

# المنتجات و الخدمات الترحيب بالعملاء من ذوي الإعاقة

## الإعاقة البصرية

- التحدث دائما مع العميل المكفوف عند الاقتراب منه
- تقديم المتحدث نفسه إلى الشخص ذوي الإعاقة بشكل واضح (دون رفع صوته).
- سؤال الشخص كيف يمكن مساعدته. وإذا طلب المساعدة فرد المتحدث يكون:  
اسمح لي أن أقدم لك ذراعي لتمسك به بدلا من قيامه بإمساك ذراعه
- تنبيهه مقدما إلى وجود درجات سلم، وتحديد إذا كان السلم صاعدا أو نازلا
- وضع يد المستقبل على مسند أو ذراع المقعد ليتمكن الشخص ذو الإعاقة من الجلوس عليه
- عدم ترك العميل يتحدث دون وجود أحد. وإذا كان المتحدث سيبتعد عنه فيجب أن يخبره بذلك
- عدم تحريك شئ من متعلقات العميل دون إذنه
- التحدث مع العميل وعدم الانشغال بالحديث مع المرشد أو مداعبة الحيوان الأليفة الذي يُستخدم للإرشاد
- تجهيز المراسلات المكتوبة في صيغة بديلة مناسبة، مثل: الصيغة الإلكترونية، أو المطبوعة بحروف كبيرة، أو الصوتية، أو المطبوعة ببرايل

### عند استلام النقود

- مراجعة ما دفعه العميل قبل التوجه للخزينة
- عد النقود بصوت مسموع مع تسمية فئة العملة عند وضعها في يد العميل
- التأكد من أن العميل أخذ كل حاجياته ومتعلقاته قبل أن ينصرف

## الإعاقة السمعية

- التأكد من أن العميل ينظر إليك قبل أن تبدأ في التحدث
- لفت نظر العميل -عند الضرورة- بالتحرك إلى مجال بصره، أو لمس كتفه لمسة خفيفة
- عدم تخمين درجة الصمم التي يعاني منها العميل ولا الطريقة التي يفضل أن يتواصل بها، وسؤاله دائماً عن الطريقة الأفضل التي يمكن خدمته بها
- عدم رفع صوت المتحدث، و إذا كان العميل لا يستطيع أن يسمع ما يقوله، فعلى المتحدث أن يكتب ما يريد قوله في ورقة
- التحدث إلى العميل بشكل مباشر لا إلى المترجم إذا كان العميل يستخدم مترجماً للغة الإشارة
- استخدام الدوائر الإرشادية (دوائر الحث) وأنظمة الاستماع التي تعمل بالأشعة تحت الحمراء لتسهيل التواصل، نظراً لأنها تمكن ثقيلي السمع من ضبط معينات السمع مباشرة معها وتقليل الضوضاء الخلفية
- استخدام المتحدث إشارات اليد للتعبير عما يريد قوله للشخص دون المبالغة في استخدامها
- تأكد المتحدث دائماً من أن العميل قد فهم ما يريد إيصاله له
- خفض الضوضاء في الخلفية إلى أدنى حد
- التحدث بصوت مرتفع عندما يتطلب الأمر أحياناً ذلك ليسمعك العميل
- احترام خصوصية العميل، واقتراح الانتقال معه إلى ركن هادئ أو مكتب خاص عند التحدث عن معلومات خاصة به

## طرق لمساعدة العميل الذي يستطيع قراءة حركة الشفاه

- النظر إلى الشخص الذي يُوجه له الحديث بشكل مباشر
- عدم التحدث في وجود مصدر ضوء خلف المتحدث، لأن هذا سيجعل شفثيه تظهر في الظل
- التأكد من وجود إضاءة جيدة أثناء الكلام
- التحدث بوضوح و بنفس الوتيرة، مع عدم المبالغة في تحريك الشفثين
- التوقف عن الكلام أولا إذا اضطر المتحدث إلى الابتعاد عن العميل
- عدم المبالغة في استخدام الإيماءات
- عدم حجب الفم عن رؤية العميل أثناء الحديث

