

سياحة ذوي الإعاقة

(متطلباتها في السفر والإقامة والإرشاد السياحي)



مؤسسة دار الصادق الثقافية (طبع - نشر - توزيع)

اسم الكتاب: **سياحة ذوي الإعاقة**
(متطلباتها في السفر والإقامة والإرشاد السياحي)

التأليف مشترك: **الدكتورة زينب صادق مصطفى**
حسن عبد علي جواد خياط

رقم الإيداع في دار الكتب والوثائق في بغداد: ١٨٢٩ لسنة ٢٠٢٠

رقم دولي (ردمك): ISBN13-978-9922-9349-2-1

رقم الطبعة: **الأولى / ٢٠٢٠**

القطع الطباعي: **٢٤ × ١٧**

عدد الصفحات: **٤٩٤**

التنضيد والإخراج الإلكتروني: **حمزة محمد العذاري**

جميع الحقوق محفوظة للناشر

تحذير

لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه في نطاق استعادة المعلومات أو نقله بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي من الناشر.

All Rights Reserved. No part of this book may be reproduced. Stored in a retrieval system or transmitted in any form or by any means without prior written permission of the publisher.



مؤسسة دار الصادق الثقافية
طبع - نشر - توزيع

العراق - بابل - الحلة

شارع ابو القاسم

مقابل جامع ابن النما

هاتف : 009647801233129

E-mail: alssadiq@yahoo.com

سياحة ذوي الإعاقة

(متطلباتها في السفر والإقامة والإرشاد السياحي)

تأليف

د. زينب صادق مصطفى حسن عبد علي جواد خياط

الطبعة الأولى / ٢٠٢٠



مؤسسة دار الصادق الثقافية

طبع .. نشر .. توزيع

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ تَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ

وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴾

صدق الله العليّ العظيم

سورة المائدة، آية رقم ٢.

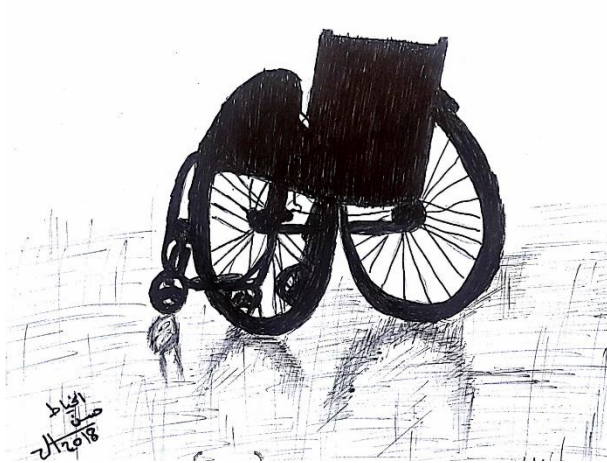
الإهداء

مع كل نسمة من نسيمات فجر الحرية أهدي تحية إلى
من غابت عنه الفرحة...

ومع خيوط الشمس الذهبية أرسل إهدائي إلى
صاحب القلب النابض...

ومن بين أريج الورود الجورية أبعث بالإهداء إلى
صاحب الإرادة القوية...

ومع الحب والأمل أهدي هذا العمل إلى المعاق
العراقي...





المقدمة

سياحة ذوي الإعاقة تشمل الرغبة في السفر للراحة والاسترخاء والشعور بالحرية وفرص التفاعل الاجتماعي وتجربة زيارة أماكن جديدة، بمعنى آخر سياحة ذوي الإعاقة تعني (تمكين السفر لذوي الإعاقة).

سياحة ذوي الإعاقة ليست حول توفير التسهيلات السياحية الخدمية فقط بل توفير هندسة الوصول الناجح، من الأمور الأساسية لتحقيق هذا الهدف فهم عميق لمتطلبات ذوي الإعاقة وتوفير خدمات الدعم الكافية المصممة خصيصاً لهذه الاحتياجات والمتطلبات لضمان تجربة آمنة وممتعة لذوي الإعاقة، حيث أن توفير البنية التحتية التي يمكن الوصول إليها هي الأساس للمشاركة السياحية.

أن شريحة السياح من فئة ذوي الإعاقة هي شريحة واعدة من سوق السياحة الدولي، في حين قد يواجه الكثير من السياح حواجز أمام المشاركة السياحية ويمكن تعريفها على أنها تلك العوائق والحواجز التي صودفت أثناء المشاركة أو محاولة المشاركة في أي تجربة سياحية.

(لكل سائح الحق في الرحلة السياحية، مع مراعاة الفروق الفردية)؛ لتكون هذه الجملة ملخصاً لما تم تقديمه في الكتاب، فالسفر بمتاعبه وامتعته ولحظاته القاسية ومواقفه الباسمة، فقد يواجه السياح بعض الصعوبات التي قد تعترض طريقهم في الرحلة السياحية، إذ جاءت الرحلات السياحية الحديثة؛ لتقدم المساعدة والعون لجميع فئات السياح ومن ضمنهم ذوي الإعاقة. ولا يُعد هذا المؤلف مؤلفاً في التربية الخاصة لذوي الإعاقة، ولا هو من وضع مرشد نفسي، وإنما هو كتاب سياحة ذوي الإعاقة من وضع باحثان في العلوم السياحية. فنحن سنسمح للأفكار وطرق التربية الخاصة بالدخول في محتويات الكتاب لكن بتصرف وكل ما سنفعله هو أننا سوف نحاول إيضاح التجارب الواقعية في الرحلة السياحة التي يعيشها



السائح من ذوي الإعاقة وطرق تعامل المرشد السياحي معها. ونأمل لهذا الكتاب أن يكون مرجعاً عاماً لدراسات العلوم السياحية ومدخلاً للتعامل مع رحلة ذوي الإعاقة، ونرجو أن يوفر للقارئ المهتم وللباحث السياحي المتخصص بشكل خاص معرفة بقاعدة التدابير الخاصة للرحلات السياحية الخاصة بذوي الإعاقة. وقد عمدَ الباحثان في هذا الكتاب على تقليل التعب وزيادة المتعة، وتقليل الهموم ورسم البسمة عبر الملاحظات والإرشادات، والتدابير الشاملة التي تفيد المرشد السياحي والسائح في رحلاتهم السياحية. وقد حاول الباحثان أن يوضحا دور المرشد السياحي في أنجاح رحلات ذوي الإعاقة منذ أن كانت فكرة بسيطة حتى نضجت واصبحت واقعاً سعى إليه الجميع في حقل السياحة. وقد كتب الباحثان إضاءات جميلة مسجلة تبدأ من أول خطوة لرحلة السفر وحتى آخر لحظة منها في العودة. ومما دفع الباحثان لاختيار موضوع الكتاب الاهتمام المعرفي الخاص لمعرفة احتياجات ومتطلبات سفر ذوي الإعاقة. إذ تعد الفكرة جديدة في نمطها عظيمة في فائدتها تصب بين أيدي ذوي الإعاقة وأسره من جهة، المرشد السياحي من جهة أخرى لتحقيق أفضل أنواع الأداء بتوفيرها للتدابير الملائمة أثناء الرحلة السياحية.

المؤلفان

الفصل الأول

ذوي الإعاقة

المبحث الأول: ذوي الإعاقة

المبحث الثاني: تصنيف فئات ذوي الإعاقة ومتطلباتهم



تمهيد

يتواجد في محيطنا كثيراً من ذوي الإعاقة، سواءً في العائلة، أو بين الأصدقاء، وحتى من نلاقهم في صدفةً الطريق، فعندما يختلف الطفل الطبيعي من حيث القدرات العقلية، أو الجسدية، أو اللغوية، أو التعليمية اختلافاً يستدعي ضرورة تقديم خدمات خاصة له سواء في التربية السلوكية، أو التعليم، أو الخدمات السياحية، أو الخدمات العامة، يكون حينها من ذوي الإعاقة. ولا تمثل تلك الاحتياجات الخاصة مرضاً في أغلب الأحيان، إنما هي حالة تأخر في النمو، أدت إلى صعوبات، أو حالات ضعف، أصيب بها الطفل، مما يزيد من مستوى الاعتمادية لديه، لذا يتوجب على منظم الرحلة السياحية في بادئ الأمر معرفة ما الذي يعانيه السائح المعاق، وذلك من خلال الاطلاع والقراءة حول حالته، وماهي طبيعة الاحتياجات الخاصة التي سوف يحتاجها، للتوصل إلى نتيجة مرضية في التعامل معه.



المبحث الأول ذوي الإعاقة

أولاً / تسمية ذوي الإعاقة

تسمية (ذوي الإعاقة) هي تسمية حقيقية لحالة في الإنسان؛ لأنه فقد قدرة طبيعية في جسمه مثل بتر جزء من الجسم أو خلل في عضو في جسمه أفقده القدرة على عمل ذلك العضو، أما باقي التسميات مثل (ذوي الهمم، ذوي الاحتياجات الخاصة، ذوي القدرات الخاصة) كلها من باب الفلسفة والعاطفة فقط، فلا تدور حول تسمية ذوي الإعاقة شيء معيب فالإعاقة هي إنسان عاجز عن عمل ما إذا أزلنا الحاجز لا تبقى إعاقة.

وقد تم اعتماد تسمية (ذوي الإعاقة) في كل القوانين والمعاهدات الدولية وإلغاء كل التسميات الأخرى.

ثانياً / الرمز الدولي لذوي الإعاقة

يتكون رمز إمكانيات الوصول الدولي (International Symbol of Access) والمعروف أيضًا باسم رمز الكراسي المتحركة الدولي يتكون من مربع أزرق اللون مع صورة مجسم لشخص على كرسي متحرك باللون الأبيض، يتم استخدامه كشعار دولي.





تم تصميم شعار الكرسي المتحرك من قبل طالبة التصميم الدنماركية سوزان كوفيد في عام ١٩٦٨م، حيث رسمته لأول مرة في مؤتمر التصميم الراديكالي الذي نظّمته منظمة الطلاب الاسكندنافية (Scandinavian Students Organization)، نظمت دورة دراسية صيفية في كلية الفنون والتصميم في ستوكهولم، في هذه المحاضرات أيضاً قام المصمم والمعلم الأمريكي فيكتور بابانيك بتصميم نغمته المشهوره، حيث تخيل فيها أشخاصاً معاقين كشخصيات تحتاج إلى تجديد الانتباه سواء كانوا ذوي إعاقة جسدية أو عقلية. قدمت سوزان كوفيد أول نسخة لشعار الكرسي المتحرك في معرض يوليو ١٩٦٨م الذي عقد في نهاية ندوة منظمة الطلاب الاسكندنافية حيث كانت مكلفة بتصميم رمز كعلامة لتمييز أماكن الإقامة لذوي الإعاقة والخالية من العوائق. في العام التالي تم تعميم هذا الشعار في جميع أنحاء السويد.

غالبًا ما يُرى الشعار حيث تم تحسين امكانية الوصول لمستخدمي الكرسي المتحرك بالإضافة إلى الاشخاص ذوي الإعاقات الأخرى، حيث كثير من الأحيان يشير الرمز إلى إزالة الحواجز البيئية مثل الدرج وهذا قد يساعد أيضًا كبار السن والآباء الذين يحملون عربات الأطفال والمسافرين، رمز الكرسي المتحرك هو رمز (دولي) وبالتالي لا يتوافق مع طريقة برايل بتخصيص لغة معينة .

تشمل الاستخدامات المحددة لشعار امكانية الوصول بالكرسي المتحرك ما

يلي:

- يوضع الشعار لتخصيص مكان لوقوف السيارات التي يستخدمها الأشخاص ذوي الإعاقة.
- يوضع الشعار على مركبات ذوي الإعاقة، إذ غالباً ما تستخدم لإمكانية الوقوف في المساحات المخصصة لذوي الإعاقة.



سياحة ذوي الإعاقة



- يوضع الشعار في المراحيض والحمامات والمصاعد والسلالم الميكانيكية والأماكن العامة والتي تكون مخصصة لمستخدمي الكرسي المتحرك.
 - يوضع الشعار ليشير إلى زر التفعيل التلقائي للأبواب الكهربائية.
 - يوضع الشعار ليشير إلى محطة عبور.
 - يشير إلى طريق عبور يستخدم المركبات التي يمكن الوصول إليها.
- يطالب بعض نشطاء ذوي الاحتياجات الخاصة عن رمز وصول معطل، حيث تم تعديل الرمز وان بعض منظمات الإعاقة مؤيده لهذا الشعار مثل Enabling Unit in India، حين أن منظمات الإعاقة الأخرى مثل Second Thoughts Connecticut ترفضها باعتبارها تميز القدرة بين ذوي الإعاقة، ويستخدم هذا الإصدار من الرمز رسمياً في ولايتي نيويورك وكونيتيكت، ويعرض شعار إمكانية الوصول المعدل في المجموعة الدائمة لمتحف الفن الحديث .



في مايو ٢٠١٥ م رفضت الإدارة الفيدرالية للطرق السريعة التصميم الجديد للاستخدام على إشارات الطرق في الولايات المتحدة ، مشيرةً إلى أنه لم يتم اعتماده أو إقراره من قبل US Access Board، وهي الوكالة المسؤولة عن تطوير المعايير الفيدرالية للتصاميم المتاحة.



١. الرأس إلى الأمام للإشارة إلى الحركة الأمامية للشخص عبر الفضاء، الشخص هنا هو (السائق) أو صانع القرار بشأن تنقلها.
٢. تشير زاوية الذراع إلى الخلف لتدل على الحركية الديناميكية لمستخدم الكرسي، بغض النظر عما إذا كانت تستخدم ذراعيها أم لا، إذ يمثل تصوير الجسم المتحرك الحالة النشطة رمزياً للتنقل في العالم .
٣. من خلال تضمين الزاوية البيضاء، يعرض الرمز العجلة في حالة حركة، تستخدم طرق الزاوية البيضاء في تطبيق طلاء الرش بالرمز .
٤. يتوافق الرسم البشري في هذا الرمز مع تمثيلات الجسم الأخرى .
٥. تم تحريك الساق للأمام لإتاحة مساحة أكبر بينه وبين العجلة مما يسمح بقراءة أفضل وتطبيق أكثر نظافة للرمز كنموذج.

ثالثاً / مفهوم ذوي الإعاقة

تطورت تسميات المعاقين على مر القرون، فكان يطلق عليهم ومازال (الأعمى، الأعرج، الكسيع، الأطرش، الأخرس، المجنون). ومنذ منتصف القرن الماضي أطلق عليهم المقعدين ثم ذوي العاهات ثم العاجزين ثم ظهر مصطلح الفئات الخاصة أو ذوي الاحتياجات الخاصة، ثم تطورت النظرة إليهم على أساس



أن العجز جزئي وليس كلياً، بمعنى أن الشخص المعاق هو الذي فقد (عضو، وظيفة، قدرة) ولم يفقد باقي القدرات والأعضاء والوظائف. وهناك فرق بين العاجز والمعاق، فالعاجز يفترق إلى القدرة على ممارسة مهام الحياة اليومية بصورة عادية، ويحتاج إلى غيره باستمرار. أما المعاق فقد يصل إلى مستوى من الاكتفاء والاستقلال الذاتي إذا ما أحسن تدريبه وتأهيله لذلك. لكن يوجد فرق بين المعاق والإعاقة لأن المعاق هو الذي وقعت عليه الإعاقة ولكن الإعاقة هي ما يولد بها الشخص أو يصاب بها بعد أي مرحلة عمرية وحالة الإعاقة تختلف في درجتها ونوعها ومن هنا نقدر أن نحدد المدى الذي يُعيق الفرد في أداء مهامه. وبهذا المعنى أصبحت كلمة (معوق) لا تقتصر على المعاقين فقط، وإنما تشمل المعاقين عن التكيف نفسياً واجتماعياً مع البيئة.

فكلمة إعاقة مأخوذة في الأصل من الفعل " عوق " وهي تعني حدوث شيء ما أدى إلى إعاقة الفرد عن الوصول إلى مستوى أقرانه " عوائق الدهر". ويعرف قانون التأهيل المصري رقم ٣٩ لسنة ١٩٧٥م المعاق بأنه كل شخص أصبح غير قادرٍ على الاعتماد على نفسه في مزاولة عمله او القيام بعمل آخر والاستقرار فيه أو نقصت قدرته نتيجة لقصور عضوي أو عقلي أو حسي نتيجة عجزه منذ الولادة. وعرف ميثاق الثمانينات (١٩٨٠-١٩٩٠م) لرعاية الإعاقة. الإعاقة بأنها تقييد أو تحديد لقدرة الفرد على القيام بوحدة أو أكثر من الوظائف التي تعتبر من المكونات الأساسية للحياة اليومية مثل القدرة على الاعتناء بالنفس ومزاولة العلاقة الاجتماعية والأنشطة الاقتصادية وفي المجال الطبيعي وقد ينشا العجز نتيجة خلل جسماني أو عقلي أو اصابة ذات طبيعة فيسيولوجية أو نفسية أو تشريحية.

وقد أعطى قانون رعاية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة العراقي رقم (٣٨)

لسنة ٢٠١٣ تعريفات خاصة في المادة رقم (١) وهي:



١. الإعاقة: أي تقييد أو انعدام قدرة الشخص بسبب عجز في أداء التفاعل مع المحيط في حدود المدى الذي يعد فيه الإنسان طبيعياً.
 ٢. ذو الإعاقة: كل من فقد القدرة كلياً أو جزئياً على المشاركة في حياة المجتمع أسوة بالآخرين نتيجة اصابته بعاهة بدنية أو ذهنية أو حسية أدى إلى قصور في أدائه الوظيفي.
 ٣. ذو الاحتياج الخاص: الشخص الذي لديه قصور في القيام بدوره ومهامه بالنسبة لنظرائه في السن والبيئة كالتعليم او الرياضة او التكوين المهني او العلاقات العائلية وغيرها، ويعد قصار القامة من ذوي الإعاقة.
- أما تعريف المعاق فقد عرفه قانون الرعاية الاجتماعية العراقي رقم ٢٦ لسنة ١٩٨٠ في المادة ٤٣ بأنه كل من نقصت او انعدمت قدرته على العمل او الحصول عليه أو الاستقرار به بسبب نقص أو اضطراب في قابليته العقلية أو النفسية أو البدنية.

رابعاً / الجذر التاريخي لرعاية المعاقين

شهدت العقود الأخيرة تزايد عدد المهتمين والمختصين في مجال رعاية ذوي الإعاقة ولقد تناول هؤلاء المختصون شريحة ذوي الاحتياجات الخاصة كلا بحسب تخصصه ومجاله العلمي، وظاهرة المعاقين لا تكون مكتملة اذ لم يكن هنالك تصور تاريخي للكيفية التي تم التعامل بها مع المعاقين في الحضارات الإنسانية وصولاً إلى عصرنا الحالي.

كانت الشعوب القديمة تلجأ في بعض حالات الإعاقة إلى أسلوب العزل كما هو في المجذومين حيث كانت تحدد إقامتهم في بعض المجتمعات في مكان معين بحيث لا يمكن خروجهم منه إلا بإذن خاص.



أما من جهة أخرى فإن مصر القديمة عرف المجتمع فيها كيفية التعامل مع المعاقين منذ القدم، حيث كان هذا المجتمع أول من عرف تدعيم الأسرة ورعاية الطفولة والمعوقين، ففي عهد الفراعنة حذر حكماء المصريين الناس من السخرية بالمعوقين، ومن أمثلة ذلك قول (أمنوبي): (لا تسخر من أعمى ولا تهزأ من قزم ولا تحتقر الرجل الأعرج ولا تعبس في وجههم، فالإنسان صنع من طين وقش، والله هو خالقه وهو القادر على أن يهدم ويبني كل يوم)، ولم تكتفِ مصر في ذلك الوقت بخطر الاستهزاء بالمعاقين بل كانت تتطلب الإسراع إلى مد يد العون إليهم، ويذكر أنه في العهد الأشوري والبابلي سجل حمورابي قوانين الجزاء والعقاب على قوالب الطين، كما سجل عليها طرقاً لعلاج مبتوري الأطراف وفاقد البصر. ولقد أظهرت التنقيبات الطرق القديمة لمعالجة المعاقين وذلك بفتح ثقب في جمجمة المريض لكي تخرج منه الأرواح الشريرة. في أثينا كان يقذف الأطفال المعاقين في الوادي السحيق وهم أحياء لمجرد أنهم ولدوا معاقين، أما أهل (أسبارتا) فكانوا أقل وحشية إذ كانوا يتركون الأطفال المعاقين في سلال على سفح الجبل ليتلقوا مصيرهم بكل وحشية، فهذه السلال الخاصة تباع في أسواق المدينة.

أما أفلاطون (٤٢٧-٣٤٧) ق.م الذي كان يحلم أن يُنشئ جمهوريته المثالية فيرى أن المعاقين يشكلون ضرراً للدولة لأن وجودهم يعوق قيامها بوظائفها. وأن السماح لهم بالتنازل يؤدي بالضرورة إلى إضعاف الدولة، وهو يريد لها جمهورية مثالية قادرة على كفاية نفسها وحماية ربوعها، لذلك يرى أن تقوم على أرستقراطية العقل وصحة الجسم. فقد دعا أفلاطون إلى نفي المعاقين خارج الدولة وعدم السماح لهم بدخولها حتى ينقرضوا خارجها ولا يبقى في الدولة إلا الأذكاء والقادرون على الإنتاج والدفاع أو الحكم.

كما خرجت في ألمانيا فلسفات عنصرية متعالية (نازية) أطلق عليها فلسفة القوة والتي تزعمها (هيجل)، وفحواها أن المجتمع لا ينمو إلا في ظل القوة وما أسطورة الديمقراطية والاشتراكية إلا دعوة إلى سيادة طوائف وفئات متوسطة أو



غير قادرة على تولي شؤون المجتمع بما يضر بصالح هذا المجتمع إضراراً بالغاً، كما وأن أصحاب العاهات هم فئة طفيلية وعبء على المجتمع وإن اتسمت بالمسالمة والسلبية ولا تبغي للمجتمع ضرراً، لكن ومع مرور الزمن في ألمانيا وبعد أن كانت تعمل على التخلص من الأشخاص المعاقين في العهد النازي، بدأت تهتم بهذه الفئة بعد الحرب العالمية الثانية، بحيث إنشأت لهم الكثير من المدارس الخاصة للتعامل مع احتياجاتهم.

وكان حظ المعاقين في الشرق الأوسط والأدنى أحسن من حظ تلك الفئة في أوروبا، إذ إن الديانات والرسالات السماوية حرمت الاستهانة بالمعاقين والسخرية منهم لأن إصابتهم من الله وإيراده الله. أما الديانة البوذية في الهند والصين فاعتبرت المعاقين من أبناء بوذا وأوجبت عونهم ومساعدتهم تقريباً لأبيهم بوذا. فالشرق كان ينظر إلى المعاقين نظرة رثاء وتقديس في آن واحد فكانوا يشفقون عليهم لعجزهم وفي الوقت نفسه كانوا يعتقدون بصلتهم بالقوة الإلهية فيرونهم مستجابي الدعاء مكشوفي البصيرة، ويجلبون النفع ويدفعون الضر لذلك عدوهم من الأولياء.

ولقد تميز المجتمع الإسلامي بالاهتمام الشديد برعاية وتأهيل المعاقين وانتشرت فيه أنظمة الإحسان كنظام الوقف الذي كان عاملاً أساسياً في رعاية المرضى والمعاقين ومساعدتهم على استرداد مكانتهم في المجتمع. كما أهتم الخلفاء وحكام المسلمين بالمعاقين استناداً إلى ما جاء في القرآن الكريم والسنة النبوية. فقد اهتم علي ابن ابي طالب (عليه السلام) بتوفير الرعاية والاهتمام بالمعاقين. ويذكر ابن بطوطة أنه شاهد في بغداد جماعة من العميان يؤمر لكل واحد منهم بكسوة وغلام يقوده ونفقة تجرى له.

أما العصور الوسطى في أوروبا فكانت تعتمد أساليب القسوة في معاملة المعاقين فتعقلهم وفي بعض الأحيان تلجأ إلى التشويه والحرق أو الإغراق والشنق. أما في العصر الحديث فكانت أوروبا سباقة بوضع برامج العناية بالمعاقين



وتعتبره من أهم مسؤولياتها، بدأ هذا الاهتمام مطلع القرن الثامن عشر. أما العالم العربي فغرق في سبات عميق ولم يهتم بهذه الشريحة إلا من وقت قريب لكنها اهتمامات محدودة لا تلبّي مستوى الطموح.

وقد ساهمت جهود المنظمات والجمعيات الدولية المعنية بحقوق الإنسان والأمم المتحدة ودعوات أهالي المعاقين والمعاقون أنفسهم والباحثون والمتخصصون في مجال التأهيل والتربية الخاصة في تعديل المفاهيم وتطوير الخدمات للمعاقين لتشمل مختلف مراحل الحياة والنظر إلى المعاقين من منظار القدرة لا من منظار العجز. وتوجت هذه الطلبات والشعور بالمسؤولية تجاه المعاقين وحقوقهم فاتخذت الجمعية العامة للأمم المتحدة قراراً عام (١٩٧٦) على أن يكون عام (١٩٨١) عاماً دولياً للمعاقين مع شعار المساواة والمشاركة الكاملة وقد صدرت خمسة أهداف لهذا العام هي كما يلي:

١. مساعدة الأشخاص المعاقين في تكيفهم الجسدي والنفسي مع المجتمع.
٢. تدعيم جميع الجهود الوطنية والدولية لتقديم المساعدة اللائقة والتدريب والرعاية والتوجيه للأشخاص المعاقين لغرض توفير الفرص المناسبة لهم وتأكيد اندماجهم في المجتمع.
٣. تشجيع مشاريع الدراسة والبحث المصممة لتسهيل المشاركة العملية للأشخاص المعاقين في الحياة اليومية لتحسين استعمالهم للمباني ونظم المواصلات وغيرها.
٤. تثقيف وأعلام الجمهور بحقوق الأشخاص المعاقين في المشاركة والمساهمة في مختلف النواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.
٥. تدعيم المعايير لمنع الإعاقة وتأهيل المعاقين.

ولقد شهد القرن العشرون اهتماماً واضحاً برعاية وتأهيل المعاقين عالمياً، فلقد لجأت الدول إلى سن القوانين التي تكفل للمعاقين بعض المزايا والحقوق التي



تؤمن لهم الأمن الاجتماعي. ولقد حقق المجتمع الدولي مجموعة من القوانين منها إعلان حقوق المعاقين عام ١٩٧٥ وإعلان السنة الدولية للمعاقين عام ١٩٨١، وميثاق حقوق الطفل العربي ١٩٨٣، واتفاقية حقوق الطفل عام ١٩٨٩ وإعلان العقد الأول لحماية الأطفال عام ١٩٨٩-١٩٩٩ والعقد الثاني لحماية الطفل ٢٠٠٠-٢٠١٠. الذي أهتم بحقوق الطفل المعاق، أما على المستوى العربي فقد صدر ميثاق العمل الاجتماعي الذي أقره وزراء العمل والشؤون الاجتماعية العرب عام ١٩٧١.

ولم يتخلف العراق عن هذا الركب فقد سن القوانين التي تكفل رعاية وتأهيل المعاقين وتوفير سبل الحماية لهم مثل قانون الرعاية الاجتماعية (١٢٦) لسنة ١٩٨٠، الذي ينص في المادة (٤٥) على أن يكون لكل معاق الحق في الرعاية والتأهيل وتؤدي الدولة هذه الخدمات دون مقابل وما تبعه من تعليمات وقرارات تنظم عمل المؤسسات والمعاهد التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية قانون رقم (١) و بدءاً بتعليمات رقم (٥) لسنة ١٩٩١ وتعليمات رقم (٤) وتعليمات رقم (٦) لسنة ١٩٩٤ التي تهتم بتأهيل المعاقين. وبعد تغيير النظام السياسي في العراق وكتابة الدستور عام ٢٠٠٥ لم يغفل المشرع عن هذه الشريحة إذ كفلت المادة (٢٩)(٣٠)(٣٢) حقوق ذوي الإعاقة. وحثت على تنظيم تلك المواد على شكل قوانين تنظم وتضبط عمل المؤسسات المعنية بشؤون المعاقين. وأن قانون المعاقين الجديد يلزم الوزارات بتخصيص ٥ % من التعيينات للمعاقين فضلاً على إلزام وزارة الإعمار بتوفير السكن الملائم لهم، وتم التصويت على تشكيل هيئة خاصة للمعاقين يتم ارتباطها بوزارة العمل والشؤون الاجتماعية وعقد في بغداد المؤتمر الأول للمعاقين تحت شعار (طاقات معطلة وحقوق مؤجلة) في ١٣/١٠/٢٠١٢ وخرج المؤتمر بتوصيات كان أهمها وجوب التزام الجهات كافة المواد الخمسين من الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص المعاقين التي انضمت إليها



العراق، وتشكيل هيئة مستقلة لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة كما تشير الى ضرورة التزام العراق بالاتفاقيات الدولية فيما يخص المخلفات الحربية وتأهيل الأشخاص المتضررين من الألغام مثل اتفاقية اوتاوا وأوسلو التي انظم إليها العراق مؤخراً. إن توقيع العراق على صك الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص المعاقين جعلته مسؤولاً أمام المنظمات الدولية بتنفيذ جميع مواد الاتفاقية ومنها تخصيص فرص العمل وهندسة الوصول والصحة والسكن والمساواة وتكافؤ الفرص وحرية التعبير وغيرها من المواد التي يبلغ عددها (٥٠) مادة ستحفظ للمعاق حقوقه.

خامساً / التشريعات العراقية لرعاية المعاقين

أن استحداث وزارة العمل والشؤون الاجتماعية عام ١٩٣٧ يعتبر من المؤشرات المهمة في تلك المرحلة لتنظيم العمل في إطار متكامل يمكن الدولة من مواجهة المشاكل الاجتماعية ومن أبرزها مشكلة المعاقين. فقد تم استحداث دائرة الشؤون الاجتماعية بموجب النظام ذي الرقم (٣٨) لسنة ١٩٥٢ وخلال المدة ١٩٥٢-١٩٥٨ تم الحاق دار رعاية المسنين والمقعدين (التي كانت تابعة إلى وزارة الصحة) والمدارس الإصلاحية، واليتميم الإسلامي (التابعة لجمعية التربية الإسلامية) ومعهد حزيمة للمكفوفين وغيرها من المؤسسات إلى وزارة العمل والشؤون الاجتماعية. إنَّ الاهتمام بالمعاقين أصبح ضرورة اجتماعية ومسؤولية جماعية وإنَّ الجهود والرعاية التي تبذل لهذه الفئة لها مردوداتها الإيجابية لتطوير قابلياتهم ويكون لهم دور في بناء المجتمع. إن العمل وفق فلسفة الرعاية الاجتماعية هو حق تكفله الدولة وتوفره لكل مواطن، وهو واجب على كل فرد تستلزمه ضرورة المشاركة في بناء المجتمع وتطويره.

تشريع قانون رقم (٣٨) لسنة ٢٠١٣م (قانون رعاية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة)، شرع لرعاية ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة وتأهيلهم



لدمجهم في المجتمع ونشر التوعية بالعوق والوقاية منه وللمساهمة في توفير أسباب الحياة الكريمة للمشمولين بأحكام هذا القانون. وجاء في المادة (١٥) الخاصة بمهام الوزارات والجهات غير المرتبطة بوزارة، الفقرة خامساً، فيما يخص وزارة الشباب والرياضة وتتولى ما يلي:

١. إنشاء المراكز والأندية الرياضية ودعمها بهدف فتح المجال لذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة، لممارسة أنشطتهم المختلفة بما يلبي حاجاتهم ويطور قدراتهم.

٢. دعم مشاركة المتميزين رياضياً من ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة في الأنشطة والمؤتمرات الوطنية والدولية.

٣. إدخال البرامج والأنشطة الرياضية والترويحية ضمن برامج المؤسسات والمراكز والمدارس العاملة في مجال الإعاقة وتوفير الملاكات المتخصصة والتجهيزات المناسبة.

٤. إنشاء المراكز التخصصية لرعاية كافة فئات المعاقين كلاً بحسب طبيعة عوقه وحسب الخدمات التي يحتاجها وسأتناول هذه المراكز وفق الآتي:

❖ المراكز التشخيصية للعوق: تمثل المحطة الأولى التي تستقبل المعاقين وتصنفهم حسب طبيعة العوق:

- مركز رعاية المعوقين بدنياً: يهدف إلى رعاية وتأهيل المعاقين القادرين جزئياً على العمل وذلك بتقديم برامج الخدمات الطبية والعلاجية وتزويدهم بالأجهزة التعويضية ويتلقى المعاقون بدنياً تعليمهم في معاهد الرعاية الاجتماعية.
- رعاية المعاقين: العوق العقلي هو عدم اكتمال النمو أو حالات وراثية أما العوق النفسي يحدث بسبب ضغوط انفعالية أو بيئية تجعله مضطرباً في نظرته إلى نفسه من جهة وإلى الأشياء المحيطة به من جهة أخرى ويوجد مراكز رعاية المعوقين عقلياً ونفسياً تقدم خدماتها لهذه الفئة.



- مراكز رعاية المكفوفين: وتهتم بالمكفوفين ليكونوا أفراداً منتجين. ويعد تدريب المكفوفين على قراءه بريل (Braille) جزءاً أساسياً في برامج تعليم المكفوفين في المعاهد المخصصة لهم، ويعتمد هذا المركز الوسائل العلمية والممارسات النفسية والصحية والتربوية ويتعد عن استخدام الوسائل الزجرية والتأديبية بحقهم.
- ❖ مراكز الورش والمحميات والجمعيات التعاونية:

- الورش المحمية: ويقصد بها المعامل الصغيرة المخصصة لتشغيل المعاقين، شديدي العجز القادرين على العمل جزئياً دون قيامهم ببذل جهد فكري أو عضلي شاق ويتقاضى العاملون في الورش لقاء العمل الذي يؤديه أجرأ مناسباً لا يقل عن أجر العامل الماهر. فضلاً عن تقديم الخدمات الصحية والترفيهية والنقل من هذه الورش وإليها مجاناً وتؤدي هذه الورش اعمالاً عن طريق التعاقد مع مؤسسات الدولة.

- الجمعيات التعاونية: خصص قانون الرعاية الاجتماعية المواد من (٨٠-٩١) لتحديد أبعاد العمل التعاوني للمعاقين ونص على تأسيس جمعيات إنتاجية للمعاقين يعمل فيها القادرون على العمل جزئياً.

تنظر السياسة الاجتماعية^(١) العراقية للمعاق على أنه إنسان له الحقوق كافة التي يتمتع بها الإنسان العادي، فالمعاق له حق العمل والأمن الاجتماعي وتكافؤ الفرص بحسب قدراته التي تؤهله لتحمل جزءاً من مسؤولية البناء الاجتماعي، لهذا تتدخل السياسة الاجتماعية للدولة لتهيئة فرص الحماية للمعاق عن طريق التشريعات التي تضمن له الخدمات الضرورية التي تساعده على المشاركة في

(١) السياسة الاجتماعية: هي تلك الأنشطة والمبادئ الخاصة بمجتمع والتي تحدد طريقة رسم العلاقة بين الأفراد وتنظيمهم كالجماعات والمجتمعات المحلية والمؤسسات الاجتماعية وتأتي السياسة الاجتماعية نتيجة التفكير المنظم الذي يوجه التخطيط والبرامج الاجتماعية وعادة ما تتبع من ايدولوجية المجتمع لتعبر عن أهداف بعيدة وتحدد الاتجاهات العامة لتنظيم أدائها المتعلقة بالقطاعات الحيوية كالتعليم، الرعاية الصحية والاجتماعية وغيرها.



بناء المجتمع. إن اهتمام وزارة العمل والشؤون الاجتماعية بذوي الإعاقة ينبع من كون هذه الفئة مهمة في المجتمع لها الحق في العيش الكريم والمساهمة في عملية التنمية الاجتماعية والاقتصادية، لذا تستهدف التطبيقات التي تقود عملية البناء لمجتمعنا وإحاطته بالضمانات المادية والاجتماعية وتوفير شروط ومستلزمات الحياة الإنسانية .

إن من التجارب في مجال رعاية المعاقين وتأهيلهم ما وجدناه في قانون الرعاية الاجتماعية. وقد ألزمت المادة (٤٩) من قانون ١٢٦ لسنة ١٩٨٠ كافة دوائر الدولة بتشغيل المعاقين فيها وتم تنفيذ ذلك بواسطة لجنة عليا شكلت لهذا الغرض وأخذت على مسؤوليتها تشغيل أعداد كبيرة من المعاقين بعد أن أصدرت تعليمات ملزمة لدوائر الدولة والقطاعين المختلط والخاص بتشغيل نسبة ٣ % من مجموع العاملين في الدوائر للقطاعين العام والخاص.

كما تسعى الدولة إلى تقليص ظاهرة العوق في المجتمع، وترى المعاقين بدنياً وعقلياً عن طريق تقويمهم وتأهيلهم وزجهم في العمل بحسب قدراتهم، تمهيداً لدمجهم في المجتمع والعناية بغير القادرين على العمل كلياً من جميع النواحي المادية والصحية والاجتماعية والنفسية. وكان للبرنامج الترويجي موقع مهم في عملية التأهيل وعملية الدمج المجتمعي.

وهناك حزمة من القوانين الخاصة بمعوقى الحرب مثل:

قرار في ١٣/١/١٩٧٩، وقرار ١٥٦٤ في ٩/١٠/١٩٨٠، وقرار ٤٧٨ في ٢١/٤/١٩٨١، وقرار ١٣٠٠ في ٢٨/٩/١٩٨١، قرار ٥٧٦ في ٤/٥/١٩٨١.

انضم العراق إلى كثير من المنظمات الإنسانية في مجال حقوق المعاقين التي ألزمت العراق بتوصياتها وبرامجها التأهيلية لتلك الفئة. فقد عانى البلد بسبب أحداث عام (٢٠٠٣) من انهيار في أجهزة الدولة وهاجر آلاف المختصين، وأدت



إلى ارتفاع معدلات البطالة كل ذلك يجعل التفكير بالمعاقين مؤجلاً إلى حد ما، ولقد طرح المعاقون لأنفسهم تصورات معينة عن أوضاعهم وقدموا مقترحات لتمثيلهم في مجلس النواب ومجلس الوزراء لكن ذلك ما زال في حدود الأمنيات.

لقد أكدّ قانون رقم (١٦) لسنة ٢٠١٢م (قانون أضمام جمهورية العراق إلى اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة)، أن أضمام العراق إلى هذه الاتفاقية المعتمدة في الجمعية العامة للأمم المتحدة عام ٢٠٠٦م والتي دخلت حيز التنفيذ في ٣٠/٤/٢٠٠٨، وتشير الدول الأطراف المشتركة في هذه الاتفاقية إلى المبادئ المنصوص عليها في ميثاق الأمم المتحدة التي تؤكد على:

١. أهمية إدماج قضايا الأشخاص ذوي الإعاقة كجزء لا يتجزأ من استراتيجيات التنمية المستدامة ذات الصلة.

٢. تعترف ايضاً بأن التمييز ضد أي شخص على أساس الإعاقة يمثل انتهاكاً للكرامة والقيمة المتأصلتين للفرد.

٣. الاعتراف بأهمية تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة باستقلالهم الذاتي واعتمادهم على أنفسهم، بما في ذلك حرية تحديد خياراتهم بأنفسهم.

٤. تمتع الأطفال ذوو الإعاقة تمتعاً كاملاً بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية على قدم المساواة مع الاطفال الآخرين، وإذ تشير إلى الالتزامات التي تعهدت بها الدول الأطراف في اتفاقية حقوق الطفل تحقيقاً لتلك الغاية.

والغرض من هذه الاتفاقية هو تعزيز وحماية وكفالة تمتع جميع الأشخاص ذوي الإعاقة تمتعاً كاملاً على قدم المساواة مع الآخرين بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية، وتعزيز احترام كرامتهم المتأصلة. وفيما يخص المشاركة في الحياة الثقافية وأنشطة الترفيه والتسلية والرياضة، جاء في المادة ٣٠ من الاتفاقية، ما يلي:



١. تقر الدول الاطراف بحق الأشخاص ذوي الإعاقة في المشاركة في الحياة الثقافية على قدم المساواة مع الآخرين، وتتخذ كل التدابير المناسبة لكي تكفل للأشخاص ذوي الإعاقة ما يلي:
 - ❖ التمتع بالمواد الثقافية بأشكال ميسرة.
 - ❖ التمتع بالبرامج التلفزيونية والأفلام والعروض المسرحية وسائر الأنشطة الثقافية بأشكال ميسرة.
 - ❖ التمتع بدخول الأماكن المخصصة للعروض أو الخدمات الثقافية، من قبيل المسارح والمتاحف ودور السينما والمكتبات وخدمات السياحة، والتمتع قدر الإمكان بالوصول إلى النصب التذكارية والمواقع ذات الأهمية الثقافية الوطنية.
٢. تتخذ الدول الأطراف التدابير الملائمة لإتاحة الفرصة للأشخاص ذوي الإعاقة لتنمية واستخدام قدراتهم الإبداعية والفنية والفكرية، لا لخدمة مصالحهم فحسب وإنما لإثراء المجتمع أيضاً.
٣. تتخذ الدول الأطراف جميع الخطوات الملائمة، وفقاً للقانون الدولي، للتأكد من أن القوانين التي تحمي حقوق الملكية الفكرية لا تشمل عائقاً تعسيفياً يحول دون استفادة الأشخاص ذوي الإعاقة من المواد الثقافية.
٤. يحق للأشخاص ذوي الإعاقة، على قدم المساواة مع الآخرين أن يحظوا بالاعتراف بهويتهم الثقافية واللغوية الخاصة وأن يحصلوا على دعم لها، بما في ذلك لغات الإشارات وثقافة الصم.
٥. تمكيناً للأشخاص ذوي الإعاقة من المشاركة، على قدم المساواة مع آخرين، في أنشطة الترفيه والتسلية والرياضة، تتخذ الدول الأطراف التدابير المناسبة من أجل:
 - ❖ تشجيع وتعزيز مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة، إلى أقصى حد ممكن، وفي الأنشطة الرياضية العامة على جميع المستويات.



❖ ضمان إتاحة الفرصة للأشخاص ذوي الإعاقة لتنظيم الأنشطة الرياضية والترفيهية الخاصة بالإعاقة وتطويرها والمشاركة فيها، والعمل تحقيقاً لهذه الغاية على تشجيع توفير القدر المناسب من التعليم والتدريب والموارد لهم على قدم المساواة مع الآخرين.

❖ ضمان دخول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الأماكن الرياضية والترفيهية والسياحية.

❖ ضمان إتاحة الفرصة للأطفال ذوي الإعاقة للمشاركة على قدم المساواة مع الأطفال الآخرين في أنشطة اللعب والترفيه والسياحة والتسلية والرياضة، بما في ذلك الأنشطة التي تمارس في إطار النظام المدرسي.

❖ ضمان إمكانية حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على الخدمات المقدمة من المشتغلين بتنظيم أنشطة الترفيه والسياحة والتسلية والرياضة.

أصبح العراق يعمل ضمن منظومة عالمية من المنظمات الإنسانية التي جعلته خاضعاً لبرامج الرعاية والتأهيل العالمية للمعاقين ، وتم في الجلسة الخامسة من ايلول عام ٢٠١٣ التصويت في البرلمان العراقي بتشكيل هيئة مستقلة للمعاقين.



المبحث الثاني

تصنيف فئات ذوي الإعاقة ومتطلباتهم

لكل إنسان حاجات ومتطلبات عديدة ومتنوعة ومعظم حياة الإنسان هي قصة البحث عن وسائل اشباع لهذه الحاجات. وإذا لم تشبع الحاجة يحدث نوعاً من الاضطراب والاختلال الفسيولوجي أو النفسي أو الاجتماعي بالنسبة للفرد يدفعه للقيام بعمل ما لإشباع هذه الحاجة. فالغرض الرئيس من توفير الاحتياجات⁽¹⁾ والمتطلبات للفرد هو جعله قادراً على مساعدة نفسه بالوضع الذي يؤهله لأداء وظيفته في المجتمع على الوجه الأكمل مثله مثل الآخرين، ولهذا فان توفير الاحتياجات له أساليب وطرائق متعددة. وفي ظل تنوع الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة فانه لم يعد من الممكن لمتخصص واحد توفير الخدمات على نحو ملائم، لابد من الاعتماد على فريق عمل متعدد التخصصات لتحقيق الرعاية والتأهيل مثل (الطبيب والأخصائي النفسي والأخصائي الاجتماعي وأخصائي العلاج الطبيعي وأخصائي التربية الرياضية وأخصائي التأهيل المهني ورجل الدين). ولمعرفة احتياجات ومتطلبات كل إعاقة يجب تصنيفها أولاً، وقد صنفت الإعاقة بحسب الطبيعة الغالبة على النحو الآتي:

أولاً / الإعاقة البدنية

حركة الإنسان ظاهرة طبيعية فطرية وغريزية، فهي مولودة معنا، وتنمو بنمونا ولقد أودعها فينا الخالق العظيم، لنواجه بها متطلبات الحياة والبقاء، ولقد وهب الله الإنسان قدراً كبيراً من القدرات البدنية لم يكشف النقاب عن حدودها النهائية

(1) الحاجة: تعني افتقار الفرد إلى شيء، بحيث يدفع هذا الشعور الكائن الحي إلى الحصول على ما يفقد، وفي مجال ذوي الإعاقة يختلف معنى الحاجة إلى حد كبير بحيث يمكن القول أن هؤلاء الأفراد ينتظرون من آخرين متخصصين أن يلبوا احتياجاتهم في ضوء ما تبقى لديهم من قدرات ومهارات.



بعد، وهذه حكمة الله وارادته في بقاء وحفظ النوع الانساني. والحركة أقدم أشكال التواصل والمشاركة الوجدانية فلقد أستعملها الإنسان القديم في حماية نفسه وحماية جماعته كما كانت أهم وسائل إثارة المرح والمتعة من خلال أنشطة وقت الفراغ والترويح لتساعد في التخلص من التوتر والقلق فالتعبير عن المشاعر يجلب الالهام المؤدي للحركة فيحصل الفرد على إمكانية ابداعية راقية. وهي طريقة من طرق التعلم قديماً وحديثاً فهي تساعد على اكتساب النواحي المعرفية وتشكيل المفاهيم وحل المشكلات فمن خلالها تمكن الإنسان من تحقيق اكتشافات عديدة في بيئته الطبيعية والاجتماعية مما ساعد في الوقت نفسه على الاقتصاد في الوقت والجهد وتكييف أنماط حياته تبعاً لذلك.

فالإعاقة الحركية هي حالات الأفراد الذين يعانون من خلل ما في قدرتهم الحركية، أو نشاطهم الحركي بحيث يؤثر ذلك الخلل على مظاهر نموهم العقلي والاجتماعي والانفعالي ويستدعي الحاجة إلى التربية الخاصة.

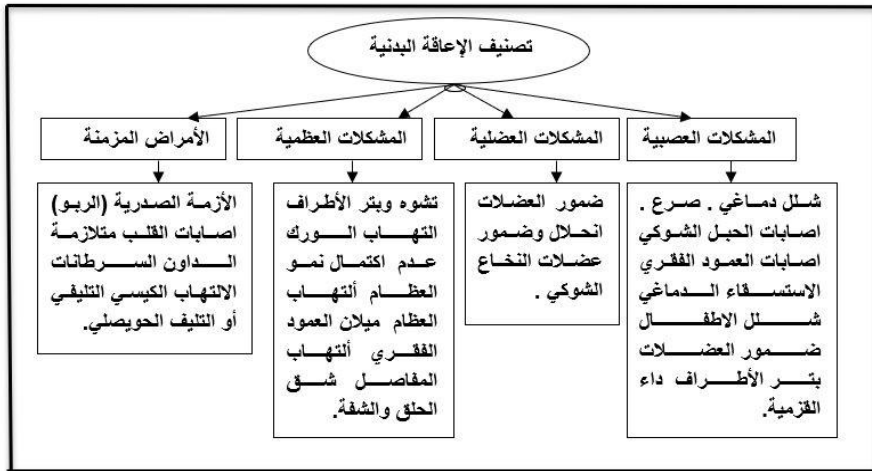
ويعرف ذوي الإعاقة البدنية بأنهم نوو القصور أو النقص أو الانحراف في الأداء الحركي (القدرة على تحريك الجسم طواعية) نتيجة لحدوث شلل أو بتر في الأرجل أو اليدين أو أحدهما الأمر الذي يؤدي إلى عدم حدوث أتساق و مرونة حركية مناسبة لديهم. فالمعاق هو الشخص الذي يعاني من درجة من العجز البدني، يعيق حركته ونشاطه نتيجة لخلل أو عاهة أو مرض أصاب عضلاته أو مفاصلة بطريقة تحد من وظيفتها العادية وبالتالي تؤثر على حياته وممارستها بصورة طبيعية، هذه المجموعة من الأعراض لا تشمل فقط الأشخاص الذين ولدوا مع هذا العجز، لكن أيضاً تشمل عدداً كبيراً من الأشخاص الذين تسبب في حالتهم العمر أو الحوادث.

المعاق الحركي هو الشخص الذي لديه عائق جسدي يمنعه من القيام بوظائفه الحركية بشكل طبيعي نتيجة مرض أو إصابة أدت إلى ضمور في العضلات أو فقدان القدرة الحركية أو الحسية أو كليهما معاً في الأطراف السفلى والعليا أحياناً أو إلى اختلال في التوازن الحركي أو بتر في الأطراف، ويحتاج هذا الشخص إلى



برامج طبية ونفسية واجتماعية وتربوية ومهنية لمساعدته في تحقيق أهدافه الحياتية والعيش بأكبر قدر من الاستقلالية. أما المعاق الجسمي هو من لديه عجز في الجهاز الحركي أو البدني بصفة عامة كالكسور والبتير وأصحاب الأمراض المزمنة مثل شلل الأطفال والدرن والسرطان والقلب والمقعدين.

وتصنف الإعاقة البدنية بحسب الشكل الآتي:



شكل (١-١) تصنيف الإعاقة البدنية

وفيما يلي بعض الاحتياجات والمتطلبات الخاصة لذوي الإعاقة البدنية:

١. توفير مدارس ومراكز تأهيل ومراكز علاج خاصة بذوي الإعاقة البدنية تقوم بمعالجة المرضى وفق طرق مختلفة مثل تحريك العضو المقعد عن طريق العلاج الطبي أما بالأشعة البنفسجية وأما بالتدليك ويتضمن علاج التدريبات الرياضية بواسطة الأخصائيين وكذلك العناية الغذائية.

٢. احتياجات المصابين بشلل الأطفال مثل توفير أجهزة تعويضية لمساعدة المعاق على الحركة وأجراء حركات خاصة مع العلاج الطبيعي لتدريب العضلات المصابة وتنشيط العضلات مع تأهيل مهني والتي تعد المعاق بشكل يناسب قدراته الباقية.



٣. احتياجات تدريبية للمعاقين الذين فقدوا أيديهم فلهم أدوات خاصة وأجهزة تساعد على الحركة، حسب نوع الإعاقة ومع تكيفه لاستعمال الجهاز وقد يعوض باستعمال رجلية، ولا بد من العلاج النفسي وأن يخصص لهم نشاطاً ترويحياً يتفق مع الإعاقة.

٤. طویل القامة لديه مشاكل في الجلوس (عدم وجود مساحة كافية لوضع الساقين) أو الملابس والأحذية. وكذلك الملاحظات العامة حول حالته.

٥. الأقرام لديهم صعوبات في مسك الأشياء، وصعوبة جلب الأشياء، وملابس بحجم مناسب لهم، والمشي يكون مجهد ومتعب لهم.

ثانياً / الإعاقة البصرية

تعد حاسة البصر دون غيرها من أكثر الحواس أهمية في عمليات التكيف مع المحيط، فأحجام الأشياء وأماكنها وهيئاتها وألوانها والمسافات التي تفصلنا عنها وجمالها وقبحها، لا تترك إلا بحاسة البصر. لما للبصر من دورٍ مهم أو كبير في المجال الإدراكي حيث يعتبر مصدراً من مصادر المعلومات لأنه يلعب دوراً في استخدام المعلومات التي يحصل عليها الفرد من الحواس الأخرى وخاصة حاسة اللمس والسمع. حيث يستخدم المكفوفون العناصر السمعية (سماع اصوات الأشخاص والمركبات)، والعناصر الملموسة (المشي المتوازن، تتبع سور الحديقة، الأرض البارزة) للمشي، أما ضعف البصر يستخدمون تباينات الألوان (الصور الظلية للمباني، المسارات المتناقضة بصرياً، الفراغات، الأرض البارزة) لغرض التنقل من مكان إلى آخر.

