداني، وأهمية الالتزام بالجداول الزمنية، وإجراءات المراجعة الميدانية للاستبيانات المستكملة، وتطبيق إجراءات مراقبة الجودة؛ (د) الخطوات التي يتعين اتخاذها عند اكتشاف أخطاء خطيرة أو مواجهة حالات خاصة- مثل حالات الرفض.

(ب) دليل الباحث الميداني

12- هذا عبارة عن دليل تعليمي مفصل يشمل ، كما هو موضح أدناه، جميع جوانب المسح ، ، وباللغة التي يفهمها لمستجيب المناسب: (أ) الخلفية العامة والأغراض الخاصة بالدراسة الاستقصائية ، ونطاق المعلومات، والنوع العام ، وتغطية العينة، والأصناف المتعلقة؛ (ب) المسؤوليات الإدارية للقائمين بإجراء المقابلات فيما يتعلق بإدارة المواد والتخطيط السليم وتنظيم عبء عملهم وإجراءات الإبلاغ عن التقدم والمشاكل وإعداد تقارير التكاليف اللازمة وغيرها من الأشكال الإدارية ؛ (ج) قواعد المقابلات الأساسية من حيث السلوك الملائم واللباس ، والحاجة إلى التعريف الصحيح ، والمجاملة في إجراء المقابلات مع الأشخاص في جميع مناحي الحياة ، والطرق المناسبة لإدخال المسح ، وتحديد المستجيب المناسب ، والحاجة إلى ضمان السرية، وما شابه ذلك ؛ (د) تعليمات ومواصفات تفصيلية لكل بند إعلامي، وطرق مناسبة لطرح الأسئلة، وأنواع التحقيق المسموح بها ، والطرق اللبقة للتعامل مع التناقضات، وأساليب تسجيل المعلومات، وأنواع الملاحظات والتفسيرات اللازمة ؛ (ه) أهمية والحاجة إلى التقليل من عدم الاستجابة في المسح، بما في ذلك الترتيب لزيارات لاحقة ، وإجراءات التعامل مع حالات الرفض ، وما شابه ؛ (و) تعليمات الإدراج واختيار وحدات العينة النهائية ، حيث يتم ذلك من قبل نفس المستجيبين.

(ج) دليل المدرب

13- وهناك دليل إضافي مفيد هو دليل المدرب، وهذا الدليل يرتبط ارتباطا وثيقا بدليل الباحث الميداني في المقابلات ويستخدمه المشرفون وغيرهم في تنظيم دورات تدريبية على اجراء المقابلات. ومن الضروري الاشارة إلى أن الدليل إلى الترتيب الذي يتم من خلاله تناول الموضوعات المختلفة والمواد المراد تغطيتها، يمكن أن يكون ا في شكل مخطط، وفي هذه الحالة يعبر المدرب عن الأفكار المختلفة بكلماته الخاصة. والبديل للمخطط هو الحصول على دليل يقرأ منه المدرب حرفيا عندما يجري دورة التدريب، مع خيار في إعادة صياغة أو توضيح أفكار معينة. وتتمثل ميزة الدليل الحرفي في توحيد المواد خصوصا إذا كان المدربون ينتمون الى جهات مختلفة، مما يسهل مهمة المدرب. وقد، من ناحية أخرى، يقلل، إلى حد ما، من مرونة المدرب في تكييف المواد لاحتياجات مجموعة معينة.

(د) مواد أخرى

14- والانواع أخرى من المواد التي يمكن تطويرها تشمل ما يلي: (أ) مواد الدراسة المنزلية. وقد تتكون هذه المواد من بعض المواد التعليمية مع الإشارة المناسبة إلى دليل الباحث الميداني لأجراء المقابلات، والتي يمكن للباحثين الميدانيين دراستها في المنزل، قبل الحضور الى الدورات التدريبية. ويمكن أيضًا تضمين تمارين اختبار معينة، والتي يمكن للمتدرب إكمالها وتقديمها قبل الجلسات؛ (ب) مواد للدورات التدريبية الجماعية. ويمكن أن تشمل هذه التمارين تمارين اختبار، يتم استكمالها في مراحل مختلفة، ومقابلات توضيحية أو "وهمية"، وما إلى ذلك، حيثما أمكن، ويمكن أن تكون مواد التدريب مفيدة للغاية ان تم استخدام الوسائل السمعية البصرية. على سبيل المثال، يمكن تشغيل تسجيلات لمقابلات للتوضيح، واجراء عملي لطرق إدخال الاستبيان، إلخ. ويمكن عرض الشرائح والمساعدات البصرية الأخرى من مواد والخرائط، واستمارات الاستبيان، وما شابه ذلك.

رابعاً- طرق التدريب

15- وفيما يلي عرض لطرق التدريب التي يمكن استخدامها:

(أ) الدراسة المنزلية حيثما أمكن، ولها بعض المزايا للباحث الميداني لدراسة بعض المواد في المنزل قبل الحضور الى الدورات التدريبية والتي يمكن من خلالها كسب بعض المعلومات والإلمام بالإجراءات الأساسية وحفظ الوقت حتى يتسنى التركيز على نقاط أساسية في الدورات التدريبية. كما قد يتم إعطاءهم تمارين اختبار لإكمالها في المنزل بعد دراستهم؛

(ب) جلسات المجموعات هي من أكثر أنواع التدريب شيوعًا، خاصةً عندما يكون الباحثين الميدانيين قادرين على ذلك. وأحيانًا تدوم هذه الجلسات الجماعية يومًا أو يومين فقط، لكن في المسوح المعقدة يمكن أن تمتد لفترات أطول، حيث يتم تحديد فترة التدريب لمدة أسبوعين. تستلزم الجلسات محاضرات ومظاهرات وجلسات أسئلة وأجوبة واختبارات ومقابلات وهمية وما شابه ذلك. عادة ما ينتج عن أدلة التدريب المعدة، سواء في شكل مخطط أو حرفي، عملية أكثر تنظيمًا. كما ذكر من قبل، المشاركة النشطة من قبل المتدربين أمر ضروري. ويجب أن يشمل التدريب جميع جوانب المسح، بما في ذلك الخلفية والأغراض والمتطلبات الإدارية وقواعد المقابلة الأساسية، بالإضافة إلى محتوى الاستطلاع المحدد. ويوصى، لا سيما فيما يتعلق بتحقيق المشاركة، بإبقاء الجلسات صغيرة نسبياً، ربما ليس أكثر من 10 إلى 12 من الباحثين الميدانيين في مجموعة؛

(ج) التمرين على إجراء المقابلات مهم حيث تتوضح تعليمات المسح فقط حيث يبدأ المتدرب بإجراء المقابلات. ومن الجوانب المفيدة للغاية في التدريب توفير بعض الممارسات العملية لإجراء المقابلات مع أسر فعلية، ولكن يفضل ألا يكون ذلك في عينة المسح. ولهذا الغرض يمكن اختيار بعض المجموعات السكانية الإضافية في المنطقة التي يجرب فيها التدريب، ويمكن للمدربين الاطلاع على بعض المقابلات لتقييم درجة استعداد الباحث الميداني. وبعد فترة الممارسة، والتي قد تستغرق يومًا أو يومين فقط، يمكن للمتدربين والمدربين مراجعة العمل فيما تم اختباره ومناقشة المشاكل التي نشأت وإتمام التدريب. ويمكن للمتدربين القيام يجمع ملاحظتهم في يوميات، مثل مسوح الموازنة الأسرية لمدة أسبوع أو نحو ذلك. وهذا يساعدهم على تقيم أفضل لسير العملية وأنواع المداخلات المطلوبة؛