## التشوهات في الوجه

- عدم فقد الحماس بسبب المظهر المختلف للشخص، والانصراف عنه على أمل أن يأتي شخص آخر لخدمته
- التواصل مع العميل كالتواصل مع أي عميل آخر
- تجنب التحديق في وجهه
- عدم تسريب الشعور بعدم الارتياح إلى العميل
- الانتباه إلى أن المظهر الجسدي لبعض الأشخاص قد يبدو مختلفا عن المؤلف لكن هذا لا يعني أن هؤلاء الناس مختلفون في أي شيء آخر
- التركيز فيما يقوله العميل وفي الرد عليه بدلا من التركيز على الشكل الخارجي

## الإعاقة الحركية

- إتاحة الوصول إلى المباني التي تقدم خدماتها للعملاء بشكل كامل كلما كان ذلك ممكنا
- التفكير في طرق تسهيل وصول ذوي الإعاقة الحركية عندما لا يستطيعون ذلك. على سبيل المثال: يمكن للمنشأة أن تتفق مع العميل على مقابله في مكان مناسب قريب منها أو زيارة العميل في بيته
- الانتباه إلى أن الأبواب الثقيلة والسجاد السميكة هي مجرد بعض الأمثلة للمخاطر التي يجب التنبيه لها لا تفترض أن المنحدر سيحل كل المشاكل
- الحفاظ على الممرات والأرضيات خالية من جميع العوائق لتسهيل تحرك الأشخاص الذين يستخدمون الكراسي المتحركة، ولأشخاص الذين لديهم صعوبة في المشي
- التحدث إلى مستخدم الكرسي المتحرك بشكل مباشر
- الوقوف في مستوى الرؤية لمستخدم الكرسي المتحرك لتجنب إجهاد الرقبة
- الاقتراب من مستخدم الكرسي المتحرك عندما يكون الشخص المستقبل للشخص ذي الإعاقة في
- الاستقبال أو الكاونترات المرتفعة (مكتب)
- عرض المساعدة للشخص عند وجود أبواب ثقيلة
- عدم الاستناد على الكرسي المتحرك؛ لأنه يعتبر جزءا لا يتجزأ من المساحة الشخصية لمستخدم الكرسي
- عدم تعليق أي شيء على الكرسي المتحرك
- وضع الطاولات أو الكاونترات بشكل يناسب مستخدم الكرسي المتحرك. وإذا رغب مستخدم الكرسي المتحرك في الكتابة، فتقدم له طاولة أكثر انخفاضاً أو لوحة كتابة، أو أي سطح صلب يكتب فوقه

## مستخدمو العصي، والعكاكيز، وأطر المشي

- تقديم له مقعد للجلوس، مع التأكد من وجود مقاعد متنوعة - بعضها بأذرع وبعضها بدون أذرع، وبعضها بارتفاعات مختلفة
- عرض المساعدة عليهم فيما يخص المعاطف والحقائب والمتعلقات الأخرى
- عرض المساعدة عليهم في فتح الأبواب
- عرض تقديم كرسي متحرك لهم أو "سكوتر" في حال وجودها
- تقديم خدمة شخصية للعميل الذي لديه صعوبة في المشي، وذلك بأخذه إلى مكان يجلس فيه وإحضار السلع التي يرغب فيها مباشرة
- تجنب لمس أو تحريك العصي، أو العكاكيز، أو أطر المشي، وتجنب دفع الكرسي المتحرك قبل الحصول على موافقة صاحبه

## صعوبات النطق

- عدم الانشغال بأسباب المشكلة - ركز على عملية التواصل
- الاعتذار في حال عدم فهم ما قاله العميل، والطلب منه أن يعيد ما قال. وعدم التظاهر بفهم كلامه على خلاف الحقيقة
- تكرار ما يعتقد أن العميل قد قاله، وسؤاله إذا كان ما قيل صحيحا
- الانتباه له وتشجيعه والصبر عليه، ولكن دون فرض الرعاية عليه
- التركيز في الاستماع لما يقوله العميل وليس في "كيف" يقوله
- تجنب تصحيح ما يقوله العميل أو الحديث بالنيابة عنه
- النظر بهدوء حتى ينتهي العميل من كلامه، مع مقاومة الرغبة في إكمال بعض الجمل بدلا عنه
- تجزئة الأسئلة للتعامل مع كل نقطة تحتاج لإجابة قصيرة على حدة، وذلك إذا كانت هناك حاجة لمزيد من المعلومات
- التحدث بطريقة مريحة وبوتيرة مناسبة