الكفيف يعرف بأنه الشخص الفاقد لحاسة الإبصار أو الذي ليس لديه قدر كاف من حاسة الإبصار يمكن استخدامه، فهو عندما يتواجد في مكان ما، فإنه يتصور المساحات الكبيرة من حوله مع سماع أصوات الطيور، والاحساس بحركة الرياح والاحساس بالمباني مع الجماهير كل هذا سيجعله يدرك الكميات مقابل الفراغات. سيكون قادر على الحصول على فكرة عن جسم المباني من خلال صدى الأصوات.



كل هذه العناصر الإدراكية المرتبطة بالأحاسيس السمعية واللمسية والشمية ستسمح له ببناء مشهد عقلي لخريطة المكان. وتشير تعريفات الإعاقة البصرية إلى أن الشخص الكفيف من وجهة نظر الأطباء هو ذلك الشخص الذي لا تزيد حدة أبصاره عن (٢٠ / ٢٠٠ قدم) في أحسن العينين أو حتى باستعمال النظارة الطبية، أي أن الجسم الذي يراه الشخص الاعتيادي في أبصاره على مسافة مائتي قدم يجب أن يقرب إلى مسافة ٢٠ قدماً حتى يراه الشخص الذي يعد كفيفاً.

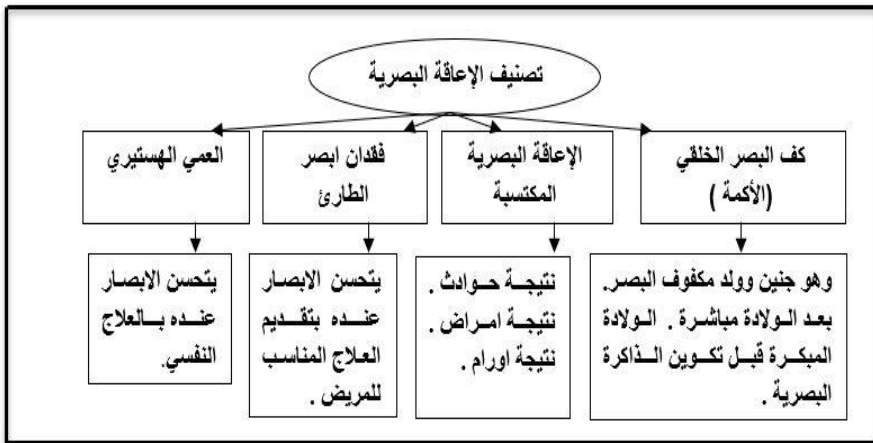
يؤدي السمع دوراً هاماً في عملية اكتساب الخبرات بالنسبة للكفيف كما يؤدي دوراً هاماً في عملية الإدراك ومن خلال السمع يستطيع الطفل التعرف على الأصوات ومصادرها وربطها ببعض المعاني وهي تعد بمثابة اللبنة الأولى في عملية تعزيز لغة الحديث فمذ السنوات الأولى يستطيع الأطفال التعرف على الأصوات التي تصدر من حولهم ولاسيما الأصوات المألوفة لأسماعهم مثل أصوات والديهم وأخواتهم كما تساعد الخبرات المختلفة التي يكتسبها الأطفال على تعزيز قدرتهم على التعرف على الأصوات وتعلم كيفية التمييز بينها بالإضافة إلى دعم قدرتهم على فهم الأحاديث.

تعتبر الحركة قيمة تربوية وعقلية عند الطفل الكفيف وتبدو أهمية تربية الحركة في تكوين شخصية الكفيف إذا أخذنا في الاعتبار أنه من النتائج الرئيسية المباشرة لفقد البصر، بطء الحركة وعدم سلامتها، والأسراع بتربية الحركة الذاتية وتحريرها من الأهمية بالنسبة للنمو العقلي والبدني والنفسي وإذا تمت تربية الحركة للطفل الكفيف في خطها الطبيعي كأى طفل عادي يمكن أن يتحكم في جسمه واتزانه وأن يتحرك بحرية وبدون قلق أو تردد. كما أن اللعب في الخلاء الطلق وسيلة مهمة لتقوية جسم الطفل الكفيف، واتقان عملية الاستكشاف وتوسيع خبراته وتكوين قيم خلقية. ويكسبه حرية وفرح وسرور وهدوء نفسي واطمئنان مع عالمه، للاستقلال بنفسه خلال الابتكار الحر والتصميم واختيار التعامل الملائم وبالتالي تنمو القوى النفسية نمواً طبيعياً وهدأناً وبدون قيد.



أن طريقة مشي وجري ذوي الإعاقة البصرية تختلف عن المبصرين حيث أن المعاقين بصرياً لا يميلون بجذوعهم للأمام أثناء الجري بالدرجة التي يميل بها المبصرون كذلك فإن درجة تثبيهم لمفصل الفخذ والركبة والكاحل ليس بنفس المستوى الكافي كما عند المبصرين، وبالتالي يحد من القوة الانفجارية للعضلات وكذلك مدى حركة مفصل الفخذ والكاحل وأيضاً يختلف المعاقون بصرياً فيما بينهم في المشي والجري. لذلك فالأنشطة الترويحية والسياحية الموجهة للمعاق بصرياً تعمل على التسلية والترفيه عنه وتدريبه على الحركة والتفاعل الاجتماعي وأن تأثير الإعاقة البصرية على مستوى اللياقة البدنية العامة للفرد يعتبر محدوداً نسبياً أن لم يصاحبه إعاقة أخرى فهناك بعض التغيرات الخاصة في طبيعة الأداء الحركي للكفيف شاباً أو متقدماً في العمر ومن أمثلة ذلك ما قد يصيب أداءه الحركي من الانخفاض في الحركة النسبية والناجمة من الخوف من الاصطدام أو السقوط على الأرض. كما تؤدي عملية إعاقة إمكانات الحركة والانتقال واهمال تدريب الأطفال على الحركة والاستكشاف إلى زيادة الارتباط الخارجي وعدم سلامة حركتهم في الجلوس أو الوقوف أو المشي وإلى اضطرابات نفسية.

وتصنف الإعاقة البصرية بحسب الشكل الآتي:



شكل (٢-١) تصنيف الإعاقة البصرية



وهناك وسائل يستخدمها ذوي الإعاقة البصرية في مساعدتهم على الحركة والتتقل، هي:

- ❖ المرشد المبصر.
- ❖ الكلاب المرشدة.
- ❖ العصا البيضاء.
- ❖ الأجهزة الصوتية، مثل الجهاز الذي يوضع حول العنق أو يوضع محيط رأس الكفيف والذي ينبه الكفيف.

وفيما يلي بعض الاحتياجات والمتطلبات الخاصة لذوي الإعاقة البصرية:

١. احتياجات عامة من أجهزة وأدوات سمعية ولمسية (مثل المستكشف الصوتي الذي يعرف بأنه أداة حركية فوق صوتية صممت للاستعمال في الهواء الطلق مع العصا البيضاء، أو الكلب المرشد المبصر، يقوم بإنذار الفرد الكفيف عند اقترابه من الأجسام التي تقع في اتجاه سيره وهو يحتوي على ثمانية نغمات مختلفة وتختلف نوع النغمة باختلاف موقع الجسم الغريب من الكفيف)، وتقليل العوائق والممرات داخل الأبنية ووضع علامات إرشادية على الجدران بحيث تمكن الكفيف من تحسسها بيديه تسهل عليه معرفة طريقه.

٢. عناية خاصة من الناحية الضوئية وتجنب الالوان التي لها تأثير في اعصاب العين، ومتطلبات توفير اقسام خاصة بهم في المكتبات العامة وتوفير الكتب المكتوبة على طريقة بريل وكتب اخرى على هيئة اسطوانات.

٣. أن كل إنسان يفقد بصره يحتاج إلى تعلم أساليب جديدة للقيام ببعض الأشياء التي كان يفعلها في الماضي بصفة آلية، وذلك فان كثير من الدول يرسلون مجموعة من الزائرين المتخصصين لمنازل المكفوفين لمساعدتهم في الأعمال



التي تطلبها الحياة اليومية، بالإضافة إلى استخدام طريقة برايل^(١) في تعلم القراءة والكتابة، وتدريب الكفيف على استخدام العصا البيضاء^(٢) أو الكلب المرشد^(١) حتى يتحقق له الأمن الجسدي والنفسي.

(١) لغة برايل Braille Language: طريقة يستخدمها المكفوفون في القراءة والكتابة ، تعتمد على اللمس. يتم تشكيل حروف هذه اللغة من نقاط بارزة تنظم في خلايا عرضها نقطتان وارتفاعها ثلاث نقاط. وقد تم ابتكار هذه الطريقة في فرنسا على يد لويس برايل Louis Braille (١٨٠٩-١٨٥٢) . ويمكن كتابة هذه اللغة يدوياً باستخدام قلم معين وورقة من نوع خاص ، أو استخدام آلة برايل، أو طابعة برايل.

(٢) العصا الطويلة Long Cane ويطلق عليها البعض Hoover Cane أي عصاء هوفر وهي عصا طويلة رفيعة قام بتصميمها ريتشارد هوفر لتساعد المكفوف على التحرك الأمن أو الانتقال من مكان إلى آخر. وهناك عدة أنواع من العصي البيضاء، هي:

١. العصا الرمزية: وهي عصا يستخدمها المكفوفون وضعاف البصر والمسنون أيضاً على ان صاحبها لديه مشكلة ما في الابصار دون أن تتوفر بها المعايير اللازمة للعصا البيضاء الخاصة بالحركة والتنقل .

٢. العصا الإرشادية: وهي عصا يستخدمها المكفوفون لمعرفة نوع الأرضية التي يسيرون عليها وحواف الأرضية ودرجات السلم وكذلك لحماية الجزء السفلي من الجسم فقط، ويكون طولها فوق خصر الجسم بقليل، وتصنع أطراف هذه العصي من النايلون أو الألمنيوم.

٣. العصا الطويلة .

٤. عصا السير العادية: وهي أكثر العصي استعمالاً في التنقل والترحال بصورة مستقلة، وينبغي أن ينتهي طولها عند الجزء الاسفل من القفص الصدري، ومن ثم فان طولها يختلف من إنسان لآخر، ويستطيع الكفيف من خلال العصا الطويلة أن يكتشف العقبات التي قد تعترض طريقة قبل الاصطدام بها ، وتصنع أطراف هذه العصي من النايلون، وتأخذ هذه الأطراف عدة أشكال منها الشكل المدبب او الكروي أو المخروط. ويستخدمها المكفوفون وضعاف البصر والمبصرون دون أن يكون لها مواصفات خاصة وعادة ما تكون من مادة خشبية صلبة تتحمل الاتكاء عليها أحياناً.

٥. عصا هبل: وهي عصا مقوسة تشبه مضرب التنس إلى حد كبير وتستخدم في الارضيات الغير مناسبة للعصا الطويلة، مثل المناطق ذات التضاريس الوعرة والطرق الصخرية ، وينبغي أن يصل طولها إلى ما فوق الجزء الأسفل من القفص الصدري.

٦. العصا الإلكترونية: وهي عصا مصممة على شكل العصا البيضاء الطويلة لكنها تقدم للكفيف ترددات فوق صوتية يشعر بها تحت يده عندما تصطدم بعقبة معينة في طريقها =



٤. يحتاج ذوو الإعاقة البصرية للعديد من برامج الرعاية والتأهيل لمساعدتهم على العلاج من هذه الإعاقة أو التقليل من تأثيراتها السلبية فهم بحاجة إلى:
أ- العلاج الطبي: لعلاج الأمراض التي أصابت جهازهم البصري باستخدام العقاقير الطبية.

ب- التدخل الجراحي: لعلاج عيوب الجهاز البصري، مثل عمليات زرع العدسات والقرنية وزرع العيون.

ت- المعينات البصرية: وسائل معينة على الحركة مثل (العصا البيضاء، الكلب المدرب كمرشد، جهاز صدى الصوت الإلكتروني).

٥. دمج المعاقين بصرياً في الترفيه والترفيه السياحي:

دمج المعاق بصرياً يتيح له الفرصة لإبراز ما عنده من قدرات وميول وتقويتها، وهذا الدمج يسمح لذوي الإعاقة البصرية بالاندماج في الرحلة مع السياح الأسوياء بشكل عادي، وكذلك تجنب السائح المعاق بصرياً العزلة الاجتماعية التي يشعر بها، وفي هذا الدمج سيكتسب المعاق العديد من المفاهيم مثل الكميات والمسافات والدول وطرق الحياة المختلفة، حيث توفر الرحلة السياحية للسائح الكفيف فرصة لتأكيد مشاعره بالاعتماد على النفس والثقة بالنفس، حيث يجبر السائح في تجربة سياحية تجعله يفحص قوته الشخصية وجوانب الضعف الذي يمكن أن تكون علاجية ومنتجة لصحة السائح الجسمية والعقلية.

=كما أنها تستطيع استكشاف العقبات في كل الاتجاهات على مسافة خمسة أمتار وتصنع أطراف هذه العصا من مادة الرصاص .

(١) الكلب المرشد Guide Dog كلب يدرّب خصيصاً لمساعد الأعمى في تحركه ويربى هذا الكلب تربية عادية حتى يبلغ الشهر الثالث من عمره ثم يختبر لتحديد قدرته على أداء دور الموجه، والكلاب التي تتجح في هذا الاختبار يتم تدريبها ككلاب موجهة فحسب حتى يبلغ عمرها عاماً. وينجح في الاختبار الأخير حوالي ٩٠% من الكلاب التي تم اختبارها بعد التدريب.



ثالثاً / الإعاقة السمعية

يقصد بالأصم هو الشخص الذي لا يستطيع أن يسمع الآخرين، أما الأبكم فهو الشخص الذي لا يستطيع الكلام مع الآخرين. ويشير مصطلح الشخص الأصم إلى ارتباط ظاهرة الصمم بالبكم إذ يؤدي الصمم بشكل مباشر إلى حالة البكم، وبخاصة لذوي الإعاقات السمعية الشديدة جداً مثل الصم، وذلك يعني أن هناك علاقة طردية واضحة بين درجة الإعاقة السمعية من جهة ومظاهر النمو من جهة أخرى. حيث أن لغة هؤلاء الأفراد تتصف بقرئها البالغ قياساً بلغة الآخرين ممن لا يعانون من هذه الإعاقة، وتكون ذخيرتهم اللغوية محدودة، وألفاظهم تدور حول الملموس، وتتصف جملهم بالقصر والتعقيد، علاوة على بطء كلامهم واتصافه بالنبرة غير العادية.

أن عملية اكتساب اللغة تعتمد على قدرة الشخص على التقليد، غير أن الأطفال المعاقين سمعياً لا يمكنهم اكتساب اللغة من خلال التقليد بسبب وجود الإعاقة ولذلك يحاول الأطفال ذوو الإعاقة السمعية اكتساب اللغة المكتوبة لأنها الوسيلة التي يتعاملون من خلالها مع المجتمع. والإعاقة السمعية هي حرمان الشخص من حاسة السمع إلى درجة تجعل الكلام المنطوق ثقيل السمع مع أو بدون استخدام السماع، وتشمل الإعاقة السمعية الأشخاص الصم وضعاف السمع. أن أخطر ما يترتب على الإعاقة السمعية هو عدم استطاعة الشخص المشاركة الإيجابية في عملية اكتساب اللغة اللفظية التي تعد أكثر أشكال الاتصال والتفاهم سهولة وشيوعاً وسيادة بين الناس مما يؤثر على نموه العقلي والمعرفي ويعوق عملية تعليمه واكتساب الخبرات والمهارات اللازمة لاستثمار ما قد ينبغي لديه من استعدادات وقدرات عقلية، وربما لا يختلف فيها عن الأفراد العاديين بل قد يتفوق عليهم. لأن حاسة السمع تلعب دوراً بارزاً في التفاعل الاجتماعي والتواصل مع الآخرين حيث تسمح للشخص بسماع الأصوات والكلمات التي ينطق بها الآخرون من حوله مما يساعد على تعلم اللغة السائدة في جماعته، وبالتالي فهو يتمكن من:



- ❖ التعامل والتفاعل والتواصل معهم.
- ❖ ينقل أفكاره إليهم ويستمع إلى أفكارهم وأراءهم.
- ❖ الاسهام بدور فعال في تطور سلوكه الاجتماعي.
- ❖ فهم البيئة المحيطة والتفاعل معها.
- ❖ يعرف الجوانب الإيجابية فيطورها، ويتعرف على المخاطر ويتجنبها.
- ❖ السيطرة على انفعالاته، والتعبير المناسب عنها.

هناك نوعان من الإعاقة السمعية، الأولى الصم الكلي وهو ذلك المعاق الذي فقد قدرته السمعية في السنوات الثلاث الأولى من عمره، ونتيجة لذلك لم يستطع اكتساب اللغة ويطلق عليه مصطلح الأصم والأبكم. أما الثانية الصم الجزئي فهو ذلك المعاق الذي فقد جزءاً من قدرته السمعية وكنتيجة لذلك فهو يسمع عند درجة معينة كما ينطق اللغة وفق مستوى معين يتناسب ودرجة أعاقته السمعية. هناك عدة فروقات بين ضعيف السمع والأصم، هي كما في الجدول الآتي:



جدول (١-١) الفرق بين الأصم وضعيف السمع

الأصم	ضعيف السمع	درجة المقارنة
درجة فقدان السمع من (٧٠) ديسبل فاكثر.	لديهم سمع ضعيف يتراوح ما بين (٣٠-٧٠) ديسبل.	درجة السمع
يستخدم لغة الإشارة والشفاه فقط في التواصل.	يستخدم ما تبقى لديه من درجات التواصل بالإضافة الى لغة الإشارة وقرءة الشفاه.	طريقة التواصل
لا يستفيد من المعينات السمعية.	يستفيد من المعينات السمعية.	المعينات السمعية
لا يستجيب لأصوات من حوله.	يستجيب للأصوات وفقاً لما تبقى لديه من درجات وبشرط أن يقع الصوت في حدود قدرته السمعية.	درجة الاستجابة للأصوات
تواصل أقل من ضعيف السمع وذلك لعدم قدرته على اكتساب اللغة وفهم الكلام المنطوق.	تواصل افضل لقدرته على اكتساب اللغة وفهم ما يدور حوله.	التواصل الاجتماعي

تأثير الإعاقة السمعية على الفرد ليس مجرد عدم القدرة على الكلام، ولكن الواقع يشير بعكس ذلك، فالعجز عن الكلام ليس إلا أحد أضعف الآثار التي يمكن أن تنتج عن الإعاقة السمعية، فالتعبير عن النفس والاستجابة للأخرين لا يتم الا من خلال ما يطلق عليه "بالتغذية العكسية" وعملية الاتصال هذه هي الأساس لعملية اخرى لها أهميتها وهي (عملية التفاعل الاجتماعي)، وما يتصل بها من قيام العلاقات البين - شخصية، وتلك العلاقات هي المسؤولة عن قيام حياة اجتماعية فعالة وتشكيل مفهوم الذات لدى الفرد. وما يرتبط بالنمو مفهوم الذات للأصم، وبالعلاقاته مع الأفراد الآخرين المحيطين به يطلق عليها (الحاجات النفسية والاجتماعية).

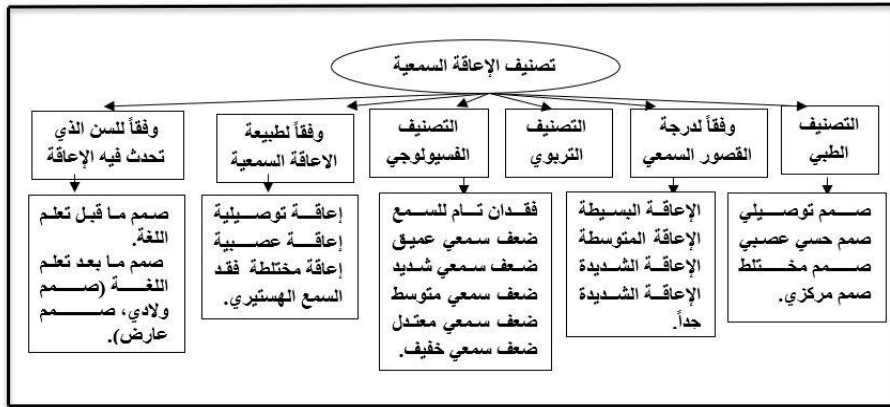
يركز علم السمع على قياس فقدان السمع في إطار حساسية الفرد لسماع ارتفاعات الأصوات على نذبذبات مختلفة، والجدول الاتي يمثل تصنيفاً لدرجات القصور السمعي وما يرتبط بها من أشكال سلوك التواصل، كما يبين تطور الكلام واللغة، وهو:



جدول (٢-١) يوضح تصنيف درجات القصور السمعي وما يرتبط بها من أشكال سلوك التواصل وتطور اللغة والكلام

المستوى	الوصف	التأثير على التواصل
أقل من ٢٥	غير دال	صعوبة ضئيلة في الكلام العادي.
٢٦-٤٠	خفيف	صعوبة في سماع الأصوات البعيدة.
٤١-٥٥	بسيط	- فهم الكلام في الحوار من مسافة قريبة. - الاعتماد على الاتصال البصري لفهم الكلام. - احتمال وجود مشكلات في الكلام والثروة اللفظية.
٥٦-٧٠	متوسط	- صعوبة في فهم المحادثات بصوت مرتفع. - إظهار قصور في الكلام. - لغة استقباليه وتعبيرية خاطئة.
٧١-٩٠	شديد	- يمكن سماع الأصوات المرتفعة القريبة. - تخلف في نمو الكلام واللغة.
أكثر من ٩٠	متطرف	- عدم القدرة على فهم الكلام من خلال مكبرات الصوت. - الاعتماد في سماع الأصوات المرتفعة على الذبذبات أكثر من الاعتماد على أنماط النغمات.

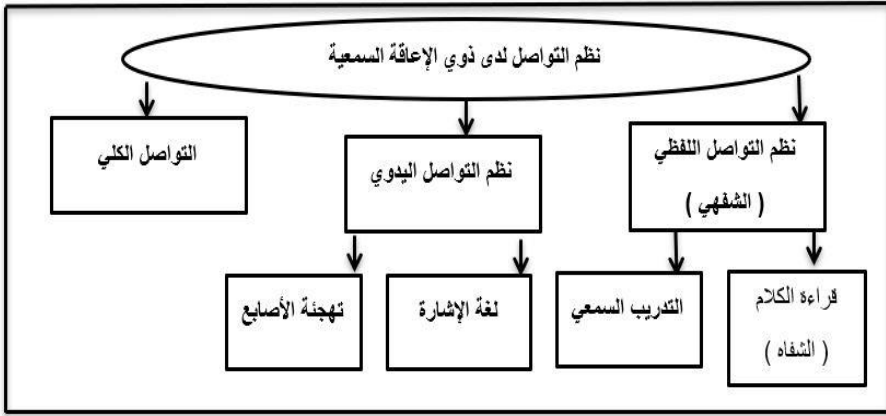
وتصنف الإعاقة السمعية بحسب الشكل الآتي:



شكل (٣-١) تصنيف الإعاقة السمعية



وأن من أعظم التحديات التي تواجه الصم تتمثل في كيف يتفاهمون؟ كيف يتعلمون؟ ماذا يفعلون؟ وماهي الطرق المثلى للاتصال معهم ومع المجتمع؟ وهل طرق الاتصال والتواصل الموجودة لديهم ولدى المجتمع تؤهلهم إلى الانخراط والاندماج في المجتمع بشكل طبيعي؟ وفيما يلي اساليب التواصل مع الصم، وهي:



شكل (١-٤) يوضح نظم التواصل لدى ذوي الإعاقة السمعية

١- التواصل الشفهي أو الشفوي (الملفوظ):

يمثل الكلام في هذه النظم أداة التواصل الرئيسية اعتماداً على تنمية البقايا السمعية في تعلم اللغة والكلام من خلال الاستعانة بالمعينات السمعية المناسبة لتضخيم الصوت. والمقصود بالتواصل الشفوي تدريب الطفل على مهارة قراءة الشفاه وفهمها أي ان نعلم المعاق سمعياً حركة الفهم والشفاه أثناء الكلام مع الآخرين الذين يتحدثون إليه، الأمر الذي يجعل الأشخاص الصم أكثر قدرة على فهم الكلمات المنطوقة. ومن الممكن تنمية مهارة قراءة الشفاه أو الكلام، من خلال تدريب الطفل على تحليل حركات شفاه المتحدث وتنظيمها معاً لتشكيل المعنى المقصود، أو تدريبه على تركيب الكلام المنطوق وعلى فهم المثيرات البصرية المصاحبة للكلام مثل تعبيرات الوجه وحركة اليدين (لغة الجسد)، ولكن هناك



صعوبة في طريقة التواصل عن طريق لغة الشفاه حيث أن بعض الأصوات عندما تلفظ تكون متشابهة على الشفاه والوجه. ويتضمن هذا الاسلوب ما يلي:

أ- التدريب السمعي:

أي تدريب المعاق سمعياً من خلال استعمال البقايا السمعية على تمييز الأصوات باستخدام تضخيم الأصوات، وهو تعليم الطفل وتدريبه على استخدام البقايا السمعية لديه في التعرف على الكلام وتمييز الأصوات. وتلائم هذه الطريقة ضعاف السمع الذين بإمكانهم التقاط بعض الأصوات سواء باستخدام معينات سمعية أم بدونها، أكثر من أولئك الأطفال الصم الذين لا يسمعون، ومن ثم لا يمكنهم تقليد الأصوات أو الكلام الصادر عن الآخرين.

ب- قراءة الشفاه أو قراءة الكلام:

وتعني اعتماد الأصم على حاسة البصر لفهم الكلام، لأن قراءة الكلام على الشفاه وحركاتها وحركات الوجه واليدين (لغة الجسد) هي تفسير بصري للكلام المنطوق أمام الأصم. ومن بين الأمور الهامة في تعليم هذه الطريقة:

❖ مراعاة التدرج في عملية التعليم من الحروف والكلمات البسيطة ذات المقطع الواحد، التي يسهل متابعة مخرجها بصرياً ومحاكاتها، إلى الحروف والكلمات الأكثر صعوبة وتعقيداً وتجريداً، ومن البطء إلى السريع.

❖ ربط الكلمات بما يُشير إليه واقع الطفل، وبخبراته الحسية البصرية واللمسية.

❖ البدء بالكل ثم تحليله إلى أجزاء، ثم العودة إلى الكل مرة أخرى.

❖ تدريب الطفل على نطق الحروف في أول الكلمة وفي وسطها وفي آخرها.

❖ تدريب الطفل على نطق الحرف مرة مفتوحاً، مرة مضموماً، وأخرى مكسوراً.

❖ عدم المبالغة سواء في نطق الحروف والكلمات، أم في حركات الفم والشففتين.



٢- التواصل اليدوي:

أسلوب تحل فيه لغة الإشارة والتهجئة بالأصابع محل النطق، ولغة الإشارة هي صيغة من صيغ الاتصال غير اللفظي، تمثل الألفاظ والمفاهيم بإشارات تؤدي باليدين أو بحركات قد تبلغ فكرة مفردة أو لفظة، أو مفهوماً حسب السياق، ويشير التواصل اليدوي من وجهة النظر العلمية إلى استخدام أسلوبين:

أ- لغة الإشارة:

هي أسلوب بصري- يدوي لاستقبال المعلومات والتعبير عنها، والإشارات هي خليط من الأوضاع والأشكال والحركات في اليد تمثل كلمات أو أفكار محددة. وهذه اللغة تسمح بالتواصل بين الناس الصم، ولكن هذه الطريقة ليست مفيدة للتواصل مع الغالبية العظمى من الناس الذين يسمعون لأنهم لا يعرفون لغة الإشارة. وتنقسم الإشارات إلى:

❖ إشارات وصفية أو دالة: وهي إشارات يدوية طبيعية وتلقائية تعبر عن فكرة أو تصف مفهوماً كرفع اليد إلى أعلى تعبيراً عن الطول، أو فتح الذراعين جانباً تعبيراً عن الكثرة.

❖ إشارات غير وصفية أو اصطلاحية: وهي إشارات ذات دلالات خاصة متفق عليها داخل ثقافة مجتمع الصم ومعلميهم وذويهم، وهي بمثابة لغة خاصة متداولة فيما بينهم، كالإشارة إلى أعلى للدلالة على الشئ الحسن، والإشارة بالأصبع إلى أسفل لدلالة على الشئ الرديء.

❖ إشارات مصورة: وتستخدم في عرض المادة التعليمية للمساعدة في التعرف على معنى الكلمات ومدلولاتها اللغوية بحيث تعرض الإشارة مصورة وتكتب أسفلها الكلمة أو المفهوم الدال عليها.

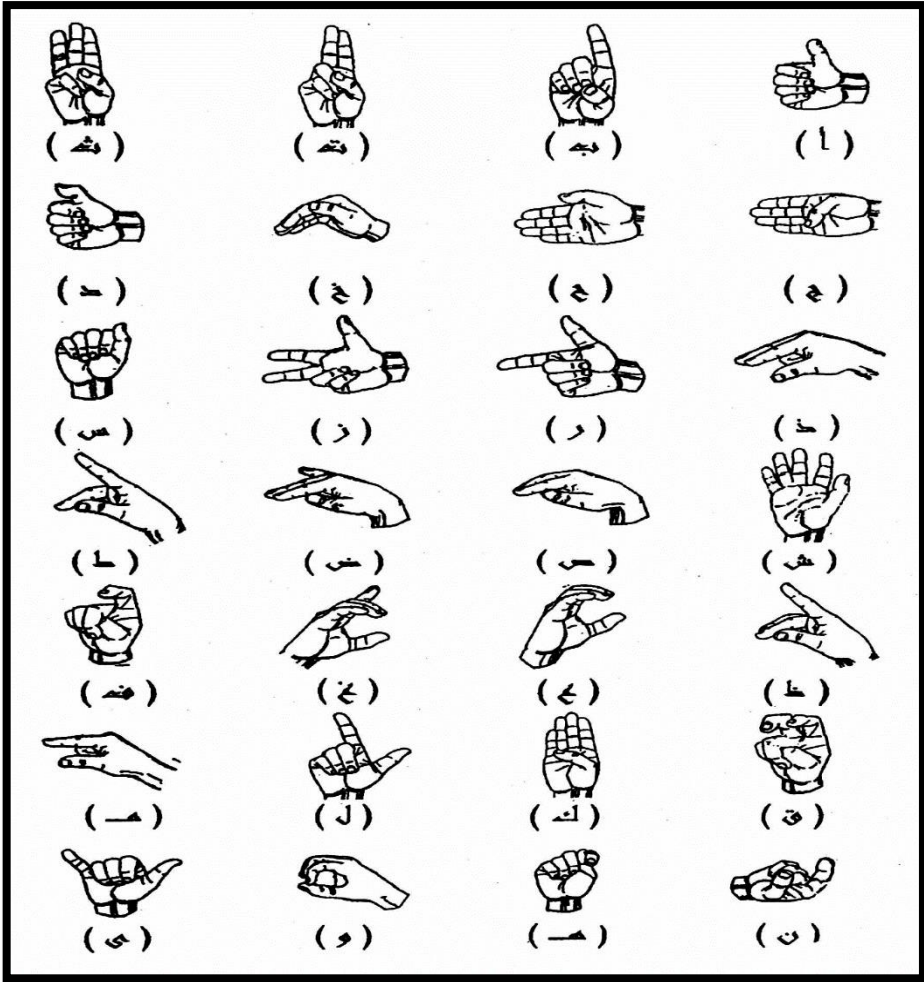


	<p>سفر - رحله</p> <p>اجعل إصبعي السبابه و الوسطى لليد اليمنى منحنيه للدخل على شكل زاويه قائمه و متجهه لأسفل ، ثم حرك اليد للأمام حركه ملتويه يمينا و يسارا قليلا .</p>
	<p>فندق</p> <p>اجعل أصابع اليد اليمنى منقبضه مع إبقاء إصبعي السبابه و الوسطى مستقيمين ويشيران تجاه اليمين ، ثم المس جانب راحة اليد اليمنى بواسطة طرف سبابه اليد اليسرى .</p>
	<p>عطله - أجازة - راحه</p> <p>اجعل كلتا اليدين منبسطين و متجهتين لأعلى و مواجهتين للخارج ، ثم حرك اليدين حركه إهتزازيه بسيطه .</p>
	<p>زياره</p> <p>اجعل أصابع اليدين منقبضه مع إبقاء إصبعي السبابه و الوسطى مستقيمين و متجهين لأعلى ، ثم حرك اليدين حركه دورانيه متبادله فى الاتجاه الخارجى .</p>

صورة (١-١) توضح بعض كلمات لغة الإشارة (السفر والإجازات)

ب- هجاء الأصابع:

هي إشارات حسية مرئية يدوية للحروف الهجائية بطريقة متفق عليها، ومن السهل تعلم لغة الأصابع حيث يمكن التعبير عن الأسماء أو الأفعال التي يصعب التعبير عنها بلغة الإشارة بلغة الأصابع، ومن ذلك يمكن الجمع بين لغة الإشارة ولغة الأصابع معاً لتكوين جملة مفيدة ذات معنى.



صورة (١-٢) توضح أبجدية الأصابع العربية

٣- التواصل الكلي:

يقصد بالاتصال الكلي أن لكل طفل الحق في أن يتعلم استخدام جميع الأشكال الممكنة للاتصال، حيث تتاح له الفرصة كاملة لتنمية مهارة اللغة لديه في سن مبكرة (قدر الامكان) ويشتمل على أساليب أخرى جزئية مثل: الحركات التعبيرية للطفل، ولغة الإشارة، وقراءة الشفاه، والهجاء الاصبعي. حيث أنه من الممكن ان يتواصل الشخص الأصم بثتى طرق التواصل مع الصم، ولكن



يصعب عليه التواصل مع غيره من العاديين إلا من كان يمكنه استخدام إحدى طرق التواصل معهم، لكن من الممكن أن يتواصل الأصم مع العاديين عن طريق الكتابة، فالأصم يمكنه القراءة والكتابة وبالتالي يستطيع فهم ما يقصده الشخص العادي عندما يكتب له ما يريد إيصاله إليه من خبرات أو محتوى اتصالي معين، وذلك من خلال ما يسمى بالفهم القرائي لدى الطفل الأصم.

وهناك مصطلحات متقاربة لا بد من التفرقة بينها، وهي:

١. التواصل: هو نظام اتصال بين طرفين والتعبير عن المشاعر والانفعالات والاحتياجات باستخدام أشكال متعددة ومتنوعة لهذا الاتصال سواء أكان باستخدام اللغة اللفظية أو غير اللفظية من إشارات ورسوم وإيماءات وحركات الوجه واليدين.

٢. التخاطب: هو أحد أشكال التواصل والاتصال مع الآخرين باستخدام اللغة اللفظية، ويقصد بالتخاطب نقل الأفكار والمشاعر والاحاسيس من خلال الكلام الذي يحدث نتيجة التنسيق بين عدة عمليات ألا وهي:

❖ التنفس: حيث أن الصوت يخرج مع هواء الزفير.

❖ الرئة.

❖ النطق بالأصوات.

ويتطلب أيضاً التنسيق بين عدة أجهزة لحدوث الكلام هي (الجهاز العصبي، الجهاز السمعي، الجهاز الكلامي)، ويتم الكلام والتخاطب من خلال ثلاث عمليات بالجهاز الكلامي، هي:

❖ إصدار الصوت الخاص بالحنجرة.

❖ النطق: يقصد به تشكيل الصوت الخام بواسطة أعضاء النطق.



❖ اللغة: أي اكتساب هذه الأصوات للمعاني والمفاهيم التي اتفقت جماعة ما عليها، حيث أن اللغة مكتسبة إذ أن الطفل يتحدث بلغة الجماعة التي ينتمي إليها.

٣. اللغة: هي عبارة عن نظام لرموز صوتية تستخدم لتبادل الأفكار والمشاعر بين أعضاء جماعة لغوية متجانسة، وهذا التعريف يحمل المتضمنات الآتية: ❖ اللغة نظام: إن اللغة سلسلة من العلاقات المنظمة التي تخضع لقوانين والتي يمكن التنبؤ بها، ولذلك فهناك عدة أنظمة تحكم اللغة: نظام صوتي، نظام صرفي، نظام نحوي، نظام دلالي.

❖ للغة أصوات أساس: بالطبع إن اللغة شكلاً كتابياً، ولكن أساس اللغة أصوات منطوقة لأحرف منظورة.

❖ اللغة رموز: إن اللغة نظام ترميز، وعلى القارئ فك رموزه المكتوبة، فمثلاً كلمة (كرسي) ليست كرسيًا بل هي رمز يدل على الشيء الذي نسميه (كرسيًا).

❖ اللغة لنقل المشاعر والأفكار: عندما نتكلم لا ننقل الأفكار فقط، بل كثيراً ما نتكلم بقصد نقل مشاعرنا عبر التحيات والمجاملات، ولهذا فإن للغة دور اجتماعي عاطفي بالإضافة إلى دورها الفكري الإعلامي.

٤. الكلام: هو الفعل الحركي، وهو عبارة عن الإدراك الصوتي للغة، ويتطلب التنسيق بين عدة عمليات هي (التنفس، اخراج الأصوات، نطق الحروف وتشكيلها، رنين الصوت).

فاللغة هي القواعد المنظمة للكلام، وهي ما يختزن في الدماغ من أصوات ومقاطع وكلمات ومعاني، وقوانينها صوتية وصرفية ونحوية ودلالية مشتركة بين أفراد المجتمع الواحد، أما الكلام فهو ذو خاصية فردية فهو تعبير عما يمتلك الفرد من قواعد وقوانين خاصة بالغة، وهذا التعبير يختلف من فرد لآخر.



اللغة هي الشكل المنطوق أو المكتوب، وهي تمثل المظهر الرسمي الموروث المستعمل بين أفراد المجتمع الواحد، أما الكلام فهو إحدى صور اللغة (المظهر الخارجي لها) (المنطوقة) وهو ذو خاصية فردية أي يختلف من فرد لآخر.

وفيما يلي بعض الاحتياجات والمتطلبات الخاصة لذوي الإعاقة السمعية:

١. حاجته لأن يكون آمناً داخل المجتمع الذي يعيش فيه، تربط بينه وبين أفرادهِ صلات الولاء والانتماء والحب المتبادل، حينئذ يتولد لديه إحساس بأنه مقبول من المجتمع، فيتحقق ذاته من خلال تقدير الآخرين له، فيجد نفسه دائماً في حاجة لان يتعلم انماطاً جديدة من السلوك والاعمال تساهم في استمرارية تكيفه مع المجتمع. وتلك الحاجات التي ترتبط بنمو المفهوم الذاتي، وبعلاقاته مع الأفراد الآخرين المحيطين به يطلق عليها " الحاجات النفسية والاجتماعية " .

٢. أثبتت الدراسات أن النضج اللغوي والاجتماعي للأشخاص المعاقين سمعياً يسير بمعدل أبداً منه لدى السامعين لذلك هذه الإعاقة بحاجة إلى تدريب سمعي واستخدام سماعة وتقنيات سمعية وتعليم قراءة الشفاه الضرورية لفهم الكلام.

٣. احتياجات ذوي الإعاقة السمعية في إجراء الاختبارات لمعرفة مدى قدرته على سمع الأصوات إذ تكون هذه الاختبارات في حجرات مخصصة بعيدة عن الضوضاء وتكون مصممة بحيث لا يؤثر فيها صدى الصوت، إذ أثبت العلم أن الطفل الاصم إذا كانت صحته سليمة وأجهزته الجسمية صحيحة يمكن أن يتكلم فهو يحتاج إلى مدارس متخصصة ومؤسسات تأهيل في تعليمه الكلام.

٤. احتياجات تعليمية هي:

أ-زيادة عدد المؤسسات الحكومية والأهلية لرعاية ذوي الإعاقة السمعية نظراً إلى قلة عددها.



ب-زيادة عدد المدارس المتخصصة في تعليم الصم بالحلقة الابتدائية من التعليم الاساسي ومدة الدراسة بها ثمان سنوات.

ت-زيادة عدد فصول التربية الخاصة الملحقة بالمدارس العادية لتعليم ذوي الإعاقة السمعية ودمجهم مع اقرانهم من بين المعاقين.

٥. احتياجات ضعاف السمع إلى خدمات مكتبية كالأفلام غير الناطقة وأشرطة الفيديو والمصحوبة بشروح ونصوص التسجيلات الصوتية والمواد ذات الاسلوب المبسط، ومجموعات وسائل تعليم اللغة وتوفير الافلام المشروحة والقصة المعتمدة على الإشارات.

٦. يحتاج ذوو الإعاقة السمعية للعديد من برامج الرعاية والتأهيل، لمساعدتهم على العلاج من هذه الإعاقة أو التقليل من تأثيراتها السلبية عليهم فهم بحاجة إلى:

أ- العلاج الطبي: لعلاج الامراض التي اصابتهم السمع باستخدام العقاقير الطبية.

ب- التدخل الجراحي: لعلاج عيوب الجهاز السمعى لديهم.

ت- المعينات السمعية: مثل السماعات المكبرة للصوت وأجهزة التدريب على الكلام.

٧. دمج المعاقين سمعياً في الترفيه والترفيه السياحي:

دمج المعاق سمعياً يتيح له الفرصة لإيجاد بيئة أقل عزلةً وتهيئة المجتمع والعاملين في صناعة السياحة لذلك، ويتيح لهم الفرصة أيضاً لتعلم اللغة التي يستخدمها السامعون، وتحقيق التواصل الجيد معهم، وبالتالي يحقق الاندماج تعليم ذوي الإعاقة السمعية مختلف المهارات كمهارات التواصل، وحل المشكلات، ومختلف المهارات اليومية، فضلاً عن مهارات السلوك الاستقلالي، إذ أنه من



حق الأصم في المشاركة في الندوات والمؤتمرات والرحلات والأنشطة الرياضية والثقافية والاجتماعية التي تعمل على تقوية صلة الأصم بمجتمعه بشكل يسهم في استثمار طاقاته، وإتاحة الفرصة للجميع بما فيهم ذوي الإعاقة السمعية للمشاركة في هذه الأنشطة.

رابعاً / الإعاقة العقلية

حتى نميز بين إعاقة وأخرى، علينا الدخول إلى نفس المعاق، وتصور الإعاقة فينا نحن الأصحاء. إذاً من غير المنطقي الاسترسال في حالة لم ندخلها أو نعيشها أو نجربها قط، إذ أن فهم الضعف العقلي أصعب من فهم أنماط أخرى من حالات الإعاقة، سواء للمتخصصين أو غيرهم، كما في المثال الآتي: (حتى وإن كان الشخص المبصر لا يستطيع معرفة ما يشعر به الكفيف إلا أنه مع ذلك يمكنه أن يتخيل كف البصر بأن يمشي مغمض العينين في غرفة غير مألوفة له ويمكنه أن يتخيل ما يشعر به الكفيف، ويمكن تطبيق المثال على الإعاقة السمعية والبدنية وغيرها، من ناحية أخرى يستحيل أن نوقف عمليتنا العقلية العليا أو نلغي مؤقتاً ما تعلمناه لذلك تواجهنا صعوبة في فهم الضعف العقلي نظراً لطبيعته خصائصه). وأن الضعف أو التخلف يقل عن مستوى معين (عادة تقل نسبة ذكاء المعاق عن ٧٠)، حيث يقسم ضعاف العقول تنازلياً إلى ثلاثة مستويات، هي:

❖ المأفون: (٦٩ - ٥٠)

❖ الأبله: (٤٩ - ٢٥)

❖ المعتوه: (أقل من ٢٥)

ظهرت العديد من المصطلحات التي تعبر عن مفهوم الإعاقة العقلية منها الضعف العقلي والنقص العقلي والتخلف العقلي. تعرف منظمة الصحة العالمية



(WHO) الطفل المعاق عقلياً بأنه حالة بطئ النمو العقلي أو عدم اكتماله، ويتصف باختلال في المهارات يظهر أثناء فترة الطفولة، ويؤثر على المستوى العام للكفاءة، أي القدرات المعرفية واللغوية والحركية والاجتماعية. حيث عرفت الجمعية الأمريكية للتخلف العقلي أو الإعاقة العقلية على أنها حالة تشير إلى جوانب قصور في الأداء الوظيفي للفرد يتصف بأداء عقلي يقل عن المتوسط و قصور في مجالين أو أكثر من المهارات التكيفية التالية: التواصل، العناية بالذات، المهارات الاجتماعية، الصحة والسلامة، المهارات الأكاديمية، المهارات المهنية. على أن يظهر ذلك قبل سن الثامنة عشر. لذلك من الصعب بالنسبة لهم التكيف مع مطالب الحياة اليومية: العمل، الترفيه، التواصل، الصحة أو السلامة، وقد تمكن أحد العلماء الفرنسيين في عام (١٩٣٨م) أن يميز بين المرض العقلي أو الذهان العقلي (الجنون) وبين التخلف العقلي، فالتخلف العقلي هو نقص وتأخر أو تخلف في النمو العقلي للمريض. أما الذهان العقلي فهو المرض المرادف للجنون وهو قد يكون كما التخلف وراثياً أو مكتسباً من البيئة. وقد يكون عضوياً أو وظيفياً. والجنون ليس له علاقة بالنمو العقلي أو بنسبة الذكاء، فقد نرى شخص مجنون ولكن لديه ذكاء فائق. أما التوحد فيعد من إعاقات النمو المزمنة التي تنتج عنها اضطرابات واضحة في النمو (الحركي، الاجتماعي، الانفعالي، اللغوي) والمصحوبة بأنماط سلوكية شاذة. كما أن هذه الاعراض تظهر في الثلاث سنوات الأولى ويكثر حدوث التوحد بين الذكور عن الإناث. حيث يظهر معظم الأطفال التوحديين مؤشرات دالة عن مظاهر قصور ناجمة عن التوحد هي (قصور حسي، العزلة العاطفية والبرود الانفعالي، الاندماج الطويل في تصرفات نمطية متكررة، موجات من الغضب والعدوان على النفس والغير، قصور أو توقف في النمو اللغوي، التفكير المنكب على الذات، قصور في السلوك التوافقي للطفل، رفض أي تغيير في السلوك الروتيني).

وتصنف الإعاقة العقلية بحسب الجدول الآتي:



جدول (٣-١) تصنيف الإعاقة العقلية

التصنيف بحسب المسببات (التصنيف الطبي) ♦ الأسباب الوراثية (ما قبل الولادة) ♦ الأسباب البيئية (في أثناء الحمل والولادة)	تصنيف الإعاقة العقلية
التصنيف بحسب الشكل الخارجي ♦ المتلازمات (دوان، أدورد، باتو) ♦ اضطرابات التمثيل الغذائي ♦ نقص الهرمونات (قصور الغدة الدرقية) ♦ صغر حجم الدماغ ♦ كبر حجم الدماغ	
التصنيف حسب معدل الذكاء	
التصنيف حسب البعد التربوي ♦ القابلون للتعلم (إعاقة عقلية بسيطة) ♦ القابلون للتدريب (إعاقة عقلية متوسطة) ♦ غير القابلون للتدريب والتعلم (إعاقة عقلية شديدة) ♦ الاعتماديون (إعاقة عقلية شديدة جداً)	
التصنيف السلوكي ♦ إعاقة بسيطة ♦ إعاقة متوسطة ♦ إعاقة شديدة ♦ إعاقة عميقة	
التصنيف الاجتماعي ♦ ذوو إعاقة متكيفون نوعاً ♦ ذوو إعاقة يعتمدون على غيرهم تقريباً ♦ ذوو إعاقة يعتمدون على غيرهم كلياً	



- وفيما يلي بعض الاحتياجات والمتطلبات الخاصة لذوي الإعاقة العقلية:
١. توفير بيئة غنية بالمشيرات للمعاقين المتخلفين ذهنياً، إذ كلما زادت مدة بقائهم في بيئة فقيرة وخالية من المشيرات الحسية كلما اتجهت معدلات ذكائهم إلى الانخفاض.
 ٢. أن ذوي الإعاقة العقلية في حاجة إلى الترفيه والترويح عن النفس، وإلى مساعدتهم على اكتساب المهارات التي تمكنهم من استغلال اوقات فراغهم في أنشطة ترويحوية مقبولة. إذ الترفيه والترويح يساعد على نمو العضلات وتقويتها، ويساعد على حركة الدورة الدموية وتنشيطها، كما أنه يحقق كثيراً من حاجات النمو العقلي والنفسي والاجتماعي لديهم.
 ٣. احتياجات خاصة من الناحية الغذائية المناسبة للمعوق وطرائق اعدادها بما لا يفقد فائدتها الغذائية وكيفية تقديم الغذاء للمعوق والعناية بنظافة اليدين.
 ٤. احتياجات حسب العمر وهي كما يلي:
 - أ- (٦-٣) سنوات احتياجات إلى برامج تعليم متخصصة لمعرفة الإعاقة في مرحلة مبكرة.
 - ب- (١٠-٦) سنوات توفير مستلزمات لتعليم وتطوير الثقة بالنفس.
 - ت- (١٣- ١٠) سنوات احتياجات برامج تأهيل تجعله اكثر تكيفاً مع البيئة المادية.
 - ث- (١٣ - ٢٠) سنة احتياجات برامج لتسهيل التفاعل اللفظي، واحتياجات تتوافق مع ميول وقدرات المعوق عقلياً.أما بعد سن العشرين فله احتياجات لتطوير مهارات العمل وعادة ما يصل المعاق إلى مستوى نصف المهارة.



٥. ان المعاق ليس فرداً خاملاً غير قادر نهائياً للاستجابة ولكن لديه القدرات والامكانيات التي تساعده على تكوين مفاهيم جديدة واكتساب العديد من الانماط السلوكية لذلك لديه احتياجات خاصة من حيث اسلوب المعاملة والتخاطب معه، إذ لا يطلب من المعاق نشاطاً متكاملًا ولكن جزءاً من هوية تثير انتباهه وينجذب إليها ويمارسها ثم يتألف معها.

٦. دمج المعاقين عقلياً في الترفيه والترفيه السياحي:

عمل رحلة سياحية لذوي الإعاقة العقلية تحتاج إلى دراية ومعرفة بخصائص ومتطلبات خاصة وأنهم يختلفون عن بعضهم البعض وعن الأسوياء في كل السمات أي بمعنى أن هناك فروق فردية واضحة فيما بينهم، وهناك عدة طرق لتقديم ترفيه وترفيه سياحي لذوي الإعاقة العقلية، حيث أن المعاق يعاني من ضعف في استقبال المعلومات لذا يجب على المرشد السياحي تنظيم أو تقليص المعلومات المقدمة للمعاق بطريقة بسيطة تمكنه من استقبالها.

خامساً / الإعاقة الكلامية

تعرف رابطة الكلام واللغة والسمع الأمريكية ١٩٩٣م اضطرابات التخاطب على أنها قصور الفرد أو عدم قدرته على استقبال وإرسال ومعالجة وفهم مفاهيم أو رموز اللغة سواء كانت لفظية أو غير لفظية. يشير مصطلح النطق إلى تلك العملية التي يتم من خلالها تشكيل الأصوات (اللبنات الأولى للكلام) الصادرة عن الجهاز الصوتي كي تظهر في صورة رموز تنتظم بصورة معينة، وفي أشكال وانساق خاصة وفقاً لقواعد متفق عليها في الثقافة التي ينشأ فيها الفرد. فالأصوات تعد الخامة الأساسية للكلام، وهي تخرج مصحوبة بهواء الزفير، وتتعرض لمجموعة كبير من العمليات تشترك فيها عدة أجهزة منها الجوف، والحلق، والفم، واللسان، والأسنان، والشفقتان، والأنف، ويسفر ذلك عن خروج الاصوات في صورة رموز (تقابل حروف التهجي) متميزة عن بعضها، لكل منها خصائص وصفات



تميزه عن غيره، ويصعب على الفرد ممارسة الكلام بصورة صحيحة ومثمرة قبل ان يتعلم كيفية إخراج الأصوات أي نطقها بصورة تتفق مع تلك القواعد. اضطراب ملحوظ في النطق أو التأخر اللغوي أو عدم طلاقة اللغة التعبيرية أو الاستيعابية، الأمر الذي يجعل المعاق بحاجة إلى برامج كلامية أو تربوية خاصة. والتأتأة أو اللججة هي عدم الطلاقة ولها أشكال مثل تكرار الحرف أو الكلمة وتوقف مفاجئ وطويل أحياناً في الحديث واطالة النطق بالحرف قبل نطق الذي يليه، وهي في عمر (٢-٥ سنوات) أما بعد ذلك تحتاج لبرامج علاجية.