(د) تطبيق ممارسة المراجعة والتحرير وهو أسلوب إضافي يمكن تجربته في بعض الأحيان، حيث يقوم المتدربون بمراجعة وتحرير، وربما تعيين رموز بسيطة، على الاستبيانات المكتملة. يجب أن يمنحهم ذلك فهمًا لمتطلبات معالجة البيانات والحاجة إلى الرعاية استكمال الاستمارات. ليس من الضروري استخدام استبيانات فعلية لهذا الغرض، ولكن بفضل إعداد مجموعات "وهمية" مختلفة لتوضيح مختلف النقاط؛

(ه) تدريب لتجديد المعلومات الخاصة بالرامج المستمرة، وهذا يسمى "تنشيط" لتغطية المشاكل التي تحدث مواجهتها في البرنامج، أو في إدخال مواد المسح الجديدة وما شابه ذلك. يمكن أن يشمل هذا النوع من التدريب مزيجًا من الدراسة المنزلية وحلقات العمل؛

(و) التدريب لعناصر بديلة خصوصا في حال ترك أو تقاعد بعض الموظفين وهو أمر لا مفر منه تقريبا في إي برنامج مستمر، وربما أيضا لسد النقص لعدم كفاية الموظفين ألموجودين. فيتم التدريب للعناصر البديلة على نفس المواد الأساسية التي تم تغطيتها للموظفين الأصليين. ومع ذلك، وبما أن الاعداد المعنية صغيرة، فإن المدربين يقومون بذلك عادة على أساس تعليمات فردية. ويمكن أن تكون الطريقة المعروفة بالتعليم "المبرمج" مثالية لهذا الوضع. وينطوي هذا الإجراء على مواد دراسية حرفية منزلية مفصلة، مع اختبارات وتصحيحات ذاتية مع تصحيح متضمن في النص. ومع ذلك، فهذه المواد صعبة وصعبة الإعداد، أيا كانت طريقة التدريب المستخدمة لذا فقد يكون هناك حاجة إلى جهود إضافية لضمان توفير التدريب الازم للعناصر بديلة. وفي حال إذا تم فقدان بعض الباحثين الميدانيين خلال مسار جولة المسح، فيكون من الصعب توظيف وتدريب بدائل كافية في الوقت المناسب. وقد يترتب على هذا نشر عبء العمل على الموظفين الموجودين، مما قد يؤدي إلى بعض التأخير. والبديل الاخر هو توفير التدريب منذ البداية لاحتياطي متواضع من الباحثين الميدانيين الذين

يمكن استدعاؤهم كبدائل إذا لزم الأمر. بلا شك، سيضيف لنهج الثاني إلى تكلفة المسح، إلا إذا تم أشغال البدائل بالعمل على إجراءات مفيدة وضرورية مثل معالجة البيانات لحين دعوتهم لأجراء المقابلات.

خامساً- تقنيات المقابلة

16- يجب أن يبدأ الباحث الميداني أولا بأنشاء علاقة مع المستجيب بطريقة ودية ومحترمة، وذلك بالبدأ، أولا' بتقديم نفسه بالاسم وأسم الجهاز الذي يمثله ويقدم بطاقة الهوية الخاصة به (يجب ارتداء الهوية في جميع أوقات أجراء المقابلات). كما يقدم الباحث الميداني أسم المسح\التعداد وشرح أهدافه واستخدام المعلومات.

17- ينبغي أن يركز تدريب منظمي المقابلات لكافة أنواع المسوح – بما في ذلك الأشخاص الذين يطرحون أسئلة فريق واشنطن – لكى يكون المسح أكثر شمولاً. من هنا، تأتي أهمية اتساق محتوى المسح وتطبيق أفضل الممارسات التالية:

(أ) طرح جميع الأسئلة كما هي مكتوبة؛

(ب) التأكد من إجابة الأشخاص عن كل سؤال، وعدم افتراض أي إجابة عن طريق الملاحظة. يجب أن ينهي المستجيب جملته. وفي حال عدم التأكد من إجابة شخص ما، يُطلب تكرار الإجابة؛

(ج) يجب أن يتم طرح الأسئلة بالترتيب الذي تظهر به على الاستبيان. فالترتيب مهم من أجل الاستمرارية حتى لا تؤثر الأسئلة على الإجابات المقدمة للأسئلة اللاحقة؛

(د) يجب طرح كل سؤال في الاستبيان. حتى لو تمت الإجابة عليه من خلال سؤال في مقدمة الاستبيان يجب على القائم بإجراء المقابلة أن يسأل السؤال مرة أخرى حسب تسلسله (ربما مع الاعتذار "أنا أعلم أنك سبق أن أخبرني بشيء عن هذا، لكن هذا القسم التالي يسأل ... '- التي تقر بالإجابة السابقة، ولكنها تطلب من المستجيب التعاون في الرد عليه مرة أخرى؛

(هـ) من المهم أن يتم التعرف على جميع أفراد الأسرة. فقد لا تتطوع بعض العائلات بإعطاء أسماء الأطفال من ذوي الإعاقة أو الإشارة الى وجودهم. يجب التأكد من أدراج كل فرد في الأسرة عندما يتم جمع تفاصيل تكوين الأسرة؛

(و) ينبغي على القائم بإجراء المقابلة الانتظار حتى ينتهي المجيب من التحدث قبل البدء في تسجيل الأجوبة. الفشل في الاستماع بعناية يمكن أن يؤدي الى إساءة الفهم مما يؤدى الى أخطاء في التسجيل؛

(ز) يجب ألا يقاطع القائم بالمقابلة المستجيب، فأحيانا يجيب الشخص بتردد في البداية، "أنا لا أعرف حقا " أو يبدو هادئ لبعض الوقت عندما في الواقع يفكرون في إجابتهم؛

(ح) تفادي الافتراضات حول قدرة الشخص على الإجابة. فقد تبدو لدى بعض الأشخاص صعوبة في التواصل أو الإدراك، تمنعهم من الإجابة، ولكنهم في الواقع قادرون على الإجابة عن الأسئلة؛

(ط) الاستعانة بالمجيب الوكيل فقط عند الضرورة. والاستعداد للتعامل مثلاً مع الأشخاص الذين يتواصلون بلغة الإشارة؛

(ي) المحافظة على الهدوء والاحترام في التعاطي مع الأشخاص ذوي الإعاقات الكبيرة. ومن المفيد مسبقاً إجراء تدريب عملي لمقابلة الأشخاص ذوي الإعاقة؛

(ك) إذا كانت الإجابة مشكوك فيها ويعتقد القائم بإجراء المقابلة أن المستجيب لم يفهم السؤال، ينبغي تكرار السؤال كما هو مكتوب. إذا كان الإجابة لا تزال مشكوك بها، من الضروري طرح أسئلة للتحقيق، ولكن ينبغي على القائم بإجراء المقابلة الحرص على عدم إزعاج المستجيب أو التشكيك بكلامه؛

(ل) ينبغي طرح الأسئلة بنبرة إيجابية أو محايدة. قد يشعر القائم بالمقابلة بعدم الارتياح تجاه سؤال ما ولكن يجب الامتناع عن الأعراب عن ذلك. أن الامتناع عن الاعتذار (على سبيل المثال "قد لا ترغب في الإجابة هذا السؤال، ولكن ... " أو " ربما هذا السؤال قد لا يعني الكثير لك ... ")، سوف يؤدي إلى أرباك سير المقابلة وربما يؤثر كذلك على كيفية رد المجيب على السؤال؛

(م) يجب أن يحافظ القائم على أجراء المقابلة على موقف مهني وأن يكون متفائلاً حتى إذا كان المستجيب صعبًا أو غير متعاون. المقابل لا ينبغي أن ينزعج من سلوك المستجيب وأن يكون مهذباً طوال فترة المقابلة؛

(ن) في نهاية كل مقابلة، ينبغي شكر المستجيب على وقته وتعاونه؛

(س) من الناحية المثالية، ينبغي انهاء المقابلة في زيارة واحدة. غير أن هذا قد يكون غير ممكنا مما يستدعي الحاجة الى زيارة ثانية أو حتى ثالثة مع بعض المستجيبين.