## صعوبات القراءة والكتابة

- تقديم النماذج وأي مواد مكتوبة أخرى في صيغة بديلة. وتشمل الصيغ البديلة القابلة للاستخدام
- الطباعة بحروف كبيرة، والصيغة الصوتية
- تخصيص المزيد من الوقت لقراءة وشرح النماذج المكتوبة للعملاء الذين لديهم صعوبات في
- القراءة والكتابة حتى لو كان هناك زبائن آخرون ينتظرون دورهم في الخدمة
- سؤال العميل عن الطريقة التي يفضلها، فبعضهم يفضل أخذ النماذج معهم إلى البيت ثم يعيدونها في وقت لاحق
- الاستعداد لمساعدة العميل على تعبئة النموذج. وعلى سبيل المثال: وجود عدسة مكبرة يساعد بعض العملاء الذين لديهم مشاكل في البصر لقراءة النموذج
- السماح باستخدام ختم التوقيع لتوقيع النماذج والشيكات التي يفضل استخدامها بعض الأشخاص الذين لديهم صعوبات في الكتابة

## الاضطرابات الانفعالية (النفسية)

- سؤال العميل إذا كانت هناك أية ترتيبات تيسيرية أو مساندة يحتاجها
- الصبر وعدم إصدار أحكام على أحد
- منح العميل الوقت اللازم ليتخذ قراره
- إزالة كل مصادر الإزعاج والتشويش، مثل : صوت الموسيقى المرتفع أو الأضواء البراقة
- تفهم احتياج الشخص إلى معاون ليساعده في الحصول على المعلومات أو شخص يحضر معه الاجتماعات والمواعيد

## الإعاقة العقلية (الذهنية)

- عدم الإصرار على الحصول على توقيعه، أو مطالبته بدفع أي مستحقات إذا كان العميل منزعجا أو مشوشا
- التعامل مع العميل مع افتراض أنه يفهم التعامل معه
- التحدث إلى العميل كالحديث مع شخص آخر
- عدم الافتراض من الانطباع الأول أن بإمكان المتحدث معرفة ما الذي يستطيع أو لا يستطيع العميل فهمه من كلامه
- التعامل بصبر وتشجيع
- التواصل بأسلوب سهل، وتجنب اللغة المعقدة
- تقديم المعلومات مكتوبة بما في ذلك اسم ورقم وهاتف المتحدث
- تقديم ملخص سريع ومباشر للمعلومات المكتوبة
- تقديم تسجيل للمحادثة التي دارت بين المتحدث والعميل (تسجيل صوتي أو إلكتروني أو مذكرة سهلة القراءة) بحيث يمكنه دراستها لاحقا والاحتفاظ بها كسجل
- تقديم مساعدة إضافية للزبائن غير المعتادين على التقنية، مثل: رقم الهوية الشخصية والشرائح الإلكترونية، وقبول التوقيع المكتوب وأختام التوقيع كبدايل
- تفهم احتياج الشخص إلى معاون ليساعده في الحصول على المعلومات أو أن يحضر معه الاجتماعات والمواعيد



## التحدث هاتفيا مع عملاء من ذوي الإعاقة

- التحدث بوضوح وبشكل مباشر في سماعة الهاتف
- تركيز الانتباه إلى مضمون الحديث وليس إلى صوت المتحدث
- استعداد المتحدث لتكرار ما يقوله أو إعادة صياغته بأسلوب آخر
- منح المتحدث الشخص الذي يتحدث معه الوقت الكافي ليعبر عن نفسه وعدم مقاطعته
- إذا لم يفهم المتحدث ما قاله الشخص، فليطلب منه أن يكرر ما قاله
- استخدام جهاز الهاتف المزود بتقنية تقوية الصوت فهو الأنسب للتحدث مع عميل يعاني من ثقل في السمع
- تجنب المتحدث إكمال الكلام بالنيابة عن العميل إذا كان العميل يتلعثم عند النطق بالكلمات أو الجمل التي ينطقها
- التنبه إلى أن بعض العملاء قد يتواصلون باستخدام الرسائل النصية
- الاعتذار للعميل إذا لم يفهم ما يقوله على الهاتف، أو وجد العميل صعوبة في فهم محدثه، واقترح عليه وسائل اتصال بديلة. فمثلا اقترح على العميل التحدث إلى شخص آخر، أو التواصل عبر البريد الإلكتروني، أو الرسائل النصية
- عدم التظاهر أبدا بفهم ما قاله العميل حين تكون الحقيقة غير ذلك