وفيما يلي بعض الاحتياجات والمتطلبات الخاصة لذوي الإعاقة الكلامية:

١. احتياجات تعليمية من قبل أخصائيين في تعلم اللغة واضطراباتها وتبدو مهمة هذا الاخصائي هي قياس وتشخيص مظاهر النطق واللغة ومن ثم وضع البرامج التربوية المناسبة لكل منهم.

٢. احتياجات التعليم المنفرد ويحتاج إلى أخصائي النطق واللغة يقوم بتدريبه في النطق واللغة والكلام والقراءة والتهجئة، وتقديم افكار حول كيفية تحضير الأحاديث لرفع الكلامية وزيادة الثقة بالنفس، إذ أن عدداً قليلاً من التلاميذ بحاجة إلى التعليم المنفرد والكثير منهم يتم دمجهم في فصول التعليم العام مع التلاميذ العاديين.

سادساً / الإعاقة النفسية

نجد أن بعض الأطباء والباحثين يطلقون عليهم الأمراض العصبية (العصاب) أو الأمراض العقلية العصابية أو العصاب النفسائي. وهم الذين يعانون من أمراض نفسية مثل الخوف المرضي و القلق المرضي والهوس. وهي إحدى الإعاقات التي تصيب الإنسان في أحد أشكال الاضطراب الانفعالي أو النفسي الذي يصيب الشخصية فيؤثر في وظائفها المختلفة. لا تؤثر الإعاقة النفسية على القدرات الذهنية ولكنها تعرضها للخطر في أشكال تنفيذها.



- وفيما يلي بعض الاحتياجات والمتطلبات الخاصة لذوي الإعاقة النفسية:
1. المعاق محتاج لإشباع حاجاته الطبيعية في الأكل والشرب والإخراج وحاجاته للملبس والنظافة والحب والحنان والأمن كاحتياجات أساسية أولية واحتياجات ثانوية مثل حاجته لتأكيد ذاته وإطلاق حريته في اللعب والمنافسة والاختلاط بالأخرين.
 2. احتياجات تعلم سلوكيات ايجابية متعلقة بالوقاية من المخاطر واكتساب مهارات الحياة مثل مهارات إدارة الوقت ومهارات الاتصال الفعال ومهارات التفكير المنطقي ومهارات تجنب المشاكل مثل مهارات الاكتشاف المبكر للمشكلات.
 3. احتياجات علاجية لصعوبة أو استحالة التعبير عن صراعاتهم بصورة لفظية فهناك وسائل متعددة تحثهم على التعبير عن صراعاتهم بصورة أكثر ملاءمة مثل اللعب إذ يؤدي اللعب الحر إلى إطلاق التوترات الانفعالية. كما يفيد العلاج بالمواد الابتكارية مثل الطين وأصابع الألوان في التشخيص كما يفيد في إطلاق توترات المريض ويكشف الطفل من خلالها عن مشاعره مثل الإحباط أو الكراهية أو الخوف.
 4. احتياجات تغذية صحية ومناسبة لذوي الإعاقة النفسية.

سابعاً / الإعاقة الاجتماعية

هي الفئات التي تعاني من عدم قدرتهم على التوافق الاجتماعي مع بيئاتهم ويمارسون سلوكيات منحرفة، وهم الاحداث الجانحين(١) والمنحرفين الكبار ونزلاء السجون والمدمنين. ويضيف بعضهم إلى هذه الإعاقة جماعات الأقلية (لتعرضهم

(١) الحدث لغة يعني صغير السن، وانحراف الأحداث تخصيص نوعي لحالة من السلوك تقترن بصغر السن، ويعرف الحدث بأنه من لم يتجاوز سنة ثمانى عشرة سنة ميلادية كاملة وقت ارتكاب الجريمة أو عند وجوده في احدى حالات التعرض للانحراف.



للتميز العنصري) وفئة المسنين بوصفهم فئات غالباً ما تكون هامشية في المجتمع، فهم يعانون من بعض المشكلات في تفاعلاتهم الاجتماعية مع الآخرين. أما الجانحين من نزلاء السجون فهم يتميزون بخصائص بيئية مثل (تدني المستوى الاقتصادي للأسرة والتفكك الاسري وغياب الجانح عن النشاط التعليمي).

وفيما يلي بعض الاحتياجات والمتطلبات الخاصة لذوي الإعاقة الاجتماعية:

١. احتياجات المساجين هي توفير الشروط الصحية من ماء وهواء وضوء ونظافة في أبنية السجون وتوفير الغذاء المناسب والرعاية الصحية والاجتماعية ورعاية السجين تعد عملية اقتصادية مريحة للمجتمع، كما اهتمت منظمة الأمم المتحدة بوضع موانئ دولية عند إنشاء المؤسسات العقابية والاصطلاحية لرعاية النزلاء وخريجي هذه المؤسسات وضرورة توفير المعاملة الحسنة للسجناء والرفق بهم، وتفرق المعاملة بالنسبة لكل مسجون بحسب ظروفه.

٢. احتياجات المساجين الاحداث إلى رعاية ثقافية خاصة بهم، وتوفير مكتبة لهم فهي جزء مكمل لبرنامج التأهيل الاجتماعي للأحداث حيث أنها تستهدف، ما يلي:

❖ تنمية الوعي بين الاحداث عن أهمية الكتب وفوائدها.

❖ تثير انتباه السجين أو الحدث وتشجيعه على الاطلاع وتخفف عنه حدة التوتر والاضطرابات العاطفية وإبدال العادات السيئة بمادة المطالعة والدراسة.

❖ يمكن أن يعرض بالمكتبة بعض الكتب للتوعية من إخطار مشكلات معينة كتعاطي المخدرات أو السرقات... الخ.

❖ تقديم كتب للأحداث تتعلق بالمشاكل الاجتماعية ومشاكل السلوك وكيفية مواجهتها.



٣. احتياجات المسنين لمزاولة بعض هوايتهم الخاصة كأن تكون الكتابة والمطالعة والرسم والسفر لغرض استثمار وقت الفراغ، ووضع نظام يكفل اشتراكهم في عمليات التنمية والاستفادة بخبراتهم في مجال تخصصهم.
٤. احتياجات المعاقين اجتماعياً إلى أن يتعلم عن طريق التوجيه والتدريب والتشجيع على قيم المجتمع وقواعد السلوك وما هو ممنوع اجتماعياً وما هو مقبول.
٥. احتياجات المسنين الصحية مثل الحاجة إلى توفير المصادر الطبية المختلفة لرعاية كبار السن وكذلك الحاجة إلى توفير الخدمات الطبية والمستشفيات والعيادات والمراكز الطبية لرعايتهم صحياً. واحتياجات المسنين إلى مؤسسات إيوائية يشرف عليها مختصون في المجال الطبي لعلاج أمراض الشيخوخة وتنمية المهارات بصورة جماعية من أجل زيادة التفاعل بينهم.

ثامناً / متعددي الإعاقة

تعدد الإعاقة يعني وجود أكثر من إعاقة لدى الشخص من الإعاقات المصنفة ضمن برامج التربية الخاصة مثل الصمم وكف البصر، أو التخلف العقلي والصمم، أو كف البصر والتخلف العقلي... الخ، وتؤدي إلى مشاكل تربوية شديدة لا يمكن التعامل معها من خلال البرامج التربوية المعدة خصيصاً لنوع واحد من أنواع الإعاقات.

فالأشخاص متعددي الإعاقة هم المعتمدون كلياً على غيرهم لتلبية كل احتياجاتهم اليومية، فهم يحتاجون إلى المساعدة طوال الوقت في مهارات الطعام واللباس وقضاء الحاجات والحركة والنظافة الشخصية. حيث عرف مكتب تربية المعاقين بالولايات المتحدة الأمريكية الأطفال شديدي الإعاقة هم هؤلاء الذين يحتاجون إلى خدمات تربوية واجتماعية ونفسية وطبية تتعدى تلك التي تقدمها البرامج التربوية العادية او الخاصة بسبب شدة مشاكلهم الجسمية أو العقلية أو



الانفعالية منفردة أو مجتمعة، لتحقيق امكانياتهم إلى أقصى حد ممكن بفرض مشاركتهم المفيدة والفعالة في المجتمع وتحقيق ذواتهم.

وفيما يلي بعض الاحتياجات الخاصة لذوي الإعاقة المتعددة:

1. احتياجات مدرسين وطرائق التدريس لهذه الفئة.
2. احتياجات في تصميم الأبنية التعليمية إذ تكون مكيفة (معدلة) بتوفير الطرائق المائلة للكراسي المتحركة والأبواب الأوتوماتيكية و المصاعد وتكون مزودة بأزرار مكتوب عليها بلغة بريل ولغة الإشارة، وتوفير الممشي الجانبية المزودة بقضبان على الجدار، وتجهز الفصول ودورات المياه من حيث المساحة والحجم، لدخول الكراسي المتحركة للمعوقين. وتجهيز المكتبات بكل المصادر السمعية والمرئية والمقروءة بما يناسبهم، والسماح بإحضار الكلاب للمعاقين بصريا التي يستخدمونها كمرشدين.

تاسعاً / الإعاقة الخفية

بعض الناس قد ينتهي بهم المطاف بإعاقة، وفي بعض الأحيان بشكل مؤقت: النساء الحوامل، المرض (مرض السكر، مرض السرطان، مشاكل في القلب،...). بعضهم لا يدركون درجة الإعاقة، والبعض الآخر لا يريد الاعتراف أو الكشف عن حالته، وهناك من يصابون بالحساسية، وهناك بعض الأمراض الموسمية مثل خلال زيارة الحقول الزراعية (مرض حمى القش) أو أثناء ورش التدوق (الحساسية الغذائية). وكذلك أثناء زيارة بلد لغير الناطقين بلغة البلد المضيف أو الأميين.

وتحمي قوانين الإعاقة الوطنية والمحلية أولئك المصابين بإعاقات غير مرئية، مثل قانون الأمريكيين ذوي الإعاقات. وقد تم تعديل قانون إعادة التأهيل لعام 1973م عدة مرات، وذلك حتى يتضمن تعريف المعاق عبارة (أي فرد يعتبر مصاباً بمثل هذا العجز).



١. الحمل:

الحمل مرحلة أساسية في حياة المرأة تحتاج خلالها إلى تغذية متنوعة ومتوازنة يكون لها تأثير هام على صحتها وصحة جنينها. حيث تناولها لأغذية صحية ومشمتملة على كافة الفيتامينات والبروتينات والأملاح المعدنية تضمن لها ولادة سليمة لطفل ذو صحة جيدة.

الحمل حدث سعيد وطبيعي يستوجب عناية خاصة أثناء السفر لكثرة المجهود خلال مراحل الرحلة وذلك لتفادي الاخطار والمضاعفات المحتملة. والمرأة الحامل يُمكنها السفر في أي وقت، إن كان حملها طبيعياً ولا تعاني من مشاكل صحية، أما عن الوسيلة المناسبة للسفر بالنسبة للحامل فهي التي تأخذ أقصر وقت للرحلة، سواء أكانت بالبر أو الجو أو البحر، حيث يُفضل ألا تزيد مدة الرحلة عن ٦ ساعات، كما يجب على الحامل أخذ احتياطات الأمان خاصة خلال سفرها بالبر، وذلك من خلال ربط حزام الأمان تجنباً للحوادث.

أما عن نوع الرحلة فيفضل الابتعاد تماماً عن رحلات المغامرات والرحلات البعيدة الشاقة، والابتعاد عن الأماكن التي تزيد فيها رطوبة الجو أو يسود فيها المناخ الاستوائي، إذ أن هذا يزيد من فرص التعرض لأمراض معدية خاصة إذا كانت الأم غير معتادة على هذا المناخ.

وضعت المملكة الأردنية شروطاً خاصة لسفر المرأة الحامل على طائراتها،

هي:

❖ عندما تكون السيدة الحامل بفترة تقل عن ٢٨ أسبوعاً: يتوجب عليها استشارة طبيبها الخاص ليؤكد سلامة وضعها الصحي للسفر، كما يتوجب عليها إبراز تقرير طبي مفصل لوضعها الصحي في غضون سبعة أيام خلال فترة أسبوع ما قبل موعد سفرها. ولا يشترط في هذه الحالة الحصول على موافقة المستشار الطبي للمملكة الأردنية.



❖ عندما تكون السيدة حامل بفترة الاسبوع ٢٨ أو أكثر: يتوجب عليها إحضار تقرير طبي مفصل لوضعها الصحي ويجب أن يكون تاريخ إصدار التقرير خلال فترة أسبوع ما قبل السفر والحصول على موافقة المستشار الطبي للمملكة الأردنية، ولا يمكن للسيدات الحوامل بطفلين توأم أو أكثر السفر مع طائرات المملكة الأردنية بعد الأسبوع ٣٤ من الحمل، ولا يمكن لأي سيدة حامل في أسبوعها ٣٦ وما بعد من السفر على متن طائرات المملكة الأردنية. ويجب أن يتضمن التقرير الطبي المرسل إلى المملكة الأردنية المعلومات الآتية:

- عمر المسافرة الحامل.
 - تحديد نوع الحمل: حمل بطفل واحد أم بطفلين أم أكثر.
 - تقرير طبي بالوضع الصحي للسيدة الحامل يؤكد قدرتها على السفر.
 - تحديد فترة الحمل (بالأسابيع) من قبل الطبيب المختص.
 - الموعد المتوقع للولادة.
 - الإشارة إلى مضاعفات للحمل، أن وجدت.
 - إتمام إجراءات التقرير قبل سبعة أيام من موعد السفر.
 - يتوجب على المسافرة أو زوجها توقيع التقرير المستلم من مستشار المملكة الأردنية الطبي وإبراز نسخة منه في حال طلبها من قبل موظفي المملكة الأردنية قبيل الصعود إلى الطائرة، وعلى متنها وعند الوصول.
 - نصائح لضمان راحة وسلامة المسافرة الحامل:
- ☒ الحذر عن التعامل مع الحقائب وتجنب رفع الاحمال الثقيلة خلال فترة الحمل.
- ☒ ربط حزام المقعد حول منطقة الحوض.



✘ المشي بين الحين والآخر أثناء الرحلة وعلى فترات زمنية منتظمة في ممرات الطائرة أثناء الرحلة.

✘ تناول قدر كبير من الماء أثناء الرحلة وتجنب الأطعمة الدسمة التي قد تسبب مع قلة الحركة لفترة زمنية طويلة عسر الهضم وألم في المعدة.

٢. المرض

من السهل تعريف الأمراض البدنية حيث توجد مقاييس معروفة ومحددة متى حاد عنها القياس اعتبرت الحالة مرضاً، مثل درجة الحرارة الاعتيادية هي ٣٧ مئوية (أو حول ذلك بقليل) فإذا وصلت إلى ٣٨ فأكثر أعتبر الإنسان مصاباً بالحمى... وهكذا. يحدث المرض من قصور عضو أو أكثر من أعضاء الجسم عن القيام بوظيفة خير قيام، كما يحدث المرض أيضاً إذا اختل أو أنعدم التوافق بين عضوين أو أكثر من أعضاء الجسم في أداء وظائفها، ويعرف قاموس وبستر المرض باعتباره حالة أن يكون الإنسان معتل الصحة وأن يكون الجسم في حالة توعك بسبب المرض، والمعنى الحرفي لكلمة مرض هو الاحتياج للراحة. ويعتبر عدم القدرة على الجلوس فئة أخرى من العجز غير المرئي وغالباً ما تحدث مشكلات في المفاصل أو ألم مزمن، فقد لا يستعملون أجهزة مساعدة على الحركة في بعض الأيام أو قد لا يستعملونها مطلقاً.

قرر اعلان منظمة الصحة العالمية عام ١٩٧٨م أن الصحة حق أساسي من حقوق الإنسان وإن بلوغ أرقى مستوى الصحة يعتبر من أهم الأهداف الاجتماعية. وأن تحقيق هذا الهدف يتطلب نظرة جديدة لمفهوم الصحة تحتم بذل جهود من جانب العديد من القطاعات الاجتماعية والاقتصادية بالإضافة إلى القطاع الصحي. وهناك عدة مستويات للصحة، هي:

❖ الصحة المثالية: وفيها التكامل والمثالية البدنية والنفسية والاجتماعية ونادراً ما يتوفر هذا المستوى.



- ❖ الصحة الايجابية: وفيها تتوفر طاقة صحية إيجابية تمكن الفرد والمجتمع من مواجهة المشاكل والتوترات الجسمية والنفسية والاجتماعية دون ظهور أي أعراض أو علامات مرضية.
 - ❖ سلامة متوسطة: وفيها تتوفر طاقة إيجابية من الصحة وعند التعرض لأي مؤثر يسقط الفرد في المجتمع فريسة للمرض.
 - ❖ المرض غير الظاهر: وفيها لا يشكو المريض من اعراض ولكن يمكن اكتشاف الحالة المرضية بعلامات أو اختبارات خاصة.
 - ❖ المرض الظاهر: وفيها يشكو المريض من اعراض يحس بها، أو علامات مرضية ظاهرة له.
 - ❖ مستوى الاحتضار: وفي هذا المستوى يظهر سوء الحالة المرضية إلى حد بعيد حيث يصعب على المريض ان يستعيد صحته.
- وفي الرحلة السياحية عند شعور السائح بأية أعراض مرضية تستدعي تدخلاً طبياً، فإن المرشد السياحي مسؤول مسؤولية كاملة عن متابعة حالة السائح من خلال الاتصال مباشرة بسيارة الإسعاف، أو نقل السائح مباشرة للمستشفى والبقاء إلى جانبه من أجل القيام بدور الوسيط بينه وبين الطبيب المعالج له.

٣. عدم اجادة لغة البلد المضيف

إذا كان السائح لا يعرف لغة البلد الذي يزوره ولا يجد من يعرف لغته فهي مشكلة كبرى فكيف سيعيش وكيف سيتحرك وكيف يتم مزاوله انشطته؟ ولو أن هذه الحالة لم تعد موجودة بصفة كبيرة إلا أنه في بعض البلاد قد يتصادف عدم وجود من يعرف لغة السائح، أما الدول المستقبلية للسياح كإسبانيا وإيطاليا فإنهم يهتمون اهتماماً خاصاً باللغة فنجد معظم الناس يتحدثون باللغة الانكليزية والعاملين في المواقع السياحية والأثرية يجيدون اللغات المختلفة باعتبار أن الاهتمام بالسائح



يستلزم سرعة التفاهم معه وتلبية احتياجاته أمراً له أولوية فالسائح له قيمته ووزنه وأن رعاية السياح مهمة قومية وعلى المجتمع المضيف ان يعي ذلك.

٤. السمنة

مرض خطير معترف به من قبل منظمة الصحة العالمية (who)، إن تعريف الإنسان المصاب بالسمنة، وهو الإنسان الذي يملك أنسجة دهنية زائدة وقيمة مؤشر كتلة الجسم (BMI) (١) لديه فوق ٣٠، إن مؤشر كتلة الجسم عبارة عن مؤشر يقيس الوزن مقارنة مع الطول. وقد تكون للأنسجة الدهنية الزائدة عواقب صحية وخيمة مثل السكري، ارتفاع ضغط الدم، وارتفاع مستوى الدهون في الدم.

فالسائح خلال الرحلة يبذلون جهداً إضافياً فيحسون بالجوع والرغبة في تناول كمية أكبر من الطعام، مما يجعلهم أكثر عرضة للسمنة من غيرهم.

(١) حاسبة مؤشر كتلة الجسم (Body Mass Index (BMI): هي أداة لتقييم الوزن الطبيعي أو زيادة الوزن . وهذه المعادلة الطبية غير معدة للأطفال ، النساء الحوامل أو المرضعات، طوال القامة، إذ يجب يكون حقل الطول ١،٠٠ و ٢،٥٠ م . ويتم تقييم الوزن من خلال استخدام مؤشر كتلة الجسم الذي يفحص العلاقة بين طول ووزن الجسم . ويتم دلالة قيم مؤشر كتلة الجسم ، وهي:

- أقل ١٨،٥ أقل من الوزن الطبيعي .
 - ١٨،٥ - ٢٤،٩ وزن طبيعي .
 - ٢٩،٩ - ٢٥ وزن زائد .
 - ٣٤،٩ - ٣٠ بدانة من الدرجة ١ .
 - ٣٥،٩ - ٣٥ بدانة من الدرجة ٢ .
 - أكثر من ٤٠ تعني السمنة المفرطة .
- من خلال المعادلة الآتية:

$$\text{مؤشر كتلة الجسم} = \frac{\text{الطول بالمتري}}{\text{وزن الجسم بالكيلو غرام}} \times \text{الطول بالمتري}$$



وهناك بعض شركات الطيران مثل الخطوط الجوية الاوزبكية، إذ يقف المسافر على الميزان مع أمتعة الشخصية، لأنها تستبعد بعض الركاب الذين يعانون من زيادة الوزن في الرحلات المزدحمة، خاصة في الطائرات الصغيرة، ووفقاً لقانون الاتحاد الدولي للنقل الجوي لأن شركات الطيران ملزمة بمراقبة أوزان الركاب والأمتعة للتأكد من سلامة رحلات الطيران.

٥. المتفوقين والموهوبين

الموهبة أسم مشتق من الفعل وهب، أي أعطي الشيء للفرد دون مقابل، وتأتي بمعنى المقدر، وتعرف على أنها استعداد فطري و طاقة كامنة في مجال أو أكثر من المجالات الاستعداد الإنساني التي تحظى بالتقدير في مكان وزمان معينين يستدل على تلك الاستعدادات من خلال مظاهر عديدة سلوكية مثل تعليقات الطفل اللفظية، أعماله الفنية، نشاطه التخيلي والحركي.

الفرق الأساسي بين التفوق والموهبة هو أن التفوق يشير إلى قدرات عقلية متميزة وأن الموهبة تشير إلى مهارات متميزة في مجالات محددة وبخاصة الفنية. وللتميز بين الموهبة والتفوق بمثال عملي الأطفال ذوي الإعاقة العقلية تقل قدراتهم العقلية عن المتوسط بدرجة ملحوظة وبالرغم من ذلك نجد منهم الموهبين في الفن فيقدمون لنا تحف فنية يعجز الأشخاص العاديون عن تقديمها. وكثيراً من أطفال التوحد يبهروننا بقدرات فائقة أعلى بكثير من قدراتهم العقلية مثل القدرة على الحفظ والنحت والتصوير.

أن الموهبة والتفوق يتكونان من تفاعل ثلاث مجموعات من السمات الإنسانية وهي:

- ❖ قدرات عامة فوق المتوسط.
- ❖ مستويات مرتفعة من الالتزام بالمهمة (الدافعية).
- ❖ مستويات مرتفعة من القدرات الإبداعية.



يكشف التفوق عن نفسه في مظهره الأكاديمي، فهو يشير إلى ما يمكن أن يكون في مخزون الفرد المتفوق من مواهب كامنه. يعتبر الطفل المتفوق أو الموهوب من الأطفال غير العاديين حيث أنه يختلف اختلافاً نو دلالة عن المعيار العادي من حيث قدراته العقلية العالية إلى جانب خصائص أخرى. ويعرف التفوق بأنه خاصية يتميز بها العقل الإنساني، وأن كان ظهورها لدى بعض الناس أوضح منه لدى البعض الآخر. ومن السهل أن نلمس مظاهر التفوق أولاً في الأداء المدرسي أو الأكاديمي، ثم في مجالات أخرى ويرتبط مفهوم التفوق بمفهوم أكثر تجريداً وهو الذكاء. فالذكاء عامل ضروري للتفوق لكنه يحتاج إلى عوامل أخرى تتوازره.

ويرتبط التفوق بالموهبة، إلا أن الموهبة أقل التصاقاً بمفهوم الذكاء وأن كانت تدل أيضاً على الكفاءة أو القدرة غير العادية على الأداء في مجال معين مثل الموسيقى، والفنون المرئية مثل التصوير والنحت، والفنون الأدائية مثل الدراما أو الألعاب الرياضية. لذلك قد يكون أو لا يكون لدى الموهوب مستوى مرتفع من الذكاء السيكو متري (أي الذي يمكن قياسه على اختبار من اختبارات الذكاء).

وصدر تعريف للطفل المتفوق عن مكتب الولايات المتحدة للتربية يشير مصطلح الموهوب أو المتفوق إلى الأطفال أو الشباب الذي تم التعرف عليهم في سن ما قبل المدرسة أو في المدرسة الابتدائية أو المدرسة الثانوية بوصفهم حائزين على قدرات ظاهرة أو كامنه والتي تدل على أداء عالٍ يتسم بالمسؤولية في المجالات العقلية، أو الإبداعية، أو الأكاديمية، أو القيادية، أو في فنون الادائية أو المرئية، وهم لهذا السبب يحتاجون إلى خدمات وأنشطة لا تتوفر في البرامج المدرسة العادية.

ومثلما هناك خصائص إيجابية للموهوبين والمتفوقين هناك خصائص سلبية أيضاً، وهي كما يلي:



جدول (١-٤) الخصائص الإيجابية والسلبية للموهبين والمتفوقين

السلوكيات السلبية	السلوكيات الإيجابية
قد تؤدي فصاحته إلى استخدام عبارات رنانة تبهر الآخرين.	يحسن التعبير عن الأفكار والمشاعر.
قد يسيطر على المناقشات	أسرع في تفكيره
قد يوصف بأنه فضولي	يرغب في أن يتعلم، ويستكشف،
قد تأخذ القراءة معظم وقته على حساب الأنشطة الأخرى.	واسع المعرفة ولديه مخزون ضخم من الخبرات.
قد يهاجم القوانين واللوائح التي يسيّر النظام الاجتماعي وفقاً لها.	حساس لمشاعر وحقوق الآخرين
قد يخرج المناقشة عن طريق المرسوم لها	يتقدم بخطى ثابتة
قد يحبطه ما قد يراه من افتقار إلى المنطق في الأنشطة والأحداث اليومية.	له إسهامات أصيلة ومثيرة في المناقشات.
قد يضايقه التكرار.	يرى العلاقات بين الأشياء بسهولة.
قد يمزج ليوجه الأحداث وجهة يرغبها هو.	يتعلم بسرعة.
قد يقاوم الجدول القائم على الوقت وليس على المطلوب منه.	يمكنه استخدام مهارات القراءة للحصول على معلومات جديدة.
قد يفقد الرغبة فيما يعمل به بسرعة.	يسهم في توفير الاستمتاع بالحياة لنفسه وللآخرين.
	ينجز ما يسند إليه من أعمال
	يحتاج إلى القليل من التدريب ليتعلم.



وفيما يلي بعض الاحتياجات والمتطلبات الخاصة للمتفوقين والموهبين:

١. الطفل المتفوق هو في المقام الأول طفل، وغالباً ما يحتاج الآباء إلى مساعدة في أن يروا صغيرهم غير العادي، أولاً طفلاً له ما لدى أي طفل من مشاكل في النمو خلال تقدمه في المراحل المختلفة إلى النضج، ويحتاج الآباء إلى المساعدة في رؤية نمو طفلهم الانفعالي والاجتماعي والجسمي كما هو الحال في نموه العقلي. ويحتاجون أن يروا أن صغيرهم المتفوق يواجه من مرحلة إلى أخرى المهام النمائية نفسها التي يواجهها كل الأطفال في طفولته المبكرة والوسطى والمتأخرة ثم المراهقة وهو قد يكون فقط غير عادي في نموه العقلي أو مواهبه الخاصة.

٢. أن الطفل المتفوق هو فرد فريد من نوعه له جذوره في عائلة معينة، وجماعة اجتماعية وثقافة معينة، ولا يستطيع الأطفال المتفوقين أن يخضعوا للروتين بل لابد من تطبيق معاملة خاصة بهم.

٣. الطفل المتفوق مثله مثل كل الأطفال، له أربع مجموعات ضبط اجتماعي (الأسرة، الأصدقاء، المدرسة، الجماعة الاجتماعية {جماعة اللعب، النادي}). وحتى يتحقق للطفل نمو أفضل يجب أن يكون هناك تعاون وثيق بين هذه المجموعات المختلفة. وأن أسر الأطفال المتفوقين والموهبين هم آدميون لهم مشاكلهم العاطفية ويحتاجون إلى اسلوب جيد لفهم انفسهم. وقد يعاني آباء الصغار من ذوي الذكاء المرتفع، مثلهم مثل أي آباء آخريين من مشاعر عدم الاطمئنان والعجز أو قد يكون لديهم مشاعر عدوانية. فهم يحتاجون إلى مساعدة ليس فقط في أن يفهموا لماذا يتصرف أطفالهم بالطريقة التي يتصرفون بها، ولكن أيضاً يحتاجون أن يفهموا لماذا يستجيبون هم أنفسهم لأطفالهم بالطريقة التي يستجيبون بها، وإلا قد يفسدون طفلهم المتفوق، ويقاومونه، ويشعرون بالغيرة نحوه، أو يسيطرون عليه سيطرة زائدة أو قد يبالغون في حمايته.

الفصل الثاني

الرحلة لسياحية



تمهيد

في صخب الحياة تتأثر مشاعر الإنسان بمختلف المشاعر، لذا تأتي أهمية الرحلة في تأثيرها في النفس، بعيداً عن اجواء المدينة والضوضاء واللجوء إلى اجواء الراحة والترفيه. ولكون سوق السياحة ينمو بسرعة على الصعيد العالمي، كان لابد من رحلات متضمنة سياح من فئة ذوي الإعاقة مما يؤدي إلى خلق تجربة سياحية تجعل السائح المعاق يرى المواقع السياحية من خلال عيون المرشد السياحي الذي يلعب دوراً هاماً في إنجاح هذه الرحلات من خلال اختيار بيئة صديقة للمعاق وتلبي احتياجاته بكافة الخدمات المقدمة في الرحلة السياحية من (نقل، إقامة، طعام، جولات، خدمات إضافية).

أولاً / مفهوم الرحلة السياحية

الرحلة هي الانتقال من مكان إلى آخر، والجمع رحلات، والرحلة أسم للارتحال وللمسير، يقال: رحل فلان وأرتحل وترحل، أي أرتحل وتنتقل، والرحلة السياحية هي السفر للتنزه والترويح عن النفس.

الرحلة السياحية هي السفرة أو الرحلة الجماعية المنظمة المعلن عنها من قبل وكالات السياحة والسفر أو الشركات أو المكاتب السياحية أو الحملدارية⁽¹⁾ لقاء مبلغ مالي إجمالي يشمل قيمة التذكرة وأجرة السكن والنقل إضافة إلى قيمة الخدمات السياحية الأخرى.

يمكن تعريف منتج الرحلة على أنه الشخص الذي يقوم بخلق الرحلة المرزومة. إذ يقوم بشراء مدى واسع من العناصر المختلفة المكونة للمنتوج السياحي (النقل، الإيواء، الخدمات التكميلية) ويجمعها معاً في رزمة واحدة وبسعر إجمالي واحد ثم يقوم ببيعها لاحقاً إلى وكلاء السفر أو المستهلكين مباشرة.

(1) قد جرى العرف في العراق على هذه التسمية لمتعهد السياحة والسفر.



وعادة يوصف منتج الرحلات بأنهم بائعو جملة الذي يقوم بشراء بضائع وخدمات بكميات كبيرة، على حسابه الخاص ثم يقوم ببيعها بكميات اصغر، وبيع المنتج نفسه دون أن يقوم بتغييره. إلا أن مُنتجي الرحلات يقومون ولو شكلياً بتغيير المنتوجات المباعة عن طريق رزما بوصفها منتجاً جديداً. وتكمن قيمة منتجي الرحلات في قدرتهم على تأمين خصومات خلال المشتريات الضخمة، وجمع رزمة ملائمة ومتقنة الصنع وبيعها للمستهلكين. ويطلق على الذي يصنعه منتج الرحلات تسمية الرحلة المرزومة التي بدورها تنفرع إلى فرعين:

❖ رحلة اجمالية: حينما يكون النقل بأي واسطة ومنها الطائرة.

❖ رحلة شاملة: حينما يكون النقل بالطائرة فقط.

وتعرف الرحلة السياحية الشاملة أنها حزمة متكاملة من الخدمات، تطرح للسياح بسعر محدد بحيث تشمل (النقل، الإقامة، الطعام، الجولات السياحية) بحسب البرنامج المطروح وربما بعض الخدمات الاخرى خلال فترة زمنية محددة وخدمات الإرشاد السياحي .

أو هي منتج مصنع من تجميع كافة عناصر المنتج السياحي (النقل، الإيواء، الخدمات التكميلية) وتنظيمها في شكل رحلة سياحية متكاملة تلبي الاحتياجات لزيارة جهة سياحية معينة وهي تطرح بسعر يناسب غالبية شرائح السياح في البلد المصدر .

أما تعريف الرحلة السياحة المرزومة فهي تشكيلة واسعة من خدمات النقل والإقامة ووسائل الراحة والتسلية وخدمات اخرى تباع للسياح كعطلة واحدة منفردة وبسعر واحد. إذ أنه بعد الحرب العالمية الثانية تحول الحال من السفر الفردي إلى السفر المنظم، وظهر العديد من منتجي الرحلات يقومون بخلق رحلة مرزومة إلى السفر المنظم، عن طريق شراء مدى واسع من عناصر المنتج السياحي



(النقل، الإيواء، الخدمات التكميلية) وتجمع معاً في رزمة واحدة وبسعر إجمالي واحد، ثم تباع إلى وكلاء السفر أو المستهلكين مباشرةً. ويمكن تقسيم الرحلة المرزومة إلى ثلاثة أنواع، هي:

١- الرحلة المرزومة بمرافق: وهي عبارة عن رحلة جماعية مفتوحة أمام الناس يقوم فيها شخص يطلق عليه مرشد الرحلة بالسفر مع المجموعة لغرض التأكد من أن جميع ترتيبات الرحلة من نقل وإقامة وجولات وإجراءات تتم على أكمل وجه ويظهر هذا النوع من الرحلات غالباً في السياحة الخارجية من حيث الحاجة إلى مرافق أو مرشد سياحي.

٢- رحلة مرزومة بدون مرافق: وهي رحلة عادة ما تقدم لشخص واحد غالباً ما يكون من رجال الأعمال لغرض الاشتراك في المؤتمرات أو عقد الاتفاقيات. هي أكثر مرونة بالنسبة للسائح، حيث تمكنه من شراء رحلة مرتبة مع نقل وإقامة فندقية وجولات، وبعض الوجبات لكنه لا يسافر مع المجموعة التي يقودها مرشد الرحلة.

٣- رحلة جماعية شاملة: وتنظم هذه الرحلة لـ (١٥) شخص أو أكثر يسافرون معاً وهم أحياناً أعضاء في نادي أو منظمة معينة وتكون هذه الرحلة مصممة خصيصاً لهم.

أما البرنامج السياحي، يعرف على أنه البرنامج المتفق عليه ما بين السائح والشركة السياحية المنظمة لهذا البرنامج، وهذا يعني الاتفاق مع طرف ثالث (المرشد السياحي) بالاستقبال وتطبيق هذا البرامج، ويعتبر البرنامج ودفع قيمة البرنامج من قبل السائح هو بمثابة عقد قانوني ملزم لجميع الأطراف، للتقيد بما جاء بهذا البرنامج بالاتفاق المسبق على ذلك.



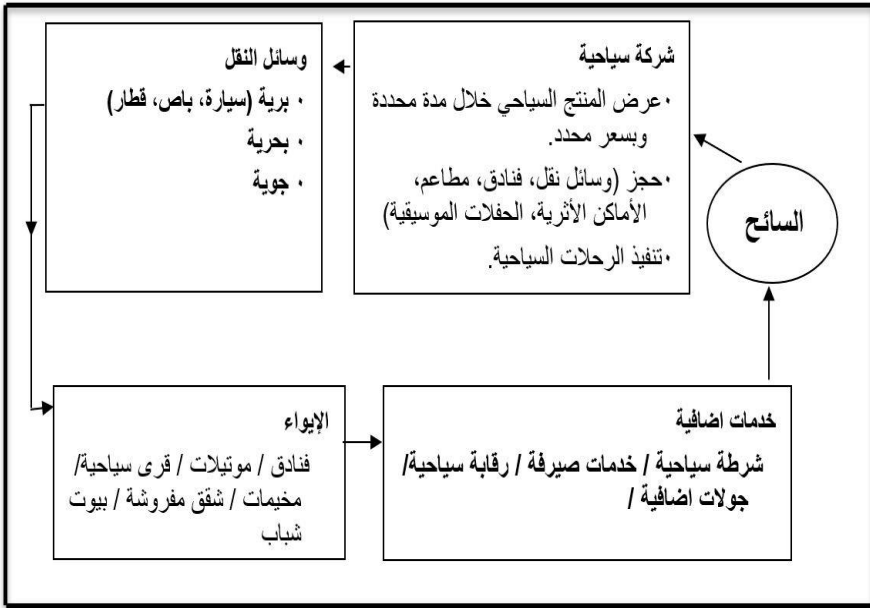
ثانياً / تداخل السياحة مع الرحلة السياحية

المحرك الرئيس للرحلة السياحية هي الشركة السياحية التي وجدت للتعريف بالمنتج السياحي وعرضه وتقديمه للسائح، وهذه الشركة قد يقتصر دورها على مجرد وساطة بين جهة تريد شراء خدمات معينة (السائح أو مجموعة من السائحين)، وبين جهة مقدمة لتلك الخدمات مثل شركات السياحة أو شركات النقل، كأن تقوم بحجز الأماكن للسائح في وسائل النقل أو الغرف في الفنادق أو تزويده بتذاكر السفر، وقد يتجاوز دورها حد الوساطة فتكون مقدم فعلي للخدمات السياحية عند قيامها بتنظيم وتنفيذ الرحلات السياحية الشاملة بكل ما تتضمنه من تفاصيل (النقل، الإقامة، الطعام، الجولات السياحية). فعند قيام سائح ما بالتعاقد على برنامج سياحي معين فإنه كالمعتاد يقوم بالاتصال بشركة سياحية أو منظم رحلات من أجل إتمام إجراءات التعاقد ومن ثم تقوم الشركة السياحية بالتعاقد على عملية الإيواء الخاص بالسائح، ثم حجز وسائل النقل والمواصلات التي سيستخدمها السائح داخلياً وخارجياً، وفي الوقت نفسه يتم التأكد من توافر الخدمات السياحية التي سيقدمها قطاع الأعمال السياحية والمتمثل بالمرشدين السياحيين والمطاعم وأماكن اللهو والتسلية وخدمات التأمين والصيرفة. وكالمعتاد تقوم الشركة السياحية بالاتفاق المسبق على البرامج السياحية وعلى الخدمات التي يحتويها كل برنامج مع الجهات المختلفة التي تقدمها ومن ثم فإن ارتباطها المبدئي يكون ارتباطاً نهائياً لا يحتاج إلى تأكيد. وتُعدُّ الخدمات بحسب احتياجات المجموعة ورغباتها ونوع الرحلة. إذ أن الرحلات الرياضية تختلف عن احتياجات الرحلات العلاجية، فخدمات الرحلات العلاجية تتميز بكثرة فقرات الترفيه والتسلية إضافة إلى فقرات العلاج، أما الرحلات الرياضية تركز على زيارة المواقع الرياضية لمشاهدة أو ممارسة الألعاب الرياضية. وهي خدمات مترابطة بعضها مع بعض، ويتمُّ تحديد كلفة برنامج الرحلة على وفق مدة الإقامة والخدمات



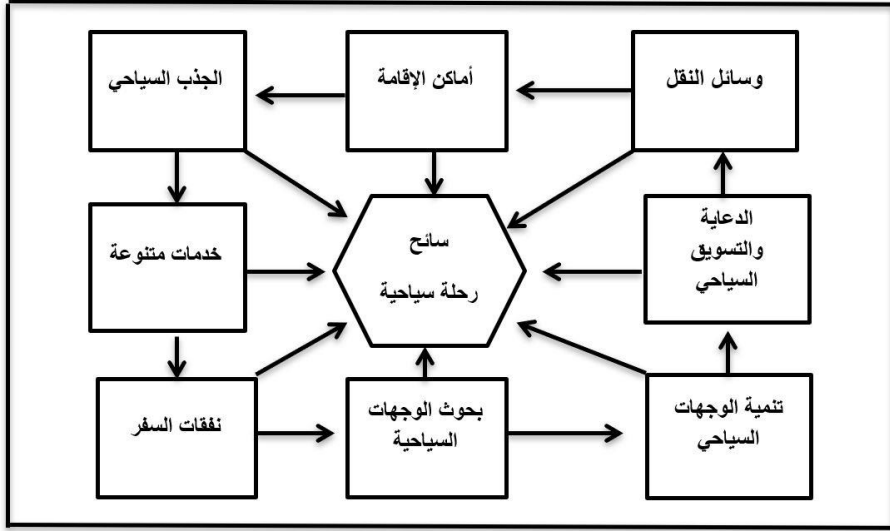
الأخرى، ومستوى كل خدمة، والمواقع التي يزورها السياح. ويشترى السياح في الغالب رحلة متكاملة، ومحددة بهيكل زمني، ومرتبطة بشروط معينة. وتتضمن الرحلة الخدمات كافة، إذ أنهم يلقون بمسؤولية الرحلة على الشركة السياحية.

والشكل (١-٦) يوضح الترابط بين الخدمات المختلفة المكونة للبرنامج السياحي من خلال المخطط الآتي:



شكل (١-٢) ترابط الخدمات المكونة للبرنامج السياحي

تعتبر صناعة السياحة والسفر صناعة متشابكة ومعقدة التي تقدم خدمات إلى السياح من النواحي كافة، أعمال السفر تتعلق بوكلاء السفر والشركات السياحية ولهم علاقة مباشرة مع الخطوط الجوية ووسائل النقل الأخرى وتدخل معها خدمات الإيواء والطعام والشراب وينتج عنها مصاريف السياح التي هي عبارة عن المصاريف التي تدفع إلى وسائل النقل والإيواء والطعام والشراب وخدمات أخرى.



شكل (٢-٢) يوضح مزيج السياحة والسفر

وتقوم فكرة التداخل لمعرفة وفهم كيف أن أعمال مختلفة ونشاطات وتنظيمات ضمن صناعة السياحة لها علاقة مع بعضها البعض، وكذلك اتصالها المباشر مع السائح (المستفيد من الخدمات المقدمة) وتحت هذه الفكرة يمكن أن نطلق بعض التسميات، هي:

١- المجهزون المباشرون: الذين يقومون بتقديم خدمات وسلع يتم استهلاكها أو شرائها مباشرة من قبل السائح، وهذا الجزء من الخدمات يكون واضح لجميع السياح، وتتضمن الأعمال التي لها ارتباط مباشر مع السياحة مثل الخطوط الجوية، النقل البري، وكلاء السفر، المطاعم، عملاء التجزئة.

٢- الخدمات المساندة: تتضمن خدمات خاصة مثل الشركات السياحية، النشرات السياحية، تنظيمات الإدارات الفندقية، تنظيمات بحوث السفر والوجهات السياحية، وهذه الخدمات يعتمد حجمها وشكلها على سوق السياحة من حيث التوسع أو الانكماش أو الوضوح أو الغموض. وتقدم هذه الخدمات خدماتها إلى مقدمي الخدمات المباشرة، أو بشكل مباشر إلى السائح.



٣- تنظيمات التطوير السياحي: تتضمن التخطيط والوكالات الحكومية، المؤسسات المالية، مؤسسات العقارات، مؤسسات التعليم والتدريب السياحي والفندقي، قطاع التسويق، وهذه التنظيمات تقدم خدمات وتتعامل مع القطاع السياحي ويكون عملها واسع ومعقد، وهي ابعد من تقدم خدمة سياحية يومية.

ثالثاً / أنواع الرحلة السياحية

عرفت الأمم القديمة أنواعاً مختلفة من الرحلات تبعاً للظروف معيشية وحياتية ونفسية، فثمة رحلة هرباً من حرب، ورحلة يفرضها مناخ الإقليم كالجفاف والقحط وشطف العيش ، ورحلة في سبيل نشر دعوة ربانية أو عقيدة ما ، ورحلة ضرباً في الأرض بحثاً عن الرزق الحلال، ورحلة من أجل العلم والمعرفة وطلبهما، ورحلة من أجل الترويح عن النفس واستكشاف المجهول ومعرفة الافاق البعيدة والأمم الأخرى، ورحلة من أجل التجارة كرحلة قريش التي نكرها القرآن الكريم بقوله (إِبَافِ قُرَيْشٍ * إِبَافِهِمْ رِحْلَةَ الشِّتَاءِ وَالصَّيْفِ)^(١)، ورحلة من أجل الوقوف على معالم الأمم وآثارها والتعرف على الأمصار وأخبارها. ولقد عَرَفَ الْعَالَمُ ثَلَاثَةَ أَنْوَاعٍ مِنَ الرَّحَلَاتِ قَبْلَ الْإِسْلَامِ، وهي الرحلات الحربيّة، والرحلات التجارية، والرحلات السفارية أو الدبلوماسية، وكانت الرحلات الحربية تهدف إلى التوسُّع في الأرض على حساب الأمم الضعيفة؛ بغرض استغلال مواردها، وفرض سيادتها والسيطرة عليها، فالحرب ليس لها هدفٌ إلاَّ السُّلب والنَّهب، وافتقدت معظم هذه الرَّحَلَاتِ للبعد الجغرافي، ولقد غيَّرَ الْإِسْلَامُ مفهوم الرَّحْلَةِ الحربية من مفهوم القِتَالِ من أجل السُّلب والنهب، إلى وُضْعِ مفهوم عالمي لفلسفة القتال، حيث جعل للقِتَالِ أُسْماً واضحة، وأهدافاً مشروعة.

أما هدف الرحلات التجارية آنذاك فلم يخرج عن نطاق اكتشاف أسواق جديدة، وبيع أكبر كمية من المنتجات والغلات، واكتساب أكبر قدرٍ من الأموال، ولقد شغلت التجارة الحيزَ الأكبر من تفكير هؤلاء التجار، الأمر الذي شغلهم عن

(١) القرآن الكريم، سورة قريش، آية رقم (١-٢).



تَزَك أي أثر لوصف تلك البلاد التي شاهدوها؛ لتكون دليلاً لمن يأتي ورائهم، ربّما كان هذا التكتّم مقصوداً من قِبَل التجار، حتى لا يتابعهم أحدٌ، وينافسهم في تلك الأسواق الجديدة. ولقد غيّر الإسلام مفهوم الرحلة التجارية من اقتصار هدف التاجر على الكسب وجمع المال فقط، إلى اتّساع هذا الهدف، ليكون التاجر داعياً إلى نشر الدّين الإسلامي.

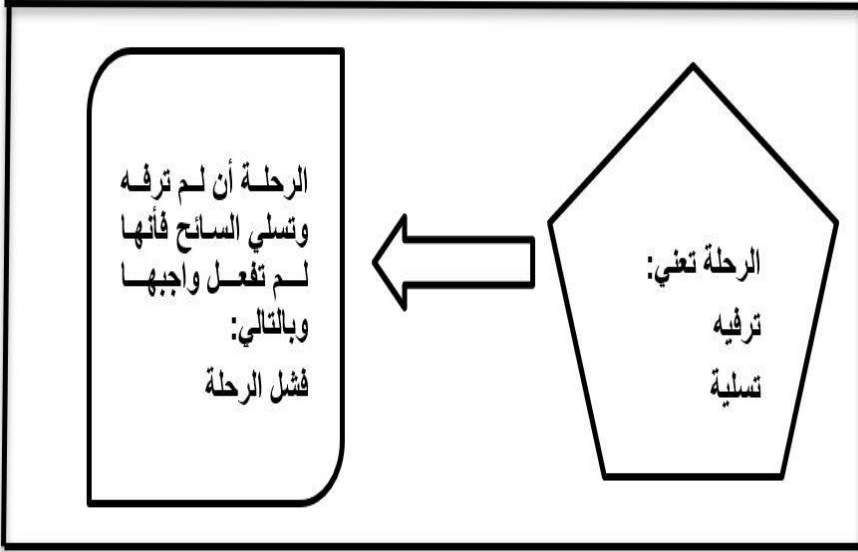
أما الرّحلة السّفاريّة فهي رحلةٌ تكليفيّة تصدر بأمر من السّلطة الحاكمة، أو من يمثلها، وقد وظّفت الدولة القديمة السّفارة، لنقل الرسائل المتبادلة بين دولتين، أو بين حاكم الدولة وأحد ولاته، وقد تكون الرّسالة شفويّة أو مكتوبة، ولم يكن للسفير دورٌ مرسوم غير حمل الرّسالة وتوصيلها.

وقد تطوّرت الرحلات السياحية من قِبَل منظمي الرحلات أو وكلاء السفر بصورة كبيرة بدءاً من توماس كوك (Thomas Cook) عندما قام بتنظيم أوّل رحلة منظمّة في العالم، حتى يومنا الحاضر. وللرحلة أنواعاً مختلفة تبعاً للدافع أو الهدف الذي يسافر من أجله السائح وهي:

١. الأنواع طبقاً للغرض من السفر

أ- الرحلات الترفيهية

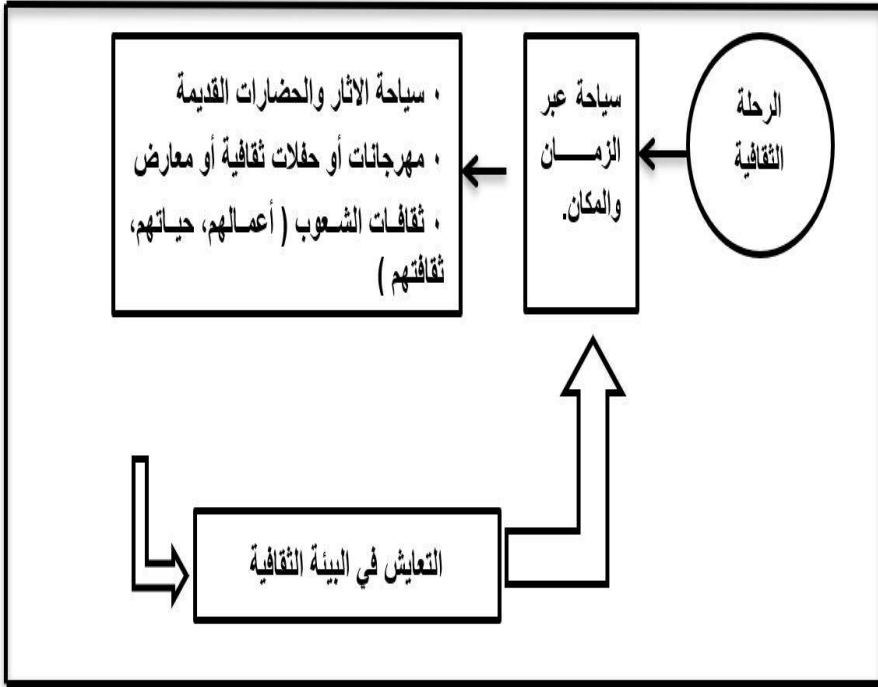
من الطبيعي أن كل أنواع الرحلات توفر الترفيه للسائح، ولكن يأتي هدفاً مكملاً للأهداف الأخرى (مثلاً الجمع بين الأهداف الدينية والترفيهية). إلا أنه في الرحلات الترفيهية يكون الهدف الأساس للرحلة هو تحقيق الترفيه والاستمتاع والراحة للسائح. ويطلق عليها أحياناً رحلة الاستجمام، أو رحلة قضاء الإجازات، إذ يلتمس السائح الراحة عن طريق مكان الذي يوفر له الراحة أو الظروف التي تحقق لجسمه الراحة، والابتعاد عن الأنشطة الروتينية كافة التي اعتاد السائح ممارستها في حياته اليومية، وبالتالي، فإن رحلة الاستجمام الترفيهية أصبحت تستحوذ على أكثر من (٥٠%) من حركة السياحة الدولية.



شكل (٢-٣) مهمة الرحلة الترفيهية

ب- الرحلات الثقافية

ترتبط الرحلات الثقافية في جوهرها بالذهن والفكر بصورة مباشرة حيث مشاهدة المعالم الجديدة الحضارية والتراثية والتاريخية والمتاحف والمسارح والمكتبات والمؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والعلمية والأسواق المختلفة والمعامل وما إلى ذلك، فتزداد معلومات السائح ويتطور فكره بالمشاهدات الجديدة. تعمل هذه الرحلات على معرفة ثقافات الشعوب وحضارات الأمم، فيرى السائح بلاداً لم يكن يعلم عنها شيئاً سوى ما قرأه في كتاب أو شاهده في برنامج وثائقي، كما تعمل على زيادة معرفة الشعوب ببعضها البعض، وتوطيد العلاقات بينهم. والرحلات الثقافية قد تكون أيضاً لطلبة البحوث والدراسات العليا ورحلاتهم لإكمالها شرط إلا يكونوا على حساب زمالة من الدول المضيفة أو التبادل الثقافي وكذلك مسؤولو الملحقيات الثقافية ولو أنهم من دائرة السلك السياسي للسفارات وكذلك الوفود المختلفة في تخصصاتها على حساب دولها.