سادساً- تقنيات اجراء المقابلة مع الاشخاص ذوي الاعاقة

18- تحمل كلمة "إعاقة" معاني مختلفة ليس فقط عبر الثقافات بل أيضاً بين السكان الذين يتشاركون الثقافة نفسها. ويُعتبَر هذا المصطلح في بعض الثقافات تشهيراً أو وصمةً، وقد يجعل الناس يركّزون فقط على أشد أوجه القصور في أداء الوظائف. ولا ينبغي الإشارة إلى أثر تلك الصعوبات على حياة الفرد. وعلاوة على ذلك، لا يجب أن تظهر كلمة "إعاقة" في البيان التمهيدي أو حتى في عنوان المسح.

19- يجب ألا يستخدم سؤال الفرز قبل طرح الأسئلة. لآن هذا سيؤثر سلبياً على دقة النتائج. وتبين الأدلة أن أسئلة الفرز الفردية لا تحدد السكان المعنيين بما فيه الكفاية. فمعظم أسئلة الفرز هي على الشكل التالي "هل لديك إعاقة؟"، وتتضمن الأجوبة عنها فئتين: نعم/لا. ومن خلال الإجابة عن السؤال بنعم أو لا، يُضطر المجيب إلى تحديد ما إذا كان يواجه صعوبة أم لا، ويطرح مصطلح "الإعاقة" إشكالية. وتجدر الإشارة إلى أن بعض أسئلة الفرز لا تستخدم مصطلح الإعاقة بل تركز على الحالة الصحية. وفي حين أن المجيبين يستطيعون وصف الصعوبة التي يواجهونها في تأدية الأنشطة، لا يستطيعون في الكثير من الأحيان الإبلاغ عن حالتهم. فعلى سبيل المثال، قد لا يكون المجيبون على دراية بحالتهم بسبب عدم توفر الرعاية الطبية. ولا يمكن لأي قائمة عن الحالات الطبية أن تكون كاملة. ولم تنجح في العالم محاولة البحث عن سؤال فرز واحد أو سؤالين لتحديد السكان المعنيين من دون الحصول على أي نتائج سلبية.

20- هناك تقنيات وإجراءات مختلفة يمكن مراعاتها لأغراض جمع البيانات. ومع ذلك، فإن أسلوب المقابلة الشخصية "وجها لوجه" هو الأسلوب الموص به لجمع المعلومات عن الأشخاص ذوي الإعاقة. حيث تكون معلومات أكثر دقة إذا بلغ كل شخص عن نفسه. وعادةً ما تحقق هذه المقابلات معدلات تعاون ومعدلات استجابة أعلى وبيانات أكثر اتساقًا وثباتًا، وبالأخص في المجالات المعقدة للغاية، أو التي تنطوي على موضوعات متعددة،

حيث قد لا يكون هناك بديل آخر، حتى عندما يكون معدل معرفة القراءة والكتابة مرتفعًا. تتمثل عيوب المقابلات وجهاً لوجه في ارتفاع تكاليف ومتطلبات القوى العاملة والحاجة إلى تدريب مكثف للموظفين الميدانيين والإشراف الوثيق على جمع البيانات.

21- من الأمثل أن يجيب عن السؤال الفرد المعني (أي الإبلاغ الذاتي) باستثناء الأشخاص الذين لا يستطيعون الإجابة بأنفسهم. ولكن في إطار التعداد، من الشائع أن يقوم مجيب رئيسي بالإبلاغ عن كافة أفراد الأسرة الآخرين، وهذا مقبول.

22- أما في حالات الإبلاغ الذاتي، لا يجب استثناء أي أحد بسبب عدم قدرته على الإجابة من تلقاء نفسه (بسبب صعوبة في السمع أو التواصل أو إعاقة ذهنية مثلاً). وقد يكون اختيار المجيب الوكيل مهماً ولا بد من التفكير جدياً فيه قبل البدء بإجراء المقابلة المتعلقة بالمسح. ومن المستحسن أن تُبذل جهود حثيثة لجمع البيانات من جميع أفراد الأسرة المستهدفين في المسح أو التعداد.

23- لا تتناول الأسئلة المدة الزمنية لاستمرار الصعوبة. يجيب الناس عن الأسئلة بما لديهم من صعوبات في وضعهم المعتاد. فإذا لم تكن لدى الشخص صعوبة في المشي ولكن لديه أو لديها حالياً كسر في الساق، وبالتالي لديه أو لديها صعوبة مؤقتة في المشي، يميل هذا الشخص إلى الإجابة بأنه ليس لديه أو لديها صعوبة إذ ليس هناك صعوبة عادةً. وما إن يُزال الجص، يستعيد الأشخاص وضعهم المعتاد في أداء الوظائف.

ثامناً- إجراء المقابلات في المؤسسات

24- إن مقابلة الأشخاص المقيمين في المؤسسات تمثل تحديات إضافية قد تتطلب التخطيط المسبق. موظفو المؤسسة (المديرون أو جهات الاتصال الأخرى، مثل الممرضات الرئيسيات وكتبة الجناح) هم من المهنيين المشغولين. سوف تتطلب جدولة المواعيد مرونة لأجراء المقابلة مع المستجيب في وقت مناسب للطرفين.

25- على الباحثين الميدانيين أن يكونوا مرنين لاحتمال أجرء أي تغيير في المواعيد في وقت قصير. عند إجراء المقابلات في المؤسسات، يجب على القائم بإجراء المقابلة أن يكون مستعدًا للتكيف مع تقنيات المقابلة لتلبية متطلبات المؤسسة. إذا شعر القائم بإجراء المقابلة أن المستجيب قد أصبح منزعجًا، أو أنه غير قادر على إكمال المقابلة، فمن الأفضل إنهاء المقابلة ومناقشة الأمر مع المسؤول لتحديد موعد جديد لاستكمال المقابلة.

تاسعاً- بعض النصائح لتجنب الأخطاء

26- حتى الأشخاص الذين لهم خبرة في اجراء المقابلات والمدربين جيداً سيستفيدون من التدريب على إجراء المقابلات مع الأشخاص ذوي الإعاقة والذي ينطوي على مشاكل وتحديات مختلفة وخاصة لهذه الفئة من السكان. وفيما يلي بعض النصائح والاخطاء التي يجب الانتباه لها.