شكل (٢-٤) ماهية الرحلة الثقافية

ت- الرحلات الرياضية

تهدف إلى ممارسة الرياضة بمختلف أنواعها ك(الرياضة الصيفية مثل: السباحة، قيادة الزوارق، التزلج على الماء، الغوص، الرقص المائي)، أو (الرياضة الشتوية مثل: التزلج على الجليد) فاللاعبون سياح والمشجعون معهم سياح والمتفرجون المرافقون لهم سياح والمحكمون والبعثات الإعلامية معهم والمدربون ومراقبو الخطوط والمرتبطون بالرياضة الذين يسافرون إلى الدولة المضيفة على حسابهم أو على حساب دولهم هؤلاء جميعاً يعدون سياحاً في رحلات رياضية. وهناك رحلات لمشاهدة المباريات الرياضية وهي من أكثر الدوافع إلحاحاً عند المولعين بتشجيع النوادي الرياضية.



جدول (٢-١) ميادين الرحلات الرياضية

نوع الرحلة	تقسيم الرياضة	نوع النشاط	هدف النشاط
الرحلات الرياضية	١-الرياضة البدنية (كرة القدم، السلة، كرة اليد، كرة الهوكي، التنس، كرة الشبكة، كرة الماء، المنضدة، الصولجان).	١-ممارسة الرياضة (رياضة صيفية، رياضة شتوية)	١-اشباع الهواية ٢-الاحتراف ٣-جني المنافع (المادية، الصحية).
	١-الرياضة الميدانية (الطفر العالي، الركض، السباحة، الجمباز، رمي القرص، المصارعة، الصيد، الجودو، الملاكمة، الفروسية، التزلج على الثلج والجليد، الغوص الطيران الشراعي، سباق الدراجات البخارية والهوائية والسيارات، تسلق الجبال، المارثون، قوارب التجديف).	١-مشاهدة الرياضة (رياضة صيفية، رياضة شتوية).	١-الاستمتاع. ٢-تشجيع المنتخب أو النادي المضل. ٣-جني العوائد المادية (المراهنات).

ث- الرحلات الدينية

الدوافع الدينية من أهم الدوافع التي تحرك الإنسان، لأجل زيارة أماكن ذات تاريخ ديني، فهو يجتاز الحواجز والحدود للوصول إلى بقعة لها أهميتها الدينية في معتقده. وعموماً يمكن تحديد دافعين رئيسين للرحلات الدينية هي:

❖ السفر لغرض الحج: والمتمثل بزيارة مكة المكرمة والقدس والفاتيكان.

❖ السفر لغرض الزيارة: ودوافعه هي:

- السفر لغرض الشفاعة والتقرب الى الله مثل زيارة مرقد آل البيت.
- السفر لغرض التبرك مثل زيارة مرقد الصحابة والتابعين والأولياء.
- السفر لغرض إقامة الشعائر والطقوس الدينية في الكنائس والمعابد.



ج- رحلات المؤتمرات

تقوم بتنظيم هذه الرحلات الهيئات والمنظمات والجمعيات عن طريق الشركات السياحية، إذ أنه في الغالب يصاحب المؤتمرات برامج سياحية للمشاركين، مما يؤدي إلى إشغال الفنادق وانتعاش الحياة الاقتصادية.

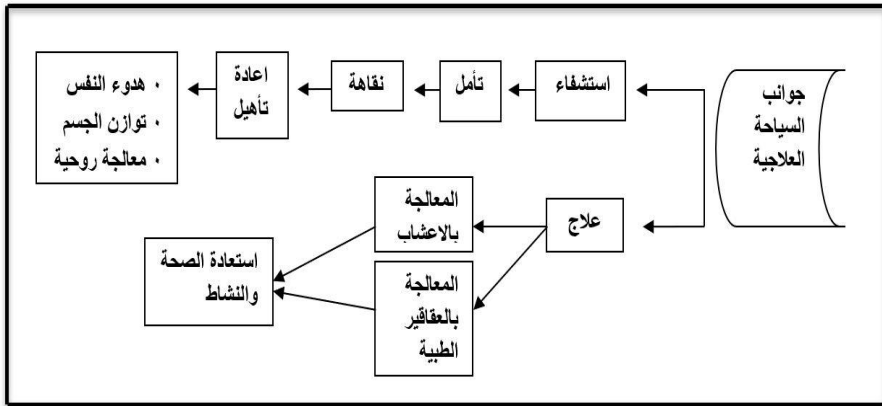
ح- الرحلات العلاجية

يهدف هذا النوع من الرحلات إلى الاهتمام بالناحية الصحية والعلاجية للسائح. ويقسم السائح بقصد العلاج الى ثلاث فئات هي:

الفئة الأولى: هي المنتظمة بصورة ثابتة.

الفئة الثانية: هي غير منتظمة تكون بحاجة للعلاج لكن تجهل المواقع التي تتوفر بها هذه الخدمات.

الفئة الثالثة: هي عفوية غير مخطط لها تتميز بالرغبة والقدرة على شراء الخدمة مع جهلها بمكان وجودها. والشكل (٢-٥) يوضح جوانب السياحة العلاجية.



شكل (٢-٥) جوانب السياحة العلاجية

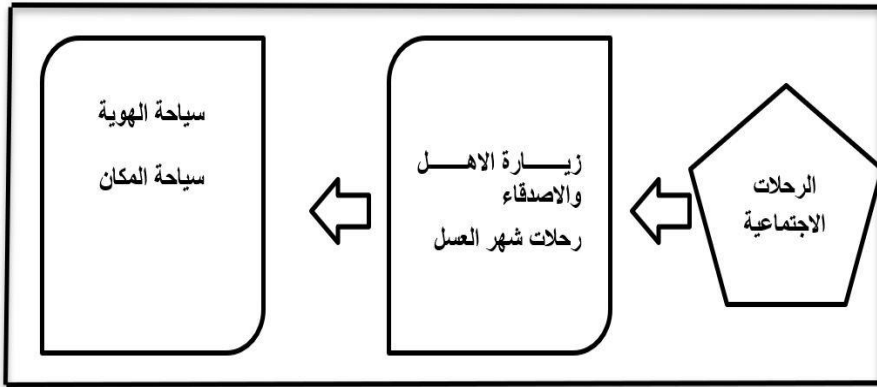
وتعرف الرحلات العلاجية بأنها إجراءات مخططة ومنظمة في إطار علمي منهجي تهدف إلى تحسين القصور في القدرة أو النقص أو الاضطراب سواء كانت



عقلية أو نفسية أو بدنية، باستخدام مجموعة من الأنشطة الحس - حركية والترفيهية ضمن خدمات الرحلة التي يتم من خلالها توفير الخبرات الصحية للمعاق وبرامج العلاج المتخصصة والتي يتم التحكم فيها بحيث تستثير استجابات الاستشفاء وإعادة التأهيل كالهذوء النفسي والتعبير اللغوي والنقاط الأشياء وردود الأفعال الحركية بوجه عام، وفقاً لاحتياجات ومتطلبات المعاق ليكتسب من خلالها قدرات سلوكية إيجابية تمكنه من التعامل بفعالية مع متطلبات الحياة اليومية وتحدياتها.

خ-الرحلات الاجتماعية

يكون السفر فيها لأغراض اجتماعية وكالمعتاد ما تكون هذه الرحلات في مواسم الإجازات والاعياد وتشمل (زيارات الأهل والأصدقاء، رحلات شهر العسل، السفر بداعي المكانة الاجتماعية).



شكل (٢-٦) الرحلات الاجتماعية

٢- الأنواع طبقاً للمنطقة الجغرافية

كما هو مُتبع في مجال التجارة، حيث تميز بين التجارة الخارجية (الدولية)، وبين التجارة الداخلية (المحلية)، فإن الفكرة نفسها تُتبع في الرحلات السياحية، إذ يتم التمييز بين الرحلات الخارجية (الدولية) وبين الرحلات الداخلية (المحلية).



أ- الرحلات الداخلية (المحلية)

تتم داخل الحدود السياسية للبلد أي (انتقال السائح أبين البلد داخل بلده) وتتيح له الاستمتاع بالخيرات التي فيها، ويطلق الاقتصاديون على هذه الرحلات أسم (رحلات السياحة الإيجابية) لكونها (مصدر زيادة الدخل الوطني، تحسين مستوى المعيشة في المجتمع، انتعاش حركة السوق المحلية، محاربة البطالة والكساد والفقير).

ب- الرحلات الخارجية (الدولية)

تتم خارج الحدود السياسية للبلد، ويجد السائح اختلافاً عن بلده في (اللغة، العادات والتقاليد، النظم السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية)، إذ أنها من مفضلات أغلب دول العالم وتعمل على تشجيعها لغرض الحصول على العملات الأجنبية مما يؤدي إلى انتعاش الحركة الاقتصادية، وهي تتطلب خدمات وبنى تحتية كبيرة، وتتطلب الرحلات الخارجية الحصول على إذن بدخول البلد (تأشيرة دخول).

ت- الرحلات الإقليمية

هي السفر بين دول متجاورة تعد منطقة سياحية واحدة مثل الدول العربية وتتميز هذه الرحلات بقلّة التكلفة الاجمالية للرحلة لقصر المسافة التي يقطعها السائح بالإضافة إلى تنوع وسائل النقل المتاحة وتعددتها.

٣- الأنواع طبقاً لسمات الحركة السياحية وصلتها بمدة اقامة السائح

قد يطلب السائح إما الإقامة في مكان معين لمدة طويلة، أو التنقل باستمرار، بين أماكن مختلفة، وقضاء مدة قصيرة من الوقت في كل مكان منها، لذلك وطبقاً للكيفية التي يقضي بها السائح وقته، ويمارس بها سياحته، يمكن التمييز بين:

أ-الرحلات الموسمية

سميت هذه الرحلات بالموسمية لأن الطلب السياحي يكون في موسم معين من السنة، يسمى (موسم الذروة السياحي) حيث تتدفق الافواج السياحية وبأرقام



كبيرة جداً على المواقع السياحية. ويمكن أن تقسم الرحلات الموسمية إلى ثلاثة أشكال:

- ◆ الرحلات الصيفية: تكون أثناء أشهر الصيف، ترتبط بالاستجمام وممارسة الأنشطة الرياضية مثل (التزلج على الماء، ركوب الزوارق، الصيد، الغوص، التصوير تحت الماء)، وهذا النوع من الرحلات تزاوله جماعات كبيرة العدد.
- ◆ الرحلات الشتوية: تكون أثناء أشهر الشتاء، وهي على شكل نوعين بالدرجة الأساس، الأول هي رحلات الاستمتاع بدفيء الشمس (سياحة الشمس)، والثاني هو التزلج على الجليد (سياحة الجليد).
- ◆ رحلات المناسبات: تكون هذه الرحلات ذات طوابع عدة مثل (ديني، سياسي، اقتصادي، سياحية، فنية كالمهرجانات الموسيقية أو السينمائية أو الفولكلورية أو المعارض الفنية)، وكل هذه المناسبات تتحدد بمواعيد معينة خلال السنة.

ب-رحلات الإقامة (في غير موسم الذروة)

هي خاصة بالسياح الذين يقضون عطلة تزيد مدتها عن شهر يقضونها في مكان واحد معين وهذا النمط من السياح هم ممن اعتزلوا أعمالهم ويتقاضون رواتب تقاعدية عن خدماتهم السابقة، وانهم يميلون الى اختيار اماكن تمتاز بمناخ معتدل وهادئ، لذا يختارون مواسم غير موسم الذروة لرحلاتهم. وتعد الرحلات العلاجية خير مثال على رحلات الإقامة.

٤. الأنواع وفقاً للجنسية

أ-رحلات الأجانب

تتضمن هذه الرحلات جميع الأجانب ما عدا مواطني البلد، وتنظم الشركات السياحية برامج خاصة لجذب السياح الأجانب بما يتلاءم مع أذواقهم ورغباتهم، لأن رغبات السياح ليست متشابهة تبعاً لاختلاف جنسياتهم وعاداتهم وتقاليدهم.



ب-رحلات المقيمين خارج البلد

هي رحلات السياح الذين هاجروا إلى بلاد غير بلدانهم لغرض (الدراسة، التجارة، الارهاب)، وبالتالي يتم تنظيم رحلات لغرض زيارة بلدهم الأم بسبب الحنين إلى بلدانهم والاشتياق لها.

ت-رحلات مواطني الدولة

تتم داخل حدود الدولة نفسها، لزيارة أماكن (دينية، أثرية، تاريخية، حضارية، ترويحية)، هي على شكلين:

❖ رحلات ترفيهية مدتها اقل من (٢٤ ساعة).

❖ رحلات سياحة داخلية مدتها اكثر من (٢٤ ساعة).

٥. الأنواع وفقاً للمرحلة العمرية

إن لعمر السائح تأثيراً كبيراً في أثناء النشاط السياحي، فاننتقال السائح من مرحلة عمرية معينة إلى مرحلة أخرى، يؤثر في سلوكه السياحي، ويمكننا تقسيم هذا النوع من الرحلات على النحو الآتي:

أ- رحلات الطلاب

تتعلق بالمرحلة العمرية (٤ - ١٨ سنة)، وتتشط هذه الرحلات في مدة اجازات المدارس على شكل رحلات كشفية او التعرف على الطبيعة.

ب-رحلات الشباب

تتعلق بالشباب الذين تتراوح اعمارهم بين (١٥-٢١ سنة)، وتتسم بالإثارة والمغامرة وتكوين الأصدقاء وخلق روابط اجتماعية مع السكان المحليين.

ت-رحلات الناضجين او متوسطي الاعمار

تضم فئة (٣٠-٥٥ سنة وقد تصل الى ٦٠ سنة)، تكون لممارسة أنشطة الاسترخاء والمتعة والهروب من جو العمل الروتيني.



ث-رحلات المتقاعدين

ينضوي تحت هذه الفئة ذوي الأعمار ما فوق الستين عاماً، ويُعد هذا النوع من الرحلات التقليدية في الدول الغربية ، تكون الرحلات طويلة المدة (قد تصل من أسبوعين إلى شهرين)، تقوم الشركات السياحية بتنظيم هذه الرحلات خصيصاً لهذه الفئة مع خدمات مميزة مرتفعة الأثمان تتضمن أفضل أنواع النقل وأعلى درجات الإقامة لتحقيق رغباتهم.

٦. الأنواع وفقاً للعدد

أ-الرحلات الفردية

يتمتع السائح بها بكافة مزايا الرحلة المتكاملة، له حرية معينة في تفاصيلها، فبعضهم يقوم بتنظيمها لنفسه وطبقاً لحاجاته ورغباته ودوافعه الخاصة، من حيث اختيار وسائل النقل واختيار أماكن الإقامة، وهو ما يتطلب من السائح أن يكون ذا خبرة في أمور متعددة.

ب-الرحلات الجماعية

تنظمها شركات السياحة في شكل مجموعات كل مجموعة تشترك في رحلة، وهي مفضلة لمعظم السياح لانخفاض تكلفتها عن الرحلات الفردية ولرغبتهم في عدم تحمل المسؤولية.

ت-الرحلات على اساس وسائل النقل

ويقصد بها جميع أنواع الرحلات التي تصنف على أساس نقل السائح عبر وسائل النقل البرية و البحرية و الجوية، ومنها (سياحة السير على الأقدام، سياحة الدراجات، سياحة السيارات، سياحة الطائرات، سياحة القطارات).



رابعاً / عناصر الرحلة السياحية

تتكون الرحلة السياحية من مجموعة عناصر، تكون فيما بينها وحدة واحدة،

وهي:

١. النقل

تعد العلاقة وطيدة بين السياحة والنقل، وبذلك يمكن القول (لا سياحة بدون نقل)، حيث تعد إمكانية الوصول إلى الموقع السياحي المقصود أهمية كبرى في النشاط السياحي، ويعرف النقل السياحي على أنه وسيلة مهمة لربط الأسواق الرافدة للسياح بالأسواق المضيفة للسياح. وكما يعرف أيضاً على أنه عملية حمل السياح ومتاعهم من موطن إقامتهم الدائمة باتجاه أماكن القصد السياحية وبالعكس. إذ يأتي اهتمام السائح بالمقام الأول توفير وسيلة نقل مريحة وآمنة تصل به إلى الموقع المقصود، ويفضل دخول خدمة الحجز الإلكتروني فان شركات النقل تعمل على التنسيق فيما بينها وبين منشآت الإقامة لحجز الغرف بحسب رغبة السائح وفي الفترة الزمنية التي يحددها. وتصنف خدمات النقل إلى (خدمات النقل الخارجي: أي النقل خارج حدود البلد الإقليمية) و(خدمات النقل الداخلي: أي النقل داخل حدود البلد المزار). ففي خدمات النقل الخارجي التي تستغرق الرحلات مدة طويلة، ولاسيما عندما تكون بالسكك الحديدية، تلزم إدارة السكة بتوفير مكان لإقامة السائح، وذلك من خلال تهيئة عربات النوم، مع تقديم بعض الخدمات متشابهة كما في أماكن الإقامة الاعتيادية (مثلاً الفندق). لكن تختلف من حيث الغرض أو الهدف، فالغرض من الإقامة في الفندق هو الإقامة والتمتع بالخدمات الفندقية، أما الغرض الرئيس من الإقامة في وسائل النقل هو الوصول إلى الجهة المقصودة بصورة مريحة وفي أقل جهد ممكن.



ومن المعروف ان المشي كان ولايزال وسيلة الانسان الأساسية للانتقال من مكان الى اخر، فمنذ القدم، كان الانسان يمشي للوصول الى مقاصده مهما بعدت، وبعد اختراع العربة ومن ثم وسائل النقل الاخرى صار المشي احد وسائل التنزه والتسلية وبخاصة بما يعرف بسياحة التجوال لاكتشاف الطبيعة.

٢. الإقامة

منذ قديم الزمان عرفت ضيافة الغرباء فقد كان الغريب يمر بالبلد فيجد الحاكم نفسه ملتزماً باستضافته لأنه جزء من كرم الضيافة ومن هنا ظهرت فكرة (دار الضيافة) ومع مرور السنين ظهرت الفنادق التي توفر وسائل الراحة والترفيه للضيوف. وتتنوع أماكن الإقامة ما بين الفنادق بأنواعها ومستوياتها والقرى السياحية والشقق المفروشة والمخيمات. واحتلت الفنادق دوراً بتقديم خدمات الإيواء لنسبة عالية من الضيوف مقارنة بوسائل الإيواء الاخرى كالمخيمات، اذ انتشرت العديد من الفنادق في مواقع المنتجعات والمصايف الجبلية. وهناك العديد من فئات الفنادق، تقسم بحسب نوعية الخدمات المقدمة وسعة الفندق ومتوسط أسعاره وموقعه ويختلف هذا التقسيم من دولة الى اخرى تبعاً للسياسة الفندقية للدولة وهي (خمس نجوم، أربع نجوم، ثلاث نجوم، نجمتان، نجمة واحدة)، وما يقابلها بالدرجات هي (الدرجة الممتازة، الدرجة الأولى، الدرجة الثانية، الدرجة الثالثة، الدرجة الرابعة).

والفنادق الحديثة لا تقوم بعملية الإيواء فقط وإنما أخذت تقدم كل التسهيلات والحاجات الضرورية للإنسان الحديث مثل المأكولات والمشروبات، والمطاعم المتخصصة والصالات العامة وتنظيف الملابس والنوادي الرياضية والليلية والمساح ومحلات شراء البضائع والخدمات المصرفية والبريدية والهاتفية بالإضافة إلى الخدمات الأخرى مثل السكرتارية والترجمة...إلخ.

إذ أن الاتجاه الحديث لصناعة الفنادق تتمثل بصناعة السياحة بحد ذاتها، إذا أخذت بعض الفنادق تنظم رحلات السياحية من مدينة إلى أخرى وبالالتحاق



مع شركات الخطوط الجوية العالمية أو بامتلاك أحدهما الأخرى وعلى أن يتم الإيواء في الفندق نفسه أو في فنادق السلسلة نفسها ، وأخذت بعض الفنادق على عاتقها تنظيم رحلات السفرات والجولات السياحية الداخلية أو الخارجية للبلد التي تقع فيه، ويمكن اعتبار أنه لا يوجد سياحة بدون فنادق ولا توجد فنادق بدون سياحة، من هنا تأتي أهمية دور الفنادق في الاقتصاد القومي إذ اعتبرتها المنظمات السياحية المعينة صناعة مستقلة بحد ذاتها.

فالفندق إذن يقوم بإشباع حاجة الحياة الحديثة أكثر من أي محل آخر، فهو يولد مع تزايد انتقال الأفراد من زمان إلى زمان ومن مكان إلى مكان ذلك الانتقال الذي أصبح ميسوراً بتوفر وسائل النقل الحديثة ويتطور الطائرات النفاثة الحديثة لخدمة السياح، وتوجد الفنادق بصفة خاصة في شرايين المواصلات الكبرى ليجد فيها المسافر محطة راحة واستجمام خلال نقله من مكان لآخر يمكن القول بأن صناعة الفنادق كانت لا تزال في تطور وتوسع مستمر يسير على قدم المساواة مع تطور وتوسع صناعة النقل.

صناعة الفنادق بخلاف كونها مرتبطة بصناعة النقل ارتباطاً وثيقاً بسبب وحدة العمل فإنها تكون تجانساً ملموساً من ناحية التكوين الاقتصادي.



جدول (٢-٢) تقسيم الفنادق

كبيرة الحجم، متوسطة الحجم، صغيرة الحجم	تقسيم الفنادق حسب عدد غرفها
غالية جداً، غالية، متوسطة، اقتصادية، رخيصة	تقسيم الفنادق حسب أسعارها
درجة ممتازة، درجة أولى، درجة ثانية، درجة ثالثة، درجة رابعة	تقسيم الفنادق حسب درجتها
خمس نجوم، أربع نجوم، ثلاثة نجوم، نجمتين، نجمة واحدة	تقسيم الفنادق حسب النجوم
فنادق المدن، فنادق المطارات، الموتيلات، المنتجعات، فنادق السواحل، الفنادق المتحركة (العائمة، الحافلات، القطارات، الطائرات).	تقسيم الفنادق حسب موقعها
فنادق تجارية، فنادق الإقامة الدائمة، فنادق المقامرة، بيوت الشباب، الفنادق المتحركة، الفنادق العلاجية، الفنادق الرياضية، الموتيلات الصغيرة.	تقسيم الفنادق حسب خدماتها
وحدات إقامة تقدم خدمات سياحية (فنادق، موتيلات، منازل الاستضافة، بيوت شباب). وحدات إقامة تقوم على الخدمة الذاتية (الكرفانات، مخيمات، فيلات، شاليهات). وحدات إقامة تجمع بين النوعين (القرى السياحية، مخيمات، منتجعات سياحية، مراكز إقامة، بيوت مؤجرة).	تقسيم الفنادق حسب نوع الخدمة
نزلاء فراد، نزلاء في مجموعات، الوفود الكبيرة، مسافرون قضاء الإجازة، الإقامة الطويلة، نزلاء شركات الطيران، البعثات الحكومية، الزائرون المحليون، مزيج الضيوف.	تقسيم الفنادق حسب ضيوفها



٣- الأغذية والمشروبات

مثل صناعة الإقامة فأن صناعة خدمات الأغذية والمشروبات هي صناعة قديمة ظهرت لأول مرة في الخانات الواقعة على طرق القوافل، أما في المدن فقد ظهرت المطاعم الصغيرة التي تقدم الأطباق البسيطة مثل الحساء والخبز. واول مطعم فتح بهذه الصيغة كان في (باريس) عام ١٧٦٥م. يعرف المطعم بأنه عبارة عن مكان مخصص لتقديم وجبات الطعام أو الشراب للرواد في أوقات معينة ولقاء أجر معلوم، وقد يخصص مكان لتقديم الأطعمة الخفيفة والمشروبات طوال ساعات اليوم.

ويعرف أيضاً بأنه مكان مهياً ومعد لتحضير وتقديم الطعام والشراب للضيوف خارج مكان سكنهم، لأسباب مختلفة كالراحة والاستجمام، والعمل، أو لإقامة الحفلات والمناسبات لقاء ثمن معين ويتناسب المكان المخصص مع نوع الخدمة المتبعة ونوع الطعام ودرجة وطبيعة المطعم أو الحفلة. وهناك أشكال متنوعة من المطاعم هي:

- ❖ مطاعم الهواء الطلق مثل (مطاعم الأسماك)، غالباً ما تقدم خدمات البوفيه.
- ❖ المطاعم المغلقة والتي تهتم بتقديم وجبات غذائية متكاملة، ويوجد فيها خبراء في فن الطبخ لأعداد الوجبات العالمية مثل (الفرنسية والإيطالية وغيرها).
- ❖ اكشاك لبيع الوجبات السريعة.
- ❖ اكشاك لبيع (الشاي والقهوة، المرطبات، العصائر).
- ❖ الملاهي، وهي نوعان:
 - الملاهي الترفيهية: تقدم خدمات ترفيهية للسائحين.
 - الملاهي الليلية: تقدم برامج غنائية راقصة للسائحين، وخدمات الأطعمة والمشروبات بأنواعها المختلفة.



❖ المضاف (موائد المحسنين) وهي الأماكن التي يستطيع السائح فيها الحصول على الطعام والشراب والمبيت من دون ثمن وبحفاوة وتقدير عاليين، وتتوفر هذه المضاف في الكثير من المدن العراقية التي يفخر أهلها بأن لهم مضاف تقدم خدماتها إلى الضيوف القادمين إليهم.

تقدم خدمة الأغذية والمشروبات في العديد من وسائل النقل أيضاً، خاصة تلك التي تقطع مسافات طويلة وتكون مرتبطة بزمن إقلاع ووصول محدد، وتشمل وسائل النقل التي تقطع مسافات طويلة وتقدم تلك الخدمة:

أ- الخدمة على وسائل النقل المائي:

تشمل وسائل النقل البحري السفن التي تسير في البحار أو المحيطات أو الأنهار وقد تكون تلك السفن خاصة بنقل الركاب من بلد أو مكان إلى آخر (سفن ركاب)، أو قد تنقل راغبي المتعة، من مكان لآخر وتتوافر فيها كل وسائل الترفيه والأغذية (سفن سياحية)، وقد تكون الرحلات السياحية في السفن:

❖ قصيرة المدى: تنقل السياح إلى الأماكن السياحية ويتم فيها الاستمتاع بالطريق البحري وفي هذه الحالة يتم تقديم وجبات خفيفة سابقة التجهيز قد تحفظ مبردة أو مجمدة ويتم إعدادها عند التقديم أو وجبات جاهزة التقديم إذا كانت رحلة يوم واحد فلا تحتاج إلى عمليات حفظ.

❖ طويلة المدى: وفيها يقضي السائح فترات طويلة لذا يتم فيها الاستمتاع بكل وسائل الترفيه والأغذية، ويطلق على تلك السفن بالفنادق العائمة حيث تحتوي على كل الخدمات التي تتوفر في الفنادق من حيث توافر المطابخ العالية المستوى، والتي تحتوي على أجهزة تبريد وتجميد.

كما تشمل قاعة طعام رئيسة تماثل مطعم الفنادق، كما توجد قاعة طعام صغير لتقديم الوجبات الخفيفة، وقاعة للحفلات ويتوافر في المطبخ جميع



الأدوات والمعدات والأثاث اللازم لتقديم خدمة الأغذية والمشروبات على أعلى مستوى ويتم تصميم المعدات والأدوات اللازمة للطهي بطريقة لا تسمح بتحريكها من على المواقف أثناء تسير السفينة. وهناك شروط واجب توافرها في قوائم الطعام المقدمة في السفن:

- يجب التنوع في قوائم الطعام حتى لا يؤدي تكرارها إلى الملل.
- يجب أن ترضي جميع أذواق السياح.
- يجب الاهتمام بالطهي الجيد للأطعمة حتى لا تسبب في مشاكل الهضم خاصة في حالة تقلب الظروف المناخية.
- يجب توافر قوائم تحتوي على وجبات خفيفة - صحية.

ب- الخدمة في وسائل النقل البري:

١. الخدمة في الأتوبيسات (الباصات): أن هذا النوع من الخدمة لا يحتاج إلى عمالة على مستوى عالي من المهارة في طريق الخدمة بل أنه يحتاج إلى أفراد يتوافر فيهم حسن المظهر واللباقة في الحديث كما يحتاج العمل في الأتوبيسات السياحية إلى إتقان لغة السياح، تعتمد الخدمة هنا على تقديم الأصناف الخفيفة من المشروبات والمأكولات السابقة التجهيز والمغلقة بورق السلوفان أو ورق الألومنيوم، مثل:

- ❖ السندويشات - الفطائر.
- ❖ أنواع من البسكويت.
- ❖ المشروبات الساخنة مثل الشاي، النسكافيه، الحليب.
- ❖ العصائر المعلبة، المياه المعدنية.



٢. الخدمة في القطارات: تعتبر الأغذية والمشروبات في القطارات من المصادر التي تدر عائداً مادياً، وهناك ارتباط شديد بين المنشآت الفندقية والقطارات حيث أدى انتشار وتيسر القطارات إلى بناء الفنادق بجوار محطات السكة الحديدية، ويعتبر جورج بولمان في أمريكا هو أول من فكر في إعداد عربات النوم ويرجع إليه فكرة إعداد أحد عربات القطار لتكون مطعماً يتم فيه تقديم خدمة المأكولات والمشروبات.

ت- الخدمة في وسائل النقل الجوي:

أكثر المسافرين لا يحبذون الوجبات التي تقدمها شركات الطيران وذلك لعدد من الأسباب نذكر بعضها كمثال:

- ❖ يجهلون مصدرها ويخافون الطريقة التي حضرت بها.
- ❖ أن تسبب لهم هذه الوجبات القيئ أو الدوار أثناء الصعود والهبوط.
- ❖ البعض الآخر يرفض ذلك لأنه سبق له أن تناول وجبة خفيفة في إحدى الطائرات وسببت له متاعب كبيرة افسدت عطلته.

٤. الإرشاد السياحي

إن أحد عوامل الجذب نحو الرحلة الإجمالية المنظمة للمجاميع السياحية هو وجود مرشد سياحي أو مرافق سياحي الذي يصطحب المجموعة من بلد أو منطقة السكن الدائم إلى منطقة القصد السياحي ويعود بها في نهاية الرحلة. فوجوده عنصر هام وأساس في تنفيذ الرحلة، فهو سوف يتعامل مع المجهول وغير المتوقع ويواجه المشاكل ويحلها والصعاب ويذلها، ويتعامل مع المسؤولين المحليين ويعرف كيف يصرف أمور وشؤون المجموعة معه، وهو يتعاون مع الفندق والمطعم ومناطق الجولات والنزهات اليومية لتحقيق غايات وطلبات أفراد المجموعة.



يُعتبر هذا النشاط مُكماً للنشاط السياحي، وهو يتطلب مهارة علمية، وفنية عالية، وخبرة كافية في مجال الإلمام بالجوانب التاريخية، والجغرافية، والثقافية، والطبيعية، وإجادة استخدام أجهزة الحاسوب، والتصوير الحديثة، وإجادة اللغات الأجنبية المُتعارف عليها عالمياً (إنكليزية، فرنسية، إسبانية). ونظراً لأهمية الإرشاد السياحي، فإنَّ النشاط السياحي يفقد أهميته من دون الإرشاد السياحي، ولذلك ينبغي الحرص على توافر عدد كبير من المرشدين، والأدلاء السياحيين ذوي المهارات والكفاءات العالية القادرة على اتقان اللغات الأجنبية، والإلمام الكامل بالتاريخ والآثار عبر العصور المختلفة، مثل: حضارة وادي الرافدين، المصري القديم، الإغريقي، الروماني، الإسلامي، العصر الحديث، ذلك أنَّ الحاجة إلى المرشد السياحي تطوّرت واتّسعت دائرة عمله، وتزايدت أهميته في مُجمل الحركة السياحية، خاصة بعد انتشار الرحلات السياحية المنظمة واتّساعها؛ إذ تطوّر دوره من مجرد مرافق للمجموعة إلى دور أكثر تعقيداً.

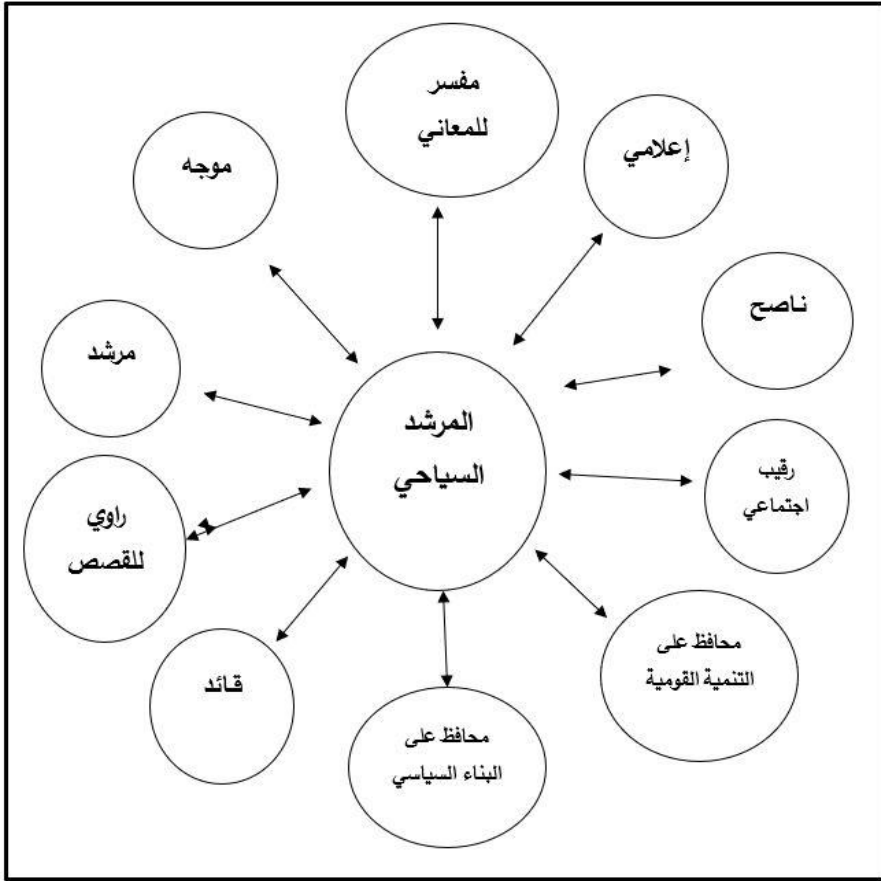
أنَّ وجود من يقوم بكل ما تقدم من أعمال إضافة إلى حله لمشاكل سمات الدخول ووثائق السفر وبطاقات الفحص الصحي، متجاوزاً عقبات اللغة الأجنبية، جعل السفر يبدو ممكناً لأقل الناس تقبلاً للغريب أو غير المألوف لحياتهم الاعتيادية، وجعل السفر سهلاً لأبعد المناطق موقفاً واصعبها وصولاً وأكثرها غرابة، من ناحية اللغة والتقليد واساليب الحياة أو نوع المأكولات والمشروبات أو وسائل وأشكال الإقامة كذلك فإنَّ وجود الدليل وما يعنيه من تخفيف وتقليل للمشاكل والصعوبات جعل السفر مغرياً وجذاباً لأقل الناس معرفة بشؤون غيرهم من الشعوب والأقوام ولأقل الناس استعداداً للتعامل مع غير المعروف وغير المألوف ووضعه في متناول من يرغب بالسفر لسد حاجته إلى المعرفة والاطلاع والراحة والمتعة والشفاء والتسلية.



لقد كان السفر بمرافقة الدليل من أكثر الوسائل إرضاءً " وطمأنينة للمسافرين إذ كان الدليل عبارة عن مرشد وناقل في الوقت نفسه وهو يمثل واسطة بين المسافرين وأصحاب الخانات إذ كانوا يعرضون خدماتهم على الراغبين كمرشدين في الاكتشاف والتعرف على الأماكن.

أما الجذور الحقيقية لظهور مهنة الإرشاد السياحي فهي تعود إلى رحلات (Grand Tour) أثناء القرنين السابع عشر و الثامن عشر للميلاد. ويعرف المرشد بأنه الشخص الذي يكلف بقيادة وتوجيه ورعاية وتنظيم مجموعة من السياح المرافقين له وبطريقة ما بهدف الوصول بهم إلى تحقيق هدفاً أو مجموعة أهداف (أهداف الرحلة السياحية) الشخصية منها والعامّة للسائح المشارك، للوكالة المنظمة، للوكالة المنفذة، لمقدمي الخدمة، لمنطقة أو بلد القصد ككل.

لقد تطورت الحاجة إلى المرشد السياحي واتسعت دائرة عمله وتزايدت أهميته في مجمل الحركة السياحية خاصة بعد ظهور وانتشار واتساع الرحلات السياحية المنظمة إذ تطور دوره من مجرد مرافق للمجموعة إلى دور أكثر تعقيداً. فهذا الشخص الذي يصاحب المجموعة السياحية الوافدة إلى منطقة قصد ما وممثلاً للوكالة المنفذة لبرنامج الرحلة سيبقى على اتصال وثيق واحتكاك مباشر بجميع أفرادها وأثناء كل الفعاليات والنشاطات التي تقوم المجموعة بها وهو يتدخل في كل التفاصيل مصححاً ومعدلاً لكل اخفاق ومركزاً على الجوانب الإيجابية في البرنامج ومبتعداً عن مناطق الضعف ومبرراً بشكل مقبول وأسلوب مقنع أي إخفاق أو ابتعاد عن فقرات البرنامج المتفق عليه مما يجعل أفراد المجموعة مقتنعين ومرتاحين بما يحصلون عليه.



شكل (٧-٢) واجبات المرشد السياحي

٥. الجولات الترفيهية

الترفيه نشاط يقوم به الفرد أو الجماعة للترفيه نفسياً وجسدياً، حيث يعني إعادة الانتعاش، وبهذا توحى بالنشاطات التي يتوخى منها الفرد إعادة حيويته وانتعاشه. إذ كلما أهتم السائح بالترفيه عن نفسه أصبح أكثر سعادة، فالأمر يتلخص بمكافأة الذات، حيث تعد المتنزهات ومدن الألعاب من الأماكن الترويحية التي توفر فرصة مهمة للتسلية والترفيه للسياح من مختلف الاعمار، وهو أمر ضروري لتجديد الطاقة، وأن تردد الأطفال على المتنزهات يحسن صحتهم



الجسدية وتعزز قدراتهم العقلية. وقد عرف الاتحاد الدولي لصيانة الطبيعة في لائحته عام ١٩٦٩م المتمزه بأنه عبارة عن مساحة كبيرة من الأرض يكون فيها النظام البيئي أو الأنظمة البيئية غير مستغلة أو مستوطنة من قبل الإنسان والتي تكون فيها الأنواع النباتية والحيوانية ومواطن ومواقع الأرض وأشكالها وتضاريسها وتوزيع اليابسة عليها ذات أهمية علمية أو تعليمية أو ترويحية أو تمثل مناظر خلابة وهي تحمي قانونياً بواسطة تشريعات تصدرها أعلى سلطة في الدولة، ولا يسمح فيها بأي نشاط غير الأنشطة الموجهة لأغراض الأبحاث والتعليم والثقافة والترويج عن النفس. وتضم الجولات السياحية مزارات متنوعة كالأماكن التاريخية مثل (المعابد، المقابر القديمة، القصور والحصون، وغيرها)، وتضم زيارات لدور العبادة المرتبطة بإحدى الديانات السماوية، إضافة إلى الجولات الحرة التي يترك السائح حرية الاختيار فيها. وتضم هذه الجولات خدمات الإرشاد التي تقدم للسياح أثناء الجولات والزيارات. والجولات الترفيهية يمكن أن تضم:

- ❖ صالات الألعاب كالبولينغ والبيليارد وغيرها.
- ❖ ساحات الرياضة كالطائرة والسلة وكرة القدم.
- ❖ المسابح وحمامات الساونا.
- ❖ المسارح وقاعات المناسبات والندوات الثقافية.
- ❖ صالات الألعاب الإلكترونية والمقامرة.

خامساً / نوافع المشاركة بالرحلة السياحية

غالباً ما تكون الأسباب التي يعرضها الأشخاص لقيامهم برحلة أو إجازة غير كافية لإيضاح نوافع سفرهم، ولابد لنا لمعرفة هذه الدوافع وتحديدتها من فهم الحاجات الأساسية التي يرغب السائح بإشباعها حين يفكر بأخذ عطلة أو إجازة أو المشاركة برحلة سياحية، فالإنسان في كل لحظة وفي كل وقت تدفعه متغيرات



شئى داخلية (دوافع) وخارجية (حوافز) وهي التي تحرك الفرد من أجل تحقيق حاجاته، وإعادة الاتزان عندما يختل. ولنتخيل في هذا المثال أن سائحاً يسير في احد طرق البلد المضيف معرضاً لكل أنواع المشاهد والأصوات فإنه لا يستطيع أن ينتبه إلى كل هذه المثيرات وإنما هو يستجيب لعدد محدود منها فقط، وقد تستثير السائح بعض المثيرات غير العادية فحب الاستطلاع عنده كأن يتوقف ليشهد فندقاً يقوم العمال بتنظيف الزجاج الخارجي له، وحب الاستطلاع قد لا يكون الدافع الوحيد وإنما قد يكون السائح قضى يوماً شاقاً متعباً ولذلك تراه يتأخر ليستمتع بما يشاهده، وقد تمر بذهنه أفكاراً مفيدة نحو المجتمع (مثل الاشتراك بحملات تطوعية لتنظيف بعض الشوارع). ثم يستأنف السائح سيره فيلاحظ مطعماً للوجبات الفرنسية وينتبه أنه جائع وقد يتعجب من أنه قد مر بهذا المطعم سابقاً من غير أن يلتفت إليه أو يدرك وجوده فإنه لم يكن جائعاً في المرات السابقة، وبينما هو يوجه طلبه إلى الفتاة العاملة بالمطعم يجد نفسه يغالها وهو يستمتع بذلك، لكنها متعبه وتشكو صداً وتراه مزعجاً بغيضاً ولكنها مع ذلك تسايهه وتحمل دعاباته. في هذا المثال يمكننا ان نرى دوافع الفضول والجوع والجنس والتعب والمشاركة والحب على كل من الإدراك والتفكير والكلام، فالدوافع تتذبذب وترتب نفسها في أنماط مختلفة في الأوقات المختلفة.

فأننا يجب أن نفهم السفر السياحي على أنه وسيلة لإشباع حاجة أو رغبة، وان نفهم بأن مجاميع السياح لا تقوم برحلاتها السياحية إلا لأنها تأمل بأن تكون الرحلة السياحية قادرة على الإشباع الجزئي أو الكلي لحاجات ورغبات متعددة ومتنوعة. فالسياح وصلوا إلى مرحلة الوعي بوجود نقص في حاجاتهم، بحيث تتحول الحاجة الكامنة إلى رغبة فاعلة ومؤثرة في دفع الشخص للحصول على إشباع لها. وحينما يكون الشخص بفعل الرغبة الدافعة للحصول على إشباع لها، مهيباً للقيام بفعل معين، فإنه يصبح متحفزاً للقيام بعمل لإشباع الرغبة واستكمال



النقص في حاجاته (الرحلة السياحية في حالتنا هذه). ولأنَّ المعالم السياحية تختلف من بلد لآخر، وكذلك الأمر بالنسبة للميزات التي قد ينفرد بها كلُّ بلد، والتي تشكِّل بمجموعها عوامل جذب للسياح، فإنَّ دوافع السفر قد تختلف من شخص إلى آخر، وقد دلَّت دراسات منظَّمة السياحة العالمية على تبلور (٤٢) دافعاً مميَّزاً للسفر حتى الآن، ويلجأ كلُّ بلد إلى تصنيف السياح حسب أهم دوافع السفر...، ويفيد هذا التصنيف في معرفة أنماط السياحة الحاليَّة والمُتاحة التي يمكن الترويج لها والاستفادة منها اقتصادياً. توجد أربع فئات للدافعية، هي:

- ١- الدوافع المادية: وهي دوافع ذات علاقة بتنشيط الجسم وترويج الفكر والبال والمحافظه على صحة الإنسان وسلامة وضمان سعادته ورفاهيته وترتبط هذه الدوافع بمجموعة النشاطات التي تستهدف تقليص التوتر.
- ٢- دوافع ثقافية: وهي تلك الدوافع التي تتعلق برغبة الفرد بالتزود بالمعرفة والمعلومات عن الثقافات الاخرى في بلدان العالم المختلفة كما تتضمن مثل هذه الدوافع الرغبة لدى الكثيرين للوقوف على عادات وتقاليد ونمط الحياة وفنون وفلكلور سكان العالم الأصليين وغيرهم من سكان العالم.
- ٣- دوافع العلاقات الشخصية المتبادلة: وهذه الدوافع تتضمن رغبة الأفراد بالاندماج مع الآخرين وزيارة الأصدقاء والتعرف على أصدقاء جدد والبحث عن تجارب مختلفة فالسفر في هذا السياق يعني الهرب من العلاقات الروتينية الجامدة مع الأصدقاء والجيران التقليديين ومن البيئة المحلية، وقد تستخدم هذه الدوافع لأسباب روحانية كزيارة الأماكن الدينية المقدسة.
- ٤- دوافع الموقع والوجاهة: وهي تتضمن الرغبة في مواصلة التعليم ومبادلة الهدايا المختلفة (التطوير الشخصي)، كما ان هذه الدوافع ترتبط بالرغبة بالاستحواذ على اهتمام واعتراف الآخرين ذلك من اجل تعزيز الاعتراد بالنفس أو الأنا (Ego).



المعنى العام لمفهوم الدوافع يعني بأنه الحاجات والميول والحوافز والرغبات التي تتضمن معنى التحريك أو الدفع وهي المحركات الديناميكية وراء السلوك الإنساني وأي ضعف أو رجوع فيها يعرض السلوك للفتور والملل والضعف. والدوافع في تحليلها تقسم إلى عنصرين:

الأول / يشير إلى العملية الداخلية التي تضطر الشخص إلى الفعل، والدافع قد يتأثر بالبيئة الخارجية مثل درجة الحرارة، ولكن الدافع ذاته داخلي.

الثاني / ينتهي بالوصول إلى هدف.

أن السفر هو استجابة لحاجة يفتر إليها السائح لكنه يرغب في إشباعها، حيث أكدت العديد من البحوث السياحية على العامل النفسي في توزيع حركة التدفق السياحي وفي اختيار مناطق القصد والفعاليات والخدمات السياحية حيث أن دوافع الاشتراك بالرحلة السياحية متعددة ومختلفة المستوى الثقافي والمادي للشخص وباختلاف فترات حياة الإنسان، فمثلاً الشخص السوي والاجتماعي له دوافع مختلفة عن المنعزل في الاشتراك بالرحلة، وحتى سبب اشتراكه بنوع الأنشطة والفعاليات المتوفرة ضمن نفس الموقع السياحي.

تتضمن الدافعية للمشاركة في الرحلة السياحية سبعة عناصر، هي:

١. أن السفر هو استجابة لحاجة يفتر إليها السائح لكنه يرغب في إشباعها: فالسياح تحفزهم الرغبة كتجربة ظاهرة مختلفة، وغير موجودة في بيئته المحلية.
٢. السحب باتجاه جهة القصد: وذلك استجابة للدافع التحفيزي حيث يتم من خلال هذا العنصر تحليل دافعية السائح كفرد في إطار مستوى الرغبة (الدافع) والسحب باتجاه جهة القصد أو منطقة سياحية جذابة.
٣. الدافعية كأسلوب لأطلاق العنان للخيال: أن هذا العنصر يتفرع عن العنصرين السابقين ويرى أنصار هذا العنصر أن السياح يتنقلون لكي ينهجوا سلوكاً ليس بالضرورة محظور عليهم في بلدانهم الأصلية.



٤. الدافعية كفرص محددة: حيث يتم اعتبار الفرص أو الاغراض الرئيسية لرحلة ما كدافع للسفر والفرص في هذا السياق قد تتضمن زيارة الأصدقاء أو الأقارب أو الاستمتاع بأوقات الفراغ أو الدراسة.

٥. المسميات الرمزية للدافعية: تقسم إلى:

❖ لذة الشمس: وهي تسمية سلوكية ذات مغزى رمزي وتعني البحث عن مجموعة تسهيلات غير تلك التي تكون متوفرة في البلد الاصيلي للسائح.

❖ لذة العجائب: وهي تسمية سلوكية ذات مغزى رمزي أيضاً وتعني الفضول الذي ينتاب السائح ويدفعه للبحث عن العجائب والغرائب والأمور غير المألوفة.

٦. الدافعية وتجارب السائح: حيث تتعلق بمصداقية واصالة وخبرات تجارب السائح، حيث تعتمد على المعتقدات حول أنواع تجارب وخبرات السائح.

٧. الدافعية كما يعبر عنها السائح: حيث أن الطريقة أو الأسلوب الذي يعبر من خلاله السياح عن مواقفهم واطواعهم يوفر فهماً أفضل لدافعيتهم بالمقارنة مع ملاحظة سلوكهم.

سادساً / دمج ذوي الإعاقة في الرحلة السياحية

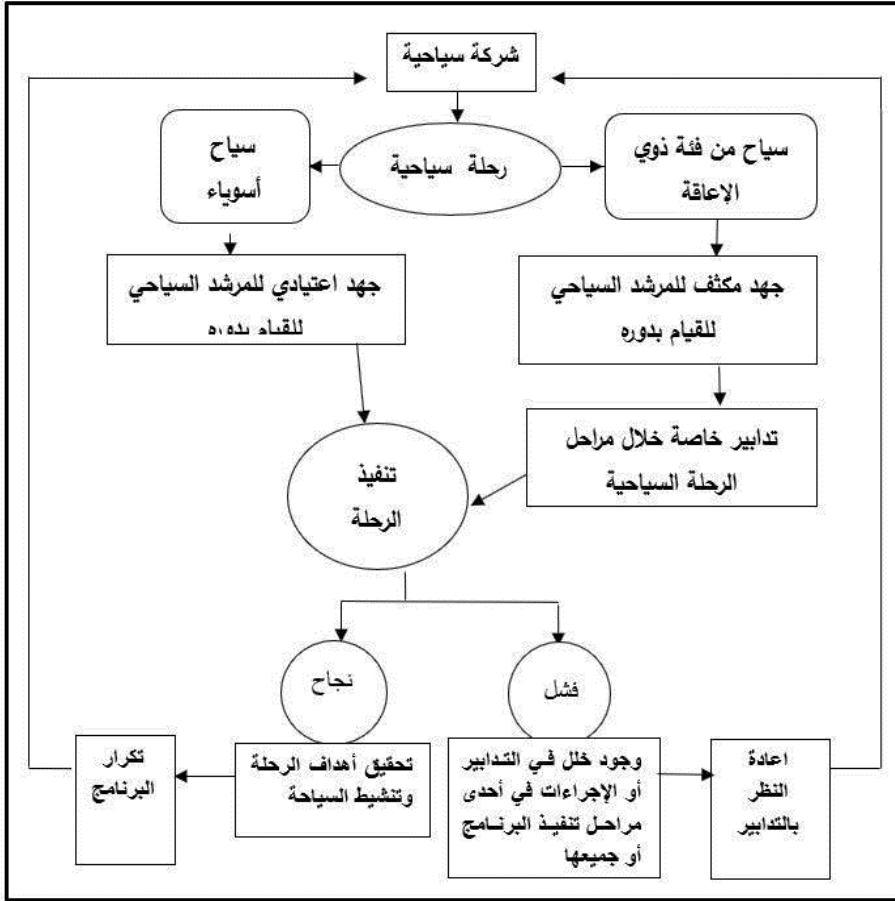
يعتبر الدمج وسيلة هامة لتحقيق الكثير من القيم الاجتماعية والوطنية، حيث تتعدد البيئات في حياة المعاقين لتشمل العائلة والمدرسة والمجتمع، مما يعطيهم الحق في تكافؤ فرص التعليم والصحة والسياحة والمشاركة السياسية والزواج، مع الاشخاص الأسوياء بما يناسب طاقاتهم وإمكاناتهم. والإنسان كائن اجتماعي لا يكتفي بذاته، وإنما يستعين بغيره، في جميع مراحل العمر، في المنزل، في العمل، في الأماكن العامة، في المحلات، وقد ينتج عن التعامل مع الآخرين الكثير من النجاح والسعادة، وفي بعض الأحيان قد ينتج عن التعامل الاخفاق والفشل والتعاسة، حيث ان خصائص الحياة الانسانية اجتماعية في مظاهرها ومجالاتها،



إذ كلما زاد البعد الاجتماعي بين المعاق والمجتمع، قلت درجة التعاطف، والفهم المشترك، والمودة والتفاعل المشترك بينهما. إذ أن معظم الناس في معظم الوقت يتصلون ويتفاعلون مع الغير، أو يقضون وقتهم يعانون من سوء الفهم وسوء التفاعل معهم.