27- يجب أن يعامل الأشخاص ذوي الإعاقة كما يعامل أي شخص آخر. يتمتع الأشخاص ذوو الإعاقة بنفس الاحتياجات والرغبات والطموحات والأهداف مثل أي شخص آخر. يختلفون في كيفية تلبية احتياجاتهم ورغباتهم أو الوصول إلى طموحاتهم وأهدافهم. من الخطأ الفادح أن نفترض أن الإعاقة تغير كل شيء في الشخص، أو أن اختلافاتهم الجسدية أو العقلية تعني بأن ليس لهم القدرة على فهم الآخرين أو فهم الآخرين لهم. كما نعلم من ICF، الإعاقة هي ظاهرة بشرية عالمية والقيود في أداء الوظائف هي جزء من التكوين الإنساني. عادة ما يشير

الأشخاص ذوو الإعاقة إلى الأنشطة اليومية بالطريقة نفسها التي يتبعها الآخرون. لا تتردد في استخدام كلمتي "أنظر" و "أرى" مع الأشخاص المكفوفين أو الذين يعانون من إعاقة بصرية، أو الى كلمتي 'الاستماع' و 'السماع' مع الأشخاص الصم أو الذين يعانون من ضعف السمع، أو 'المشي' و 'الجري' مع الأشخاص الذين يعانون من إعاقات حركية. ومن المهم أيضا أن نطلب من الأشخاص ذوي الإعاقة بتحديد احتياجاتهم وتفضيلات الاتصال بهم تبذل أقصى جهد للاستجابة الى احتياجاتهم.

28- أن تحترم الأشخاص ذوي الإعاقة. كن حساساً للغة، حيث في معظم الثقافات، يتم تشويه المفاهيم الشائعة للأشخاص ذوي الإعاقة من خلال القوالب النمطية وسوء الفهم. في الوقت نفسه، لا ترعى الأشخاص ذوي الإعاقة، أو تخبرهم بأنك معجب بشجاعتهم وقوتهم. إنشاء الثقة وعلاج الأشخاص ذوي الإعاقة على قدم المساواة لا تتحدث إلى شخص يعاني من إعاقة بنبرة صوتية توحي بأنك تعتقد أنها شبيهة بالطفولة أو ذات ذكاء محدود. استخدم نغمة صوت عادية. إذا كان المستجيب مصحوبًا بمصاحبة أو مترجم لغة إشارة، تحدث مباشرة إلى الشخص الذي لديه إعاقة. إذا كان مترجم لغة الإشارة موجودًا، فتحدث بسرعة أبطأ حتى لا يفوتك المترجم فيما تقول. قد يكون التعب مشكلة بالنسبة للأشخاص الذين يعانون من إصابات الرأس أو غيرها من الحالات العصبية. عندما يشعرون بالإرهاق، قد يصبحون غاضبين أو محبطين. اقترح استراحة أو في بداية المقابلة، أخبر الفرد أن يخبرك عندما يرغب في أخذ استراحة.

29- كن على علم لاستيعاب الاختلافات في طرق التواصل فبعض العاهات تؤثر على طرق تحدث الناس أو التواصل. والقائم بإجراء المقابلات الجيد سيتعرف على هذه الصعوبات ويبحث عن طرق لزيادة التواصل دون ارباك. وقد تعلم بعض الأشخاص الذين يعانون من إعاقات في التواصل بالتعويض عنها: فالأشخاص مثل الصم قادرين على قراءة الشفاه والتواصل شفهياً. كما قد يكون لدى الشخص المصاب بضعف الكلام أنماطًا متميزة في الكلام قد تبدو في البداية غير مفهومة ولكن بعد لحظات قليلة من الاستماع يتمكن المستمع من الفهم عليه. كن صبوراً، واطلب من الشخص أن يكرر ما يقوله إذا لم تفهمه. فالأشخاص الذين لديهم مشكلة وضوح في الكلام معتادين على الطلب منهم في تكرار الأشياء، لذلك كن صادقًا في توضيح الجواب.

30- استيعاب المستجيبين ذو صعوبة في السمع. عند إجراء مقابلة مع شخص يعاني من صعوبة في السمع يجب أولا أن تسترعي انتباهه أولاً قبل التحدث. قد يحتاج الشخص المصاب بصعوبة في السمع إلى نقرة على الكتف، أو حركة من اليد، أو أي إشارة بصرية أخرى لجذب انتباهه. تحدث بوضوح، وليس بصوت عالٍ، إلى شخص يعاني من ضعف السمع؛ واجههم وتأكد من أن وجهك مضاء بشكل جيد ولا يحجبه يدك أو شعر وجهك. سيطلب منك الشخص التحدث بصوت أعلى أو أبطأ إذا لزم الأمر. لا تبالغ أو تفرط في التعبير عن الكلمات. هذا يشوه حركات الشفاه مما يجعل من الصعب قراءة الشفاه. بما أن بعض حركات الشفاه من الصعب قراءتها، حاول إعادة صياغة السؤال إذا كان الشخص يقرأ الشفاه لا يفهم بعد بضع تكرارات. من المفيد أيضًا إعادة صياغة السؤال إذا كان الشخص المصاب بضعف السمع يجد صعوبة في فهمك. تعد لغة الجسد وتعبيرات الوجه عوامل مهمة في التواصل الناجح. من الخطأ الاعتقاد بأن الأشخاص الصم هم أيضًا غير لفظيين. الأشخاص الذين يعانون من الصمم لديهم أعضاء صوتية طبيعية ولكن قد يختارون عدم التحدث. أيضا، ليس كل الأشخاص الذين يعانون من ضعف السمع يمكنهم قراءة الشفاه.

31- استيعاب المستجيبين ذو صعوبة في النظر- أعلن عن وصولك وخروجك إلى شخص الذي لا يرى أو لديه ضعف بصري. عرف بنفسك واسمح للشخص بأن يعرف أنك تتعامل معه باستخدام اسمه أو لمس ذراعه. لا تفترض أن جميع الأشخاص الذين لا يستطيعون الرؤية يمكنهم قراءة برايل. إذا تم استخدام مواد برايل، فمن الأفضل أن تسأل مسبقًا إذا كان بإمكان الشخص قراءتها.

الجزء الثاني- التدريب على المفاهيم وطرح الأسئلة

أولاً- مفهوم الإعاقة

32- ينبغي أن يركز تدريب منظمي المقابلات لجميع المسوح – بما في ذلك الأشخاص الذين يطرحون أسئلة فريق واشنطن – على جعل المسح أكثر شمولاً للجميع. من هنا، تأتي أهمية اتساق محتوى المسح وتطبيق أفضل الممارسات التالية:

- طرح جميع الأسئلة كما هي مكتوبة؛
- التأكد من إجابة الأشخاص عن كل سؤال، وعدم افتراض أي إجابة عن طريق الملاحظة. وفي حال عدم التأكد من إجابة شخص ما، يُطلب تكرار الإجابة؛
- تفادي الافتراضات حول قدرة الشخص على الإجابة. فقد تبدو لدى بعض الأشخاص صعوبة في التواصل أو الإدراك، تمنعهم من الإجابة، ولكنهم في الواقع قادرون على الإجابة عن الأسئلة؛
- الاستعانة بالمجيب الوكيل فقط عند الضرورة. والاستعداد للتعامل مثلاً مع الأشخاص الذين يتواصلون بلغة الإشارة؛
- المحافظة على الهدوء والاحترام في التعاطي مع الأشخاص ذوي الإعاقات الكبيرة. ومن المفيد مسبقاً إجراء تدريب عملي لمقابلة الأشخاص ذوي الإعاقة؛
- تدريب جامعي البيانات على مراعاة الحساسية وتنبيههم حول عدم التطرق سلبياً إلى "الإعاقة".