يعرف الدمج بأنه عملية يتم فيها تقديم البرامج التي تعمل على وضع السائح غير العادي في رحلة الأشخاص العاديين ، لبعض الوقت وفي بعض الأنشطة، بشرط أن يستمتع السائح ذوي الإعاقة من تلك الأنشطة، وبشرط تهيئة الظروف المناسبة لإنجاح فكرة الدمج.

دمج ذوي الإعاقة في الرحلة يقصد به دمجهم مع أقرانهم مع تقديم الخدمات المساندة لهم، لتحقيق الدمج قدر الإمكان بالأشخاص العاديين في الرحلة وتقليل العزل وانعدامه، والتقبل من قبل المجتمع، وإمكانية المعاملة كالأخرين، والتمتع بحق العمل والذهاب إلى السينما، والاشتراك في الأنشطة السياحية المختلفة، وممارسة الرياضات، وأن يسافر ذوي الإعاقة في وسائل النقل العمومي دون مضايقة أي شخص.



شكل (٢-٨) دمج السياح ذوي الإعاقة في الرحلة السياحية

أن الرحلة السياحية هي الفرصة الملائمة التي يمكن استثمارها لتدعيم اتجاه دمج ذوي الإعاقة مع العاديين، لان هؤلاء المعاقين والعاديين في المقام الأول هم بشر، وعندما ينخرطون في أنشطة الرحلة السياحية تذوب الفوارق بينهم وخاصة إذا كانت هذه الأنشطة تناسب كل منهم. والدمج يشير إلى التواجد الآمن ضمن أنشطة الرحلة السياحية من الناحية الدينية والاجتماعية والصحية والنفسية لذوي الإعاقة ، وربما يتطلب ذلك التواجد التدعيم الشخصي والتعديل في الأنشطة والأدوات المستخدمة. ويتطلب الدمج الشامل أكثر من مجرد مشاركة السائح



المعاق مع إقرانه العاديين في الرحلة السياحية، فهو يتطلب تخطيطاً محدداً للتأكد من أن هذه المشاركة لها معنى لجميع السياح في الرحلة السياحية. وينبغي أن يدرك المرشد السياحي أن دمج ذوي الإعاقة في الرحلة السياحية مع الأسوياء يعتمد على قدرة ذوي الإعاقة وشدة حالتهم ومتطلبات الرحلة، وأن نجاح الدمج في الرحلة السياحية يتأثر بعده عوامل من أهمها:

❖ حاجة ورغبة ذوي الإعاقة إلى تحقيق الترفيه والترفيه والمحافظة على تقدير الذات الإيجابي، إذ قد يكون المعاق سعيداً بمشاركته في رحلة ثقافية داخل المتحف مجهز لاحتياجاته ومتطلباته، ويفقد حماسه عندما يشارك في رحلة جبلية يجد صعوبة فيها ويتعرض لانكسار.

❖ سهولة الوصول والمشاركة في الرحلة.

❖ الواقعية (عدم إمكانية الدمج الكلي لذوي الإعاقة في بعض أنواع الرحلات).

تؤكد عملية الدمج السياحي المستدام على أهمية تحقيق عامل الاستدامة، ويتم ذلك من خلال النظر إلى عملية التنمية السياحية بشكل شامل على أساس إن الاستدامة هي عملية توازن بين الجوانب العمرانية والإدارية والاجتماعية والاقتصادية للتنمية السياحية في ذلك الموقع السياحي، إن هذا يعني أن عملية الدمج السياحي المستدام يتطلب تمكين السياح من المشاركة في جميع مراحل الرحلة السياحية لتحقيق بيئة سياحية ملائمة حالياً ومستقبلاً. وهي على شكل أسس ومعايير كما يلي:

❖ الأسس العمرانية

وتشمل كل ما يختص بالبيئة العمرانية داخل المواقع السياحية [خدمات، طرق، أبنية، وحدات سكنية]

إن الأسس العمرانية ضرورية للإسهام بتحقيق الدمج السياحي المستدام.



❖ الأسس الإدارية

تتضمن الأسس الإدارية كافة الأنشطة المتعلقة بمنح الصلاحيات وبناء القدرات والتدريب وتطوير المهارات وتعزيز المشاركة في صنع القرارات الخاصة بالبيئة السياحية فضلاً عن تطوير النظم الإدارية وتعزيزها من خلال حوسبة كافة الأنشطة بما يعزز كفاءة الخدمات المقدمة في المواقع السياحية مع التركيز على تعزيز اللامركزية في العمل.

❖ الأسس الاقتصادية

تتضمن الأسس الاقتصادية تحديد الكلف الخاصة بالاحتياجات الضرورية للموقع السياحي والعمل على تغطيتها. ومن المهم هنا مراعاة القدرات المالية المتوفرة والعمل ضمن استراتيجية لإنجاز المتطلبات الضرورية كأولوية أولى ثم إنجاز المتطلبات الأخرى لاحقاً وفق المبالغ المتوفرة.

❖ الأسس الاجتماعية

تتضمن الأسس الاجتماعية تحديد الاحتياجات الخاصة بالسياح ومتطلباتهم واحتياجاتهم الاجتماعية. أي ينبغي العمل على تمكين السياح للتعرف على احتياجاته لأن السائح هو الأقدر على تحديد احتياجاته ومتطلباته.

سابعاً / الأنشطة الترويحية للمعاقين

أن كلمة ترويح تعني التجديد والابتكار وهي تعني نشاط هادف وبناء يتم اختياره عن دافع شخصي وهو يؤدي إلى تنشيط الفرد ليكون قادراً على ممارسة عمله. ولم يعد النشاط الترويحي هامشياً بل هو عامل مؤثر وفعال في إثراء ثقافة الفرد وخبراته وأفكاره وهناك العديد من الأنشطة الترويحية التي يمكن ممارستها في وقت الفراغ. حيث يدور معنى الترويح على السعة والانبساط وإزالة التعب ورجوع النشاط إلى الإنسان، وإدخال السرور على النفس بعد العناء، وتتعدد



تعريف المختصين للترويج وتباين التعاريف باختلاف نظرة من يقوم بتعريفه،
فمن تعريف الترويج ما يلي:

❖ إعادة إنعاش الروح وإحياء القوة بعد تعب.

❖ إدخال السرور على النفس.

❖ نشاط ذو فائدة ما، يمارس اختيارياً في أثناء وقت الفراغ بدافع ذاتي من الرضا
الشخصي الذي ينتج عنه.

❖ نشاط تلقائي مقصود لذاته وليس للكسب المادي، ويمارس في وقت الفراغ
لتنمية ملكات الفرد رياضياً واجتماعياً وذهنياً.

فحصول المعاقين على الفرص نفسها المتاحة للأسيوياء لممارسة الأنشطة
الترويحية من الأمور المهمة، وهذا يشمل إمكانية استخدام المطاعم ودور السينما
والمسارح والمكتبات والأماكن العامة وما إلى ذلك، فضلاً عن المنتجات التي
تقضي فيها العطلات والساحات العامة الرياضية والفنادق والشواطئ وغيرها من
الأماكن الترويحية، وينبغي للسلطات السياحية الكفيلة بإزالة جميع العقبات في
هذا الصدد، وينبغي للسلطات وشركات السياحة والسفر والفنادق والمنظمات
التوعوية وغيرها من الجهات المشتركة في تنظيم الأنشطة الترويحية أو فرص
السفر أن تقدم خدماتها للجميع دون تمييز ضد المعاقين، وهذا يشمل على سبيل
المثال تضمين المعلومات العادية التي توفرها للجمهور، معلومات تشمل عن
مدى إمكانية الوصول إلى تلك الأنشطة بنجاح. بحيث تشجع المعاقين على
الاندماج في المجتمع والمشاركة في الاستمتاع بمباهج الحياة جنباً إلى جنب مع
الأسيوياء، وعلى قدم المساواة معهم، مع إزالة الحواجز التي تقف في سبيلهم
وتخليصهم من الانعزالية وإشعارهم بالانتماء لمجتمعهم، وأنه ليس ثمة تفرقة أو
تعصب ضدهم أو نفور منهم، وأهم الأنشطة الترويحية والسياحية والثقافية، هي:



❖ زيارة المتاحف ودور عرض الأعمال الفنية والمكتبات العامة للأسوياء والمعاقين على السواء، وهذا يقتضي تعديل وتصميم المباني القائمة، بحيث تناسب الاحتياجات الخاصة للمعاقين.

❖ حضور الندوات والمحاضرات الدينية والثقافية.

❖ تجهير وسائل النقل المتناسبة مع الاحتياجات الخاصة للمعاقين.

❖ ادماج المعاقين في الأنشطة الرياضية والترفيهية.

❖ ادماج المعاقين في الأنشطة السياحية والترفيهية. حيث ينبغي للسلطات السياحية أن تتخذ تدابير تكفل تكافؤ الفرص أمام المعوقين لممارسة الأنشطة السياحية والترفيهية والرياضية، وينبغي للسلطات السياحية أن تستحدث تدابير تيسر دخول المعاقين إلى أماكن الترويح والرياضة والسياحة، من فنادق وشواطئ ومطارات و نوادي رياضية ومطاعم، وينبغي ان تتضمن تلك التدابير توفير الدعم للموظفين العاملين في البرامج الترويحية.

❖ ينبغي للسلطات السياحية وشركات السياحة والسفر أن تقدم خدماتها للجميع، مع مراعاة احتياجات ذوي الإعاقة.

❖ تشجيع أماكن تقديم الخدمات والضيافة والتسليّة والإقامة والأغذية والمشروبات أن تتيح للمعاقين مزيداً من فرص المشاركة في هذه الأنشطة.

أن الأنشطة الترويحية والسياحية تساعد السائح على المتعة والتسليّة وتدخل البهجة إلى قلبه، جراء الفترة التي يقضيها في الأماكن الترويحية، حيث أن هذه الأنشطة تمتاز بعدة مميزات، هي:

١- المميزات الفسيولوجية للأنشطة الترويحية للمعاقين:

❖ يعمل النشاط الترويحي على تنمية قوى وتناسق ومرونة عضلات الجسم المختلفة.



- ❖ يساعد النشاط الترويحي على تنمية التوافق العضلي العصبي.
- ❖ رفع مستوى نقاوة أجهزة الجسم الحيوية.
- ❖ التخلص من الضغط العصبي والطاقة الزائدة.
- ٢- المميزات النفسية للأنشطة الترويحية للمعاقين:
 - ❖ يوفر النشاط الترويحي الفرص لتجربة خبرات جديدة والشعور بالاطمئنان والأهمية الذاتية.
 - ❖ يوفر النشاط الترويحي الفرص لإشباع رغبة حب الاستطلاع وتأكيد الذات والتعبير عن النفس والتقليد والمحاكاة.
 - ❖ يوفر النشاط الترويحي الفرص لتنمية الثقة بالنفس ويقضي على الخجل ويبعث على السعادة في الوصول للهدف.
 - ❖ يعمل النشاط الترويحي على تنمية صفات مثل الأمانة والاخاء والتحكم في المشاعر والريادة والتبعية والتلقائية والشجاعة.
 - ❖ يوفر النشاط الترويحي أعظم الفرص للتخلص من الميول العدوانية في ظروف اجتماعية مقبولة.
 - ❖ يعمل النشاط الترويحي على رفع مستوى الصحة العقلية.
 - ❖ يهيئ النشاط الترويحي الفرص لعدم التماذي في أحلام اليقظة.
 - ❖ يوفر النشاط الترويحي عادات اجتماعية حميدة مثل التعاون والمنافسة الشريفة وتقبل الخسارة والسرور واحترام القانون.
- ٣- المميزات الاجتماعية للأنشطة الترويحية للمعاقين:
 - ❖ يعمل النشاط الترويحي على تنمية النواحي الاجتماعية، كما ينمي عادات وقيم مثل الصدق والتعاون والعدل.



سياحة ذوي الإعاقة



- ❖ يوفر النشاط الترويحي فرصاً عديدة لتبادل الآراء واكتشاف رغبات جديدة وتكوين صدقات جديدة.
- ❖ يهيئ النشاط الترويحي الفرص على الاعتماد على النفس وإصدار القرارات.

الفصل الثالث

سياحة ذوي الإعاقة

المبحث الأول: سياحة ذوي الإعاقة

المبحث الثاني: متطلبات عمل سياحة ذوي الإعاقة

المبحث الثالث: تسويق سياحة ذوي الإعاقة



تمهيد

تعد السياحة مزيجاً لمنتج متنوع من السلع والخدمات والمعارف، ترتبط بحقائق الجغرافيا الطبيعية والاقتصادية والبشرية، إضافة إلى حقائق التاريخ الحضاري والثقافي والإنجازات المعاصرة المختلفة لأي بلد. كما أن سياحة ذوي الإعاقة تواجه اليوم مشكلات منها: مشكلات نقص المعرفة الفنية، ضعف الأنشطة التطويرية، الوعي العام الشعبي، عدم كفاية البنية التحتية الأساسية للسياحة، تحديات الأمن والسلامة السياحية. وهذا ما تعالجه التنمية السياحية وصولاً لتحقيق التنمية المستدامة لسياحة ذوي الإعاقة، حيث تسعى لتنمية المنشآت السياحية وتحسين مستوى الكوادر البشرية وتأهيلها لأداء دورها في تطوير قاعدة الخدمات، والاعتماد على الموارد السياحية المميزة بما يحقق رفع معدلات العائدات السياحية السنوية. من خلال الأهداف الآتية:

- ❖ تعزيز استقرار البناء المؤسسي لسياحة ذوي الإعاقة ، وتحديث أجهزة الإدارة السياحية، وتزويدها بالكفاءات والمهارات التخصصية واستكمال إصدار وتحديث منظومة التشريعات السياحية.
- ❖ تطوير المنتج السياحي لسياحة ذوي الإعاقة ، وتهيئة مناطق سياحية جديدة واعدة، لمواكبة الاحتياجات والمتطلبات الخاصة بالسياح.
- ❖ تحفيز وزيادة الاستثمارات في هذا المجال، بما يتوافق وزيادة أعداد السياح.
- ❖ الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة، بما يتوافق مع المواصفات الدولية.
- ❖ زيادة عدد الموارد البشرية المؤهلة للعمل بقطاع سياحة ذوي الإعاقة .
- ❖ تطوير التسويق والترويج السياحي، بما يكفل زيادة عدد السياح.



المبحث الأول

سياحة ذوي الإعاقة

السياحة فرع من فروع النشاط الصناعي طبقاً للتصنيف الدولي للفعاليات الاقتصادية، وهي تعني الحركة والإقامة والأنفاق والتمتع، وهي في كل الأحوال نشاط اقتصادي طالما يهدف إلى زيادة المنفعة من الشيء أو خلقها. وبذلك ينطوي هذا النشاط تحت أحد فروع النشاط الصناعي وهو صناعة الخدمات.

يرجع مفهوم السياحة لكلمة رحلة (Tour) المشتقة من الكلمة اللاتينية (Torno) ففي عام ١٦٤٣م تم استخدام المفهوم (Tourism) لأول مرة، ليدل على السفر أو التجوال من مكان إلى آخر لإشباع الحاجات المختلفة للمسافرين. وإذا نظرنا إلى كلمة (Tourism) وجدناها مشتقة من كلمة (Tour) التي تعني كما ورد في قاموس اكسفورد بأنها رحلة تبدأ من المنزل وتنتهي إليه، ويتم خلالها زيارة عدة أماكن أو عدة زيارات لأماكن يتم تنظيمها بمعرفة شركات محترفة.

يعرف السائح العادي هو كل سائح لا يحتاج إلى خدمات خاصة، ولكن يحتاج إلى باقي الخدمات بشكل اعتيادي، أما السائح المعاق بأنه كل سائح لديه قصور كلي أو جزئي في قدراته العقلية أو الحسية أو الجسمية أو التواصلية أو الأكاديمية أو النفسية إلى الحد الذي يستوجب تقديم خدمات خاصة له.

يشير مصطلح سياحة ذوي الإعاقة المرادف لمصطلح (السياحة الميسرة أو السياحة المتاحة) أو (سياحة المعاقين) أو (سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة) أو (سياحة كبار السن) أو (السياحة العلاجية) إلى نمط سياحي حديث نسبياً، ومرتبطة بهذه الفئة الواسعة من المجتمع، وهي مبنية على لمس كل حواس الإنسان والتأثير والإثارة لكل ما هو حسي وغير حسي، وتقوم على توفير متطلبات



وخدمات الضيافة (النقل، الإيواء، الاطعام والشراب، الخدمات الترفيهية، الخدمات المساندة)، والترفيه والترويج لهذه الفئة من البشر التي حجمها يصل إلى (٦٥٠ مليون شخص) على مستوى العالم بحسب منظمة العمل الدولية، ونحو (٣٥ مليون شخص) في المنطقة العربية وفقاً لمنظمة العمل العربية، والعمل الجاد والدؤوب من أجل التغلب على كافة الحواجز والمشاكل التي تحول دون تمتع هؤلاء بالتسهيلات والامتيازات والخدمات التي يتمتع بها بقية السواح بغض النظر عن الفئات التي ينتمون إليها.

وشاع في التداول مع بداية القرن الحادي والعشرين مصطلح سياحة ذوي الإعاقة كانعكاس وترجمة واقعية لحق ذوي الإعاقة على اختلاف أنواع إعاقاتهم في الاشتراك في الرحلات السياحية وتطبيق فعلي لقانون منع التمييز ضد الإعاقة، وأصبحت شريحة السياح من ذوي الإعاقة شريحة واعدة في سوق السياحة العالمية. وهي لا تحتاج إلى توفير التسهيلات السياحية الخدمية فقط بل الاهتمام بتوفير هندسة الوصول الناجح وإقامة بنى تحتية تقدم الدعم الكافي للإيفاء بمتطلبات هؤلاء السياح بما يسهم في تحقيق المشاركة السياحية وتضمن تجربة آمنة وممتعة للسائح من ذوي الإعاقة.

تشكل شريحة السياح من فئة ذوي الإعاقة أكثر من ١٠٪ من إجمالي السياحة العالمية، وحسب تقرير البنك الدولي يشكل المعاقون من ١٠-٢٠٪ من نسبة السكان في كل دولة من دول العالم.

ويعرف هذا النوع من السياحة بكونها عالية الكلفة بالمقارنة مع بقية أشكال السياحة لاحتمال قيام السائح من ذوي الإعاقة (أصم، أبكم، متوحد، متخلف عقلياً، قزم، كبير السن، ضعيف النطق، ضعيف البصر،...) إلى اصطحاب مرافق له يساعده في تحركاته وتنقلاته، وتحمله لنفقات إضافية نتيجة لذلك، أو حاجته إلى خدمات خاصة



في مراحل معينة من رحلته السياحية تقدم له من قبل مساعد من الشركة السياحية المنظمة للرحلة، واحتمال استخدامه لأدوات وأجهزة ومستلزمات إضافية، صحية كانت أو غيرها (كرسي متحرك، قصب اللمس، مقعد استحمام، جهاز فحص ضغط الدم، أدوات مساعدة للمشي، سماعات، طاولة اتران، جهاز فحص السكري، قارئ صفحات الويب الالي...)، أو احتمال أن يطلب مرشداً سياحياً خاصاً به، حسب طبيعة إعاقته، الأمر الذي يدفعه إلى تحمل تكاليف أخرى لا تدخل في ميزانية السائح العادي، وقد تكون بعض هذه الخدمات مجانية أو تشجيعية، تقدم من قبل الشركات والمرافق والمنشآت السياحية والفندقية في سبيل توفير رحلة سياحية ممتعة وناجحة وموفقة ومتكاملة الاركان لهم، وتأمين فرص التواصل والتغافل والتفاعل الضرورية لهؤلاء في العملية السياحية بعيداً عن المعوقات والحواجز البدنية والاجتماعية والنفسية، وبما يلائم مع المساعي الرامية إلى ترسيخ القيم الإنسانية والأخلاقية في المجتمع، وبما يتناسب مع حقوقهم في العيش الكريم أسوة بغيرهم من افراد المجتمع. وجاءت اللائحة الأوروبية (٢٠٠٦/١١٠٧) حول حقوق المسافرين من ذوي الإعاقة، وجاء فيها:

- ❖ توفير المنحدرات والمصاعد والكراسي المتحركة لهم داخل المطار.
- ❖ تهيئة صالة ركاب خاصة بهم داخل المطار.
- ❖ توفير كاونترات من أجل تقديم الخدمات الضرورية لهم.
- ❖ توفير نقاط شحن المقاعد الكهربائية المتحركة، بالإضافة إلى المنحدرات الخاصة بحركة هذه المقاعد أثناء الصعود إلى باصات المطار والنزول منها.

أولاً / سياحة المعاقين

اتجهت العديد من الدول إلى الاهتمام بسياحة المعاقين خاصة وأنهم أصبحوا يمثلون شرائح كبيرة من السياح ذوي الدخول المرتفعة حيث يقدر إنفاقهم على السياحة بزيادة (من ٣٠ % إلى ٢٠٠ %) عن الإنفاق للسائح العادي. وبعد



إعلان الأمم المتحدة عام ١٩٨٠م عاماً دولياً للمعاقين حددت الكثير من التشريعات في أوروبا وأمريكا ساهمت على تشجيع هذا النمط من السياحة وتوفير كافة الاحتياجات والتسهيلات المطلوبة لهذا النوع من السائحين والهدف كان اعتبار المعاق (جسدياً أو حسياً) سائحاً عادياً يجب أن يحصل على كافة حقوقه في مزاوله الأنشطة السياحية.

عقد في كانون الثاني لسنة ٢٠٠٤ المؤتمر الدولي الأول للسياح المعاقين في ولاية فلوريدا للتأكيد على أهمية حصول المعاقين على حقوقهم في المجال السياحي والتمتع بالحياة بصورة طبيعية إضافة إلى رغبة المعاقين أنفسهم بالسفر والسياحة، وتقوم جمعية الارتقاء بالمعاقين SATH بالتنسيق مع منظمة السياحة العالمية WTO بإعداد الرحلات السياحية للمعاقين إلى الدول التي توجد فيها البنية التحتية المؤهلة لاستقبال هذه الفئة من السياح لديها، كما الحال في العديد من الدول المتقدمة، حيث أن ٣٪ من هؤلاء السياح المعاقين ينفقون ٣٠٠٠ \$ في الرحلة الواحدة، وهذا يعني أنه في حالة سفر مليون سائح معاق فإنهم سيحققون ٣ بليون دولار كإيرادات إضافية لموردي الخدمات السياحية لسوق المعاقين. وحالياً تمثل شريحة المسافرين المعاقين سوق محتمل قوي لصناعة السياحة.

على المستوى الدولي اعتمدت اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في ١٣ ديسمبر ٢٠٠٦ في الدورة الحادية والستين للجنة الجمعية العامة للأمم المتحدة مبادئ عامة تتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة، هي:

- ❖ احترام كرامة الأفراد واستقلالهم وعدم التمييز والمشاركة والاندماج بالمجتمع.
- ❖ المساواة في الفرص.
- ❖ سهولة الوصول.
- ❖ المساواة بين الجنسين.
- ❖ احترام التنمية.



- ❖ وجاء في المادة ٣٠ بشأن المشاركة في الحياة الثقافية والترفيهية، ما يلي:
- يمكن للأطفال المعاقين المشاركة على أساس المساواة مع الأطفال الآخرين في الأنشطة الترفيهية والترفيهية، بما في ذلك النظام المدرسي.
- يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول إلى الخدمات والهيئات المسؤولة عن تنظيم الأنشطة الترفيهية والسياحية والرياضية.

ظهرت العديد من المكاتب والهيئات الأخرى التي تعمل على الارتقاء بأحوال المعاقين وفي مقدمتها لجنة السياحة الاسكتلندية ولجنة السياحة في ويلز ولجان السياحة الأخرى في أوروبا والولايات المتحدة (فهي جمعياً تحمل شعار السياحة للجميع)، ويدخل ضمن ذلك تشجيع المعاقين على التعرف على بلادهم والبلدان الأخرى عن طريق السفر والسياحة. ويتضح مما سبق وجود اهتمام عالمي بسياحة المعاقين، وبدأ ذلك أوائل التسعينات، حيث خطت الدول المتقدمة خطوات واسعة نحو تطوير وتحديث خدماتها ومرافقها التي تلائم المعاقين على اختلاف أنواع إعاقاتهم، بسبب زيادة الطلب على سياحة المعاقين عالمياً، وارتفاع مستوى دخل بعض المعاقين إضافة إلى المعونات التي يتلقاها هؤلاء المعاقين من العديد من الحكومات والجمعيات التطوعية الاجتماعية والدينية التي تهتم بتوفير رحلات سياحية تمثل تعويضاً لهم مما فقدوه لذلك قامت العديد من الدول بتطوير المرافق السياحية لديها بما يتلاءم مع احتياجات هذه الفئة من السياح.

وسياحة المعاقين في الوطن العربي تعتبر منتج حديث لم ينل بعد ما يستحقه كمنتج متنامي عالمياً يزيد من التشكيلة المتكاملة للسياحة في الوطن العربي لتتلاءم مع ما يمتلكه الوطن العربي من إمكانات مادية وبشرية، من هنا يجب الاهتمام بسياحة المعاقين وتطوير الخدمات والتسهيلات اللازمة لهم لجذب المزيد من أفراد هذه الشريحة حيث أن هذا سيحقق تنوعاً في المنتج السياحي، ويضيف إلى الوطن العربي نمطاً سياحياً جديداً ينافس به عالمياً.



ثانياً / سياحة كبار السن

أن موضوع الشيخوخة من الموضوعات الهامة في علم النفس، فسيكولوجية الشيخوخة تعد مجالاً خصباً لكثير من الدراسات التي تتعرف على طبيعية هذه المرحلة وعلى نواحي القوة والضعف فيها التي تساعد على التعرف على نفسية المسن ومن ثم تساعد على حسن التعامل معه وإلى رسم البرامج اللازمة لعلاج المشكلات التي تواجهه، يعتبر الاهتمام بكبار السن من الأهمية لدرجة أنه يتخذ أحياناً معياراً لتقدم المجتمع أو تأخره ويحدد معاملة كبار السن. وهناك العديد من التعاريف التي توضح مفهوم كبار السن:

يعرف كبار السن بأنهم أولئك الفئة العمرية من الناس الذين يدخلون مرحلة من النمو والنضج يطلق عليها أسم العمر الثالث وهي مرحلة طبيعية في الإنسان. ويعرف كبار السن بأنهم الأفراد الذي يصلون إلى المحطة الأخيرة لدائرة الحياة العمرية التي تسبق مرحلة الموت.

وأيضاً يعرف المسن بأنه الشخص الذي عاش عمراً طويلاً استطاع من خلاله أن يكسب خبرات كثيرة ومتنوعة لا تكون عند الشباب ومتوسطي العمر، وعادة يكون المسن متقاعد عن العمل بسبب النقص الحاصل في القدرات الجسمية والعقلية عنده.

يتميز المسنون عادة بزيادة وقت الفراغ لديهم وخاصة في مرحلة ما بعد التقاعد ومع تقدم العمر فقد يحتاج المسنون بضمن فعاليتهم السياحية إلى الترويج لغرض الترفيه والمتعة النفسية ولقضاء ساعات الفراغ الطويلة لديهم ، فللمسنين متعة نفسية وترفيه للجسم. والمتعة النفسية هي كل ما ترتاح إليه النفس من أحساس أو عمل أو لذة خارج الفعل الوظيفي الغريزي ، ويرفه المسنون انفسهم عن طريق السياحة داخل القطر أو خارجه أو زيارة الاخوان والأقارب والأهل أو المشاركة في رحلات السياحة



الدينية لزيارة الأماكن المقدسة أو أداء فريضة الحج، وكذلك بضمن أنشطة سياحة المسنين قد يمارس المسنون رياضة المشي وعند الاستطاعة رياضة التسلق قليلاً أو كثيراً أو ممارسة كافة الفعاليات الترويحية.

يعد هذا النوع من السياحة من أنواع السياحة التقليدية في الغرب وأمريكا وغالبا ما يشارك بها المتقاعدون وكبار السن وتقوم الشركات السياحية بتنظيم هذه الرحلات خصيصا لهذه المجموعة وتمتاز بارتفاع اسعارها وتقديم أفضل الخدمات السياحية وأفضل أنواع الإقامة والنقل ودائما هذه الرحلات تكون لفترات طويلة تتراوح من اسبوعين إلى شهرين وبدأ التركيز على الرحلات البحرية حول العالم. تعتقد منظمة السياحة العالمية WTO أن الدخل المتوقع من هذا النمط سيصل إلى حوالي ٦ أو ٧ % من الدخل الإجمالي للسياحة سنوياً. ومن أهم مظاهر الاهتمام بهذا النمط إعلان الأمم المتحدة عام ١٩٩٩ العام العالمي للمسنين.

وبسبب زيادة وقت الفراغ لمعظم المسنين، فهم يحتاجون إلى ممارسة الأنشطة الترويحية وإنّ الاعداد للنشاط الترويحي للمسنين يعد اصعب نوعا ما من الاعداد لنشاط الأطفال والشباب، لأن ميول المسنين أكثر تنوعاً وهذا يتطلب جهداً أكبر لمعرفة تلك الأنواع واستكشافها ولأنّ كثيراً من المسنين يعدون بمثابة الأميين في ميدان الترويح وتتضمن أنشطة الترويح للمسنين مزاولة بعض الفعاليات السهلة والبسيطة التي تناسب القدرة البدنية لهم كالألعاب البسيطة السريعة وصيد السمك والتزلق والمشي والسباحة وصيد الحيوانات والتنس والريشة والطائرة. ويعد الترويح في المناطق الصناعية كذلك وسيلة طبية لإتاحة الفرص للمسنين لممارسة الألعاب والمهارات الترويحية في سياحة المسنين. وأيضاً يعد وقت الترويح هو الوقت الذي يستثمره الفرد في الممارسة الفعلية لأنشطة الفراغ المختلفة التي لا علاقة لها بعمله الوظيفي الذي يعيش عليه كأنشطة السياحة والسفر والراحة والاستجمام والمطالعة والكتابة والخياطة والتطريز



ومشاهدة التلفزيون وسماع الراديو وقراءة الصحف والمجلات والكتب وزيارة الأهل والأصدقاء والاقارب وأخيراً مزاولة الالعاب والفعاليات الرياضية والفنية المختلفة. ومن المهم توجيه الاهتمام بالتخطيط لأنشطة خاصة بكبار السن ودعم برامج سياحة المسنين والتأكيد لهم بأن مكانتهم محفوظة في المجتمع وأنه باستطاعتهم المشاركة في كل النشاطات المختلفة، طبقاً لتجارب دول أعطت اهتماماً بسياحة كبار السن مثل (النمسا، أستراليا، البرازيل، فرنسا، ألمانيا، البرتغال، إسبانيا، الولايات المتحدة)، توجد عدة أهداف يجب أن تتحقق، وهي:

- ❖ تشجيع المسنين على السفر والسياحة.
 - ❖ تحسين مستوى إقامتهم والخدمات المقدمة لهم وشغل وقتهم في مختلف الهوايات.
 - ❖ استغلال المواسم التي تنخفض فيها معدلات السياحة لتشجيع المسنين على السياحة بتقديم اسعار مخفضة لهم.
 - ❖ تحسين مستوى الخدمات التي تقدم للمسنين، يجب أن تشمل سياسات القائمين على السياحة، على:
 - توفير الخدمات الصحية لهم.
 - تقديم طعام صحي وبرامج رياضية.
 - توفير نشاطات الاستشفاء والسياحة العلاجية.
 - تقديم الخدمات على مستوى عالٍ.
 - تصميم المنشآت بشكل يتناسب مع كبار السن (المساحات الخضراء الواسعة، وأن تكون المنشآت مكونة من طابق أو طابقين على الأكثر).
- ولقد تأكد تأثير ممارسة الأنشطة الترويحية للمسن في سياحة المسنين التي تعمل على تحسين اللياقة البدنية للمسنين، حيث أنّ النشاط البدني الترويحي للمسنين



يعمل على الحماية من أمراض القلب والأوعية الدموية ويحمي من الأمراض المبالغتها، وأوضحت بعض الدراسات تأثير الجري وركوب الدراجات على اللياقة البدنية للمسنين وتمثل ذلك في زيادة الحد الأقصى للأوكسجين ومرونة المفاصل وانخفاض ضغط الدم، وكذلك انخفاض الوزن ونسبة الدهون، وكما أنّ برنامج الترويح البدني للمسنين قد أثر على نحو إيجابي للمسنين وتمثل هذا التأثير في تحسن قوة عضلات الظهر والتحمل العام والسعة الحيوية ومرونة العمود الفقري.

وتتطلب الأنشطة الترويحية في سياحة المسنين اعداد برامج ترويحية خاصة بالمسنين وهذه هي من مسؤولية المجتمع والاندية والجمعيات والمؤسسات العامة والخاصة وغيرها والتي يجب ان تكون على علم كامل واطلاع تام بكافة التغيرات البيولوجية والسيكولوجية والاجتماعية التي تطرأ على المسنين ومن أنواع الأنشطة الترويحية لكبار السن والتي تتضمنها سياحة المسنين:

١. الأنشطة الرياضية: ويحتاج الفرد المسن إلى الحركة المناسبة فيمكنه ممارسة أنشطة خفيفة كالمشي والصيد والجولف وتنس الطاولة والبيليارد.
٢. الحصص الدراسية: ويمثل ذلك في تعلم اللغات وأخذ دروساً في تنسيق الزهور والرسم والنحت والخياطة أو تعلم اللعب على الآلة الموسيقية.
٣. الأندية الاجتماعية ونوادي الرغبات الخاصة.
٤. الموسيقى: ويجب أن تقدم أندية المسنين والأندية العامة برامجاً موسيقية سواء للاستماع أو لتعليم الراغبين في تعلم اللعب على آلة موسيقية.
٥. السفر والرحلات: وهي من أهم البرامج التي تقابل تشجيعاً من المسنين هو السفر والسياحة الداخلية والخارجية لذا يجب تنظيم رحلات ملائمة من حيث رفاق السفر والأماكن التي سيرتاها السائح المسن وكذلك يجب مراعاة الوقت والمناخ حتى لا يشعر السائح المسن باي تعب أثناء الرحلة.



ثالثاً / السياحة المتاحة أو الميسرة

تعرفها منظمة Tourism Australia على أنها عملية تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن من الاستمتاع والتتزه والترفيه بشكل مستقل، وعلى أساس الانصاف والكرامة من خلال تقديم المنتجات السياحية والخدمات والجو الملائم لها، بما في ذلك التنقل، والرؤية، والسمع والابعاد المعرفية.

وتعرفها الشبكة الأوروبية للسياحة الميسرة ENAT كما يلي (السياحة المتاحة)، (السياحة العالمية)، (السياحة الشاملة) وفي بعض الدول مثل اليابان (السياحة الخالية من الحواجز) هي السياحة التي في متناول جميع الناس، سواء من الاصحاء أو من ذوي الإعاقة، بما في ذلك الإعاقات الحركية، السمعية، البصرية، المعرفية، أو الإعاقة الذهنية والنفسية والاجتماعية، وكذا المسنين وذوي الإعاقات المؤقتة.

يهتم العمل السياحي الميسر بتكيف المنشآت السياحية حسب متطلبات ذوي الإعاقة، هذه المنشآت تتمثل في:

- ١- منشآت الإقامة: من الفنادق، والقرى السياحية، ودور الضيافة، النزل والمساكن والإيجارات المفروشة، والمركبات والمنتجعات.
- ٢- منشآت الإطعام: من المطاعم الكبيرة إلى مطاعم الأكل الخفيفة إلى الكافيتريات وحتى الحانات.
- ٣- منشآت وأماكن الجذب السياحي: من المواقع الاثرية والمتاحف وقاعات العرض، القلاع والحدائق....
- ٤- المعالم الترفيهية والرياضية: كالحدائق والمسارح والمنشآت الرياضية السياحية والترفيهية، وحمامات السباحة، ومرافق الاستحمام والشواطئ ومسارات المشي.



وفقاً للشبكة الأوروبية للسياحة الميسرة، فإن السياحة الميسرة تشمل:

- ❖ وجهات خالية من العوائق: البنية التحتية والمرافق.
 - ❖ النقل: عن طريق الجو والبر والبحر، مناسبة لجميع المستخدمين من ذوي الإعاقة.
 - ❖ خدمات ذات جودة عالية: مقدمة من موظفين ومرشدين سياحيين مدربين.
 - ❖ أنشطة ومعارض ومناطق جذب: يمكن للمشاركة من قبل الجميع.
 - ❖ تسويق ونظم الحجز ومواقع أنترنت وخدمات: معلومات في متناول الجميع.
- واطلقت الشبكة الأوروبية للسياحة مدونة قواعد السلوك للوصول الجيد للسياحة في أكتوبر ٢٠٠٩، وتتكون المدونة من ٨ مبادئ توجيهية تلتزم بها الشركات والمؤسسات السياحية؛ لجعل السفر في متناول جميع السياح الذين يعانون من صعوبات الوصول، قد يحتاج هؤلاء السياح إلى وصول وخدمات أفضل بسبب الإعاقة أو المشكلات الصحية الطويلة الأمد أو الظروف المرتبطة بالعمر أو غير ذلك من الظروف الشخصية المؤقتة أو الدائمة التي تقيد وصولهم. وتنص المدونة على ما يلي:
- ❖ الاعتراف بالمساواة في الحقوق: أن لجميع الناس الحق في التمتع بالسياحة، بغض النظر عن خلفيتهم أو قدراتهم، وتعمل مدونة الشبكة على تعزيز هذا الحق في أنشطتها.
 - ❖ الاهتمام الشخصي: الترحيب بجميع السياح، وتكون من أولويات مدونة الشبكة تلبية احتياجاتهم الفردية.
 - ❖ إزالة الحواجز: تعمل مدونة الشبكة بالالتزام بتخطيط وتنفيذ التحسينات على البنية التحتية لديها، والمنتجات والخدمات والمعلومات، وذلك باستخدام نهج



(التصميم للجميع) ، من أجل إزالة أو تقليل حواجز الوصول، والمساهمة في تحقيق الاستدامة السياحية.

- ❖ تحسين المعرفة والكفاءة والمهارة: تتبع مدونة الشبكة (الممارسات الجيدة) المعترف بها والتوجهات الخاصة للوصول إلى السياحة الميسرة، إذ تلتزم الشبكة بتدريب الموظفين، والأخذ بالاعتبار احترام التنوع البشري والوعي بالإعاقة، وضمان أن جميع العملاء يتم خدمتهم بشكل مناسب.
- ❖ مراقبة السياح: تضمن الشبكة مراقبة خدمات السياح وتحسين الوصول إلى أقصى حد ممكن من الخدمة. وفي ضوء الإمكانية المالية.
- ❖ الموردن للسياح: تعمل الشبكة مع الموردن الذين يدركون ويحترمون لقواعد السلوك الجيد، والمبادئ الواردة في المدونة.
- ❖ معالجة الشكاوي: يوجد لدى الشبكة إجراء للشكاوي متاح للسياح، يمكنهم من الإبلاغ عن استيائهم المحتمل من الإعلانات أو المعلومات أو المنشآت أو الخدمات التي تقدمها الشبكة للسياح، ويتم التعامل مع جميع الشكاوي بشكل فوري وكامل.
- ❖ مسؤولية الإدارة: تعتبر إدارة الشبكة أن الوصول الكامل لجميع السياح جزء من المسؤولية الاجتماعية الأوسع نطاقاً.

رابعاً / السياحة العلاجية

ساهمت السياحة العلاجية مساهمة فعالة في جلب العملات الصعبة ودعم اقتصاديات البلدان التي تشتهر بهذا النوع من السياحة، وأن السياحة العلاجية ظاهرة قديمة جداً، لها جذورها التاريخية. إذ أكتشفها الإنسان بالخبرة والتدرج إلى أن أصبح معروفاً لديه من خلال اكتشافه لبعض الأمراض تشفى من خلال الاستحمام في المياه الكبريتية كالأمراض الجلدية والروماتيزم وأمراض الجهاز



التنفسي وأمراض الكلى، حيث اشتهرت بعض المناطق بمناخها الصحي وأقيمت فيها مصحات مناخية. حيث كانت تقام المعابد بجانب الينابيع المعدنية، وكانت تستعمل من الناحية الدينية ليتوافد إليها المرضى للعلاج والإقامة حول المعابد وتقديم القرابين من قبل الأفراد عند شفائهم، وقد كانوا يعززون ذلك إلى قوة المياه السحرية من المعجزات الدينية، حيث تعكس التنقيبات التي جرى الكشف عنها في معبد اسكليبيوس في اليونان الشكر والامتنان على العلاج الذي قدمته الآلة للمرضى.

وهي سياحة متنوعة تشمل سياحة استعادة التوازن النفسي، والتكامل العاطفي سواء بالبعد عن زحام المدن وصخب وضجيج وقلق الحياة فيها، كما تشمل أيضاً ممارسة التفكير الوجداني، والسمو الروحاني، والتأمل الفكري، والانسجام العقلي، واليوجا، وممارسة الحياة السهلة، كما تشمل أيضاً العلاج بالبيئة الزراعية والبحرية، وبالماء والينابيع والاعشاب وممارسة الرياضة البدنية والذهنية. وتصنف مواقع السياحة العلاجية، بما يلي:

❖ مواقع ذات جو صحي ونقي وجاف والأشعة الشمسية.

❖ مواقع علاجية تعتمد على العيون المعدنية والكبريتية.

❖ مواقع الخدمات الطبية والاستشفائية.

❖ مواقع خاصة باللياقة البدنية.

❖ مواقع خاصة بإنقاص الوزن أو الإقلاع عن التدخين.

❖ المنتجات العلاجية.

❖ مواقع الرمال ذات طبيعية خاصة والطين.

وهي سياحة لإمتاع النفس والجسد معاً، أو هي سياحة العلاج من أمراض الجسد والترويح عن النفس وتشمل الاستشفاء. ولها العديد من المقومات



(الخدمات السياحية والترفيهية المميزة، الينابيع المعدنية، الرمال الطبيعية، الطهارة المدربون لتوفير الطعام للمرضى، النظافة والهدوء التام والاطمئنان، الأطباء المتخصصين). عرفت السياحة العلاجية بـ:

❖ أنها الأنشطة الترفيهية والتعليمية التي يمارسها الفرد بعيداً عن العمل والمسكن، من خلال استخدام المنتجات والخدمات السياحية العلاجية للنهوض بصحته والإبقاء على حيويته.

❖ أنها أماكن تتوفر فيها عيون معدنية، ذات خواص علاجية طبيعية معينة ترجع إلى الأرض أو البحر أو المناخ ولديها من المنشآت الملائمة ما يسمح بعلاج الأمراض أو تخفيفها أو الوقاية منها.

❖ عرفت من قبل الاتحاد الدولي للسياحة بأنها عبارة عن كافة التسهيلات والخدمات الصحية التي يمكن الاستفادة منها من قبل السائح في استثمار كافة المصادر الطبيعية كالمياه المعدنية والرمل والمناخ لأغراض العلاج والصحة.

❖ عرفت من قبل منظمة السياحة العالمية بأنها وفرة الخدمات العلاجية المتمثلة في الموارد الطبيعية للدولة وبالأخص المياه المعدنية والمناخ.

❖ أنها السفر من أجل العلاج، محاولة لإرضاء احتياجات وسلامة الفرد، من خلال الاهتمام بالبدن والعقل لحماية استمرارية البقاء.

❖ عرفت من قبل هيئة السياحة العلاجية في كوستاريكا على أنها تعني سفر المرء من بلده إلى أجزاء أخرى من العالم بحثاً عن علاج طبي جديد خاص به.

يعرف عن السائح الراغب في السياحة العلاجية بأنه أكثر انفاقاً عن السائح العادي، وبنسبة قد تصل إلى ١٠٠٠ % وذلك بسبب:

❖ تحمله لنفقات علاجية وهي ليست بقليلة وتختلف من دولة إلى أخرى وحسب نوعية العلاج.



❖ طول فترة الإقامة التي غالباً ما تتراوح بين (١٥-٣٠ يوماً) وقد تطول لعدة أشهر متصلة أو منقطعة.

❖ تحمله لنفقات مرافق واحد أو أكثر يكون غالباً من أقاربه أو معارفه.

فالسائح الذي يقيم للعلاج أو النقاهاة، يقضي عادة مدة أطول من السائح العادي، حيث يستغرق العلاج الطبيعي وجلساته بين أسبوعين وأربعة أسابيع، وربما تصل الشهرين، فضلاً عن أن المنتجات الصحية للنقاهاة والرحلة النفسية والعصبية تحتاج إلى فترة أطول أحياناً، ومن ثم أن هذه الإقامة الطويلة نسبياً للسائح في هذه المصحات تعد مكسباً كبيراً من حيث انفاقه بالعملات الأجنبية الصعبة على إقامته وشراء السلع والخدمات. إذ يقول جان شاردونيه في كتابه السياحة والراحة، أن نفقات سائح واحد في المصح تعادل نفقات عشرة سياح في المواقع السياحية الأخرى، الأمر الذي يفرض على الدول التي تمتلك هذه المقومات، الاهتمام برفع مستوى هذه المراكز والمنتجات وتشجيعها وتزويدها بكل المستحدثات في الجوانب العلاجية. وتستحوذ السياحة العلاجية على نسبة (٥-١٠ %) من سوق السياحة العالمي وتأتي بالمرتبة الثالثة بعد السياحة الترفيهية والاستجمام والاجازات.

تصنف مدن السياحة الصحية والعلاجية إلى ثلاثة فئات، هي:

أ- مدن المياه المعدنية:

مدن الاستشفاء، فقد عرفت القيمة العلاجية لمياه العيون الساخنة والمعدنية قبل أن تعرف قيمة الأوكسجين على قمم الجبال أو اليود على ساحل البحر بزمن طويل جداً. وبطبيعة الحال تنتوع السياحة العلاجية في هذه المدن، كما يلي:

❖ مدن فيها عيون معدنية للشرب لعلاج أمراض الكلى والقولون أو الاستحمام.

❖ مدن تجمع بين المياه المعدنية والجو العلاجي كما في المناطق الجبلية.



❖ مدن تستغل جوها الشافي لنقاوته، في علاج الأمراض الصدرية.
❖ مدن تستغل مياه البحر لعلاج الأمراض الجلدية والعصبية والروماتيزم وأمراض العضلات.

❖ مدن تستغل وسائل طبيعية للعلاج كالدفن في الرمال لعلاج الروماتيزم أو استخدام الطمي الطبي لعلاج الأمراض الجلدية أو وجود كهوف تنبعث منها أبخرة غازية لعلاج أمراض الجهاز التنفسي.
تنقسم هذه المدن إلى:

☒ مدن العيون الكبريتية والحارة: تنتشر في الكثير من البلدان، وتشتهر بعلاجها للألم العظام وحالات الإرهاق المزمن. وتعتبر مياه الينابيع علمياً كمياه للاستشفاء إذا توفرت فيها إحدى الخصائص الآتية:

١- إذا احتوت على:

- ١٠ أجزاء من المليون من أيونات الحديد.
 - ٠,٧ أجزاء من المليون من أيونات الأرسين.
 - ١,٣ أجزاء من المليون من أيونات أرسينات الهيدروجين.
 - ١ أجزاء من المليون من أيونات اليود.
 - ١ أجزاء من المليون من أيونات الكبريت (قابل للمعايرة).
- ٢- إذا كانت تحتوي على ١٠٠٠ جزء من المليون من ثاني أكسيد الكربون الحر.

٣- إذا زادت حرارتها على الأقل بخمسة درجات مئوية عن معدل حرارة المنطقة التي تتبع منها.



☒ شواطئ البحر: لا يخفى على أحد أن ربع سكان العالم على أقل تقدير يتوجهون إلى شواطئ البحر خلال أشهر الصيف وخاصة خلال العطل باعتبار أن هذا النمط من أول أنماط السياحة. ولذا ينبغي الاهتمام به خصوصاً وأن الجميع يحسون بالحيوية والنشاط عند ممارستهم للسياحة المائية مما جعل دولاً تسخر مياهها البحرية للعلاجات الطبيعية. وهي من أشهر وأقدم المواقع العلاجية، حيث يستشفى المريض بالمياه المالحة ثم تقدم له جلسات دفن الرمال للاستفادة من المعادن الطبيعية مثل الكالسيوم والماغنسيوم، وتعتبر مفيدة لعلاج الأمراض الجلدية والروماتيزمية.



ب- مدن المصحات:

وهي أماكن تقدم خدمات علاجية للمرضى وتتميز بهدوئها وإطلالها على مناظر طبيعية مريحة بعيدة عن ضجيج المدن الحديثة. حيث عرفت قيمة الشمس والهواء الصحية خاصة في علاج السل، لاسيما الرئوي، وهذه المدن أساساً من مدن الشمس فهذا أساس العلاج ومبرر وجود المدينة. وقد حدد هذا بالدقة موقعها: فهي تحتاج إلى هضاب جبلية عالية، مشمسة، في حمى من الرياح والرطوبة، موفرة العزلة والهدوء مع عدم صعوبة المواصلات. ففي هذه المدن يخضع كل شيء لشروط العلاج، فالنقل الميكانيكي ومصادر الضوضاء ممنوعة، وليس هنا مجال للوظيفة الترفيهية مطلقاً، بعكس مدن المياه المعدنية، لاسيما أن الخوف



من العدوى يطرد الأصحاء. ولهذا تظل مدن المصحات مدن مرضى، وبالتالي أصغر حجماً دائماً من الأنواع الأخرى من المدن الصحية.

ت-مدن الاعتزال:

هذه ليست مدناً متخصصة، لكنها تختلط بالمحطات المناخية التي تمتاز بالجو اللطيف والحياة الوداعة. فاليها يعتزل الشيوخ. مثل مدن الشواطئ seacide resorts في إنجلترا.

تشمل السياحة العلاجية العديد من الأنشطة العلاجية، هي:

١ - سياحة العلاج وإجراء العمليات والفحوص الطبية

تتوقف مقومات هذا النوع من السياحة على ثلاث عناصر، هي:

☒ أطباء ذوي درجة عالية من الكفاءة والسمعة الطبية.

☒ طاقم من المساعدين والمعاونين من الأكفاء الماهرين والمخلصين.

☒ مستشفيات على درجة عالية من التنظيم، ومن حسن الإدارة مجهزة بأفضل الأجهزة والمعدات الطبية.

الخدمات الطبية تعرف بأنها إعادة الشخص المعاق أو المريض إلى أعلى مستوى وظيفي ممكن من الناحية الجسدية والعقلية، عن طريق استخدام المهارات الطبية الممكنة للتقليل من العجز أو إزالته إن أمكن. والهدف منها هو تحسين أو تعديل الحالة الجسمية أو العقلية، بشكل يمكنه من استعادة قدرته على العمل والقيام بما يلزمه من نشاطات الرعاية الذاتية في الحياة العامة. وتتضمن الخدمات الطبية، ما يلي:

❖ العلاج بالأدوية والعقاقير الطبية: من المعروف طبياً أن الأدوية والعقاقير تساعد في شفاء المريض من كثير من الأمراض، كما يمكن أن تكون وسيلة وقائية لعدد كبير من الأمراض التي يمكن أن تؤدي إلى اضطراب أو عجز



وبالتالي إلى إعاقة، إن كانت حركية، سمعية، بصرية، عقلية. فمثلاً التلقيح المبكر ضد فيروس شلل الأطفال يؤدي إلى الوقاية من هذا المرض وبالتالي عدم إصابة الأطفال به مما يؤدي إلى وقايتهم من الإعاقة.

❖ العمليات الجراحية: لقد تقدم الطب اليوم، فأصبحت تجري عمليات جراحية يتم فيها تصحيح أو زرع أو تثبيت أعضاء في الجسم، ما يؤدي إلى إعادة عمل أعضاء الجسم التالفة والمعطلة، وأن كثيراً من هذه العمليات يمكن أن تساعد في التقليل والحد من الإعاقة، فمثلاً زرع قرنية لشخص كفيف يمكن أن تؤدي إلى إبصار هذا الشخص وتحول دون أن يصبح معاقاً بصرياً.

❖ العلاج الطبيعي: تكمن أهمية العلاج الطبيعي كوسيلة من وسائل التأهيل الطبي بأنها تساعد في تحسين الصحة الجسدية والوظائف الجسمية للفرد وتحسين حركة المفاصل وزيادة قوة العضلات وزيادة دوران الدم في الأطراف مما يؤدي إلى التقليل والحد من الإعاقة، فكثير من حالات شلل الأطفال إذا ما تم استخدام العلاج الطبيعي معها في وقت مبكر يمكن أن تحد بشكل كبير من تطور حالة الشلل وتقلل من نسبة العجز.

❖ العلاج المهني: تدريب المعاق على ممارسة العديد من النشاطات الجسدية والعقلية لمتنوعة التي تساعد في تحسين صحته الجسدية والعقلية، كما أنه يؤدي إلى تمكين المعاق من ممارسة نشاطات الحياة اليومية بصورة طبيعية وكذلك إعداده للتدريب أو العمل على مهنة تتناسب مع استعداداته وقدراته وميوله.

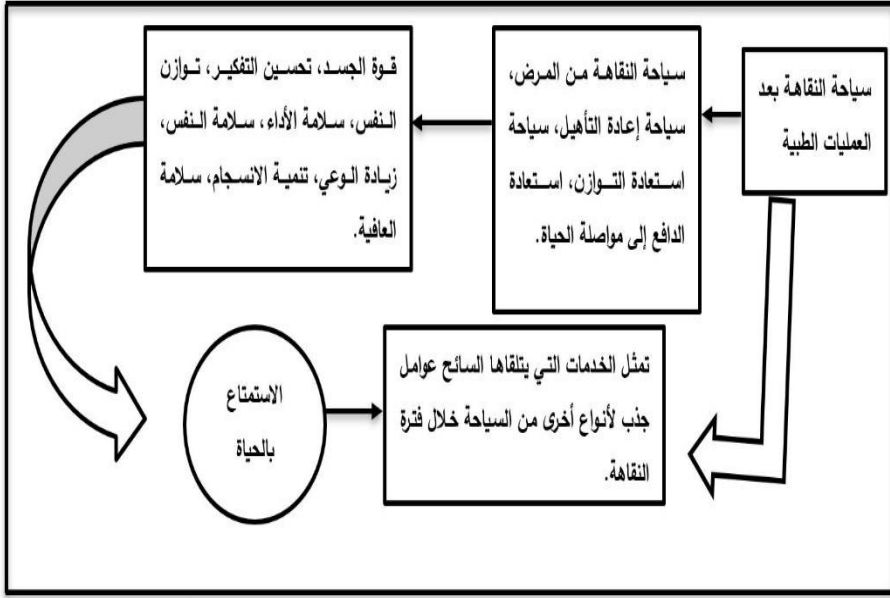
❖ الأجهزة التأهيلية المساعدة: أن استخدام الأجهزة التأهيلية المساعدة مثل السمعات الطبية والنظارات الطبية والعكازات، والأطراف الصناعية والكراسي المتحركة. ويمكن أن تؤدي إلى التقليل من العجز، وإعطاء المعاق الفرصة وتمكينه من المشاركة في نشاطات الحياة اليومية، وكذلك الاستفادة من



الخدمات التعليمية والتدريبية والتشغيلية والترفيهية، فمثلاً استخدام العكازات أو الكراسي المتحركة أو الأجهزة المساعدة يؤدي إلى تمكين المعاق حركياً من الانتقال والتنقل واستغلال قدراته وطاقاته المتبقية في حياته اليومية والاندماج في المجتمع.

٢- سياحة النقاهة بعد العمليات الطبية

الصحة ليست فقط الانتهاء من حالة المرض، بل هي أيضاً الراحة النفسية والعقلية والجسدية، وهي الرأسمال الأساسي في تطور الشعوب وتقدمها، فالدول كلها اليوم في سباق وتنافس للناية بصحة مواطنيها من أجل تأمين الرفاهية والسعادة لأفراد شعوبها. النشاط الترويحي عامل مهم من عوامل العلاج والحماية وكثير من المرضى لا يفهمون الأهمية الطبية للنشاط الترويحي المنظم، والعلاج الترويحي جزء مهم من الطب الطبيعي والخدمات التأهيلية لذلك فمن الأهمية الاستعانة بالترويح في علاج المرضى والتأهيل وذلك على وجه الخصوص بالنسبة لذوي الحالات المزمنة. ويطلق على هذا النوع من السياحة سياحة الأمل، استعادة الحياة، ولها العديد من الجوانب، حيث تضم هذه السياحة العديد من برامج السياحة هي:



شكل (٣-١) جوانب برامج سياحة النقاها بعد العمليات الطبية

٣- سياحة استعادة الشباب والحيوية

أهم مراكزها في العالم مصحات في كل من رومانيا وسويسرا، وعلاجها الشهير هـ ٣ H3 لاستعادة الشباب والحيوية، وهي سياحة قائمة على برنامج منهجي لاستخدام القوى المعنوية والروح الداخلية للإنسان في معالجة الإنسان، وتوليد الدافع الداخلي لديه وبمساعدة خارجية محددة قائمة على الصحية وعلى الاحساس بالرعاية والاهتمام ودف المشاعر والصدقة.

٤- سياحة الاسترخاء

وهي سياحة قائمة على الراحة والهدوء والانسجام والابتعاد عن التوتر وهي التي تضمها المنتجعات خاصة المنتجعات الجبلية التي تطل على البحار والبحيرات مثل منتجع يالتا الشهير وتسخالطوبو في روسيا وكذلك منتجعات الأديرة والمزارع الملحقة بها.



٥- سياحة إنكفاء الرغبة في الحياة والتعايش مع المواقف

وهو ذلك النوع الذي تعرض لصدمات عنيفة، أدت إلى فقدانه الرغبة في الحياة، ومن ثم فإن السياحة البيئية تعد غالباً علاجاً مناسباً له، حيث يرى كيف تتجدد الحياة الفطرية، وكيف تحافظ الطبيعية على توازنها، وكيف تعالج الاضطرابات من أجل الاستمرارية والديمومة، ومن ثم فإن مهمة هذا البرنامج خلق دور يقوم السائح بممارسته في حياة جديدة وواقع جديد ومهام جديدة.

٦- سياحة المعالجات النفسية والعاطفية

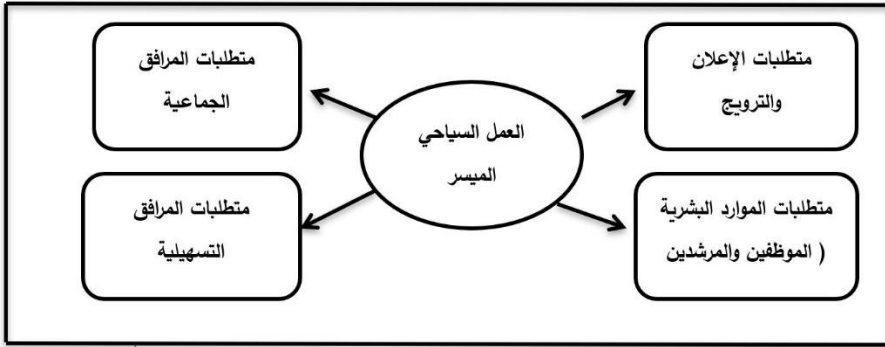
وهي سياحة معالجة الصدمات العاطفية ومعالجة الضغوط النفسية والاضطرابات والقلق ومن خلال المعيشة الهادئة في منتجعات بيئية سياحية، في نطاق معرفة أخصائيين ومدربين جيداً على فنون الممارسات النفسية والعاطفية. حيث إن الأزمات النفسية وحالات الإدمان والأمراض المستعصية الأخرى أخذت تزداد وتتنوع في زخم الحياة في عصرنا هذا وليس هذا مختصاً بالفقراء بل إن الأغنياء هم أكثر الناس إصابة بها. وهو ما يتطلب إنشاء مصحات متخصصة وذات مستويات رفيعة. وهناك مصحات ومستشفيات رفيعة المستوى للأمراض النفسية في انكلترا مثل Priory Hospital لمعالجة الأمراض النفسية والإدمان يوجد فيها مرضى من جميع أنحاء العالم لقضاء فترات علاجية طويلة تمتد إلى أشهر.



المبحث الثاني

متطلبات عمل سياحة ذوي الإعاقة

أقرت منظمة السياحة العالمية جملة من الشروط التي تم توفيرها لتبني السياحة الميسرة (سياحة ذوي الإعاقة)، وجاءت هذه الشروط في القرار المسمى (١٠ / {XVI} / ٤٩٢ / RES / A) الصادر في ٢٠٠٥، والذي دعمته بقرارات في دورتها التاسعة عشر بكوريا في أكتوبر ٢٠١١. وجاءت هذه الشروط مقسمة حسب مكونات العمل السياحي لذوي الاحتياجات الخاصة والذي يمكن تمثيله من خلال الشكل الآتي:



شكل (٣-٢) مكونات العمل السياحي الميسر لسياحة ذوي الإعاقة
ومن جملة الضوابط والمتطلبات التي يبني عليها نموذج سياحة ذوي الإعاقة نذكر ما يلي:

أولاً / شروط الإعلان والترويج

تتمثل شروط السياحة الميسرة فيما يتعلق بالإعلان والترويج فيما يلي:
❖ ينبغي أن ترمي الجهود الترويجية والتسويقية إلى التعريف بهذه السياحة، كما ينبغي أن تكون الرموز والإشارات في الإعلانات والإشارات وكذا المناطق السياحية موحدة على نحو عالمي ومفهومة لكل اصحاب الاعاقات.



- ❖ يجب أن تحتوي مناطق الاستقبال السياحي على قوائم من خدمات الدعم لذوي الإعاقة ، كخدمات اصلاح أو استبدال الاطراف الصناعية، الخدمات الطبية المتخصصة بهم، العيادات البيطرية للكلاب المدربة لتكون مرشداً لهم،... الخ.
- ❖ يجب أن تحتوي نظم الحجز على بيانات واضحة تشير إلى المرافق والخدمات المتاحة فعلاً لهذه الفئة؛ لضمان توفير المعلومات الصحيحة وتسهيل إجراءات الحجز.
- ❖ ينبغي أن تكون نظم الحجز وأماكن الاستقبال سهلة الولوج إليها بحيث يمكن لأي سائح التفاعل معها بشكل مستقل، وتحقيقاً لهذه الغاية ينبغي أن تصمم المواقع ونظم الحجز بشكل موحد عالمياً لتكون قابلة للاستخدام من قبل الجميع.
- ❖ ينبغي للهيئات المكلفة بالسياحة الميسرة تلقي ومتابعة شكاوي السياح السياحية وتسجيل وحل المشاكل المتعلقة بتوفير الخدمات والتسهيلات، والترجيح أو الإعلان عن كيفية الوصول إليها عن طريق إجراءات محددة بوضوح.

ثانياً / شروط الموظفين والمرشدين السياحيين

- لا يقتصر الأمر على الإعلانات والترجيح للسياحة الميسرة بل يتعداه إلى الموارد البشرية والموظفين القائمين عليها، ويمكن توضيح الشروط التي يجب أن تتوفر فيهم العناصر الآتية:
- ❖ يجب أن يكون موظفو المنشآت السياحية والخدمات المرتبطة بالسياحة على استعداد للتعامل مع المشاكل التي تواجه السياح ذوي الإعاقة.
- ❖ ينبغي أن يتلقى الموظفون القائمون على المنشآت السياحية تدريباً جيداً تدمج فيه القدرة على السيطرة على المواقع المخصصة لذوي الإعاقة ، وعلى توفير الخدمات الخاصة بهم.



- ❖ يجب أن يكون هناك موظفون على دراية ومعرفة جيدة في التواصل مع ذوي الإعاقة ، كالتدريب في فهم لغة الإشارة أو الكتابة والقراءة بلغة برايل أو استخدام الأجهزة المعلوماتية المتخصصة في هذا المجال.
- ❖ ينبغي تدريب الموظفين على التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة باللباقة وكياسة وعلى وجه كبير من السرعة، لتوفير معلومات كاملة عن الخدمات والتسهيلات المتاحة لهم، وتقديم المساعدة لتسهيل حصولهم على الخدمات التي يصعب وصولهم إليها.
- ❖ يجب على اشخاص الأمن وضباط السلامة في المنشآت السياحية والمركبات استيعاب ونقل الأشخاص ذوي الاعاقة، وان يتوفر لديهم في جميع الاوقات قائمة بالغرف وارقام المقصورات التي يحتلها هؤلاء الأشخاص، للتدخل السريع في حالات الطوارئ.

ثالثاً / متطلبات المرافق الجماعية

هناك العديد من المرافق التي يجب اعتبارها أمكنة ومرافق جماعية يشترك فيها السياح بمختلف فئاتهم بما فيهم ذوي الاحتياجات، وينبغي على القائمين على سياحة ذوي الإعاقة تيسير الوصول إليها من قبل هؤلاء، ومن هذه المرافق وشروطها ما يلي:

١. مواقف السيارات والمركبات: تعتبر السيارات من المرافق التي يشترك فيها ذوو الإعاقة مع باقي السياح ولذلك يجب أن تكون:

- ❖ متاحة لمركبات الأشخاص ذوي الإعاقة ، وأن تحمل إشارات وعلامات واضحة بالقرب من مدخل / مخرج المباني أو الموقع السياحي أو أماكن الإقامة، ويتم اختيار مواقعها بدقة بحيث تكون غير مستخدمة من قبل الأشخاص غير المعاقين.



❖ أن تتوفر المواقع على نقاط للركوب والنزول من على مركبات ذوي الإعاقة، هذه النقاط لا بد أن تكون قريبة من مداخل ومخارج المباني والمصاعد ومن الدروب المخصصة لهم.

❖ يجب أن تكون مواقف السيارات واسعة بشكل يسمح بتنقل مركبات ذوي الإعاقة بينها أو حتى الكراسي المتحركة، أي أن تترك مسافات مخصصة لتنقلهم ويشترط في هذه المساحات أن تؤدي إلى طرق مغلقة.

٢. المصاعد: يجب أن تحتوي الهياكل متعددة الطوابق على عدد كاف من المصاعد الواسعة بما يكفي للأشخاص الذين يستعملون كراسي متحركة، كما ينبغي أن تحتوي على أنظمة معلوماتية تسهيلية لهم كتقنيات لغة برايل، والأنظمة الصوتية الإرشادية والأنظمة المكتوبة.

٣. الهوائف العمومية: يجب تصميم الهوائف العمومية بطرق تسمح باستخدامها السهل من قبل فئة ذوي الإعاقة، ارتفاعه عن الأرض، دليل الاستخدام من قبلهم ومستوى الصوت، أمور لا بد أن يأخذها مصممو المنشآت السياحية بعين الاعتبار.

٤. الحمامات: يتم تصميم الحمامات في أمكنه يسهل الوصول إليها من قبل ذوي الإعاقة، كما يجب تجهيزها بجميع المعدات التقنية التي تسهل الانتقال من الكراسي المتحركة إلى خزانة المياه، حنفيات المياه وكذا آليات التنظيف.

رابعاً / متطلبات المرافق التسهيلية

تحتوي المنشآت السياحية والمركبات على مرافق ضرورية للسياح، ففي حين لا يجد السياح العاديين عناءً في الاستفادة منها، نجد الكثير من ذوي الاحتياجات الخاصة يصعب عليهم استغلالها في كثير من الأحيان لذلك وجب وضع بعض التسهيلات لهذه الفئة لمساعدتها على التمتع برحلات سياحية وترفيهية ناجحة وممتعة، ومن هذه المرافق نذكر:



١- المحطات والمرافق ذات الصلة بالنقل: يجب أن تكون المحطات مصممة بشكل يسمح لهذه الفئة بسهولة التنقل منها وإليها، كما يجب أن تتوفر فيها جميع شروط الإعلان والإرشاد الخاص بهذه الفئة: من أنظمة المعلومات الصوتية والمكتوبة والملموسة، وكذا شروط التنقل بالسلام الخاصة أو المصاعد إذا كان هناك ارتفاع فيها وإشارات المرور الصوتية، كما يجب أن تنص قوانينها على منحهم الأولوية في وسائل النقل الجماعية، في الأخير لا بد أن تحتوي محطات النقل على أمكنة لحفظ أمتعة ذوي الإعاقة وكراسيهم المتحركة.

٢- مرافق الإقامة: لا بد من توفير غرف ذات عدد معقول في المنتجعات السياحية والمركبات لذوي الإعاقة، كالغرف التي تأوي سائح بكرسي متحرك بدون مساعدة، وينبغي تصميم هذه الغرف في مثل الطريقة للسماح لجميع السياح لتنفيذ إجراءات التنقل، الاستيعاب، تحديد مكانهم والتواصل بسهولة وبشكل مستقل. وهذا ينطبق أيضاً على الحمامات والشرفات إذا كانت الغرفة مجهزة بذلك، وللوقاية والحماية لا بد أن تتوفر في الغرف على أجهزة إنذار وأرقام رجال الأمن وأن تكون للغرف مخارج ومداخل للنجدة والطوارئ، ولتفادي الازدحام يجب مراعاة اتساع الممرات بحيث تسمح بمرور كرسيين متحركين على الأقل. وكل هذه الإجراءات لا بد أن تتخذ أيضاً في حالة المخيمات الصيفية أو الشاليهات.

٣- مرافق خدمات المطاعم: ينبغي أن يقدم عدد من المطاعم والكافيهات والمقاهي في المناطق السياحية تسهيلات لوصول هذه الفئات إلى الخدمات السياحية، كتصاميم للأثاث لتمكين استخدامها من قبل اصحاب الكراسي المتحركة، تصاميم الأشرطة على ارتفاعات مختلفة، توفير قوائم مسموعة



ومكتوبة ومرئية للقراءة بسهولة، مع نوع من الحمامات للمعاقين. كما ينبغي على هذه المؤسسات أن تحمل علامات واضحة لتسهيل العثور عليها.

٤- المتاحف وغيرها من المباني ذات الأهمية السياحية: المتاحف وغيرها من المباني ذات الأهمية التاريخية والثقافية والدينية، التي تتوفر للزيارات السياحية، ينبغي ان تحل المشاكل التي يمكن مواجهتها من قبل الزوار من ذوي الإعاقة في حركتهم، من خلال توفير السلالم أو المصاعد، ويجب ان تأخذ المعلومات المقدمة بعين الاعتبار احتياجات الزوار الصم أو المكفوفين، وتحقيقاً لهذه الغاية، يجب توفير جميع المعلومات في أشكال صوتية أو مكتوبة عن طريق شاشات العرض. كما يستحسن وجود خدمات مناسبة للإعارة مثل الكراسي المتحركة أو غيرها من الأجهزة للزوار من ذوي الإعاقة .

٥- النزهات: يجب أن تتوفر حافلات النقل لمشاهدة المعالم الأثرية والأماكن السياحية على مترجمي لغة الإشارة للسياح الصم وضعاف السمع ومواد وصفية كالمطبوعات الإرشادية أو دليل لغة برايل في جميع مواقع الزيارة. كما يجب ان تكون قادرة على استيعاب السياح ذوي الإعاقات الجسدية ويجب تقديم كل المعلومات السمعية والبصرية وغيرها من المساعدات إلى المكفوفين والصم.



المبحث الثالث

تسويق سياحة ذوي الإعاقة

تعتبر سياحة ذوي الإعاقة سوقاً محتملاً بالنسبة لكل الأسواق السياحية في العالم، خاصة وان عدد الأشخاص قد فاق المليار شخص حسب الإحصائيات، وبالتالي يمكن العمل على استقطاب نسبة كبيرة من هؤلاء السياح وإدماجهم في الحياة العادية وتزويدهم بخدمات سياحية ترتقي إلى تطلعاتهم، وهذا ما تعمل لأجله الدول الأوروبية. والتجربة الفرنسية في هذا المجال خير مثال على ترقية سياحة ذوي الإعاقة ومحاولة تكييف خدماتها وعروضها السياحية مع هذه الفئة من السياح.

أولاً / الاهتمام بتسويق سياحة ذوي الإعاقة في العالم

تزايد الاهتمام بسوق سياحة ذوي الإعاقة في العالم وخاصة وأن فئة المعاقين في تزايد، والاهتمام بالمجال السياحي أيضاً في تزايد نظراً للأهمية التي تشكلها السياحة في اقتصاديات الدول. وبما أن التسويق السياحي يسعى إلى تحديد حاجات ورغبات جميع السياح ومحاولة إشباعها، وتطوير نوعية الخدمات، وضمان الاستدامة والتنافس، فهذا يعني أنه لا يمكن الحديث عن تسويق سياحي متكامل إن لم نسوق نوعاً آخرًا من السياحة يهتم بفئة ذوي الإعاقة .

وبعد القوانين التي تم سنها في مختلف الدول بهدف إدماج هذه الشريحة في المجتمع، أصبح من السهل توسيع نطاق الاهتمام بهذه الفئة. وفي هذا الإطار تعد الدول الأوروبية سباقة لترقية سوق سياحة ذوي الإعاقة والاهتمام بهذه الفئة من السياح، فأنشأت الشبكة الأوروبية للسياحة ذوي الإعاقة تحت شعار: لنعمل جميعاً لجعل السياحة في أوروبا متاحة للجميع.



أ- الشبكة الأوروبية لسياحة ذوي الإعاقة (ENAT) European Network for Accessible Tourism: أُسست هذه الشبكة في جانفي ٢٠٠٦ من طرف ٩ منظمات (سويدية، يونانية، إسبانية، ايطالية، برتغالية، استرالية، ايرلندية، بلجيكية، بروكسل) بدعم من الاتحاد الأوروبي، تفتح أبوابها لكل مشجعي سياحة ذوي الإعاقة الذين لديهم اهتمامات ويرغبون في التعرف أكثر على هذا النوع من السياحة، خاصة وأن هذه الفئة تقدر بـ(٢٥ %) من مجموع المجتمع الأوروبي. وتسعى هذه الشبكة إلى محاولة التهيئة لمقاصد سياحية أوروبية والمساهمة في تقديم منتجات وخدمات متاحة للجميع وأيضاً محاولة الاستفادة من الخبرات والتجارب في هذا المجال، ومحاولة منها للتعريف بالشبكة وبسياحة ذوي الإعاقة والترويج لنشاطات هذه المؤسسة تم إطلاق (ENAT Flyers) وهي مطوية تضم جميع المعلومات حول الشبكة.

ب- علامة (Accessi B) في كندا: هناك بعض التجارب في كندا التي تسعى إلى تسويق سياحة ذوي الإعاقة ، حيث تعد جمعية (Kèroul) من بين الجمعيات الرائدة في هذا المجال في كندا، حيث تعمل على تقديم خدمات سياحية في ٥ مناطق من بينها كيبيك ، ومن بين الوسائل الترويجية التي استعملتها لإيصال الفكرة ومنتجاتها هي مطوية (Accessi B).

ت- علامة صفر حواجز الإسبانية (barrera-cero): في إسبانيا يتم التسويق الإلكتروني على موقع <https://www.barrera-cero.com> (صفر حواجز الإسبانية) وهو موقع متخصص في سياحة ذوي الإعاقة.

ث- نشأت سنة ١٩٧٦م في الولايات المتحدة جمعية تطوير سياحة المعاقين ،Society for the advancement of travel for the handicapped، ومهمة هذه الجمعية جذب السائحين المعاقين للقيام بالنشاط السياحي ومحاولة إشعارهم أنهم كغيرهم من السائحين العاديين.



ج- اهتمت النمسا بسياحة المعاقين، فشكلت جمعية قطار الشمس للمعاقين، وهي تقوم بتنظيم رحلات سياحية للمعاقين بالقطار وتشارك مصر بحوالي ٣ أو ٤ معاقين سنوياً مع مرافق.

ح- العالم العربي وسياحة ذوي الإعاقة : لم تبد الدول العربية اهتماماً كبيراً بهذه النمط من السياحة، واقتصرت المساعي الرامية إلى استحداثه في بعض الملتقيات والمؤتمرات التي نظمت لتشجيع الاستثمار في مجال تهيئة مقاصد سياحية ترعى حقوق ذوي الإعاقة وتكفل استمتاعهم برحلاتهم. إذ نجد الملتقى الدولي الاول لتنمية سياحية ذوي الاحتياجات الخاصة في الشرق الاوسط الذي عقد في معرض السفر العربي سنة ٢٠٠٥، حيث دعا إلى توفير مزيد من المنشآت السياحية والترفيهية والبنى التحتية التي تلبي احتياجاتهم بتأمين خدمات الضيافة والترفيه:

❖ التجربة المصرية:

شهدت صناعة السياحة والسفر في السنوات الأخيرة ظهور شركات سياحية مختصة بتقديم برامج سياحية لذوي الاحتياجات الخاصة حصراً مثل شركة (مصر للجميع) (شركة ايجبت. فور. ال) المصرية التي تستقبل زبائنها من مختلف بلدان العالم، وتوفر لهم فرص ممارسة الهوايات مثل السباحة والغوص وصعود الجبال، بالإضافة إلى الخدمات الأساسية، ولقاء مبالغ إضافية تصل إلى (٣٠ %). بالإضافة إلى ظهور مشاريع سياحية مخصصة لذوي الإعاقة مثل المرسى الخاص بأسوان الذي يوفر كافة الخدمات لهم وعلى أعلى المستويات، شاملة نقلهم من المطار إلى المرسى بوسائل نقل مهيأة لهذا الغرض، وإسكانهم في فنادق عائم من فئة ٥ نجوم (اماركو). وكانت وزارة السياحة المصرية قد اصدرت تعليماتها عام ٢٠٠٦ ألزمت فيها الفنادق والمطارات والقرى السياحية بتهيئة واعداد (١٠ %) من غرفها الفندقية والمصاعد ودورات المياه من أجل ذوي الإعاقة .



وجاء في قانون الأشخاص ذوي الإعاقة المصري رقم ١٠ لسنة ٢٠١٨ / الباب السابع، ينص على:

• المادة ٤١: تلتزم الوزارة والجهات المختصة بالثقافة بإتاحة وتيسير مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في الأنشطة الثقافية والترفيهية والإعلامية، وتهيئة أماكن عرض وممارسة هذه الأنشطة بما يتيح لهم ارتيادها، وتوفير المنتجات الثقافية باللغات والوسائل المناسبة لكل إعاقة، وذلك بمقابل رمزي. كما تلتزم بتهيئة الفرص الكافية لتنمية القدرات الابداعية والفنية والفكرية لديهم وتشجيعهم عليها، ووضع الخطط والبرامج الكفيلة باكتشاف الموهوبين منهم، والاعتراف بهوياتهم الثقافية واللغوية الخاصة، ودعم الأنشطة الثقافية لهم ومعارضهم، ونشر اعمال المتميزين من مبدعيهم.

• المادة ٤٢: تلتزم الدولة بإتاحة وتيسير الأنشطة الرياضية والترفيهية للأشخاص ذوي الإعاقة، واتخاذ الاجراءات الكفيلة بتهيئة أماكن الرياضة والترويح بما يتيح لهم ارتيادها وتوفير الأساليب والوسائل التي تيسر حصولهم على فرص التدريب والمشاركة في الأنشطة المشار إليها، وتوفير العناصر البشرية المدربة والأدوات والملاعب الكفيلة بمشاركتهم في المباريات والأنشطة والمحافل الوطنية والدولية.

• المادة ٤٣: تلتزم الوزارة المختصة بشؤون السياحة والآثار بدعم وتهيئة البيئة الثقافية والمجتمعية والمكانية والتكنولوجية لتنشيط سياحة الأشخاص ذوي الإعاقة، والارتقاء بمستوى الخدمات السياحية المقدمة لهم في المحافل كافة والأماكن السياحية، بما يضمن تمكينهم من سهولة التمتع بهذه الأماكن وزيارتها من خلال تفعيل كود الإتاحة تكنولوجياً ومكانياً وثقافياً، وتدريب العاملين في مجال الإرشاد السياحي على لغة الإشارة واستخدام اللوحات الإرشادية بطريقة التواصل المناسبة داخل الأماكن السياحية، وتهيئة



العروض السياحية الفنية وعروض الصوت والضوء لتمتع الأشخاص ذوي الإعاقة بمشاهدتها وارتياحها، ودعم المهرجانات السياحية والفنية للأشخاص وذوي الإعاقة داخل مصر وخارجها.

- المادة ٤٤: تلتزم الجهات المختصة بالثقافة والرياضة بأن تخصص للأشخاص ذوي الإعاقة نسبة (٥%) من عضوية الجمعيات العمومية للهيئات العاملة في مجال الثقافة والرياضة.

❖ أمانة دبي:

وتعتبر من المناطق العربية التي أبدت اهتماماً بهذه التجربة عقب التوسعات التي عرفتها مطاراتها الدولية والخدمات التي أدرجتها ضمن خدمات فنادقها ذات (٤ و ٥) نجوم وتشكيل فريق خاص تحت أسم (رعاية) مهمته تطوير الخدمات التي يوفرها المطار وابتكار المزيد من التسهيلات لخدمتهم. واستضافت دبي فعاليات الملتقى الدولي الأول لتنمية سياحة ذوي الإعاقة في الشرق الأوسط في مايو ٢٠٠٥ على هامش فعاليات معرض سوق السفر العربي ATM، ويهدف المؤتمر إلى ابتكار خدمات وتسهيلات جديدة تناسب وهذه الشريحة من السياح من ذوي الاحتياجات الخاصة فضلاً عن الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة من جميع الجهات المعينة (المطارات، شركات الطيران، الفنادق، وسائل المواصلات، المطاعم، والمتاحف،...)، وكذلك إلى توجيه أنظار المستثمرين بتخصيص جزء من استثماراتهم في المشروعات السياحية والتجارية بمراعاة هذه الشريحة.

❖ التجربة الأردنية:

كما تم عقد الملتقى العربي الأوروبي لسياحة ذوي الإعاقة في الأردن في ٢٣ أكتوبر ٢٠١٣ بالتعاون مع الشبكة الأوروبية لسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة حيث تأتي بمثابة خطوة مميزة للتسويق السياحي وخدمة ذوي الإعاقة .



❖ الإجراءات العراقية:

أعدت وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية سياسة إدماج ذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة بالمجتمع في ٢٦/٥/٢٠١٩، جاء فيها:

تقوم وزارة النقل بتوفير باصات النقل الجماعي المحورة لتسهيل تنقل ذوي الإعاقة في بغداد والمحافظات وتوفير الخدمات الميسرة للمسافرين من ذوي الإعاقة في المطارات العراقية ومنها (كراسي متحركة متطورة بمواصفات جيدة، عجلة ناقلية {هاي لورد} بتقنيات حديثة، وضع علامات الدلالة والاسترشاد للمسافرين الصم، تدريب المعينين على لغة الإشارة، نشر لغة برايل في المطارات والمحطات ومرآب {كراج} سيارات النقل بما فيها السلامة الإرشادية داخل الطائرة، تعيين مترجمي إشارة للصم في المطارات، تسهيل حق السفر للأشخاص الصم، إجراء حملة تحوير محطات القطار لتكون ميسرة لذوي الإعاقة بكافة مرافقها ومعداتها ومدخلها بما فيها علامات الاسترشاد للصم ومجسات الاقراص الأرضية لسير المكفوفين).

ثانياً / التجربة الفرنسية في مجال سياحة ذوي الإعاقة

عمدت فرنسا على تطوير قطاعها السياحي بشتى جوانبه بهدف النمو بهذا القطاع، وبما أن فرنسا كغيرها من الدول بها اشخاص من ذوي الإعاقة قدر بـ ٢٠ مليون شخص. لم تغفل عن هذه الفئة بل قامت بإدماجها في المجتمع، واعتبرها المتعاملون في القطاع السياحي كفرصة تسويقية لها من المبادئ الإنسانية، وفي هذا الإطار تعتبر فرنسا من بين أولى الدول الأوروبية التي خاضت مجال سياحة ذوي الإعاقة وقد وفرت جميع متطلبات هذه السياحة في العديد من مدنها وأقاليمها بجعلها مقاصد سياحية متاحة لجميع شرائح السياح، خاصة بعد صدور القانون رقم ١٠٢ لسنة ٢٠٠٥ الهادف إلى مساواة حقوق الأشخاص من ذوي الإعاقة مع غيرهم من الاشخاص العاديين وعدم التمييز بينهم واعطائهم حق المواطنة.



١. الأنشطة المتخذة في إطار سياحة ذوي الإعاقة في فرنسا

شرح القائمون على السياحة في فرنسا بالتعاون مع قطاعات أخرى في تطبيق بعض الأنشطة واستحداث تقنيات لتمكين ذوي الإعاقة من الاستفادة من المزايا السياحية المقدمة، ومن ضمن هذه الأنشطة نذكر ما يلي:

أ- العلاج بالحيوانات الأليفة: هذا النشاط يعتمد على وضع وساطة مساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة متمثلة في بعض أنواع الحيوانات، وتقسم هذه الأنشطة إلى نوعين:

❖ العلاج بمساعدة الحيوانات: وهو نوع من السياحة العلاجية ووسيلة للتدخل العلاجي بواسطة الحيوانات، هذه الأخيرة تستعمل كمساعد للعلاجات التقليدية، وتلعب الحيوانات دوراً وسيطاً علاجياً بين الطبيب وذوي الإعاقة.

❖ التأهيل بمساعدة الحيوانات: تستخدم الحيوانات هنا لتحسين نوعية حياة الشخص من خلال زيادة الدافع للمشاركة في الأنشطة الترفيهية والتعليمية وهياكل التعليم البيئي والتأهيل فيما يسمى بالمزارع البيداغوجية.

ويختلف النوعان في كون العلاج يتطلب تعريفاً واضحاً للأهداف العلاجية والمقررة في المراحل المختلفة (أي قبل وأثناء وبعد العلاج)، في حين النوع الثاني لا يتطلب ذلك.

ب- العلاج بركوب الخيل: لا يختلف هذا النشاط عن سابقة إلا في نوع الحيوان المستخدم، حيث يقتصر هنا على الخيول، واستخدم الحصان لدعم مجموعة متنوعة من الأنشطة، كالرعاية، والعمل على الأرض، وممارسة ركوب الخيل، والاكتشاف، وحمل الأمتعة، كما يستخدم في التأهيل وإعادة التأهيل الوظيفي والعلاجات الطبيعية والنفسية. وعليه فإتاحة هذا النشاط في الهياكل العمومية الأساسية: الصحية، الاجتماعية، التعليمية، يجعلها تشارك في التدريب ودعم التكامل والتنمية البدنية والعقلية لفئة ذوي الإعاقة.



ت- كلاب ذوي الإعاقة والكلاب المرشدة: على خلاف الأنواع السابقة، تقوم جمعية تربية كلاب المعاقين على تدريب كلاب قادرة على مساعدتهم في الحياة اليومية، وتحريك الكراسي المتحركة، التقاط وتحريك الأشياء وإغلاق وفتح الأبواب وما شابه ذلك. والهدف هنا تعزيز الاستقلال الذاتي لهذه الفئة. أما الكلاب المرشدة فهي كلاب مدربة على توجيه الأشخاص ضعيفي أو منعدمي البصر والمكفوفين للتنقل، وتحتاج هذه الكلاب إلى تدريب خاص من طرف مدربين معتمدين من قبل الدولة قبل أن تمنح لمستعمليها، كل هذا في إطار القانون الفرنسي المؤرخ في ٣٠ ديسمبر ٢٠٠٥ والمتعلق بمراكز تدريب كلاب ذوي الإعاقة. ويمكن للكلب المرشد الدخول إلى أي منشأة عامة، ويجيز له الوصول إلى وسائل النقل، والأماكن المفتوحة، وكذلك إلى الأماكن التي تمارس بنشاط مهني أو تعليمي. بالإضافة إلى أن الكلاب معفاة من ارتداء كمامة. يستمر تدريب الكلب المرشد حوالي ١٨ شهراً، ولكن هذه المدة متغيرة وفقاً للسلالات والمهمات، في عمر (٢شهر - سنة) يتم وضع الكلب في الحضانة يتعلم فيها التعليم الأساسي: التواصل الاجتماعي تجاه الاطفال، حسن التصرف، الهدوء في كل الأوقات، النظافة، ثم بعد سن (السنة) يدخل في التعليم المهني خلال (٦ اشهر) هنا يتم تعليمه: تحديد العقبات على الأرض والثقوب والجداول والاعمدة، توقف الحافلات، تعليم احتياجات الشخص وجلبها مع الاتصال معه، البحث عن الأشياء وجلبها. ويتم تدريب الكلب المرشد ليكون على اتصال مع الحيوانات الأخرى من سن مبكرة. وكقاعدة عامة لا ينبغي ان يكون له رد فعل معين على الحيوانات الأخرى (القطط، الأرانب، الخيول، الأبقار، الطيور....).

ث- العلاج النباتي أو البستاني: المعالجة البستانية / النباتية تستخدم الممارسات النباتية والحدائق لدعم وتحفيز التنمية البدنية والعقلية لفئة ذوي الإعاقة، فهي تستخدم أيضاً كوسيلة لإعادة التأهيل، وتشتهر كندا وأمريكا وفرنسا بهذه الطريقة.



ج- رياضة ذوي الإعاقة : بعد التطورات الخاصة على السياحة الرياضية كان من الضروري إتاحة الأنشطة الرياضية لذوي الإعاقة ، في فرنسا تعمل الفدرالية الفرنسية لرياضة المعوقين على توفير الرياضات التنافسية والترفيهية واللجان الإقليمية والمواقع الرياضية وتحديد الإدارات وتكييفها حسب متطلبات عمل سياحة ذوي الإعاقة .

ح- الصيد لذوي الإعاقة: من الواضح أن الصيد هو نشاط يمكن أن يمارسه جل المعاقين على اختلاف درجة الإعاقة، وهذا يتطلب إتاحة نقاط الصيد لهذه الفئة وانتهاج وسائل حسية بسيطة والإشراف الكافي عليها. على سبيل المثال لابد من تقريب المسافات من مواقع الصيد لهذه الفئة واختيار المواقع بدقة نظراً لصعوبة نقل المعدات، وتقوم فرنسا بترتيب أماكن الصيد بالطوافات لهذه الفئة عن طريق الاتحاد المحلي لصيد السمك وجمعية (Handipèche).

٢. التقيد بمتطلبات العمل السياحي لسياحة ذوي الإعاقة في فرنسا

بهدف تحقيق أهداف تسويق هذه النشاطات السياحية، سعى القائمون في مجال سياحة الإعاقة إلى توفير جميع متطلبات سياحة ذوي الإعاقة ، ويمكن إيجازها فيما يلي:

أ- الإعلان والترويج: حيث تم اعتماد مواقع انترنت مكيفة وتراعي خصائص فئة ذوي الإعاقة ، تقدم هذه المواقع جميع المعلومات الخاصة بالأماكن المتاحة لهذه الفئة. وقبل اعتماد هذه المواقع رسمياً يتم اختيارها من طرف مجموعة من الأفراد من ذوي الإعاقة ، كل حسب الإعاقة أو الحاجة التي يعاني منها بهدف الحصول في الأخير على موقع انترنت متاح لهذه الفئة، حيث توفر للمكفوفين بأنظمة القراءة الحسية للنصوص (لغة برايل)، بالاعتماد على برنامج قراءة للشاشة يحول المعلومات إلى جهاز عرض يشغل بتقنية لغة برايل يمكن للمكفوف من الحصول على كافة المعلومات الخاصة باستقلالية



تامة، أما بالنسبة للمعاقين حركياً فيتم تزويدهم بشاشة لمس أو استعمال لوحة مفاتيح خاصة تعوض الفأرة، كذلك بالنسبة للمعاقين عقلياً الذين يعانون من عجز عقلي يمنعهم من تذكر وحفظ المعلومات بشكل كبير، فيتم وضع رسائل إعلانية قصيرة سهلة التذكر مع مراعاة أن تكون الكتابة واضحة وبتعابير دقيقة ومكاملة برسومات توضيحية بالنسبة لجميع هؤلاء الأفراد، وبالإضافة إلى مواقع الانترنت تقوم مختلف الهيئات المختصة في سياحة ذوي الإعاقة بإصدار مطويات تحوي كل المعلومات التي تحتاجها هذه الفئة.

وينص قانون ٢٠٠٦ والمعدل بقانون ٣٠ نوفمبر ٢٠٠٧ أنه عندما يتم تزويد الزوار والسياح بمعلومات عن طريق وسيلة التنبية المرئية أو الصوتية يجب أن تترجم وتفسر أيضاً للأفراد من ذوي الإعاقة، بحيث يجب أن تكون عناصر المعلومات الموفرة مرئية ومسموعة ومفهومة من قبل جميع الزوار والسياح باختلافهم.

ب- الموظفون والمرشدون السياحيون: سعت مختلف الفدراليات والنقابات بالإضافة إلى وزارة السياحة الفرنسية التنظيم دورات تدريبية خاصة بالأفراد الذين يكون لديهم اتصال مباشر مع السياح من ذوي الإعاقة، ويعد تخصص (استقبال السياح من ذوي الإعاقة) ضمن إطار التكوين للحصول على شهادة فني عالٍ في السياحة Brevet de Technicien Supérieur en tourisme كأحد أهم الأمثلة التي يمكن ذكرها في هذا الصدد. ومن بين التعليمات التي يتم إعطاؤها للأفراد عند تكوينهم ما يلي:

❖ أنه عندما يكون الشخص من ذوي الإعاقة برفقة شخص ما، لا تُوجه الحديث إلى الشخص المرافق وإنما إلى الشخص المعني مباشرة، وفي حالة ما إذا لوحظ أن هذا الشخص لم يستوعب جيداً فيتم توجيه الكلام لهما معاً بنفس الطريقة حتى لا يحس الشخص بالتهميش من جهة أخرى حتى يتمكن المرافق من شرحه له.



❖ عند التعامل مع الأشخاص الذين لديهم قصر في السمع، عدم التردد في استعمال الكتابة كوسيلة أخرى للتواصل مع هذه الفئة. كما يحبذ التكلم معهم بطريقة مفهومة دون رفع الصوت وعدم الاكثار من تحريك الشفاه.

❖ حسن التعامل مع الأشخاص المضطربين نفسياً أو عقلياً فهم قد لا يحسنون التصرف في مكان يعتبر بالنسبة لهم جديد كقاعة الاستقبال، وقاعة الفطور أو المطعم.

❖ حسن إرشاد المكفوفين إلى غرفهم وإلى مختلف المرافق باقتراح مساعدته باليد (يد المرشد) عوض رفع يد هذا الشخص مباشرة.

ت- متطلبات المرافق الجماعية: متطلبات المرافق الجماعية لذوي الإعاقة في فرنسا، هي:

❖ مواقف السيارات والمركبات: تم توفير أماكن خاصة بركن السيارات المتعلقة بذوي الإعاقة، وتخصيص طرق خاصة بهم لاستعمالها في تنقلاتهم المختلفة باستعمال الكراسي المتحركة أو أي وسيلة مساعدة أخرى، وتم نص كل هذا في قوانين تلزم المتعاملين في السياحة والعمران بالتنقييد بها، مع تحديد المسافات اللازم مراعاتها عند تهيئة هذه المرافق، كما يتم وضع إشارات خاصة تُعلم الجميع في الأماكن العمومية بتخصيص مكان معين لهذه الفئة. وينص قانون ٢٠٠٦ أن كل مكان مخصص لمواقف السيارات يجب أن يكون به مكان أو عدد أكثر خاص بفئة ذوي الاحتياجات الخاصة. يجب ترك مساحة عرضها ٣،٣٠م خاصة بذوي الإعاقة، بحيث لا يتم التعدي فيها على الرصيف أو حركة المرور، والأشخاص من هذه الفئة والذين يملكون سيارات تحمل الرمز GIC أو GIG^(١) أو سيارات

(١) GIC (Grand Invalide Civil) أو GIG (Grand Invalide de Guerre): يتم من خلالها التعرف على أحقية استعمال هذا الشخص الموقوف الخاص بذوي الإعاقة، وتم تعويض بطاقات تحمل هذه التعليمات ابتداء من ٢٠١١ ببطاقات أخرى هي البطاقات =



النقل العمودي للأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة، وهدفهم يمكنهم التوقف في هذه المساحات، كما ينص على ضرورة ترك ارتفاع يقدر بـ ١٥، ٢م في أماكن توقف سيارات هذه الفئة والمكيفة مع الكراسي المتحركة لهم.

❖ وسائل النقل: اعتماد وسائل نقل خاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، حيث قامت الجمعية الفرنسية للتقييس (AFNOR Association Francaise de Normalisation) بإعداد دليل إرشادي خاص بالنقل الموجه لذوي الاحتياجات الخاصة، حيث يسمح للفاعلين في القطاع أن يأخذوا بعين الاعتبار الحاجات الخاصة بهذه الفئة وطلعاتها، وشعور المؤسسات الناشطة في هذا المجال بمشكلة إتاحة هذه الوسائل لكافة المسافرين من عدمها. كما تخص تعليمات هذا الدليل وسائل النقل في الفنادق البرية، البحرية، مؤسسات الطيران والأماكن الخاصة بهم في المطارات وغيرها من أماكن تواجد هذه الفئة لاستعمال وسائل النقل، حيث أصبح مطارا اورلي ومارسليا متاحين للجميع، بهما كل التسهيلات والمرافق الخاصة بفئة ذوي الإعاقة، كذلك مؤسستا الطيران Ryanair و Air Franc أخذتا بعين الاعتبار مسالة إتاحة خدماتهما للجميع.

❖ المصاعد والسلالم الميكانيكية: يتم دائماً انجاز سلالم ثابتة عادة بجوار السلالم الميكانيكية تحسباً لاستعمالها من قبل بعض الأشخاص، أيضاً عادة ما يتم وضع جزء يبين للمكفوفين أنهم عند بداية السلم، كما يتم تزويد المصاعد الكهربائية بمنبهات صوتية وأخرى ضوئية مثلاً يتم إعلام الشخص بالطابق الذي يتواجد فيه عند وصول كل طابق.

❖ المراحيض والحمامات: توفير مراحيض وحمامات مزودة بكل وسائل الأنداز عند الحاجة، وأبواب سهلة الفتح والأغلاق.

=الأوروبية لركن سيارات ذوي الإعاقة ويتم الحصول عليها بعد تكوين ملف خاص وإرساله إلى الجهة المعنية بتسليم هذه البطاقات .



ث- متطلبات المرافق التسهيلية: لتنفيذ خطوات استراتيجية سياحة ذوي الإعاقة قامت الدولة الفرنسية باستحداث أماكن ومنزهات متاحة للجميع بما فيهم السياح ذوي الإعاقة حتى يتم تمكينهم من الاستمتاع بعطلتهم رفقة عائلاتهم وعدم عزلهم عن غيرهم من الأشخاص العاديين، فتم تهيئة أماكن جديدة مكيفة، كما تم إعادة تهيئة مناطق أخرى لتكون أكثر إتاحة من ذي قبل ومن بين الإجراءات المتخذة في هذا المجال نذكر:

❖ استحداث طرق خاصة بالدراجات الهوائية *Véloroutes* عامة الاستعمال ومتاحة لجميع الأشخاص وتكون بمحاذاة ما اصطلح عليه بالطرق الخضراء *Voies vertes*، وقد جاءت هذه المشاريع استجابة لمطالب التنمية المستدامة من جهة وكذلك استجابة لحاجة هذه الفئة من الأشخاص من جهة أخرى، هذه الطرق متواجدة عبر كافة الاقاليم الفرنسية.

❖ تهيئة معظم المدن الفرنسية بحيث أصبحت تحت طابع (مدن متاحة للجميع)، من بين هذه المدن مدينة نيس ومدينة باريس، حيث قامت وزارة السياحة بإعداد دليل إرشادي لسياحة ذوي الإعاقة خاص بكل مدينة يعرف الأشخاص ذوي الإعاقة بالمرافق المتاحة لهم ويسهل عليهم الحركة ويمكنهم من الاستمتاع. كما قامت جمعية معاقى فرنسا *Association des Paralysés de France* باعتماد دليل إرشادي آخر يحوي جميع المعلومات الخاصة بالمرافق والمدن المتاحة في فرنسا سمي بـ *Le calvados accessible*.

٣. إجراءات الحصول على العلامات السياحية لسياحة ذوي الإعاقة وتسويقها في فرنسا:

في إطار الاهتمام بالسياحة والأنشطة المتعلقة بها، ورغبة في مراعاة جميع متطلبات سياحة ذوي الإعاقة تم استحداث ما يسمى (العلامة الوطنية لسياحة



ذوي الإعاقة) التي تنظم جميع الاعمال المندرجة ضمن الاستجابة لحاجات السياح من ذوي الإعاقة ، والتي تلزم كذلك كل من اراد الحصول على هذه العلامة من المؤسسات المستقبلية للأفراد بمجموعة من الشروط التي تسمح لهم باستقطاب هذه الفئة وتحقيق مستويات عالية من الاشباع لها .

أ- المراحل التقنية لاعتماد علامة وطنية في سياحة ذوي الإعاقة في فرنسا حتى يتم اعتماد علامة وطنية لإتاحة الخدمات والمرافق يجب ان تمر به مراحل تقنية، هي:

- ❖ القيام بتشخيص يتعلق بالمواقع المتاحة باستعمال وسيلة قياس معرفة ومشاركة (الاستقصاء مثلاً).
- ❖ تحديد المعايير المعتمدة لمنح العلامة.
- ❖ تحديد الهيئة التي لها حق إصدار هذه العلامة.
- ❖ إعطاء صورة وشكل العلامة (التسمية، الشعار، والشروط الواجب مراعاتها عند الأنشطة الاتصالية).
- ❖ وضع قواعد وأدوات للرقابة والمتابعة.

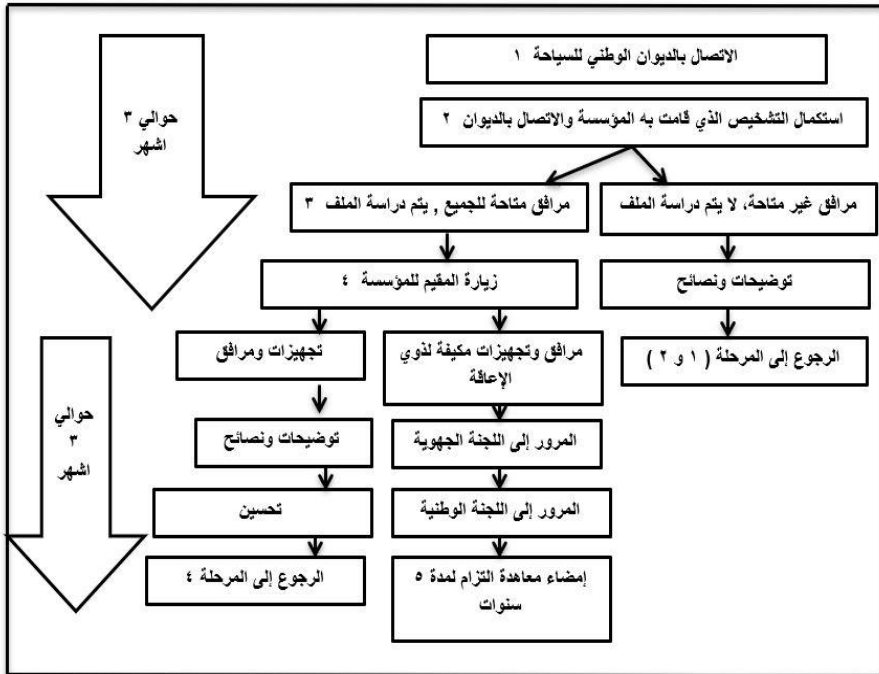
هذه المراحل تتبع بإجراءات ومراحل اخرى للحصول على العلامة بمساعدة الوزارة.

ب- إجراءات حصول هيئة معينة على علامة وطنية خاصة بإتاحة مرافقها السياحية.

حتى تتمكن مؤسسة ما من الحصول على علامة بإتاحة مرافقها السياحية تمر بالمراحل المختصرة في الشكل التالي. الذي يوضح المراحل والإجراءات الواجب اتباعها للحصول على علامة وطنية خاصة بسياحة ذوي الإعاقة،



والحصول على هذه العلامة هو أمر تطوعي من المؤسسة التي تريد تحسين وتطوير خدماتها في مجال سياحة ذوي الإعاقة ، حيث تكون البداية بأول مرحلة وهي اتصال مسؤول المؤسسة وإيداع طلب الحصول على هذه العلامة لدى الديوان الوطني للسياحة والتعرف على كافة المعايير الواجب توفرها في مؤسسته، ليقوم بتشخيص ذاتي يكون بعده ملف يتم تسليمه للديوان، وفي حالة ما إذا لم تستوف المؤسسة الشروط يتم تقديم بعض النصائح والتعليمات الإضافية ليحدد الملف، أما في حالة ما إذا استوفت المؤسسة الشروط يوضع الملف للدراسة ليتبعه زيارة مقيم من الديوان إلى المؤسسة، فإذا لم تستوف بعض التجهيزات والمرافق بعض الشروط يوجه المقيم نصائح وتوجيهات، في حين إذا ما استوفت الشروط يتم تمرير الملف إلى اللجنة الجهوية ثم الوطنية تم تسليم اعتماد لمدة ٥ سنوات.