33- الإعاقة مفهوم معقد يختلف، في الاستخدام العام، حسب الأشخاص، لذا من الأهمية توفر تعريف واضح وملائم لعملية جمع البيانات. كما أن مفهوم الإعاقة غير متجانس ويختلف باختلاف نوع الإعاقة، وحدتها، وسببها، والعمر الذي ظهرت فيه، وكيفية تفاعل الأشخاص ذوي الاختلالات الطويلة الأجل مع عوائق بيئية مختلفة قد تعوق مشاركتهم الكاملة والفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين. وبالتالي، ينبغي أخذ هذا الواقع في الحسبان في أي تحليل أو تفسير للبيانات.

34- تنص المادة 1 من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على ما يلي: "يشمل مصطلح "الأشخاص ذوي الإعاقة" كل من يعانون من اختلالات طويلة الأجل بدنية أو عقلية أو ذهنية أو حسّيَة، قد تمنعهم لدى التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين".

35- إن نهج اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة مماثل للنهج الذي تعتمده منظمة الصحة العالمية في التصنيف الدولي لتأدية الوظائف والعجز والصحة الذي يعرّف الإعاقة "بوصفها مصطلحاً جامعاً يشمل الاختلال، والقدرة المحدودة على ممارسة النشاط، والقيود التي تحد من المشاركة. والإعاقة هي التفاعل بين الفرد الذي يعاني من حالة صحية والعوامل الشخصية والبيئية"[1].

1 WHO (2001), International Classification of Functioning, Disability and Health, Geneva.

36- والخلل الطويل الأجل، هو سمة شخصية تحد من قدرة الفرد على أداء الوظائف. ومن الأمثلة على الخلل هو شلل الساقين. وخلل مثل هذا قد يعيق أداء الأنشطة الأساسية مثل الوقوف، والمشي، وصعود السلالم.

37- لكن العوائق البيئية هي التي تعيق الفرد من خلال منع (أو الحد من قدرة) الذين لديهم قصور في أداء الوظائف من ممارسة حقوقهم والمشاركة الكاملة في المجتمع. فعدم توفر مبانٍ وطرق ونظم نقل سهلة الوصول، وعدم توفر الأجهزة المساعدة، وكذلك المواقف السلبية، والتوقعات المتدنية، والقوانين والمؤسسات التي لا تدعم الإدماج، قد تطرح جميعها عوائق أمام المشاركة في التعليم والتدريب، والعمل، والحياة الأسرية والمجتمعية. والنهج المعتمد في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة[2] يوسع نطاق دور السياسيات العامة في تهيئة بيئة شاملة للجميع تمكّن الأفراد، بغض النظر عمّا لديهم من اختلالات، من المشاركة الكاملة في المجتمع، باعتبارها أحد حقوق الإنسان الأساسية.

ثانياً- النموذج العربي الموسع للمجموعة القصيرة لفريق واشنطن حول أداء الوظائف

38- يتطرق النموذج العربي الموسع للمجموعة القصيرة لفريق واشنطن حول أداء الوظائف إلى الصعوبات في القيام ببعض النشاطات بسبب *مشكلة صحية*، في سبعة وظائف أساسية في المجالات التالية: النظر، والسمع، والتنقل (المشي أو صعود السلالم)، الإدراك (التذكر أو التركيز)، والتواصل، والاعتناء بالنفس، وأداء الجزء العلوي من الجسم المتعلق بعمل الذراعين واليدين.

39- وقد صمّمت هذه الأسئلة لتعريف الأشخاص الأكثر عرضةً لمواجهة قيود في المشاركة. والمقاييس المعتمدة بهدف تعريف هؤلاء السكان "المعرضين" للقيود هي الغاية الأساسية من مجموعة الأنشطة.

ألف- البيان التمهيدي

40- يهدف البيان التمهيدي إلى إعلام المجيبين بأن المجموعة التالية من الأسئلة تتناول موضوع الصحة. ويجب أن يكون السؤال التمهيدي قصيراً وبسيطاً وأن يشير فقط إلى الصعوبة في تأدية بعض الأنشطة المتعلقة بمشكلة صحية

41- تتطرق المجموعة التالية من الأسئلة إلى الصعوبات التي قد يعاني منها الشخص عند القيام ببعض النشاطات بسبب "مشكلة صحية":

(أ) هل تواجه صعوبة في النظر حتى وأنت تضع نظارات طبية؟

(ب) هل تواجه صعوبة في السمع حتى مع استخدام معينات سمعية؟

(ج) هل تواجه صعوبة في المشي أو صعود السلالم؟

(د) هل تواجه صعوبة في التذكر أو التركيز؟

---

2 النُّهج القديمة، على غرار تلك المعتمدة في النموذج الطبي أو نموذج الأعمال الخيرية، تميل إلى تركيز السياسة العامة على الأفراد فقط، لمعالجة وضعهم أو تزويدهم بشبكة أمان.

(هـ) هل تواجه صعوبة في الاعتناء بنفسك مثل الاستحمام أو ارتداء الملابس؟

(و) هل تواجه صعوبة في التواصل مع الآخرين باستخدام لغتك المعتادة، أي في التفاهم مع الآخرين؟

(ز) هل تواجه صعوبة في رفع إناء يحتوي على لترين من الماء أو المشروبات الغازية من مستوى خصرك إلى مستوى عينيك؟

(ح) هل تواجه صعوبة في استخدام يديك وأصابعك لالتقاط أشياء صغيرة كالأزرار أو قلم رصاص، أو في فتح علبة أو زجاجة أو إغلاقها؟

42- وتتكون فئات الإجابة لكل سؤال من الأسئلة الثمانية:

- لا صعوبة؛
- بعض الصعوبة؛
- صعوبة كبيرة؛
- لا أستطيع أبداً.

باء- تعريف المجالات

43- يرتبط "النظر" باستخدام الفرد لعينيه/عينيها. وهو القدرة البصرية للأشخاص على إدراك ما يدور من حولهم أو مراقبته.

44- ويرتبط "السمع" باستخدام الفرد لأذنيه/أذنيها. وهو القدرة السمعية للأشخاص على معرفة ما يقال لهم أو أصوات الأنشطة التي تدور من حولهم، بما في ذلك حالات الخطر.

45- وقد تنجم الصعوبة في النظر أو السمع عن مشاكل هيكلية أو وظيفية في العينين أو الأذنين، أو عن مشاكل في أجهزة أخرى في الجسم مثل الدماغ.

46- ويرتبط "التنقل (المشي أو صعود السلالم)" باستخدام الفرد للقدمين على نحو يسمح بالدفع بنفسه/نفسها على الأرض والانتقال من نقطة (أ) إلى نقطة (ب). ويجب ألا تتطلب القدرة على المشي مساعدة أي جهاز أو إنسان. إن كانت أي مساعدة مطلوبة، يكون لدى الشخص صعوبة في المشي.

47- مع الإشارة إلى أن الصعوبة في التنقل قد تنجم عن مجموعة واسعة من الاختلالات، مثل الشلل، والشلل الدماغي، والبتر، ومشكلة في الأذن الوسطى، ومشاكل قلبية ورئوية كبيرة، وغيرها. لكن نوع الاختلال ليس هاماً إذ تركزت المجموعة القصيرة لفريق واشنطن على القيود في أداء الأنشطة وليس على الخلل. والأمر مماثل لجميع المجالات الوظيفية.