شكل (٣-٣) خطوات الحصول على علامة خاصة بـ سياحة ذوي الإعاقة



ت- تسويق علامات سياحة ذوي الإعاقة

بعد دراسة حاجات وخصائص فئة ذوي الإعاقة، وبغية تحقيق أعلى مستويات الاشباع والدخول الفعلي إلى عالم سياحة ذوي الإعاقة تم طرح مجموعة من العلامات الوطنية في هذه المجال، تسعى إلى تثمين وتدعيم الأنشطة السياحية في هذا الإطار، هذه العلامات الوطنية انتشرت بشكل واسع في فرنسا على غرار علامة Handicap & Tourisme وعلامات اخرى، وقد تم الترويج لها بشكل مكثف لبناء تمركز قوي لهذه العلامات. وهي:

❖ العلامة Espace Loisies handisport: تحدد هذه العلامة مجموعة المؤسسات والهياكل التي تقدم خدمات ترفيهية مفتوحة على الأماكن الطبيعية، على غرار بعض الرياضات كالفرسية، ورياضة المشي الموجهة للأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يعانون من إعاقات حركية وبصرية، تنتسب هذه العلامة للفيدرالية الفرنسية المختصة في رياضة ذوي الإعاقة handisport، وتساهم هذه النشاطات الرياضية الترفيهية التي تنطوي ضمن هذه العلامة في ادماج هذه الفئة في الحياة الاجتماعية، وتنمي جانب السياحة الرياضية لذوي الإعاقة، والمؤسسات التي تحصل على حق العضوية في هذه العلامة تستفيد من زيادة نوعية نشاطاتها وتكون لها امكانية أكبر في تطوير مرافقها وتحسينها بحيث تستجيب لمتطلبات سياحية ذوي الإعاقة، كما تضمن هذه المؤسسات حصولها على دعم قوي من قبل الفيدرالية في ما يتعلق بالحملات الترويجية والاتصالية، أما الأشخاص الذين يمارسون أنشطة تقدمها هذه العلامة فبإمكانها الحصول على المعلومات اللازمة في مجال السياحة الرياضية والترفيهية.

❖ العلامة Accessib wed: عند الرغبة في الاستفادة من خدمات بعض المؤسسات التي تقدم خدمات في مجال سياحة ذوي الإعاقة يعمل الافراد أولاً



على البحث عن المعلومات المناسبة التي تمكنهم من المفاضلة ما بين مختلف العلامات والمؤسسات، ومن بين مصادر الحصول على المعلومات تعد مواقع الانترنت من اكثر الوسائل استعمالاً، ولكن هذه المواقع يجب ان تكون متاحة لجميع الأفراد بما فيهم المكفوفين وغيرهم من ذوي الإعاقة ، وحتى يكون الموقع متاحاً يجب ان يتوفر جهاز الإعلام الآلي للشخص على تقنيات وتكنولوجيا معنية منها:

❖ برنامج التركيب الصوتي (بحيث تكون المعلومات مقروءة بصوت آلي).

❖ لوحة مفاتيح قارئ وألة طباعة تشتغل بتقنية لغة برايل.

قامت شركة Brailenet سنة ١٩٩٧ بتطوير خبرتها في مجال المواقع المتاحة للجميع وإنشأت العلامة Accessib wed على المستوى الأوروبي وليس الفرنسي فحسب، تسعى إلى تحفيز وتكوين مصممي المواقع الإلكترونية وتزويدهم بمختلف الخبرات ومنحهم هذه العلامة بعد ان يستوفوا جميع الشروط وتحتوي مواقعهم جميع معايير موقع متاح للجميع، وإعطاء الاعتماد على اساس توفر ٩٥ معياراً وطريقة تقييمية حسب المستوى المختار (مستوى جيد من الإتاحة وسهولة الوصول، مستوى متوسط برونزي، مستوى جيد جداً فضي، مستوى ممتاز ذهبي).

❖ العلامة Eracert: هي العلامة الأوروبية الأولى لتصنيف المواقع المتاحة، وهي تسمح بتسهيل الاعتراف بالعلاقات المحلية بين مختلف الدول، وبفضل أعمال المواءمة والتنسيق على المستوى الأوروبي من قبل منظمات متخصصة في المواقع المتاحة وبدعم من المفوضية الأوروبية تم إعداد مجموعة من الوثائق المرجعية في مجال إتاحة مواقع الويب من سنة ٢٠٠٧ (توصيات دولية، منهجية التقييم وإجراءات الرقابة على المطابقة)، عند الرغبة في الحصول على هذه العلامة يتم الاتصال بالشريك المعتمد لها في أي دولة، وبالنسبة لفرنسا يتم الاتصال بمؤسسة Braille Net.



❖ العلامة الوطنية (السياحة والإعاقة) (Le Label national Tourisme & Handicap): بعد أن أصبح إلزاماً على كل مؤسسة أن تهيئ مرافقها السياحية وفق متطلبات سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة أصدرت العلامة Tourisme & Handicap وهي عبارة عن ماركة حكومية فرنسية، وضعت سنة ٢٠٠١ وتم اعتمادها سنة ٢٠٠٣ من طرف الوزارة المكلفة بالسياحة في إطار إتاحة العطل والرحلات للجميع وبهدف إدماج فئة ذوي الإعاقة في النشاط السياحي، تحدد المرافق والمواقع السياحية المتاحة لهذه الفئة بمختلف أشكال الإعاقة، وهذه العلامة تهدف إلى:

- تطوير وترقية عرض سياحي مفتوح للجميع ومكيف للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، تمنح لهم إمكانية السفر بمفردهم أو مع العائلة أو مع الأصدقاء. العلامة تغطي تشكيلة واسعة من الخدمات السياحية بالنسبة للإيواء، الاطعام، أماكن الترفيه، مواقع طبيعية، أماكن الاستقبال والاستعلامات السياحية، كما تمكن من إعطاء معلومات موثوقة فيما يخص هذه الخدمات.
 - استبق قانون إتاحة المرافق السياحية لـ ٢٠٠٥ حيث نص هذا القانون على ضرورة إدماج فئة ذوي الإعاقة، ويلزم كل الهيئات والمؤسسات أن تكيف خدماتها مع هذه الفئة قبل ٢٠١٥.
 - كما تهدف العلامة أيضاً إلى تعميق شعور المتعاملين في قطاع السياحة بضرورة الاهتمام بسياحة ذوي الإعاقة من خلال استقصائيات، دراسات، دورات تكوينية، معارض وملتقيات ومنشورات.
- وقد تم إصدار علامة أخرى هي Destination pour tous التي تعتبر تكملة لما جاءت به العلامة " Handicap & Tourisme " التي تم إصدارها في ٢٠١٢، تسعى هذه العلامة إلى ضمان جودة تنقل الأفراد ذوي الإعاقة غير كافة أقاليم الدولة الفرنسية .



وبهذا تعد التجربة الفرنسية من أنجح التجارب في مجال الاهتمام وتسويق سياحة ذوي الإعاقة، انطلاقاً من كونها تركز على جميع متطلبات العمل السياحي لسياحة ذوي الإعاقة إضافة إلى اعتمادها على أنشطة مجتمعية تصب في خانة مساعدة هذه الفئات على الاستقلالية الذاتية في تنقلاتها وفي حياتها اليومية وفي التمتع بالمنشآت السياحية وزيارة الأماكن الأثرية.

ثالثاً / سبل تفعيل سياحة ذوي الإعاقة

أصبحت الحاجة اليوم إلى تفعيل الحركة السياحية متعددة الاتجاهات، وخاصة سياحة ذوي الإعاقة من خلال:

١- التسويق السياحي

هناك العديد من الطرق التي يراعى تطبيقها من أجل الحصول على تسويق سياحي ناجح، هي:

- ❖ الخطة التسويقية: وضخ خطة تسويقية ناجحة تشمل على تطوير المنتجات السياحية، وإدخال التحسينات المناسبة، وتطوير الشركات السياحية وتحسين أدائها. وكذلك استخدام أدوات جذب مناسبة، والاهتمام بالشراكة العامة والخاصة، وإدارة العلاقات العامة، والتمويل والميزانيات، وغيرها من المواضيع التي تسهم في تنشيط الحركة السياحية. كما يجب وضع الخطط الكفيلة بالحفاظ على الجهود التسويقية من الضياع من خلال مواكبة التطور وجعله من الأولويات الهامة، إذ إن السائح يرغب في مشاهدة ذلك أو الإحساس به.
- ❖ الاهتمام بالخط الأمامي للمبيعات: يعتمد ذلك على اختيار العاملين في مجال المبيعات المتعلق بالنشاط السياحي، ويجب أن يكون اختيارهم دقيقاً ومتميزاً. إذ إنهم المسؤولون عن بناء العلاقات الأولى مع العملاء، ويتمتعون بالمهارة والخبرة، فضلاً عن المعرفة الكافية بأحوال المجتمع، ويمتلكون الإمكانيات التي تساهم في عملية الترويج والتعامل مع العملاء.



❖ الاهتمام بالخدمات والاحتياجات الأساسية للسياح: لكي يتم جذب الزوار أو السياح إلى موقع سياحي معين ، وتجنب العوائق والحوادث في رحلتهم. فضلاً عن إن التميز يجعل السائح قادراً على تمييزه والمقارنة بين المنافسين، لذا يتطلب الأمر تقديم خدمات فريدة من نوعها، تعمل كعنصر جذب.

❖ تحويل التحديات إلى فرص: لكل مجتمع تحديات تواجهه، لذلك يتوجب العمل على دراسة الكيفية التي يتم بها تحويل الجوانب السلبية إلى جوانب إيجابية، أو مواجهة التحديات بما تمتلكه المنظمات السياحية من الفرص التي لها القدرة على تذليل الصعاب والتحديات، والاستفادة من التقنيات المتطورة كأدوات ترويجية.

❖ المؤثر القصصي: استثمار الموروث القصصي والحكايات بما فيها الحكايات الشعبية التي ترتبط مع موضوع المنتج السياحي الذي يتم تسويقه، إذ يساعد ذلك على رسوخ الحكاية في ذهن السائح أو الزائر، فتولد لديه الرغبة على إقامة الرحلة السياحية أو تكرارها إذا ما تعلقت تلك الحكاية في ذهنية السائح، بل يحاول دائماً أن ينشرها بين معارفه وأصدقائه وزملائه، وهذا يشكل عنصراً ترويجياً للرحلة السياحية.

❖ العلامات التجارية: إن الاهتمام بالعلامة التجارية أمراً حاسماً في طريق النجاح في المجال السياحي، إذ إن العلامة التجارية هي أكبر بكثير من مجرد شعار بغض النظر عن المنافسة. فالعلامة التجارية هي الصورة المثلى أمام الجميع، كما وإنها تمثل القيمة التي تعبّر عن المجتمع.

❖ الإعلانات: تنفق معظم المجتمعات أموالاً طائلة في الحملات الإعلانية من أجل تنشيط حركة السياحة؛ فالهدف الرئيس من هذه الإعلانات هو جذب عملاء محتملين من خلال تصميم موقع سياحي متميز أو إعداد جيد.



❖ الاهتمام بالعلاقات العامة السياحية: تنفيذ حملة علاقات عامة محترفة، تساعد في بناء علامة تجارية، وبناء صورة ذهنية طيبة، فضلاً عن المكانة المتميزة.

❖ تصميم مواقع فعالة على الأنترنت: إن نسبة (٩٤ %) من المستخدمين للأنترنت يقومون بترتيب أمور الحجز والسفر داخل الفنادق المختلفة باستخدام المواقع الفعالة، ففكرة تصميم المواقع السياحية وادخال عمليات الجذب داخلها تساعد في النجاح والتواصل مع الجمهور.

وهنا؛ لا بدّ أن نشير إلى أهمية الأنترنت في الحملات الدعائية في العملية التسويقية، إذ أن تكنولوجيا الأنترنت تعدّ أداة مناسبة للترويج، فضلاً عن إنها تعمل على عرض وتوزيع الخدمات السياحية المتعددة والمتنوعة التي تحرص الشركة السياحية أو وكالة السفر على إعدادها إلى السياح، مع تقديم عرضٍ معلوماتي لتلك الخدمات. ويعتمد نجاح العرض على مقدار ما توفره تلك الشركات والوكالات من المعلومات الكافية والمناسبة والجذابة والقادرة على استقطاب السائح/الضيف، وبالتالي؛ تساهم في عملية تشجيع الأفراد على اتخاذ قرار الشراء للبرنامج السياحي أو الرحلة أو الخدمات السياحية الأخرى التي تقوم تلك المنظمات بعرضها إلكترونياً.

إن الترويج عن طريق شبكة الانترنت يعدّ أوسع نطاق وإمكانية للوصول إلى كل بلد وكل بيت في العالم، وسرعة إيصال المعلومة وسهولة بثها وإعلانها ويرجع السبب في ذلك إلى تزايد عدد مستخدمي شبكة الأنترنت في العالم بدرجة كبيرة جداً يصل إلى عشرات الملايين مما يجعل شركات السياحة والفنادق والطيران تتسابق على استخدام الشبكة للوصول إلى هؤلاء العملاء. مما يسهل اتخاذ القرار ويفتح أوسع الآفاق أمام حركة السياحة الدولية. ويساهم الأنترنت في عملية الترويج عن المنتج السياحي عبر النشر (النشرات المختصرة) والدعاية بكل أشكالها وأنواعها، وكذلك البيع المباشر وطلبات الشراء على الخط (on line).



وتحظى العملية الترويجية عبر الأنترنت على اهتمام واسع من لدى الشركات السياحية ووكالات السفر والمكاتب السياحية، ويرجع السبب في ذلك إلى إن عملية ترويج وتنشيط المبيعات عبر الأنترنت تحقق سلّة من الأهداف:

❖ التوسع في مجالات الترويج والتسويق والدعاية السياحية وترويج المبيعات من خلال إيصال كل مواقع الجذب السياحي والخدمات للمستهلك/السائح/الضيف ورسم صورة ذهنية لا تنسى.

❖ إعطاء فرص متساوية للمنافسة في السوق السياحي سواء في السياسة السعرية أو التميّز الخدماتي. إذ ساعد الأنترنت على توفير فرص متساوية في التنافس والانتشار من خلال الترويج على المواقع الإلكترونية.

❖ إن استخدام عناصر المزيج الترويجي السياحي يحتاج إلى ميزانية كبيرة لا تستطيع تلك المنظمات توفيرها، وبالتالي؛ القيام بحملاتها الترويجية عبر شبكة الأنترنت.

❖ تسمح شبكات الأنترنت في فتح قناة اتصال مباشر مع السياح من خلال الموقع الإلكتروني.

❖ يساعد الترويج عبر الأنترنت في إيجاد سائح بسرعة ويسر من خلال مواقع الويب أو الأنشطة أو المزيج الترويجي، ويحقق في الوقت ذاته الخدمة السياحية لمن يطلبها وبسرعة. إذ إن شبكة الأنترنت تساهم في إيصال المعلومات على مدار الـ ٢٤ ساعة وطيلة أيام الأسبوع دون تكاليف إضافية.

❖ يساعد الأنترنت في قياس مدى فاعلية عناصر الترويج من خلال التغذية العكسية وردود أفعال المستفيدين وطرح أفكار جديدة ومبتكرة ومباشرة من خلال الإجابة على أسئلة الاستبيان أو الشكاوى أو المقترحات أو استطلاع الرأي.

❖ كسب فرص تسويقية من خلال الحصول على معلومات وبيانات في وقت مناسب وكلفة أقل.



- وأما الأدوات الترويجية السياحية المستخدمة عبر الأنترنت فهي:
- ❖ الشبكة العنكبوتية العالمية (World Wid Web): من الشبكات الرئيسية الموجودة على الأنترنت، يُعبّر عنها البعض بالعربية بشبكة المعلومات العالمية أو الدولية، تستطيع المنظمات السياحية من خلال موقعها عرض خدماتها بمختلف أنواعها ولكافة شرائح المجتمع ومواصفاتها وأسعارها ونظم توزيعها وأساليب وقنوات الدفع الإلكتروني والتقليدي.
 - ❖ البريد الإلكتروني E-Mail: تسمح هذه الخدمة بإرسال واستقبال رسائل إلكترونية من وإلى جميع المشتركين في الشبكة عبر العالم، وبالتالي حلّ محل الاتصال التقليدي من هاتف وفاكس ورسائل بريدية.
 - ❖ مجتمعات ومكاتب السياحة الافتراضية: يتم التعرف على المكاتب السياحية ووكالات السفر والسياحة وشركات النقل عبر شبكة الأنترنت ومواقع الفنادق والمنتجعات السياحية، والخدمات السياحية وطريقة الوصول والحجوزات على الموقع الإلكتروني للفندق والترويج عن الخدمات والنشاطات والفعاليات السياحية لوكالات ترعاها جميع بلدان العالم.
 - ❖ محركات البحث والفهارس Search Engines and Indices: إن الدخول إلى هذه المحركات والفهارس وتزويدها بوصف جيد للمواقع السياحية ومكاتب السفر والسياحة وشركات الطيران وشركات النقل البحري والبري وسكك الحديد والحجوزات، فضلاً عن البرامج السياحية والرحلات والجولات بكافة المعلومات الخاصة بها وبأسعارها.
 - ❖ اختيار وسائل الإعلان المتنوع عبر الموقع الإلكتروني نفسه، والأخذ بعين الاعتبار محتوى الإعلان أي الرسالة الإعلانية أن تكون واضحة وذات ألوان جذابة وصور تعطي الجانب الأبهى للموقع.



❖ الأشرطة الإعلانية: تضم معلومات مختصرة حول المنظمة السياحية موقعها الإلكتروني، كما تحتوي على ارتباط يوصل إلى موقع ويب المنظمة أو يؤدي إلى تقديم تفاصيل أكثر حول موقعها الجغرافي وخدماتها، وهذه الأشرطة قد تكون متحركة أو ثابتة، وغالباً ما تكون ملونة، وتتضمن أشكالاً وصوراً مصممة في شكل رسالة موجهة للزائر.

❖ غرفة المحادثة Chatting room: تحاول المنظمات السياحية الاستجابة لطلب العميل بسرعة والرد على جميع أسئلته وتقديم المعلومات الخاصة بطلبه، لذا تعمل على إيجاد وسائل متعددة للاتصال بالسائح وتجاوره وتقنعه وتثير اهتمامه حتى لو في بيته عن طريق الأنترنت. ويقوم رجل الترويج أو المبيعات أو العلاقات العامة بإيصال الخدمات السياحية وإعطاء السائح المعلومات المطلوبة، والكشف عن مميزات جديدة للمنتج السياحي وخلق اتجاهات وسلوك إيجابي لدى الشخص الذي يجلس في (غرفة chatting) عن الأمر المطلوب وخدماته وتدعيم الآراء والمواقف الحالية الجيدة للشخص حول المنتج، وبناء علاقات طويلة الأمد بين الشخص والمنظمة والذي سيكون زبوناً مستقبلياً ومتوقفاً لبيعته الخدمات السياحية مستقبلاً. وغرفة المحادثة تحتمل أن يشترك فيها أكثر من شخص أو اشترك مجاميع حسب الموضوع أو الدولة أو اللغة.

❖ مواقع التواصل الاجتماعي: مواقع مثل (فيس، تويتر، واتساب....) وما يتوفر فيها من إمكانية المحادثة والاتصال.

٢- الوعي السياحي

أن ارتفاع معدل الطلب السياحي يرتبط بدرجة الوعي السياحي للمواطن وانعكاسات ذلك على وعي المجتمع سياحياً. لأن المواطن يتعايش مع زائري البلد، ويتماس وحوار معهم بما يعكس الجانب الحضاري الإيجابي للآخرين. فضلاً عن أن السائح يعدّ سفيراً لبلده وينقل كل مشاهداته داخل البلد إلى بلده



ويعبر عن مشاعره وانطباعاته الى مواطنيه. ومن أجل تحقيق ذلك تبرز الحاجة إلى الإعلام في مجال نشر الوعي السياحي في المجتمع، ويتأتى من خلال النشرات الإرشادية حول الوعي السياحي، وتوجيه البرامج الإعلامية الخاصة بالمعالم السياحية، وتحفيز روح المواطنة في المحافظة على السياحة البيئية ورعاية المواقع والمعالم التاريخية، وغيرها من المهام.

وينعكس دور المواطن في تشجيع السياحة من خلال التعامل مع السياح بطريقة إيجابية ولطيفة، والابتعاد عن محاولة استغلال السياح برفع الأسعار عليهم، أو ممارسة الغش في البيع لهم، فضلاً عن مسؤولية المواطن في المحافظة على نظافة الشوارع والمنتزهات والمواقع السياحية، والمشاركة في الأعمال التطوعية التي تشمل مساعدة السياح وتوجيههم وتنظيف المواقع السياحية للحفاظ على جمال البيئة التي تحيط بمنزله الخاص ثم مدينته بشكل عام، وتربية الأبناء على احترام السياح وعدم إزعاجهم.

ويستنهض هذا الأمر أيضاً من خلال تشجيع السياحة من قبل الحكومة في تقديم التسهيلات في إجراءات دخول السياح إلى المواقع السياحية ووضع الإرشادات المتعلقة بالشوارع والطرق وكل ما يلزم السائح لتسهيل وصوله إلى أي مكان يرغب به، فضلاً عن تعيين المرشدين السياحيين في المناطق السياحية والمكاتب السياحية؛ لمساعدة السياح على التعرف على أفضل المناطق السياحية في المدينة. وكذلك المبادرة في سنّ القوانين التي تحمي السائح من الاستغلال، وتأمين الحماية اللازمة لحرية التنقل للسياح.

٣- البرامج السياحية

تعمل الشركات السياحية على إعداد البرامج السياحية للراغبين في زيارة المدينة وفق ضوابط البرامج السياحية المعتمدة من قبل الشركات السياحية عموماً،



- فتقوم تلك الشركات بحملات دعائية وفي مختلف الوسائل الدعائية الممكنة عن
تضمين برامجها السياحية لزيارة معالم المدينة الأخرى، والعمل على:
- ❖ إطلاع السياح على معالم المدينة الإثارية والمعالم الأخرى.
 - ❖ تشجيع السياح على ممارسة بعض النشاطات في سياحة السفاري.
 - ❖ القيام برحلات الصيد للطيور والأسماك وغيرها.
 - ❖ إقامة المهرجانات الثقافية والفلكلورية والتراثية والمسرحية وغيرها في المناطق التراثية والإثارية.

الفصل الرابع

أهمية سياحة ذوي الإعاقة

المبحث الأول: الأهمية الاجتماعية لسياحة ذوي الإعاقة

المبحث الثاني الأهمية النفسية لسياحة ذوي الإعاقة

المبحث الثالث الأهمية الاقتصادية لسياحة ذوي الإعاقة

المبحث الرابع الأهمية الإعلامية لسياحة ذوي الإعاقة



تمهيد

تُحقق البرامج السياحية نمواً معرفياً وإدراكياً واجتماعياً وأخلاقياً وتعزز الثقة بالنفس لدى المعاق، وتزيد من مستوى تكيفه واندماجه بالمجتمع. فيتم دمج المعاق مع أقرانه عبر أنشطة ترويحية تنمي لديه أساليب التعاون والتعامل مع الآخرين وترفع من مستوى تقديره لذاته وتزيد في فاعليته للمشاركة الاجتماعية التي تخفف من مشاعر العزلة والاكتئاب والمشاعر السلبية التي فرضها عليه تخلفه الوظيفي.

فالترويج يعطي الفرص لصقل الاهتمامات، وترقية المهارات لدى المعاقين للسعي ضمن حياة صحية وجميلة تلك الحياة التي تحقق الإشباع والوجود المبدع الخلاق.



المبحث الأول

الأهمية الاجتماعية لسياحة ذوي الإعاقة

إنّ إعادة التوازن للمعاق وارتباطه مع الكل الاجتماعي يستدعي بذل جهد مجتمعي من المؤسسات ذات العلاقة بالتعاون مع أسرة المعاق عن طريق البرامج والخطط التربوية لتحفيز إمكانية المعاق ليتخطى الآثار الاجتماعية. ويوضح العالم برتشارد (Pritchard) أنّ الحياة الاجتماعية يسودها نوع من الترتيب والتماسك والاستقرار وهو الذي ينشأ عن تنسيق أنواع النشاطات الاجتماعية فكل فرد يمارس دوراً معيناً في الحياة العامة من خلال نسق اجتماعي وهو يختلف عن النسق الطبيعي لأن الأول نسق خلقي، كما أنّ من عوامل نجاح الترويج نزوعها إلى الفطرة الطبيعية للإنسان، فهي أنشطة لا تعترف إلى حد كبير بمكونات النسق الاجتماعي (social prestige) والوضع الاجتماعي (social position) وإن كانت مقيدة بالمعايير الاجتماعية (social norms) كالأخلاق والتقاليد إلّا أننا لا يمكن أن ننكر أنّ للترويج أبعاده الاجتماعية.

أنّ سياحة ذوي الإعاقة يمكن اعتبارها نظاماً اجتماعياً وإنّ هذا النظام مرهون بعوامل قد تجعل منه نظاماً مفككاً غير ناجح أو نظاماً ناجحاً وفي هذه الحالة تتجه السياحة إلى توحيد أجزائها وإلى تكييف نفسها كوحدة نسقية حضارية في هذا المجتمع. وتساهم هذا العوامل والاشتراطات على قيام الترويج السياحي كنظام اجتماعي ناجح للمعاقين لوجود هدف أو مجموعة أهداف واضحة في بناء شخصية المعاق. أنّ للأنشطة السياحية الخاصة بالمعاقين بعداً اجتماعياً لا يمكن تجاهله، فإنّ العلاقة الاجتماعية التي تنشأ بين الممارسين للنشاط السياحي من المعاقين تختلف بطبيعتها وفي تنشئتها عن أي نوع من العلاقات التي تقوم



بين الأفراد في المجتمع كالعلاقات الأسرية وعلاقات العمل، فعلاقة الأنشطة السياحية للمعاقين علاقة اختيارية تقوم على تشابه الرغبات والميول وتقارب الاتجاهات والنزعات.

إن الأنشطة السياحية للمعاقين تساعدهم على التفاعل والترابط والنضج الاجتماعي وكما تساهم في تنمية روح التنافس الشريف بين المعاقين وتخفيف وإزالة الفوارق الطبقية والعرقية والدينية بينهم . إن عوائد السياحة للمعاقين تتمثل في توفير مجالات الترفيه والمناخ النفسي والصحي الملائم للتعويض عن ساعات العمل واكتساب السلوكيات الصحيحة الجيدة إضافة لدورها الفعال بالنسبة لحياة أسر المعاقين، إذ يحتاج أفرادها إلى تبديل الجو التقليدي المليء أحياناً بالتوتر المشحون بهوموم الحياة المستمرة. لاسيما أن أسر المعاقين بحاجة إلى الترويح المستمر بسبب الإرهاصات التي تحدث داخل نظام العائلة لوجود معاق داخلها، فإنّ الترويح العائلي كفيل بزيادة العلاقة وترابطها بقوة بين أفراد الأسرة. إنّ المعاق بحاجة إلى الإحساس المستمر باهتمام المقربين منه ويتم إشباع تلك الحاجة عن طريق الترويح السياحي.

يمتاز المعاقون بتوفر وقت الفراغ الذي يعتبر حقيقة ملموسة وشيئاً ظاهراً ويعتبر مشكلة تحتاج إلى الدراسة والتفكير العميق والمعالجات الموضوعية. إنّ مشكلة الفراغ التي يعاني منها المعاق تتعلق بساعات فراغه اليومي وكيفية استثمارها وتتعلق بنشاطات الفراغ والإبداع المتيسرة له وعلاقتها بتطوير شخصيته وتحقيق ذاته وإنجاز أهدافه وطموحاته القريبة والبعيدة الأمد. إنّ سياسة الفراغ في المجتمع المتحضر تعتمد على المبدأ الإنساني الذي يطمح بتحويل وقت الفراغ إلى وقت ترويح وترفيه يستثمره الإنسان في تطوير قدراته وامكانياته الجسمانية والعقلية والمهنية.



إن الفراغ والترويح يتعلق بصورة مباشرة بالزمن وكيفية تقسيمه والاستفادة منه ويتعلق بالعمل والإبداع والخلق فالزمن كما يقول البروفسور الكسندر صولي يمكن تقسيمه على ثلاثة أقسام رئيسة هو زمن العمل وزمن الراحة وزمن الفراغ والترويح. وإذا ما قسم الوقت إلى هذه الأصناف الثلاثة استطاع المعاق استثمارها عن طريق المشاركة الجدية والفاعلة في أنشطة العمل والانتاج والخلق والإبداع وأنشطة التفكير والتأمل وسد الحاجات البيولوجية للجسم وأنشطة الترويح. فذلك يكون المعاق قد قطع شوطاً متميزاً في تحقيق طموحاته والاستفادة من فاعليته وطاقاته الظاهرة والكامنة.

إن الأنشطة السياحية و الترويحية للمعاقين تعمل على إعادة التوازن لما فقده المعاق أثناء فترة عملة أو التخلص من وقت الفراغ بممارسة الأنشطة الحركية والثقافية وغيرها من الأنشطة. إن ميل الإنسان إلى العمل وإهماله لميادين الفراغ والترويح غالباً ما يقتل لديه طاقته الجسدية ومواهبه العقلية، وهذا ما ينتج في النهاية من ضعف القابلية على العمل وتخلف قواه وإمكانيته المبدعة الخلاقة. لذلك ضرورة قيام المعاقين بالأنشطة الترويحية لأنها الطريقة المثلى في إعادة هيكلة المعاق بصورة صحيحة لتجعله عنصراً مؤثراً في المجتمع عن طريق إقامة العلاقات الإنسانية وزيادة الإنتاج والمشاركة في عملية التنمية الاجتماعية بدلاً من بقاءه في منزله ويتحول إلى عالة على أهله ومجتمعهم، وهذا لا يتم إلا إذا توفر المتخصصون في مجال الخدمة الاجتماعية والبرامج الترويحية البناءة، لوضع البرامج والخطط الترويحية المناسبة للمعاق لصقل المهارات والمعارف التي يمكن أن تعيد بناءه بصورة جديدة. وكلما كان البرنامج الترويحي كفوفاً كلما كانت النتائج مشجعة وسريعة في تغير الحياة الاجتماعية للمعاق. إن للبرنامج الترويحي تأثيراً قوياً وفعالاً للتمتع بوقت الفراغ الذي يعود على المعاقين بالمرح والسرور والحياة الطبيعية وهذا يؤدي إلى زيادة الروابط الاجتماعية بين المعاقين أنفسهم والمشاركين معهم بالنشاط الترويحي، فينمي لديهم الانتماء إلى الجماعة



الذي بدوره يؤدي إلى حب الوطن ويصبح التفاعل مع جميع أفراد المجتمع سهلاً وإنّ هذه الأنشطة تساعد المعاق على الاعتماد على النفس بقيامه بجميع الأعمال التي تتناسب مع قدراته لنجاح الرحلة أو المعسكر الكشفي، واكتشاف المواهب المختلفة في مجال الأنشطة الفنية والموسيقية.

إنّ الإعاقة تؤثر في قدرة الفرد على الاستمتاع بوقت فراغه والترفيه حيث تتطلب منه طاقات خاصة قد لا تتوفر فيه لذلك يجب أن يكون البرنامج السياحي ملائماً لقدراته البدنية والحركية، إنّ البرنامج السياحي السليم هو ذلك البرنامج الذي يساعد في إحداث تغييرات اجتماعية واضحة في حياة المعاقين من حيث الثقافة والتعلم والانتاج وقضاء وقت الفراغ وتحقيق الأنشطة الحركية وغيرها التي تحول المعاق إلى شخص منافس للأسوياء في الإبداع والابتكار وفي جميع مجالات الحياة.

أولاً / أنواع الأنشطة الترويحية والسياحية لذوي الإعاقة

١. الأنشطة الترويحية والسياحية الإيجابية: ومن أهم هذه الأنشطة:

أ- الأنشطة الثقافية والعلمية: إنّ الهدف من هذه الأنشطة هو زيادة المعرفة والمعلومات عن موضوع معين وتعميم الجوانب الثقافية والتربوية عند المعاق وإشباع غريزته بالاستطلاع التي تدفعه إلى معرفة ما يدور حوله.

ب- الأنشطة الرياضية: يحقق هذا النشاط متعة شاملة وقيمة في النمو العضوي والوظيفي للمعاقين وهذا ينعكس على سلوكهم الاجتماعي ويصبح إنساناً نافعاً لنفسه ومجتمعه.

ج- الأنشطة الفنية: تحقق الأنشطة الفنية نمو القابليات والإمكانات الفنية وتطورها عند المعاقين، إن تطور هذه الفنون لدى هذه الفئة تكون ذات تأثير إيجابي في حياة المعاق



د- الراديو والتلفاز: يعتبر الراديو والتلفاز الزائر الذي يدخل بيوتنا دون استئذان حيث يعد مسلياً، مريباً، مخبراً. إنّ معظم المعاقين يمتازون بتوفر وقت الفراغ الذي يقضيه المعاق في البيت فيكون الراديو والتلفاز من أهم الوسائل والنشاطات الترويحية لقضاء وقت الفراغ.

هـ- الأنشطة الكشفية: تعتبر الأنشطة الكشفية من الأنشطة الترويحية الإيجابية المهمة للمعاقين لذلك عملت الدول المتقدمة على إنشاء المعسكرات الكشفية على اختلاف أنواعها في بقاع مختلفة ريفية، و حضرية، و صحراوية. وقد أنشأت الدول المتقدمة معسكرات كشفية للمعاقين وتدار هذه الأماكن من قبل متطوعين لخدمة هؤلاء المعاقين، لهذا أصبحت الحاجة ضرورية ومؤثرة في كيفية ممارسته الأنشطة الترويحية للمعاقين نتيجة للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والعمرانية والسكانية. ومدى سعة الخدمات في هذه الأماكن لأجل خلق أجواء بعيدة عن ضجيج الحياة العصرية وازدحامها.

و- النشاط السياحي: يعتبر النشاط السياحي من الأنشطة الترويحية المهمة التي يمارسها أفراد المجتمع جميعاً ولاسيما المعاقين. إنّ أهمية هذا النوع من الترويج تكمن من خلال عملية انتقال الفرد من بيئته الاصلية الى بيئة أخرى قد تختلف عنها بالقيم والعادات والتقاليد وأساليب الحياة وتتم عملية التلاقح الاجتماعي عن طريق التفاعل بين مختلف الأجناس. مما يساعد على خلق مقومات تربية واجتماعية وثقافية كالاعتماد على النفس وتحمل المسؤولية والتعاون والالتزام بالمواعيد والتعامل مع الغير.

ز- الأنشطة الترويحية العلاجية: النشاط الترويحي العلاجي يقوم على فكرة تجمع الأفراد المصابين بمرض اجتماعي أو نفسي أو حالة عوق تحت إشراف رائد (مرشد) يشعر بما يشعرون فإنهم قد يصلون عن طريق الحوار المتبادل والمناقشات والتمارين التي تساعد على فهم مشكلاتهم ومن ثم معالجتها. ففي



الولايات المتحدة الأمريكية تستخدم جمعية الطب النفسي الأنشطة الترويحية لوقت الفراغ حلاً لكثير من المشكلات النفسية والاجتماعية.

٢. الأنشطة الترويحية والسياحية السلبية:

إنّ استخدام الأساليب الترويحية السلبية يكون ذا أثر سلبي وضار على المعاق خاصة والمجتمع بصورة عامة وإذا لم توجه جماعات أوقات الفراغ والترويح النشاطات وجهه صحيحة مخططة فإنه سيكون عاملاً مهماً لانتشار الجرائم والرذيلة وسيطرة الترويح التجاري المنحرف على أمزجة الناس. ومن هذه الأنشطة السلبية:

أ- الأندية الليلية: ويكون روادها من مختلف الأعمار والطبقات الاجتماعية ويمارسون فيها كافة الأنشطة والفعاليات الترويحية الهدامة لشخصيتهم، مثل القمار، الزنا، واحتساء المشروبات الكحولية والمخدرات.

ب- المراقص والملاهي: تهدف إلى ابتزاز الأموال وتحطيم القوى الجسدية، والعقلية والنفسية .

ج- التردد والتسكع في الأزقة والشوارع: هنالك الكثير من الفئات وخاصة الذين يتجولون في الأسواق دون هدف، والتسكع والوقوف في الأزقة والشوارع دون ملل لشغل أوقات فراغهم وممارسة الرذائل المضرة لشخصيتهم ومجتمعهم.

د- المقاهي: يقضي كثير من المعاقين أوقاتهم في المقاهي في لعب الدومينو وغيرها من الألعاب لقضاء الوقت وهذه لا تعود عليهم بفائدة اجتماعية أو عقلية أو حركية وتؤدي إلى إلحاق الضرر بهم وبمجتمعاتهم.

ثانياً / دور الأنشطة الترويحية والسياحية في نمو شخصية المعاق

إنّ حرص المعاقين على تخطي مرحلة الطفولة وبلوغ مرحلة الرشد ليست نزوة شخصية بل هو مطلب من مطالب النمو والارتقاء، وعملية الارتقاء النفسي والاجتماعي ليست نتيجة تحقيق للاستعدادات الفطرية الموروثة، وإنما هي عملية سرعتها وخط سيرها ومحتواها يعتمد على علاقة الفرد بالآخرين،



كالأسرة والجماعة والمؤسسات الاجتماعية المختلفة، وإن المعاقين بحاجة ماسة إلى البرامج الترويحية الإيجابية التي تضمن لهم نمو الشخصية آخذين بنظر الاعتبار عدداً من المتغيرات منها طباع المعاق وطبيعة العوامل المؤثرة في المجتمع الذي يعيش فيه ونوع الإعاقة، وهناك علاقة بين النشاط الترويحي وتنمية الشخصية في خلق الاتجاهات والابتكارات لدى الأفراد وتحقيق الإشباع الذاتي في مواقف عديدة. وخلق الشخصية الإيجابية التي تعرف كيفية الاستفادة من الخبرات التي تمر بها. ويمكن إيجاد آثار النشاط الترويحي على مكونات شخصية المعاق كما يلي:

١. أثر الترويح في النمو الجسدي للمعاقين:

إنّ النشاط الترويحي الحركي كالنشاط الرياضي يبني القدرة الجسمية للمعاق ويسبب التمارين العضلية يكسب الرشاقة والمرونة والقوة وزيادة التحمل ويحدث نوعاً من التوافق العضلي والعصبي ويعمل على تقوية أجهزة الجسم كالجهاز العضلي، والدوري، والتنفسي، وغيره، والارتقاء بروح الجماعة وتعويدهم على التعاون وحب الانتماء إلى الجماعة الذي يؤدي إلى حب الوطن. إنّ تقليل كمية الطاقة المبذولة مع القيام بالعمل بكفاءة واتقان ينمي ثقة المعاق بنفسه في مسيرة الحياة بنجاح ومتعة وتدفعه للعمل والنشاط وتجعله ينظر إلى الحياة بمنظار الأمل .

٢. دور النشاط الترويحي في النمو العقلي للمعاق:

للنشاط الترويحي دور فعال في تنمية التفكير وتجميع المعارف ومحاولة تفسيرها، إنّ ممارسة المعاق للنشاط الترويحي سوف يزيد لديه المكونات المعرفية وينمي لديه القدرة والتدبير.

٣. دور النشاط الترويحي في النمو العاطفي والوجداني:

إنّ المعاق يمارس النشاط الترويحي بصورة اختيارية فلذلك نجده ينجذب إلى النشاطات التي تعبر عن احتياجاته وتعتبر متنفساً للضغوط التي يتعرض إليها



في حياته اليومية، لذلك نجد المعاق متحمس لمثل هذا النوع من الأنشطة الترويحية لأنه يعبر عن رغباته ووجدانه العاطفي.

٤. دور النشاط الترويحي في تنمية الرغبات وال ميول الاجتماعية للمعاقين:

يحقق النشاط الترويحي رغبات وميولاً أساسية للمعاق ومن أهمها لذة الإبداع، وذلك عندما ينجح المعاق في تحقيق شيء من صنعه أو من جهده، كما يحقق النشاط الترويحي الصداقات والتعارف واكتساب الخبرات والمهارات التي تستمر مع المعاقين طول حياتهم.

٥. دور النشاط الترويحي في تنمية الأخلاق:

الأخلاق تمثل مجموعة السمات والاتجاهات والعادات التي تنظم حياة مجتمع ما، إنَّ الأنشطة الترويحية المختلفة تكون مؤثرة في بناء الأخلاق لدى المعاقين اعتماداً على نوع البرنامج الترويحي سواء كان إيجابياً أم سلبياً. إن أهمية الترويح في نمو الشخصية توجب الاهتمام بالتنمية الترويحية للمعاقين بما يجعلها ذات فعالية في أدائها الوظيفي التي تحدد ضرورتها الاجتماعية، إنَّ النشاط الترويحي نشاط حر فإذا لم ينظم ويوجه اختيار الفرد في ضوء قدراته وظروفه الاجتماعية والبيئية، يكون السلوك والعمل الترويحي لفئة المعاقين غير رشيد ولا تؤدي ممارسته بما يمكن أن يحققه الترويح من فاعلية في الحياة الاجتماعية للفرد والمجتمع. على الرغم من التغيرات التي طرأت على الأشخاص المعاقين إلا أن اتجاهات الكثير ما زالت غير واقعية وغير إيجابية، فالشخص المعاق مرغم على التعامل مع الاتجاهات السلبية ليتسنى له التمتع بأنماط الحياة التي يتمتع بها الأسوياء.



المبحث الثاني

الأهمية النفسية لسياحة ذوي الإعاقة

أولاً / الآثار النفسية للإعاقة

إنّ المعاق إذا انصرف للتفكير في إعاقته ازداد قلقه وتوتره وخوفه وشعوره بالنقص، مما يؤدي إلى انطوائه وعزله عن المجتمع. ويمكن استثمار أوقات فراغه بممارسة أنشطة ترويحية هادفة تؤدي إلى تخفيف المتاعب والضغط النفسي التي يعاني منها المعاق، والاحتفاظ بعلاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين. لذلك يعد النشاط الترويحي للمعاق جزءاً أساسياً في عملية التأهيل والدمج المجتمعي، فقد انتهى المؤتمر الدولي الثامن لرعاية المعاقين عام ١٩٦٨ بنيويورك إلى مجموعة من السمات ابرزها ما يلي:

١. الشعور الزائد بالنقص مما يعوق تكيفه الاجتماعي.
 ٢. الشعور الزائد بالحاجة مما يولد لديه الإحساس بالضعف والاستسلام لعوقه.
 ٣. عدم الشعور بالأمن و مما يولد القلق والخوف من المجهول.
 ٤. عدم الاتزان الانفعالي مما يولد لديه مخاوف وهمية مبالغ فيها.
- والخلاصة هي إنّ التوافق يتضمن حفظ التوتر الذي تستثيره حاجات المعاق. فإذا حدث خفض لتوتر المعاق بدون توريطه في توتر ذي درجة أزيد من الخطر اعتبر التوافق مرضياً. وإنّ جميع ما يقوم به المعاق من سلوك ما هو إلاّ محاولة ناجحة أو فاشلة لخفض التوتر وتحقيق التوافق المطلوب وسواء أكان التوافق ينشأ عندما تكون الأهداف ليست سهلة التحقيق أو تتحقق بطريقة لا يوافق عليها المجتمع، وكثير من جوانب سوء التوافق لا يحقق إشباعاً كلياً.



أذن سوء التوافق يمثل حالة عجز من جانب المعاق لتحقيق حل مناسبٍ لمشاكله وإرضاء ملائم لحاجاته ومن ثم يفشل من خفض توتره بدرجة مرضية. ويظهر سوء التوافق على المعاقين بمظاهر شتى بدرجات تختلف شدةً وعنفاً واستعصاء على الاصلاح أو العلاج. فقد يبدو بصورة انحراف بسيط لا يوصف بالشذوذ او في مشكلة سلوكية مثل العصبية أو العناد، السرقة، الكذب وقد يبدو أكثر عنفاً كالأزمات النفسية والانحرافات الجنسية والإجرام وأخطر ضروب سوء التوافق هي الأمراض العقلية (الجنون) تلك الحالة التي يصبح فيها المعاق خطراً على نفسه وعلى مجتمعه، فيجب عزله والإشراف عليه وعلاجه.

لذا تعمل الأنشطة السياحية لذوي الإعاقة، ما يلي:

١. العمل على رفع الكفاءة البدنية عن طريق ممارسة الأنشطة السياحية المختلفة.
٢. المساهمة في ممارسة حياة صحية افضل تعتمد اساساً على الفرد نفسه من خلال توجيه النشاط تحت اشراف المرشد السياحي.
٣. فتح المجال امام المعوق من اجل ممارسة حياة طبيعية أو قريبة من الحياة الطبيعية سواء كان بمساعدة أو بدون مساعدة.
٤. إتاحة الفرصة لإشباع الرغبات والحاجات السياحية في مختلف المراحل العمرية ومختلف الحالات المرضية وانواع الاعاقة.
٥. إتاحة الفرصة للمعاقين لاكتساب عادات اجتماعية ورياضية وصحية سليمة.
٦. إخراج المعوق من حياته الرتيبة الروتينية، وشغل وقت فراغه بصورة إيجابية هادفة بناءة.



ثانياً / أثر العائلة والمجتمع في الضغط النفسي للمعاق

هنالك مجموعة من الآثار وردود الأفعال العاطفية والسلوكية التي يتوقع أن تحدث لدى معظم الآباء والأمهات بدرجة أو بأخرى ولا بد التأكيد على ثلاث قضايا أساسية هي:

١. إنَّ الإعاقة قد تفرض على الوالدين تغييراً مهماً في مجرى حياتهم تقودهم إلى الشعور بالحزن الذي يختفي أحياناً ولكنه قد يعود ويظهر مجدداً وهذه المشاعر تمارس ضغوطاً نفسية على المعاق مما تعمل على جعله شخصاً ذا سلوك غير سوي. وهذا السلوك يظهر في تصرفاته الانطوائية وشعوره بالذنب والخوف والقلق وشعوره بأنه عبء على عائلته وقد ينمو هذا الشعور ويتطور إلى السلوك العدوانية.

٢. ان الإعاقة شيء غير متوقع وعندما تحدث تكون صدمة للوالدين والأفراد والعائلة ودرجة الصدمة تعتمد على درجة الإعاقة وقدرة العائلة على التحمل. فليس غريباً وجود معاق في العائلة يعتبر صفة لخطئ وتطلعات العائلة، ويعتمد هذا على درجة الإيمان بالقدر لوالدي المعاق وتحملهم لهول الصدمة.

٣. ان الإعاقة تشكل أزمة حقيقية لذلك تحدث ردود فعل نفسية قد تكون شديدة، وما ينبغي التأكيد عليه هو ان مثل هذه الأمور تبدو طبيعية. إنَّ الشعور بالصدمة والرفض والإنكار لكل غير مرغوب هي مشاعر طبيعية لأسر المعاقين. وينتاب الأسر الإحساس بالمرارة لوجود معاق في الأسرة لحرمانها من كثير من الأنشطة والحاجات الشخصية الذاتية التي تتمتع بها الأسر التي ليس فيها معاق، الأمر الذي يجعل الكثير منهم يعزف عن الاختلاط بالآخرين في المشاركات الاجتماعية. ففي إطار المنزل إنَّ احتياجات المعاق متعددة تفرض أعباء إضافية على الأب والأم والأخوة وهذا بدوره يؤدي الى نشوء



عائلة مشحونة ذات سلوكيات غير سوية مما يزيد الشعور بالذنب للمعاق وهذا الشعور يظهر في سلوكيات المعاق وفي ظل الضغوط الاجتماعية والاقتصادية التي تسيطر على الحياة الأسرية في الوقت الحاضر، فإن إضافة عضو معاق إلى أفراد الأسرة غالباً ما يؤدي إلى ارتفاع مستوى التوتر في الجو الأسري، وهذا التوتر في الجو الأسري سيكون له انعكاسات في سلوك المعاق. ساد اقتناع لدى الكثير من الأخصائيين لفترة طويلة من الزمن بأن أحد العوامل الأساسية في اضطرابات المعاقين يرجع إلى الأب والأم.

إن الآثار الاجتماعية والاقتصادية والنفسية التي تفرزها احتياجات المعاقين العلاجية والصحية والتربوية وغيرها غالباً ما تكون تكاليفها مرتفعة والتخطيط لها يحتاج إلى جهود جبارة ترهق ميزانية أسرهم والجهات ذات العلاقة في توفير تلك المستلزمات الضرورية وإنّ أي نقص في توفيرها يفاقم الضرر على تجاوز آثار الإعاقة، ويضعف رغبتهم في مواصلة الحياة وينعكس ذلك على أسرهم والمجتمع الذي يعيشون فيه. أن تلك الرؤى للوحدات الاجتماعية للمعاق وتراجع برامج الإصلاح وعدم توفير الخدمات لهذه الفئة كلها أسباب كفيلة بزيادة الآثار النفسية الضاغطة على المعاق لذلك وجد المتخصصون في مجال الرعاية والتأهيل على أن يطوروا مفهوم حديث للتأهيل فلم يعد التركيز على مساعدة المعاق في إعادة بنائه الداخلي بتقبل الواقع والتعامل معه، وإنما وسعوا في دائرة اهتمامه ومجالاته ليشمل تعديل البيئة الاجتماعية المحيطة به ليحقق التوافق المطلوب، ولم يعد التأهيل يسير باتجاه واحد (العمل مع الفرد المعاق) إنما يسير باتجاهين العمل مع الفرد المعاق، والعمل مع المجتمع الذي يعيش فيه المعاق فكما نحاول تأهيل المعاق علينا تأهيل المجتمع لتقبل المعاق. فنؤهل المعاق ليعود للمجتمع ونؤهل المجتمع ليحتضن المعاق لأنه ليس كل من لديه إعاقة يكون معاقاً، وإنما تحدث الإعاقة حينما يصبح أمام الفرد عوائق تمنعه من الاندماج في المجتمع.



ثالثاً / أثر البرامج الترويحية للمعاقين لتنمية الثقة بالنفس

أن حجم الضغوط النفسية التي يتعرض لها المعاق بسبب الإعاقة ذاتها أو الضغوط الاجتماعية بسببها، أصبح من الواجب التعرف على آثار الترويح للحد من تلك الضغوط النفسية. ويعرف العاملون في مجال الطب العلاجي والطب النفسي قيمة العلاج النفسي للأنشطة الترويحية. فاشترك المعاقين في أنشطة وفعاليات ترويحية بقصد العلاج تمكن المعاق من إزالة الضجر وتقليل عوامل القلق وتوفير فرص العلاقات الاجتماعية وتشجيع النشاط وتقليص العدوانية ومناهضة الكسل وتشير الدراسات إلى أن المعاقين الممارسين للأنشطة البدنية هم أكثر تكيفاً على المستوى الانفعالي من غير الممارسين للأنشطة البدنية لأنّ النشاط البدني يساعد على توجيه الاجتماعي للحياة أفضل توجيه. إنّ الترويح يولد الشعور بالاطمئنان وأهمية الذات فضلاً عن إيجاد الفرص للتعبير عن النفس وتمتية الثقة بها والقضاء على الخمول وعدم التمادي في أحلام اليقظة. إنّ الأنشطة الترويحية تعمل على سلوكيات النضج العاطفي للمعاقين من خلال مواقف معينة تنشأ أثناء ممارستهم الأنشطة الترويحية. الأنشطة الترويحية تساعد المعاقين على التخلص من كثير من المشاكل والضغوط النفسية التي يعاني منها المعاق سواء في مجال العمل أو مجال الأسرة، فضلاً عن التمتع بصحة جيدة من الناحية الجسمية والعقلية والنفسية. وهذا بدوره له أثره على قدرته في العطاء والإنتاج في مجالات الحياة المختلفة. ويحقق النشاط الترويحي الاستراحة والاسترخاء للمعاقين فيحقق التوازن في جسم المعاق والذي افتقد الشيء الكثير منه في العمل ويستطيع المعاقون الخروج من الوضع اليومي الذي يمتاز بالشد والتوتر بسبب الضغوطات النفسية للمجتمع والإعاقة على السواء. إنّ الهدوء والهواء النقي في الترويح يوصل المعاق إلى نوع من أنواع الانسجام وهو انسجام علاجي للتعب والتفكير اليومي. وعلينا أن لا ننسى الترويح الديني لما له أثر في



الراحة النفسية وتقوية الإيمان بالله والقدر واحتواء جميع الضغوط النفسية وتحويلها إلى مشاريع عطاء وإنتاج. ويصرف النقص الجسماني الذي يعاني منه المعاق ويبعث البهجة والسرور ويجد المعاق فيها التسلية والمتعة.