48- ويرتبط "الإدراك (التذكر أو التركيز)" باستخدام الفرد لذاكرته أو ذاكرتها لاستعادة الحقائق، أو الأحداث، أو التجارب، أو ما دار من حوله أو حولها. وهي قدرة الفرد على استعادة أو التفكير مجدداً بأمر حدث في الماضي

(سواء الماضي القريب أو البعيد). ولدى الأشخاص الأصغر سناً، يرتبط التذكر غالباً بسرد حقائق تعلموها في المدرسة والقدرة على استعادتها عند الحاجة.

49- ويرتبط "التركيز" باستخدام الفرد لقدرته أو قدرتها العقلية على إنجاز بعض المهام مثل القراءة، أو احتساب الأرقام، أو تعلم أشياء جديدة. ويرتبط بالتركيز على مهمة لإنجازها. والتركيز هو فعل توجيه الاهتمام بالكامل إلى موضوع واحد أو التركيز من دون التأثر بأي شيء يشتت التفكير.

50- وقد بيّن اختبار النتائج المستقاة من مختلف أسئلة الإدراك أهمية طرح أسئلة عن التذكر والتركيز في السؤال نفسه. فذلك يوضح للمجيبين أن هدف السؤال هو التركيز على الصعوبات الهامة وليس المشاكل اليومية مثل نسيان أين وضعوا المفاتيح أو إنجاز مهمة يعتبرونها مملة أو غير مرغوب فيها.

51- ويرتبط "التواصل" بتبادل الشخص للمعلومات أو الأفكار مع الآخرين من خلال اللغة. وقد يستخدم الناس أصواتهم، أو الإشارات، أو يدونون المعلومات. وقد ينقطع التواصل في مراحل متعددة من عملية التبادل نتيجة مشاكل ميكانيكية مثل الخلل في السمع أو التكلم، أو عدم قدرة الدماغ على تحليل الأصوات التي يجمعها الجهاز السمعي والتعرف على الكلمات المستخدمة. ولا ينبغي هنا مراعاة مشاكل التواصل الناجمة عن عدم الإلمام باللغة أو استخدام لغة غير اللغة الأم.

52- ويشير الاعتناء بالنفس الى الاستحمام وتنظيف الجسم بالكامل (بالصابون والماء عادةً) بحسب ما هو سائد في الثقافة المحلية. ويشمل الاستحمام: تنظيف الشعر والقدمين وجلب أي أدوات لازمة للاستحمام مثل الصابون أو منظِّف الشعر أو المنشفة أو المياه.

53- كما يشير الاعتناء بالنفس إلى ارتداء الملابس ويرتبط بجميع جوانبه أو بالبعض منها في الجزأين العلوي والسفلي من الجسم بما في ذلك القدمين، إن كان ذلك مقبولاً ثقافياً. وينبغي أن يعتبر جلب الملابس من أمكان التوضيب (أي الخزانة أو غرفة الملابس)، وإقفال الأزرار، وربط الأشرطة، وإغلاق السحاب، وغيرها، جزءاً من عملية ارتداء الملابس.

54- وتجدر الإشارة إلى أن الاعتناء بالنفس يختلف عن المجالات الوظيفية الأخرى في المجموعة القصيرة لفريق واشنطن، باعتباره أبرز المجالات الأولية للمشاركة. وقد ارتأى أعضاء فريق واشنطن إدماجه في الأسئلة لسببين: أولاً، قد يسهم في تعريف الأشخاص ذوي القيود الوظيفية الحادة في أي مجال. وثانياً، يساعد على اعتبار السكان الذين لا يستطيعون الاعتناء بنفسهم فئة هامة لا بد من أخذها في الاعتبار عند صنع السياسات العامة.

55- أداء الجزء العلوي من الجسم المتعلق بعمل الذراعين واليدين.

جيم- استخدام الأجهزة المساعدة

56- تهدف المجموعة القصيرة لفريق واشنطن إلى تعريف الأشخاص الذين يواجهون صعوبات وظيفية عندما لا يستخدمون أجهزة مساعدة أو يحصلون على المساعدة، ما يجعلهم أكثر عرضةً لمواجهة قيود في المشاركة. ويمكن تقليص الفجوة في المشاركة بين الأشخاص الذين لديهم صعوبات وظيفية وأولئك الذين ليس لديهم صعوبات وظيفية إذا تزايد توفر الأجهزة المساعدة.

57- ولقياس أثر توفر الأجهزة المساعدة على الأشخاص – أي تقليص الفجوة في المشاركة – لا بد من تقدير عدد السكان ذوي الإعاقة، بما يتوافق مع تعريف "الإعاقة" في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، أي السكان الذين تلزمهم الأجهزة المساعدة.

58- أما في الحالات المتعلقة بالنظر والسمع، فإن سهولة الحصول على الأجهزة المساعدة يمكن أن تلبي بشكل كامل تقريباً حاجات نسبة كبيرة من الأشخاص الذين لديهم خلل وظيفي. وطرح الأسئلة عن "النظر" من دون استخدام النظارات الطبية يمكن أن يرفع بشكل ملحوظ عدد الأشخاص ذوي الإعاقة. وستكون هذه المجموعة متنوعة للغاية، إذ تشمل أشخاصاً غير معرضين أو معرضين قليلاً لقيود في المشاركة، ومن هم أكثر عرضةً لهذه القيود. وبالتالي، يجب أن تطرح الأسئلة حول الصعوبة في "النظر" حتى مع وضع نظارات طبية بالنسبة إلى الأشخاص الذين يضعون عادة النظارات.

59- ومع أن المعينات السمعية لا تنجح في تصحيح الصعوبات في السمع بقدر ما تصححه النظارات الطبية من صعوبات في النظر، تقاس الصعوبة في السمع حتى مع استخدام معينات السمع لتكون الأسئلة متسقة مع الأسئلة المتعلقة بالنظر. ولكن في بعض البلدان، قد يكون توفر معينات السمع وحتى معرفة الناس بها محدودين للغاية. وفي هذه الحالة، يمكن حذف عبارة "حتى مع استخدام معينات سمعية" من السؤال المتعلق بالسمع، لأن إدراج هذه العبارة يسبب التباساً لدى غالبية المجيبين. وحذفها لن يستثني من النتائج سوى عدد قليل جداً من الناس الذين يتخطون بالكامل الصعوبات في السمع، هذا إن وجدوا.

دال- طرح الأسئلة

الإطار 1- مثال جيد عن تطبيق المجموعة القصيرة لفريق واشنطن في نموذج حول الإعاقة							
تتطرق الأسئلة التالية إلى الصعوبات التي قد تعاني منها عند القيام ببعض النشاطات بسبب مشكلة صحية							
هل تواجه صعوبة في النظر حتى وأنت تضع نظارات طبية؟	هل تواجه صعوبة في السمع حتى مع استخدام معينات سمعية؟	هل تواجه صعوبة في المشي أو صعود السلالم؟	هل تواجه صعوبة في التذكر أو التركيز؟	هل تواجه صعوبة في الاعتناء بنفسك عند الاستحمام مثلاً، أو عند ارتداء ملابسك؟	باستخدام لغتك المعتادة، هل تواجه صعوبة في التواصل مع الآخرين، أي التفاهم مع الغير؟	هل تواجه صعوبة في رفع إناء يحتوي على لترين من الماء أو المشروبات الغازية من مستوى خصرك إلى مستوى عينيك؟	هل تواجه صعوبة في استخدام يديك وأصابعك لالتقاط أشياء صغيرة كالأزرار أو قلم رصاص، أو في فتح علبة أو زجاجة أو إغلاقها؟
1. لا صعوبة.	1. لا صعوبة.	1. لا صعوبة.	1. لا صعوبة.	1. لا صعوبة.	1. لا صعوبة.	1. لا صعوبة.	1. لا صعوبة.
2. بعض الصعوبة.	2. بعض الصعوبة.	2. بعض الصعوبة.	2. بعض الصعوبة.	2. بعض الصعوبة.	2. بعض الصعوبة.	2. بعض الصعوبة.	2. بعض الصعوبة.
3. صعوبة كبيرة.	3. صعوبة كبيرة.	3. صعوبة كبيرة.	3. صعوبة كبيرة.	3. صعوبة كبيرة.	3. صعوبة كبيرة.	3. صعوبة كبيرة.	3. صعوبة كبيرة.
4. لا أستطيع أبداً.	4. لا أستطيع أبداً.	4. لا أستطيع أبداً.	4. لا أستطيع أبداً.	4. لا أستطيع أبداً.	4. لا أستطيع أبداً.	4. لا أستطيع أبداً.	4. لا أستطيع أبداً.

60- يُستحسن أن يتم قراءة الأسئلة الستة من المجموعة القصيرة لفريق واشنطن على حدة كما هي مكتوبة، بما في ذلك خيارات الإجابة بعد كل سؤال. على سبيل المثال:

61- هل تواجه صعوبة في المشي أو صعود السلالم؟

1. لا صعوبة.
2. بعض الصعوبة.
3. صعوبة كبيرة.
4. لا أستطيع أبداً.

62- قد يعتاد المجيبون على فئات الإجابة بعدما تُطرح عليهم الأسئلة الأولى القليلة. في هذه الحالة، يمكن التوقف عن تكرار الفئات. ومن المرجح جداً أن يحصل ذلك عندما يتم طرح الأسئلة على عدة أشخاص في الأسرة المعيشية. إذا أجابوا عبر استخدام فئات الإجابة الصحيحة، لا يجب تكرار الفئات بعد كل سؤال. ولكن ينبغي تكرارها عندما لا يستخدم المجيبون الفئة المطلوبة (أي عندما تكون إجابتهم "نعم" مثلاً) أو بعد السؤال الثالث أو الرابع. ويجب تدريب مندوبي التعداد على معرفة الحالات التي لا ينبغي فيها قراءة فئات الإجابة.

63- ولا ينبغي دمج الأسئلة في سؤال واحد بل قراءتها بالطريقة الدقيقة التي تمت كتابتها، بما في ذلك خيارات الاجابة بعد كل سؤال، كما هو مبين في الإطار 2. على سبيل المثال ليس من المستحسن أن نطرح السؤال التالي:

"هل لديك صعوبة في النظر أو السمع أو المشي أو صعود السلالم؟" فغالباً ما ينسى المجيبون قائمة الأنشطة أو يعتقدون أنه عليهم أن يواجهوا صعوبات في تلك هذه المجالات كلها للإجابة بشكل إيجابي. وعلاوة على ذلك، في حال كان الشخص يواجه بعض الصعوبات في النظر لكنه لا يستطيع المشي، سيكون من الصعب عليه تحديد ما هي فئة الإجابة التي تنطبق عليه.

هاء- تدريب الباحثين الميدانين على طرح الأسئلة

64- يتم تدريب الباحثين الميدانين على طرح الأسئلة الرئيسية في الاستمارة واسئلة التحقق التابعة لكل من المجالات المذكورة وذلك لرصد حالات الإعاقة وشدتها بشكل دقيق. فمثلا أن سأل شخص يرتدي نظارة طبية للقراءة أن كان يواجه صعوبة في النظر وهو يستخدم النظارات سيكون جوابه لا صعوبة لأنه يرى جيدا بالنظارات. غير أن نفس الشخص قد يعاني كذلك من صعوبة في الرؤية عن بعد ولا يملك نطارة فقد تهمل صعوبته إذا لم يطرح سؤال التحقق التالي "هل تجد صعوبة في رؤية وجه شخص في آخر الغرفة بوضوح" ويصنف الشخص بدون إعاقة يدل أن يرمز كشخص ذو إعاقة.

65- فمن الضروري جدا فهم أن هناك مجالات مختلفة لكل نوع من الإعاقة فللنظر هناك صعوبة في الرؤية عن بعد والرؤية عن قرب، وللسمع كذلك عدة مجالات من ضمن صعوبة السمع. وفيما يلي الأسئلة الرئيسية وأسئلة التحقق التابعة لها:

الإطار 2- النموذج العربي الموسّع للمجموعة القصيرة لفريق واشنطن حول أداء الوظائف (AWG-SS+)

"تتطرق الأسئلة التالية إلى الصعوبات التي قد تواجهها عند القيام ببعض النشاطات بسبب مشكلة صحية"

النظر

(أ) هل تواجه صعوبة في النظر حتى وأنت تضع نظارات طبية؟

1) لا صعوبة
2) بعض الصعوبة
3) صعوبة كبيرة
4) لا أستطيع أبداً

إذا كانت الإجابة (لا أستطيع أبداً) في (أ)، إنتقل إلى أسئلة المجموعة التالية (السمع).

(أ)_1 هل تضع نظارات طبية للنظر عن بعد؟

1) نعم
2) لا

[إذا كانت الإجابة نعم، أضف عبارة النظارات الطبية في (أ)_2]

(أ)_2 هل تجد صعوبة في رؤية وجه شخص في آخر الغرفة بوضوح (حتى وأنت تضع النظارات الطبية)؟

1) لا صعوبة
2) بعض الصعوبة
3) صعوبة كبيرة
4) لا أستطيع أبداً

(أ)_3 هل تضع نظارات طبية للقراءة أو للنظر عن قرب؟

1) نعم
2) لا

[إذا كانت الإجابة نعم، أضف عبارة النظارات الطبية في (أ)_4]

(أ)_4 هل تجد صعوبة في رؤية الصورة على وجه العملة المعدنية بوضوح (حتى وأنت تضع النظارات الطبية)؟

1) لا صعوبة
2) بعض الصعوبة
3) صعوبة كبيرة
4) لا أستطيع أبداً

السمع

(ب) هل تواجه صعوبة في السمع حتى مع استخدام معينات سمعية؟

1) لا صعوبة
2) بعض الصعوبة
3) صعوبة كبيرة
4) لا أستطيع أبداً

إذا كانت الإجابة "لا أستطيع أبداً" *في (ب)، **إنتقل إلى أسئلة المجموعة التالية (التنقل).***

(ب)_1 هل تستخدم أي معينات سمعية؟

1) نعم
2) لا

إذا كانت الإجابة "لا" في (ب)_1، إنتقل إلى السؤال (ب)_3 ولا تستخدم عبارة (المعينات السمعية) في السؤالين (ب)_3 و(ب)_4.

إذا كانت الإجابة "نعم" في (ب)_1، إنتقل إلى السؤال (ب)_2 واستخدم عبارة (المعينات السمعية) في السؤالين (ب)_3 و(ب)_4.

(ب)_2 ما مدى استخدامك للمعينات السمعية؟

1) طوال الوقت
2) بعض الوقت
3) نادراً
4) لا أستخدمها أبداً

(ب)_3 هل تواجه صعوبة في سماع ما يقال في محادثة مع شخص آخر في غرفة هادئة (حتى مع استخدام معينات سمعية)؟

1) لا صعوبة
2) بعض الصعوبة
3) صعوبة كبيرة
4) لا أستطيع أبداً

إذا كانت الإجابة "لا أستطيع أبداً" في (ب)_3، **إنتقل إلى أسئلة المجموعة التالية (التنقل).**

(ب)_4 هل تواجه صعوبة في سماع ما يقال في محادثة مع شخص آخر في غرفة ضوضاء (حتى مع استخدام معينات سمعية)؟

1) لا صعوبة
2) بعض الصعوبة

3) صعوبة كبيرة
4) لا أستطيع أبداً

التنقل

(ج) هل تواجه صعوبة في المشي أو صعود السلالم؟

1) لا صعوبة
2) بعض الصعوبة
3) صعوبة كبيرة
4) لا أستطيع أبداً

(ج)_1 هل تستخدم أي وسيلة أو تتلقى أي مساعدة للتحرك؟

1) نعم
2) لا

إذا كانت الإجابة "نعم" في (ج)_1، إنتقل إلى السؤال (ج)_2

أما إذا كانت الإجابة "لا" في (ج)_1، إنتقل إلى (ج)_3

(ج)_2 هل تستخدم أياً من المعينات الحركية التالية؟

أ. عصاً للمساعدة في المشي؟
ب. إطار مشي؟
ج. عكازات؟
د. كرسياً متحركاً؟
هـ. أطرافاً صناعية (ساق أو قدم)؟
و. مساعدة شخص آخر؟
ز. معينات حركية أخرى (حدّد.....)

إذا كانت الإجابة "كرسياً متحركاً" في (ج)_2، **إنتقل إلى أسئلة المجموعة التالية (التواصل).**

معينات حركية أخرى انتقل الى (ج)_6

(ج)_3 هل تواجه صعوبة في المشي لمسافة 100 متر على أرضية مستوية، على سبيل المثال طول ملعب كرة قدم أو حول مجمع سكني (من دون استخدام المعينات الحركية)؟

1) لا صعوبة
2) بعض الصعوبة
3) صعوبة كبيرة
4) لا أستطيع أبداً

إذا كانت الإجابة (لا أستطيع أبداً) في (ج)_3، إنتقل إلى السؤال (ج)_5.

(ج)_4 هل تواجه صعوبة في المشي لمسافة نصف كيلومتر على أرضية مستوية، على سبيل المثال طول خمسة ملاعب كرة قدم أو حول خمسة مجمعات سكنية (من دون استخدام المعينات الحركية)؟

1) لا صعوبة
2) بعض الصعوبة
3) صعوبة كبيرة
4) لا أستطيع أبداً

(ج)_5 هل تواجه صعوبة في صعود أو نزول 12 درجة من السلم (من دون استخدام المعينات الحركية)؟

1) لا صعوبة.
2) بعض الصعوبة.
3) صعوبة كبيرة.
4) لا أستطيع أبداً.

إنتقل إلى المجموعة التالية (التواصل).

(ج)_6 هل تواجه صعوبة في المشي لمسافة 100 متر على أرضية مستوية، على سبيل المثال طول ملعب كرة قدم أو حول مجمع سكني مع استخدام المعينات الحركية؟

1) لا صعوبة
2) بعض الصعوبة
3) صعوبة كبيرة
4) لا أستطيع أبداً

إذا كانت الإجابة "لا أستطيع أبداً" في السؤال (ج)_6 ، **إنتقل إلى المجموعة التالية (التواصل).**

(ج)_7 هل تواجه صعوبة في المشي لمسافة نصف كيلومتر على أرضية مستوية، على سبيل المثال طول خمسة ملاعب كرة قدم أو حول خمسة مجمعات سكنية حتى مع استخدام المعينات الحركية؟

1) لا صعوبة
2) بعض الصعوبة
3) صعوبة كبيرة
4) لا أستطيع أبداً

التواصل

(د) باستخدام لغتك المعتادة، هل تواجه صعوبة في التواصل مع الآخرين، أي التفاهم مع الغير؟

1) لا صعوبة
2) بعض الصعوبة
3) صعوبة كبيرة
4) لا أستطيع أبداً

(د)_1 هل يواجه الآخرون صعوبة في فهم ما تقوله؟

1) نعم
2) لا

إذا كانت الإجابة **"لا صعوبة"** *في (د) ، و"لا" في (د)_1، **إنتقل إلى المجموعة التالية (الإدراك).***

(د)_2 هل تستخدم لغة الإشارة؟

1) نعم
2) لا

الإدراك (التذكر أو التركيز)

(ر) هل تواجه صعوبة في التذكر أو التركيز؟

1) لا صعوبة

2) بعض الصعوبة
3) صعوبة كبيرة
4) لا أستطيع أبداً

(ر)_1 هل تواجه صعوبة في التذكر أو التركيز أو في كليهما؟

1) صعوبة في التذكر فقط.
2) صعوبة في التركيز فقط.
3) صعوبة في التذكر والتركيز معاً.

إذا كانت الإجابة في (ر)_1 هي (صعوبة في التركيز فقط)، إنتقل إلى (ر)_4.

(ر)_2 إلى أي مدى تجد صعوبة في التذكر؟

1) أحياناً
2) غالباً
3) دائماً

(ر)_3 هل تواجه صعوبة في تذكر القليل من الأشياء، الكثير من الأشياء أم كل شيء؟

1) أشياء قليلة
2) أشياء كثيرة
3) كل شيء تقريباً

(ر)_4 ما هو حجم الصعوبة التي تواجهها في التركيز لمدة عشر دقائق؟

1) قليلة
2) كبيرة
3) متوسطة (بين القليلة والكبيرة)

إذا كانت الصعوبة التي تواجهها في التركيز لمدة عشر دقائق "متوسطة"، إنتقل إلى (ر)_5، وإلا **إنتقل إلى المجموعة التالية (الاعتناء بالنفس).**

(ر)_5 هل حجم الصعوبة...

1) أقرب إلى القليل؟
2) أقرب الى الكثير؟
3) بالضبط في الوسط؟

الاعتناء بالنفس

(س) هل تواجه صعوبة في الاعتناء بنفسك مثل الاستحمام أو ارتداء الملابس؟

1) لا صعوبة
2) بعض الصعوبة

3) صعوبة كبيرة

4) لا أستطيع أبداً

الجزء العلوي من الجسم

(س)_1 هل تواجه صعوبة في رفع إناء يحتوي على لترين من الماء أو المشروبات الغازية من مستوى خصرك إلى مستوى عينيك؟

1) لا صعوبة

2) بعض الصعوبة

3) صعوبة كبيرة

4) لا أستطيع أبداً

(س)_2 هل تواجه صعوبة في استخدام يديك وأصابعك لالتقاط أشياء صغيرة كالأزرار أو قلم رصاص، أو في فتح علبة أو زجاجة أو إغلاقها؟

1) لا صعوبة

2) بعض الصعوبة

3) صعوبة كبيرة

4) لا أستطيع أبداً

المصادر

WHO/ESCAP Training Manual on Disability Statistics, 2008
https://www.cbm.org/article/downloads/82788/Training_Manual_Disability_Statistics_WHO.pdf.