وكننتيجة لما تقدم فالأهمية النفسية لسياحة ذوي الإعاقة كما يأتي:

١. إن ممارسة الأنشطة الترويحية للمعاقين تولد لدى هذه الفئة الشعور بأهمية الذات بكونه عنصراً من أفراد المجتمع، وإن المعاق الذي لا يمارس الأنشطة الترويحية لا يعرف كنه ذاته وأهميته في مجتمعه.
٢. للنشاط الترويحي القدرة على كسر حاجز الخجل الذي ينتاب أغلب المعاقين ويعكر حياتهم، لابل قد يدخلهم النشاط الترويحي إلى ميادين الإبداع والابتكار.
٣. إن ممارسة الأنشطة الترويحية تنمي الثقة بالنفس لدى المعاق في تعامله مع مفردات الحياة جميعها وتسهل عليه إقامة العلاقات الشخصية التي تبعث السعادة في نفس المعاق.
٤. إن النشاط الترويحي المنظم هو أحد الأساليب المهمة في تنمية القدرة على التحكم بالمشاعر والتلقائية بالتصرف والشجاعة وغيرها من الصفات المهمة في بناء شخصية المعاق.
٥. إن ممارسة الأنشطة الترويحية من قبل المعاق كفيلة بالتخلص من المشاعر العدوانية التي قد تتملكه لأسباب متعددة تكون في مقدمتها إعاقة.
٦. يعمل النشاط الترويحي على تنمية المهارات والقدرات التعليمية لدى المعاق الذي بدوره يؤدي الى رفع مستوى الصحة النفسية والعقلية لديه.
٧. النشاط الترويحي للمعاقين يحدد من أحلام اليقظة ويمنع تماديها لدى المعاقين عن طريق ممارسة الأنشطة الترويحية وجعلها حقيقة وليست خيال.



٨. ينمي النشاط الترويحي للمعاقين كثيراً من السلوكيات الحسنة في المجتمع لهذه الفئة مثل التعاون، المنافسة الشريفة، حب الخير وغيرها من السلوكيات الحسنة.

٩. إنّ المتغيرات السلوكية للمعاقين التي تحدث بسبب ممارسة النشاطات الترويحية يكون لها الأثر الكبير في تحسين سلوكيات الأسر التي ينتمي لها المعاقون وهذا بدوره يؤثر إيجابياً على المجتمع بصورة عامة.

ولهذه المتغيرات النفسية تأثيرات في السلوك والتصرفات فيسعى إلى تحقيق وإشباع رغباته مما يزيد من الطلب السياحي كأن يسعى للحصول على الأموال لتحقيقها، فكلما كانت الحالة النفسية جيدة وخالية من المشكلات والاضطرابات أزداد الطلب على السياحة وممارسة الأنشطة الترفيهية وقضاء أوقات الفراغ، ومن هنا نستنتج أن للسياحة أهمية نفسية بالغة ومحفزة على ممارسة الأنشطة الترفيهية والسياحية للحصول على المتعة والراحة. فضلاً عن جوانب وأهداف نفسية أخرى ولعل أهم تلك الأهداف:

- ❖ تنمية الرغبة واستثارة دافعية الفرد نحو ممارسة النشاط الحركي.
- ❖ تحقيق السعادة لحياة الفرد والترويح لذاته.
- ❖ اتباع الميل للحركة أو اللعب أو الهواية الرياضية.
- ❖ تحقيق الاسترخاء والتوازن النفسي للفرد.
- ❖ الحد من التوتر النفسي والعصبي الناتج عن ظروف الحياة.
- ❖ تنمية مفهوم الذات.



المبحث الثالث

الأهمية الاقتصادية لسياحة ذوي الإعاقة

أن تأثير النواحي الاقتصادية كبير على النشاط الترويحي و بدوره يؤثر في الاقتصاد معتمداً على العلاقة بين وقت الفراغ والترويح. هذا بالإضافة الى الآثار السلبية التي يعاني منها المعاق مثل انقطاع الدخل أو انخفاضه ونفقات العلاج.

أولاً / الأيدولوجيات الاقتصادية السائدة

هنالك أوجه شبه واختلاف كثير بين أنشطة ومجالات الفراغ والترويح في دول أوروبا الغربية وتلك التي توجد في أوروبا الاشتراكية. فساعات العمل والفراغ والأنشطة الترويحية التي تمارسها الفئات العمرية المختلفة ومشكلات الفراغ أو الإبداع هي متشابهة في هاتين المجموعتين من الدول. لكن سياسة الفراغ والترويح في دول أوروبا الغربية تشرف عليها الدولة بالتعاون مع جهات القطاع الخاص. في حين تسيطر الدولة سيطرة كاملة على سياسة وأنشطة الفراغ والترويح في دول أوروبا الاشتراكية ولا يحق للمؤسسات أو منظمات القطاع الخاص التدخل في قضايا الفراغ ومجالات استثماره، وفي دول أوروبا الغربية تستقل أنشطة العمل عن أنشطة الفراغ. فالمعاق لا يمارس أنشطة ترويحية خلال ساعات الاستراحة في عمله في حين يستطيع المعاق في دول أوروبا الاشتراكية ممارسة أنشطة الترويح خلال ساعات العمل. فنرى إن أنشطة الفراغ والترويح في دول أوروبا الغربية تتميز بالتنوع والاختلاف بحيث تتناسب مع أذواق واتجاهات الأفراد خصوصاً الأغنياء والمتنفذين (كالطيران الفردي، ولعب القمار، وسباق الخيول، والمراهات عالية التكاليف، والانتماء الى النوادي الاجتماعية التي يسيطر عليها البرجوازية والطبقة المتنفذة في المجتمع). أما في أوروبا الشرقية فتمتاز الأنشطة الترويحية بالمشابهة



مع أذواق واتجاهات أغلبية السكان لاسيما المعاقين، ويشاركون بها مهما كانت خلفيتهم الاجتماعية والمهنية، ويوجد فيها الأنشطة الترويحية الجماعية التي تفضل على الأنشطة الفردية كالزيارات الجماعية للمناطق الأثرية والأنشطة الرياضية والفنية وغيرها من الأنشطة الجماعية.

نجد لدول أوروبا الغربية أنشطة فراغ وترويح متطورة ولها سياسة واضحة ومستقرة ترمي إلى تمتيتها وزيادة مردوداتها الاجتماعية والإنسانية، وتترك تلك الأنشطة آثارها الواضحة على أساليب حياة المعاقين وتحدد طبيعة فعاليتهم وأنشطتهم اليومية (الإنتاج، الاستهلاك، الترويح) وإنّ الأنشطة الترويحية في تلك البلدان لا تعتبر نشاطات جامدة روتينية تتخلل حياة المعاق بل تعتبر أنشطة اجتماعية متميزة تخضع للدراسة والبرمجة والتخطيط وتحتاج إلى مزيد من الجهود البشرية والطاقت التكنولوجية، والأموال الطائلة؛ لأن مسألة الفراغ تحتل مركزاً حساساً في الموازنات العامة للزمن في تلك الدول. الزمن الذي ينبغي أن يستثمره المعاقون في أنشطة العمل وأنشطة الفراغ استثمار جيداً يؤدي دوره في رفاهية المجتمع وطمأنينة المعاق وتطوير شخصيته والشعور باستقلاليتته ونجد الأدوار المتنامية التي تؤديها أنشطة الفراغ والترويح لأبناء دول أوروبا الغربية في كمية الأموال والاستثمارات الحكومية والأهلية التي تخصص لها. المواطنون بكافة انحداراتهم لا يعترضون على زيادة الضرائب المفروضة عليهم شريطة أن تنفق هذه الضرائب على تنمية وتطوير أنشطة الفراغ التي يمارسونها خلال أوقاتهم الحرة. أما دول أوروبا الاشتراكية فإنّ الدولة هي توجه وتنظم الأنشطة الترويحية بصورة مباشرة أو غير مباشرة. فأغلب المعاقين يمارسون أعمالهم ونشاطاتهم الوظيفية في مكاتب ومصانع ومزارع القطاع الاشتراكي.

ولغرض توجيه هذا الفراغ بالأسلوب الصحيح فقد تبنت الدول الاشتراكية تأسيس العديد من مشاريع الترويح كأثناء مراكز السياحة والاصطياف،



والملاعب، والمساحات الرياضية، المسابح الصيفية والشتوية، المسارح، السينمات، ودور الطباعة والنشر والمكتبات وغيرها. إنّ مؤسسات الترويج في المجتمع الاشتراكي لا تهتم بجني الأرباح المادية بقدر ما تهتم بسد فراغ المواطنين وتطوير شخصياتهم ونشر السعادة والألفة والمحبة والتعاون بينهم.

ثانياً / المشاكل الاقتصادية للمعاقين

تسبب الإعاقة في حدوث كثير من المشاكل الاقتصادية للمعاق وأسرته، إنّ النقص الجسماني الذي يعاني منه المعاق جعله أقل فرصة للحصول على العمل ومن ثم تدني وضعه الاقتصادي الذي لعب دوراً فعالاً في حدوث تداعيات تدفع بالمعاق إلى مقاومة العلاج والتأهيل. وبالتالي حدوث مشاكل صحية واجتماعية منشؤها من مشاكل اقتصادية أبرزها.

١. انقطاع دخل المعاق أو انخفاضه بسبب حالات الإعاقة التي تجعل المعاق أقل فرصة في الحصول على العمل مقارنة بأقرانه الأسوياء مما تخلق مشاكل وصعوبات حياتية له ولعائلته.

٢. بعض حالات تجعل من المصاب بها غير قادر كلياً، أي تفقده القدرة على الكسب، مما تزيد من اعتماده وتبعيته للآخرين، ومما يحرمه ذلك من تكوين عائلة مستقلة أو فقدان مركزه الاجتماعي.

٣. الأعباء المالية المترتبة من المصاريف والنفقات الباهظة لعلاج وتأهيل بعض المعاقين وخاصة إذا كان المعاق يحتاج العلاج الطبيعي باستمرار.

٤. ومثلما للإعاقة تأثيرات اقتصادية سلبية على المعاق وعلى أسرته فإن لها تأثيرات سلبية على المجتمع ككل (لاسيما إذا تركت دون معالجة علمية). فهي تفقد المجتمع أعداداً غير قليلة من أفرادها كقوى عاملة منتجة وتزيد من أعداد العاطلين من العمل في المجتمع ذات التأثير السلبي على النمو الاقتصادي للبلاد.



ثالثاً / العوائد الاقتصادية للترويج

تشمل الأهمية الاقتصادية لترويج المعاقين في دورها بالتأثير غير المباشر في رفع الإنتاج والإنتاجية للمعاقين الذين يمارسون الأنشطة الترويحية بسبب الدور النفسي والبيولوجي الذي تلعبه تلك الأنشطة في إعادة التوازن والهمة للمعاقين وتجعل عودتهم للعمل أكثر نشاطاً وقدرة وهذا بدوره سيؤدي إلى زيادة الإنتاج الذي يرفع المستوى المعاشي لهذه الفئة وعند ارتفاع المستوى المعاشي لهذه الفئة تفكر من جديد بممارسة النشاط الترويحي في حالة توفر أوقات الفراغ. أما الدور المباشر فإن توفير النشاطات والخدمات الترويحية تؤدي إلى زيادة فرص العمل في تلك الأنشطة والخدمات التابعة لها، مما يؤدي إلى توفير العوائد المالية للمعاقين.

ومما يزيد من أهمية وضع الاستراتيجية الشاملة لمعالجة مشكلة فراغ المعاقين هي زيادة ساعاتهم الحرة التي لا يعرفون كيفية استثمارها لصالحهم وصالح مجتمعهم الكبير. حيث تشير الإحصائيات الاجتماعية إلى إن الأوقات الحرة لدى المعاقين هي أكبر من غيرهم من الفئات.

وقد قامت معظم الدول الأعضاء في الأكسوا^(١) بتحديد حصص نسبية لتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة وهذا يعني إن وجود النشاط الترويحي والخدمة الترويحية يحتاج إلى يد عاملة وتكون نسبة من هذه العمالة هم من المعاقين. إن فرص العمل تعطي العوائد المالية للمعاق لتحسين أوضاعه الاجتماعية والصحية والاقتصادية وغيرها.

وفي الواقع نجد الخدمات الترويحية بحد ذاتها لها بعد استثماري قريب أو بعيد شأنها في ذلك شأن التربية وهو الناتج (القيمة الاقتصادية) للتربية، وأن

(١) الأكسوا. اللجنة الاقتصادية لغربي اسيا، منظمة تابعة للأمم المتحدة و تأسست ١٩ اغسطس عام ١٩٧٣.



الأنشطة التربوية لها قيمة اقتصادية عالية فليس صحيحاً أنّ المواهب الإنسانية تنمو وتتفتح مهما كانت البيئة غير مشجعة أو كانت التربية غير سليمة، لذا إن من المجدي وجود نظام تربوي كالتربية الترويحية وأنشطة وقت الفراغ بهدف العمل على اكتشاف وصقل المواهب الإنسانية ويسعى الى تحسين الأساليب لبلوغ هذه الغاية، حيث أنّ أكثر أنواع الاستثمار قيمة هي ما يستثمر في البشر. وهذا ما أكدت عليه الأديان السماوية وخاصة الدين الإسلامي الذي أكد على كون الإنسان هو أساس كل عملية تغيير في المجتمع والاهتمام به هي الخطوة الأولى للتنمية بصورة عامه، فلا تنمية بدون اعطاء الأولوية للمعاق لتحويله إلى عضو دافع لعملية التنمية بدل من أن يكون معوق لها.

ويمكن تلخيص الأهمية الاقتصادية لترويح المعاقين باتجاهين:

الاتجاه الأول / بما يؤثر على الدولة

١. إنّ ممارسة الأنشطة الترويحية للمعاقين تعمل على خلق طلب ترويحي وسياحي فعال لفئة المعاقين الذين ازداد عددهم في العالم بسبب الزيادات السكانية، والحروب والإرهاب. إنّ الاهتمام بهذه الأنشطة الترويحية والسياحية كفيل بتحسين الوضع الاقتصادي وتقليل الضغوطات على الصناعات الاستخراجية التي يعاني منها الاقتصاد .

٢. تكمن الأهمية الاقتصادية في الترويح بتعلم المعاق لكثير من المعارف والمهارات التي تساهم في إيجاد إنسان منتج أي التمكن من الاعتماد على النفس وهذا بدوره يقلل من حجم الدعم الحكومي.

٣. إنّ الأنشطة الترويحية تعطي للمعاق إعادة لما فقد من جهد فكري وجسدي أثناء عمله فيعود إلى عمله أكثر اندفاعاً ونشاطاً مما يؤدي الى تحقيق زيادة في الإنتاج وهذا بدوره يكون ذا مردود اقتصادي للبلد.



الاتجاه الثاني/ يخص المعاق نفسه

١. إنَّ النشاط الترويحي يخلق فرص عمل لأفراد المجتمع بصورة عامة وللمعاقين بصورة خاصة، إنَّ توفير فرص العمل للمعاقين ستحدث متغيرات في المستوى المعاشي .

٢. يروج النشاط الترويحي لكثير من الصناعات اليدوية الشعبية والفلكلورية التي يتخصص بها كثير من المعاقين وهذا بدوره سينعكس إيجاباً بتحسين للوضع المعاشي للمعاق وأسرته.

٣. الكثير من النشاطات الترويحية عندما يمارسها المعاق تعمل على رفع قدراته وقابلياته البدنية الأمر الذي يساعده في زيادة القدرة على العمل والتحمل وتعطيه المرونة وسهولة الحركة وهذا بدوره يجعله عنصراً منتجاً في المجتمع وهذه الإنتاجية ستحسن وضعه المعاشي. وتعمل الأنشطة الترويحية على التخلص من كثير من الإصابات الفيزيائية أو تجعلها أقل تأثيراً على المعاق وما تحمله من أجور لعلاجها.



المبحث الرابع

الأهمية الإعلامية لسياحة ذوي الإعاقة

الإعلام أحد أهداف الاتصال، ووظيفة هامة من وظائف العلاقات العامة، والإعلام عملية تهدف إلى نشر الحقائق والأخبار والأفكار والآراء بين جماهير مختلفة بواسطة وسائل الإعلام المختلفة، بطريقة موضوعية وواقعية بما يؤدي إلى تحقيق درجة مناسبة من المعرفة والوعي والإدراك لدى هذا الجمهور. ويعرف بأنه عملية إخبار وتزويد الناس بالأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة التي تساعد على تكوين رأي صائب في واقعة من الوقائع أو مشكلة من المشاكل، بحيث يعبر هذا الرأي تعبيراً موضوعياً عن عقلية الجماهير واتجاهاتهم وميولهم.

لقد اهتمت أجهزة الإعلام المسموعة والمرئية والمقروءة برعاية المعاقين بهدف تحقيق النوعية السليمة للأسر والمجتمع، ولتوضيح الأساليب المناسبة لكيفية معاملة المعاقين، ولتوضيح طرق الوقاية من الإعاقة ولطرح حاجات ومشكلات المعاقين والعمل على توضيحها إلى المسؤولين واقتراح الحلول لها.

لم يعد الإعلام في يومنا هذا فناً إنسانياً مخططاً وقائداً لعملية النشاط الفكري فحسب بل هو أداة سيكولوجية مهمة تسهم في التأثير في قناعات العقل البشري لأنها تتدخل بصورة متواصلة في صياغة المعلومات الإنسانية ولما كانت عملية الإعلام في جوهرها اتصال بين مرسل ومستقبل عن طريق استخدام وسائل إعلامية مختلفة ومتنوعة فإن تأثير هذه الوسائل أخذ بعداً كبيراً في حياة الناس أو الجمهور وعاداتهم وتقاليدهم، لذا فإن السياحة انتاج ديناميكي يصقل ويطور باستمرار فهنا علاقة واتصال وطيد بين الإعلام والسياحة؛ لأن كليهما يتوجهان



إلى الإنسان ويعبران عن حاجة المادة الروحية ومن هنا تظهر الأهمية الإعلامية لسياحة ذوي الإعاقة فالإعلام تعبير عن النشاط الفكري وخالق للتفاعل الاجتماعي بينما، السياحة تعبير عن النشاط العملي فالغرض من الأهمية الإعلامية لسياحة ذوي الإعاقة هو زيادة واستقبال عدداً أكبر من السياح ومن فئة ذوي الإعاقة إلى البلد ومن ثم زيادة حجم المبيعات وبالمقابل سوف يطلع السياح ذوي الإعاقة الوافدين الى البلد المزار على كل ما موجود في البلد من معالم تاريخية وحضارية وامكانيات اقتصادية وتقدم تكنولوجي.

فالإعلام السياحي هو شريان رئيس بشكل عام لسياحة ذوي الإعاقة إذ أنّ استخدام تقنيات الاتصال الجماهيري الحديثة صارت من أهم سمات العصر الذي نعيشه فقد صار استخدامها في مجال السياحة يتطلب مهارات متطورة وكبيرة في توجيه الرسائل الإعلامية عن سياحة ذوي الإعاقة والسياحة بوجه عام في البلد ولمختلف الجمهور الداخلي أو الخارجي .

فهناك علاقة وثيقة بين الإعلام والسياحة وغالبا ما يكون المفتاح لأي برنامج سياحي واضح هو وسائل الاعلام إذ تظهر أهمية الإعلام عن طريق المرآة العاكسة التي نرى عن طريقها أهم الإنجازات والتطورات السياحية في ذلك البلد، وكذلك استقطاب السياح المعاقين أنفسهم وسيلة إعلامية مجانية لنقل واقع التطور الموجود في البلد السياحي المزار إلى محيطهم من حيث اطلاعهم على معالم البلد الحضارية والتاريخية والإمكانيات المقدمة من الخدمات عبر تطور ذلك البلد تكنولوجياً وحضارياً.

كما أنّ من الأهمية الإعلامية لسياحة ذوي الإعاقة أيضاً تزويد السياح من فئة المعاقين والناس بصورة عامة بالأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة عن البلد السياحي وواقع السياحة فيه، وتزوير وتنقيف الجماهير والسياح بالمعلومات



الصادقة التي تناسب إلى عقولهم وترفع من مستواهم والتي تمتاز بالدقة والموضوعية والصدق لذلك يهتم المعاقين والسياح بوجه عام بالإعلام ويقبلون عليه؛ لأنهم يجدون فيه الصدق والفائدة المتحققة لهم وأشباهاً لحاجتهم وتلبية رغباتهم وتعريفهم وإعلامهم بالخدمات السياحية وأنواع السياحة في البلدان كافة .

مسؤولية وزارة الإعلام تجاه المعاق، ما يلي:

١. إعداد برامج عن الإعاقة بالاشتراك مع المعاقين أنفسهم.
 ٢. منع عرض أي فلم أو مسلسل يسيء إلى المعاقين أو يشوه صورتهم في المجتمع.
 ٣. إعطاء أهمية أكبر من قبل وسائل الإعلام لتغطية نشاطات المعاقين.
 ٤. التوعية الدائمة للوقاية من الإعاقة وأسبابها ومشاكلها.
 ٥. بث برامج توعوية حول مفهوم الإعاقة والمعاقين وكيفية التعامل معها.
 ٦. للمعاق الحق في مساحة إعلامية ثابتة تتوجه إلى حل مشاكلهم ومناقشتهم.
- كما تبرز الأهمية الإعلامية لسياحة ذوي الإعاقة لما تؤديه من وظائف وأهداف هامة للفرد والمجتمع وكالاتي:
١. تعلم الفرد أو أفراد المجتمع وتربيتهم وتوجيههم إلى الالتزام بعادات المجتمع وتقاليد وقيمه.
 ٢. تثبيت هذه القيم والمفاهيم والمحافظة عليها ومن ثم وجود نسق موحد لأبناء المجتمع كافة.
 ٣. المحافظة على النظام السياسي القائم عن طريق الترويج لفلسفة وإيجابيات هذا النظام .
 ٤. الترفيه والافئاع والتسلية.



٥. جمع الاخبار وتفسيرها والتعليق عليها للتأثير على الرأي العام.

٦. خدمة أفراد المجتمع عن طريق ما يقدمه من اعلان ودعاية وتوفير فرص العمل.

٧. اشاعة التفاعل بين أفراد المجتمع عن طريق طرح الافكار الخاصة بكل فرد والرد عليها من فرد آخر.

يضاف لهذا أنّ المسألة الإعلامية متصلة اتصالاً شديداً بحياة الإنسان ومرتبطة بمراحل تطوره ولصيقة لواجهات حياته الاجتماعية لذا فالمسألة الإعلامية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمراحل تطور الإنسان ضمن المجتمع وتكون ذات علاقة وثيقة بإفرازات كلّ مرحلة من هذه المراحل سلباً أو إيجاباً، لذا تظهر الأهمية الإعلامية لسياحة ذوي الإعاقة لكون الإعلام ركناً من أركان الحياة الديمقراطية ومظهراً من مظاهر التقدم والتطور الحضاري ووسيلة جوهرية من وسائل دعم ونشر السلام وعاملاً قوياً ودعامة متينة وركيزة مهمة في تحقيق مجمل خطط التنمية القومية.

وكما يشكل الجمهور (السياح من فئة ذوي الإعاقة) ركناً أساسياً وجوهرياً في العملية الإعلامية إذ تؤكد سيكولوجيا الإعلام إنّ المادة الإعلامية لا تكتمل إلا بتلقيها، أي لا يتم الإعلام السياحي إلا عن طريق استلام والاتصال أو تسلّم الجمهور من السياح الرسالة الإعلامية والمعلومات والحقائق عن أماكن القصد السياحي وعن السياحة بشكل عام .

إنّ لسياحة ذوي الإعاقة أهمية إعلامية وسيتم توضيحها وبيان دورها في الترفيه والتسلية وكما يأتي:

سياحة ذوي الإعاقة ماهي إلا عملية اتصال جماهيرية حيث أنّ الجزء الأكبر من مضمونها مكرس للترفيه والتسلية، إذ أنّ الترفيه يخلص الناس من



مشاق الحياة وصعوباتها وهو مفيد لتجديد النشاط والافكار عن طريق عرض البرامج الفنية والترفيهية المسلية والخاصة بالجمهور وبكافة فئاته العمرية . فلكل مجتمع طريقته في الترفيه والتسلية ولكل ظرف من ظروف الزمان المستوى المناسب له من مستويات الترفيه والتسلية.

وبما أنّ العملية الإعلامية تتم عن طريق المرسل والجمهور من السياح أو أفراد المجتمع كافة، لذا فإنّ وسائل الإعلام السياحي كثيرة ومتشعبة وكل منها لها نكهة سياحية ومنها:

١. الصحف: وتعد من أهم وسائل الإعلام السياحي المطلوبة وأقدم وسيلة إعلامية جماهيرية وتجذب الذين يرتفع مستواهم التعليمي وتجذب الشباب والشيوخ وكبار السن في المجتمعات الحضرية وهي أرخص وسيلة وتطرح موضوعات واخباراً مشوقة وتنقل اخباراً عالمية ومحلية وهي تنقل مختلف الاخبار للهروب من الملل ولقتل وقت الفراغ وتهتم الصحف بالموضوعات السياحية وتقردها لها صفحات خاصة للموضوعات السياحية.

٢. المجلات: وتعد من الوسائل الإعلامية السياحية المهمة وهي ذات شعبية كبيرة وتوضح وتشرح الحقائق كافة وهي مخصصة لكل الأفراد والفئات وهي تسهم في تقديم البحوث والمقالات والتقارير والاحصائيات عن الحركة السياحية العالمية وهي تلفت أنظار الجمهور كافة إلى المواقع السياحية عن طريق تعريفهم بالمنشآت واهدافها وبرامجها وإعلاناتها وفعاليتها.

٣. التلفاز: ويعد من الوسائل السمعية المرئية التي تكبر الصورة وتظهر أعماقها وأبعادها وتوزع الصورة بحيث يتيح لأكبر عدد ممكن من الناس مشاهدة الإعلان والدعاية والبرامج السياحية ويمتاز الإعلان السياحي في التلفاز بأنه يؤثر تأثيراً مباشراً وإيجابياً ويصل الى نفسية المشاهد بأسرع وقت ويعد الإعلان



التفازي ذا قيمة كبيرة بتعريفه المباشر للمواقع السياحية والعمل على كسب السياح لها.

٤. الملصقات: وسيلة سياحية إعلامية مهمة هدفها نقل فكرة معينة إلى الجمهور السياحي ويشترط أن تكون ذات معنى ومفهومة لإبراز أهمية المنطقة السياحية أو الموقع السياحي وجماله.

٥. النشرات والكتيبات: - وهي من الوسائل الإعلامية التي تتفوق في تأدية أهدافها على وسائل الإعلام الإلكترونية الضخمة والنشرة أهمية أكبر وأكثر فائدة عندما تكون كالكلام البليغ السهل الممتع إذ تمد السائح بالمعلومات والبيانات ونشر الحقائق عن المواقع السياحية.

٦. التقييم: والمقصود بها تلك النشرة التي تتحدث عن الموقع السياحي أو المرفق السياحي أي تعد الهوية الشخصية للموقع وتطبع على شكل كارت توضح ما موجود في المرفق السياحي أو الموقع السياحي من خدمات ونشاطات سياحية وبهذا تعد من الوسائل الإعلامية السياحية وتصدر السلاسل الفندقية الكبيرة التقييم الخاص بها وتقوم بتغييره كل سنتين أو ثلاثة.

وخلاصة؛ عن طريق الوسائل الإعلامية السياحية التي تم ذكرها يتم إعلام السياح المعاقين عن ما موجود من أماكن سياحية ومرافق سياحية تناسبهم وتمدهم بالمعلومات والحقائق والأخبار الصحيحة والطازجة وبهذا تهتم الدولة بفئة السياح المعاقين وتوضح لهم وتعرفهم بالخدمات الترفيهية والترفيهية التي تناسبهم وتعرفهم بمواقعها.

الفصل الخامس

المتغيرات المؤثرة

في

الطلب السياحي لذوي الإعاقة

المبحث الأول: المتغيرات الاقتصادية المؤثرة في الطلب السياحي لذوي الإعاقة.

المبحث الثاني: المتغيرات الاجتماعية المؤثرة في الطلب السياحي لذوي الإعاقة

المبحث الثالث: المتغيرات الجسمانية والنفسية المؤثرة في الطلب السياحي لذوي الإعاقة

المبحث الرابع: المتغيرات الطبيعية المؤثرة في الطلب السياحي لذوي الإعاقة

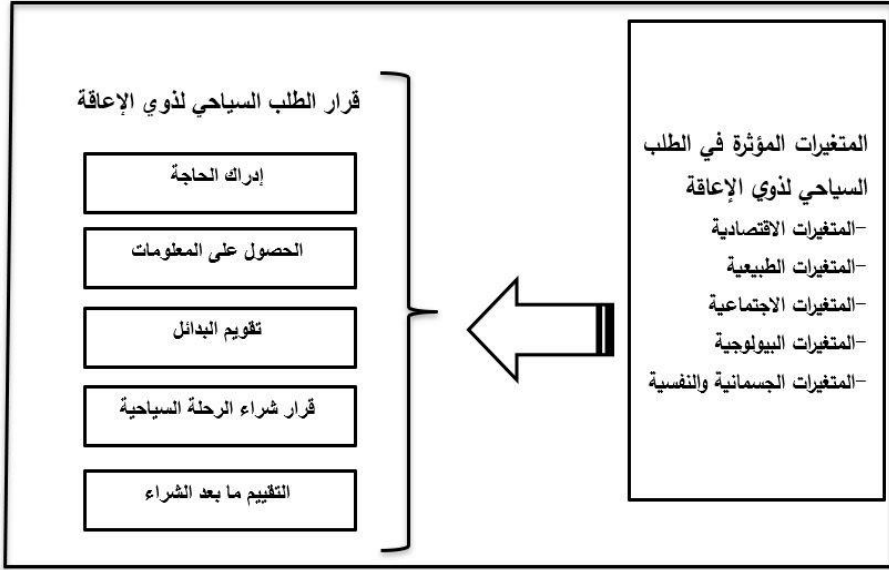
المبحث الخامس: المتغيرات البيولوجية المؤثرة في الطلب السياحي لذوي الإعاقة



تمهيد

السياحة كظاهرة اجتماعية ونفسية واقتصادية تتبلور في طلب الخدمات الترويحية والسياحية. إنّ السوق السياحي لا يمثل وحدة متجانسة واحدة، بل هي فكرة مركبة مكونة من عدة أسواق جزئية أو فرعية تعرف بشرائح السوق (وهي مجموعات من المستهلكين ذات خصائص سلوكية متماثلة) ومن هذه الشرائح شريحة ذوي الإعاقة. إنّ لهذه الفئة نفس الرغبات والأمنيات والدوافع التي يمتلكها الأسوياء وإنّ الإعاقة غير قادرة على طمس تلك الدوافع. إذا كانت السياحة للأسوياء هي الترفيه والترويح والتثقيف والاستجمام والاستشفاء وغيرها من الدوافع، فإن لدى المعاقين تلك الدوافع نفسها إضافة إلى دافع مهم وهو التخفيف من بقائهم فترة طويلة رهن الإعاقة ورهن الأجهزة المصاحبة لهم كالكراسي المتحركة أو الأجهزة التعويضية وغيرها.

إنّ علاقة الطلب السياحي بصورة عامة هي علاقات اجتماعية واقتصادية مزدوجة فيكون لها جانب شخصي في الرغبة على إشباع الحاجة وجانب موضوعي يتمثل في القدرة على الحصول على السلعة أو الخدمة. إنّ الطلب السياحي للمعاقين له خصوصيته فيتأثر بالعلاقات الجسمانية والنفسية للمعاق التي يكون لهما تأثير واضح في حجم الطلب السياحي لهذه الفئة، وعليه فإن على المنظمات أن لا تقيس عدد الراغبين بشراء منتجاتها، وإنما أيضاً تقيس عدد الأشخاص الراغبين والقادرين فعلاً على شرائها، وهناك متغيرات عديدة مؤثرة في الطلب السياحي لسياحة ذوي الإعاقة.



شكل (١-٥) المتغيرات المؤثرة على اتخاذ القرار عند السائح



المبحث الأول

المتغيرات الاقتصادية المؤثرة في الطلب السياحي لذوي الإعاقة

هناك العديد من العوامل الاقتصادية التي تؤثر على الطلب السياحي للمعاقين ومن هذه العوامل ما يأتي:

أولاً / السعر

السعر هو ما يدفعه المستهلك مقابل حصوله على السلع والخدمات ويعتمد قرار الشراء على نوع المنتج المقدم. أو هو تعبير عن قيم الأشياء التي يتم تبادلها في السوق. ويعرف بأنه كمية النقود المدفوعة لقيمة السلعة أو الخدمة التي يراد الحصول عليها وهو بهذه الحالة يعبر عن حالة التبادل للسلع والخدمات مقابل النقود. إن الطلب السياحي هو الأكثر تأثراً بالسعر. إن الكمية المطلوبة من الخدمة السياحية تعتمد على السعر الذي تباع به تلك الخدمة. وتؤكد النظرية الاقتصادية على وجود علاقة عكسية بين هذين المتغيرين أي التوقع بانخفاض الطلب على الخدمات السياحية إذا ارتفعت أسعارها والعكس صحيح عند ثبات العوامل الأخرى المؤثرة. إن معظم المعاقين يعانون من وضع اقتصادي متدن لذلك يكون للمتغير السعري للخدمة السياحية الأثر الواضح في حجم الطلب السياحي، وإن هذه العلاقة العكسية بين الطلب على الخدمة السياحية وسعر تلك الخدمة يمكن التعبير عنها بالمعادلة الرياضية الآتية:

$$ك = د(ث)$$

حيث ترمز:

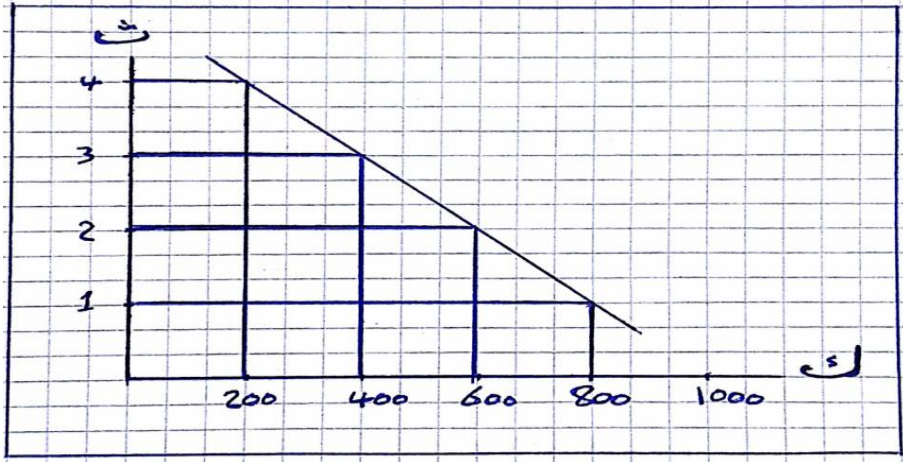
ك= الكمية المطلوبة من الخدمة أو السلعة السياحية (متغير تابع).

ث= ثمن السلعة (متغير مستقل).

د=العلاقة الدالية .



تحكم هذه العلاقة الصورة العكسية لثمن السلعة وبمعنى أن تغير المتغير المستقل والمؤثر وهو السعر نقصاناً سيؤدي إلى زيادة الكمية المطلوبة من المتغير التابع، كما أن تغير ذات المتغير المستقل بالزيادة سوف يؤدي إلى نقصان الكمية المطلوبة.



شكل (٢-٥) أثر السعر في الطلب السياحي لذوي الإعاقة

من خلال المخطط (٢-٥) يتم الاستنتاج بأنه عند السعر (٣) يحدث طلب مقدر بالكمية (٤٠٠) من الخدمة السياحية وعند انخفاض السعر أدى إلى زيادة الطلب على الخدمة السياحية وهذا واضح بالمخطط أعلاه إذ أنه عند السعر (١) تحقق طلب على الخدمة السياحية أكبر وهذا واضح عند الكمية (٨٠٠). إن للسعر تأثيراً على الطلب السياحي للمعاقين إذ كما نعلم أن معظم المعاقون يمتازون بانخفاض مستواهم المعاشي وأن زيادة السعر تكون ذات تأثير سلبي كبير على الطلب السياحي، كما أن في كثير الاحيان يحتاج المعاقين حركياً إلى مرافقين يساعدهم في كثير من احتياجاتهم ويرافقونهم إلى المناطق الترفيهية والسياحية وأن زيادة الأسعار سيجعل المعاق تكاليف إضافية تكون مؤثرة سلبياً على الطلب السياحي لهذه الفئة.



ثانياً / الدخل

يعتبر الدخل من أهم محددات الطلب، لذلك فإن الخدمات والسلع السياحية المطلوبة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بدخول الطالبين أو المستهلكين ولا نقصد بدخول المستهلكين تلك الكميات الكلية التي نطلق عليها تعبير الدخل القومي أو مجموع دخول عناصر الانتاج على مستوى النشاط الاقتصادي الكلي في فترة زمنية معينة، وإنما نعني مجموع القدرة الشرائية النقدية المتاحة والمخصصة أساساً للحصول على احتياجاتهم الاستهلاكية و الخدمات والسلع الترويحية.

ويمثل الدخل القوة الشرائية أي القدرة على الدفع التي يحتاجها المستهلك كشرط أساسي لتلبية الاحتياجات، أي لطلب السلع والخدمات التي يرغب الحصول عليها.

أما الطلب السياحي فيتحدد بدرجة كبيرة على مقدار الدخل وهذا ما نطلق عليه الدخل الصافي بعد دفع الضرائب والمستحقات الأخرى الذي يكون مخصصاً للإنفاق حصراً. لقد أكد علماء الاقتصاد أن الطلب السياحي يتأثر بصورة مباشرة بالدخل، وأن زيادة الدخل سيكون تأثيره إيجابياً على أنواع الأنشطة الترويحية. ففي بريطانيا كان معدل دخل الفرد السنوي حوالي (٥٧٦) جنيهاً عام (١٩٤٩) وكان معدل ما ينفقه الفرد على السياحة والترفيه يوازي (٢ %) من الدخل وعندما ارتفع معدل الدخل الفردي للفرد البريطاني الى (١٢٧٦) جنيهاً عام (١٩٧٢) ارتفع معدل الانفاق على السياحة والترفيه من الدخل الفردي الى نسبة (١١ %) من الدخل . أن العلاقة بين الدخل والطلب السياحي هي علاقة طردية ويمكن تصور هذه العلاقة بالمعادلة الرياضية الآتية:

$$ك = د (د)$$

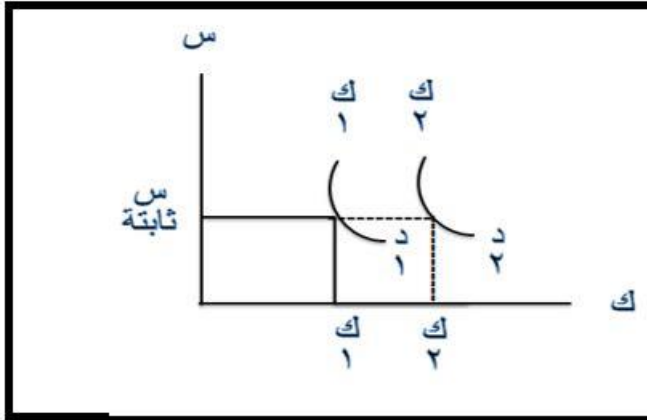
ك = الكمية المطلوبة من الخدمة أو السلعة السياحية (متغير تابع)

د = العلاقة الدالية

(د) يمثل الدخل (متغير مستقل)



إنّ كمية السلع والخدمات الترويحية المطلوبة (ك) هي المتغير التابع ترتبط بالمتغير المستقل (د) بعلاقة تبعية وتغير على افتراض بقاء جميع العوامل المؤثرة الأخرى ثابتة، فإنّ العلاقة بينهما طردية متزايدة وهذا يعني زيادة دخل المعاقين سيؤدي إلى زيادة السلع والخدمات الترويحية المشتراة من قبل هذه الفئة.



شكل (٣-٥) أثر الدخل في الطلب السياحي لذوي الإعاقة

من خلال المخطط (٣-٥) نجد العلاقة الطردية بين المتغيرات فعندما يكون الدخل افتراضياً صفرًا يكون الطلب على السلع والخدمات الترويحية صفرًا وإنّ زيادة دخل المعاقين سوف يؤدي إلى زيادة الكميات والخدمات السياحية المطلوبة من قبل المعاقين.

ثالثاً / الدعم الحكومي

يلعب الدعم الحكومي لفئة المعاقين دوراً كبيراً في التأثير على حجم الطلب السياحي لتلك الفئة، ويتجسد هذا الدعم بطرقٍ متعددة تختلف باختلاف السياسات الاقتصادية والاجتماعية للبلدان ونظرتها إلى فئة المعاقين. فمثلاً تتدخل الدولة لخفض الضريبة المفروضة على بيع الخدمة والسلعة السياحية وإنّ هذا النوع من



الضريبةِ يسمى ضريبة المبيعات التي تُعرَفُ بأنّها (قيمة نقدية تدفع على كل وحدة مبيعة، بصرف النظر عن سعرها والكمية المشتراة منها). وإنّ إلغاء هذه الضريبة أو تخفيضها سوف يؤدي إلى خفضِ سعر الخدمة أو السلعة السياحية الأمر الذي يساعد المعاقين في الحصولِ على الخدمة والسلعة السياحية لأن معظم المعاقين يعيشون في مستوى معاشي متدنٍ بسبب الإعاقة التي يعاني منها. وفي حالات أخرى يكون سعر الخدمة السياحية مرتفعاً بحيث لا يسمح للطبقة الفقيرة بالحصولِ على تلك الخدمات ومن ضمن الفقراء فئة المعاقين ، فتأخذ الدولة على عاتقها تخفيض أسعار السلع والخدمات السياحية لكي تضمن وصولها إلى جميع طبقات المجتمع والمعاقين من ضمنهم. وفي حالات أخرى تفرض الدول تخفيضات على السلع والخدمات الترويحية للمعاقين حصراً فتخفض سعر تذاكر السفر على وسائل النقل الوطنية كافة. أو تخفيض أسعار الدخول إلى مواقع الأنشطة الترويحية والسياحية، أو الدخول مجاناً للمعاقين. كثير من الدول تتدخل في تحديد المستوى الأدنى لأجور وظائف القطاع العام والخاص والمختلط وإنّ تحديد الحد الأدنى لأجور العاملين هو دعم لكل العاملين ضمنهم المعاقين الذين سيتمتعون بأجورٍ مناسبة تكفل الحياة الكريمة وما يزيد عنهما يمكن استخدامه في ممارسة الأنشطة الترويحية والسياحية، وهذا كله له دور كبير في زيادة الطلب السياحي لفئة المعاقين. إنّ الدعم الذي تقدمه كثير من البلدان لتوفير سيارات خاصة للمعاقين معفاة من الضريبة أو ضمن تسديد شهري مناسب كفيلة بتحقيق طلب سياحي كبير لفئة المعاقين. إنّ توفير أماكن خاصة للمعاقين على متن الطائرات والقطارات والسيارات وتخصيص أماكن خاصة لوقوف سيارات المعاقين وإيقاع أشد العقوبات لمستخدمي هذه الخدمات من الأسوياء. وتوفير المواقع السياحية الملائمة لذوي الإعاقة وتزويدها بأجهزة مساعدة ومتخصصين، كفيل بزيادة الطلب السياحي لهذه الفئة. ومن خلال ما تقدم نجد أنّ للدعم



الحكومي الأثر البالغ في زيادة حجم الطلب السياحي لفئة المعاقين، وإذا حدث العكس أي أهمل الدعم الحكومي لهذه الفئة سوف يؤدي إلى انخفاض الطلب السياحي والترويجي لهذه الفئة.

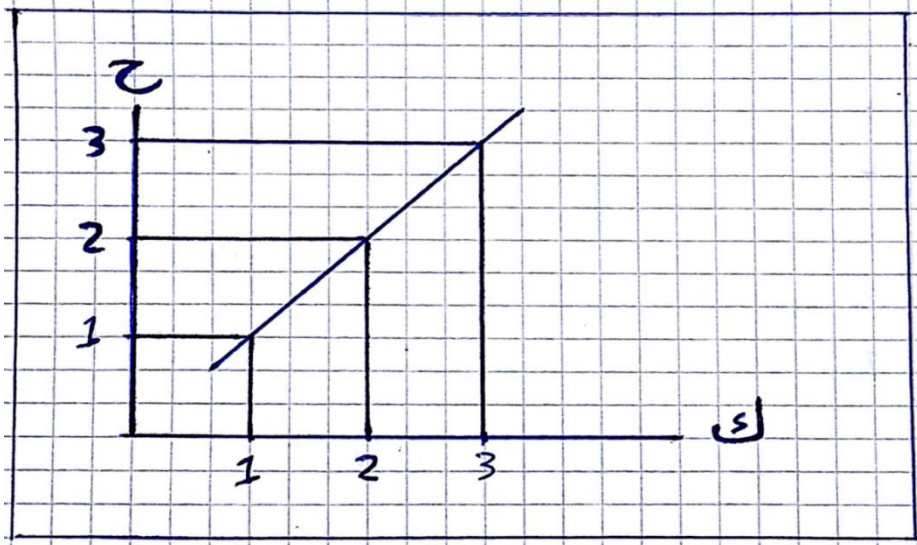
من خلال ما تقدم نلاحظ وجود علاقة طردية بين الطلب السياحي للمعاقين والدعم الحكومي ويمكن تمثيل تلك العلاقة بالمعادلة الرياضية الآتية:

$$ك = د(ح)$$

ك = الكمية المطلوبة من الخدمة أو السلعة السياحية (متغير تابع)

د = العلاقة الدالية

على افتراض أنّ (ح) يمثل الدعم الحكومي (متغير مستقل)



شكل (٤-٥) أثر الدعم الحكومي في الطلب السياحي لذوي الإعاقة

ومن خلال المخطط (٤-٥) نجد أنّ كمية الخدمة السياحية المطلوبة (ك) هي المتغير التابع الذي يرتبط مع المتغير المستقل (ح) الدعم الحكومي بعلاقة تبعية



وتغير طردي متزايد في حالة بقاء جميع العوامل المؤثرة الأخرى ثابتة. وهذا يعني أنّ زيادة الدعم الحكومي سيؤدي إلى زيادة الطلب على السلعة والخدمة الترويحية والسياحية كما مبين في المخطط.

رابعاً / نمط توزيع الدخل القومي

يتأثر الطلب الترويحي والسياحي للمعاقين بنمط توزيع الدخل القومي. إنّ أعداداً كبيرة من فئة المعاقين مازالت تشكو من البطالة والحرمان من مصادر العيش الكريم، بينما نجد أقلية تستحوذ على الجانب الأكبر من الدخل القومي، إنّ هذا الاختلاف في عملية توزيع الدخل كان له الأثر الكبير في حرمان فئة المعاقين من ممارسة الأنشطة الترويحية والسياحية. ولو حاولنا جدلاً وضع المعايير الصحيحة لتقليل الفوارق في توزيع الدخل القومي بين أفراد المجتمع بحيث تقل حدة التفاوت في الدخول لكان هنالك طلب كبير لنشاطات السياحة من قبل المعاقين. إنّ العدالة في توزيع الدخل القومي كفيلة بإحداث طلب سياحي كبير لأن الثروة ستوزع لشرائح واسعة من المجتمع ومن ضمن هذه الشرائح شريحة المعاقين، ولم يبق من هذه الشريحة من يتسول في الطرقات. إنّ التخمّة التي تعيشها فئة صغيرة هي على حساب جوع الفئات الأكبر ومن ضمنها فئة المعاقين. إنّ التوزيع العادل للثروة تضمن للمعاق حصوله على احتياجاته البيولوجية الأساسية وكذلك التفكير بممارسة الأنشطة الترويحية والسياحية في وقت فراغه.

خامساً / سعر صرف العملة

توجد في كل دولة من دول العالم عملة نقدية محلية تستخدمها داخل حدودها وهذا بدوره سوف يسهل عملية التبادل السلعي داخلياً، فمثلاً العراق يستخدم الدينار لبيع وشراء السلع والخدمات، والولايات المتحدة تستخدم الدولار، وبريطانيا الجنيه الإسترليني، وهكذا.



أن قيام التجارة والسياحة والاستثمار وانتقال رؤوس الأموال بين هذه الدول أظهر الحاجة إلى عملة دولية أخرى غير العملة المحلية، وهذا يتطلب إيجاد علاقة مشتركة بين هاتين العمليتين، وهنا فإن سعر الصرف الأجنبي هو سعر عملة دولة ما إزاء عملة دولة أخرى، وبعبارة أكثر تحديداً يمكن القول بأن سعر الصرف هو عدد الوحدات من العملة الأجنبية التي تعادل وحدة واحدة من العملة المحلية أو عدد الوحدات من العملة المحلية التي تعادل وحدة واحدة من العملة الأجنبية.

وكما ويقصد بسعر صرف العملة ثمن النقود والعملات الأجنبية بالنسبة للعملة الوطنية، أي عدد وحدات العملة الوطنية التي يستلزم دفعها لشراء وحدة واحدة من العملة الأجنبية أو عدد وحدات العملة الأجنبية اللازمة لشراء وحدة واحدة من العملة الوطنية، وفي مجال النشاط السياحي يؤثر سعر الصرف على السياحة الخارجية بالدرجة الأساس لان السائح الخارجي يمارس إنفاقه بالعملية الوطنية للبلد المزار التي سعرها مرتفعاً فإنه يقلل من إنفاقه ويحصل العكس عندما يكون سعرها منخفضاً وليس ذلك فحسب بل أن أعداد السائحين ومعدلات بقائهم تتأثر هي الأخرى بمستوى أسعار الصرف، وهذا يعني أن فرق سعر الصرف للعملة سوف يؤدي إلى تحديد مستوى الطلب.

فالعلاقة عكسية هنا إذ كلما انخفض سعر صرف عملة البلد المستقبل للسياح كلما زاد الطلب السياحي على ذلك البلد كما أنه من شأن انخفاض سعر صرف عملة البلد المستضيف للسياح، أن يجعل مدة الزيارة المقررة من قبل السياح تستمر لمدة أطول بالإضافة إلى زيادة معدل الأنفاق السياحي من قبل هؤلاء السياح، وقد يكون إجراء تخفيض سعر صرف العملة الوطنية عملية مخطط لها ومقصودة بهدف رفع مستوى الطلب السياحي وتنشيط دور السياحة في دعم ميزان المدفوعات والتجارة الخارجية، وقد يكون هذا الإجراء بهدف منافسة البلدان السياحية المجاورة لاستقطاب أكبر عدد ممكن من الطلب السياحي.



المبحث الثاني

المتغيرات الاجتماعية المؤثرة في الطلب السياحي لنوي الإعاقة

تؤثر المتغيرات الاجتماعية تأثيراً ملموساً على سياحة ذوي الإعاقة إذ أن لكل شخص معاق مجتمعاً وقيماً اجتماعية وبيئة اجتماعية خاصة به منحدرًا منها ولهذا فلكل متغير اجتماعي تأثيره على سلوك الفرد المعاق إذ يكون بمثابة وسيلة ضبط اجتماعي، وتقويم ذلك السلوك لما ينسجم مع المجتمع الذي يعيش فيه المعاق ضمن مفهوم الرقابة الإنمائية أو ضمن المتغيرات الاجتماعية التي قد تسمح أولاً للمعاق بممارسة الفعاليات والانشطة السياحية والترفيهية او احيانا يتمتع المسن عن الممارسة بسبب الشعور بالخجل والسخرية من أفراد المجتمع الآخرين. وتشمل المتغيرات:

أولاً / التحضر

يُصَدُّ بالتحضر هي الدلالة على إتمام عملية من عمليات التغير الاجتماعي وتتم عن طريق انتقال أهل الريف أو البادية إلى المدينة وإقامتهم في مجتمعها المحلي ومن ثم يكتسبون تدريجياً أنماط الحضر فإذا تم لهم امتصاص الأنماط الحضرية قيل إنهم تكييفوا حضرياً أو بمعنى آخر تحضروا، اي تحولت أساليب معيشتهم إلى طريقة أهل المدن وقد يحدث التحضر على عكس ما تقدم كأن تغزو الأساليب الحضرية الريف وقراه بأي صورة من الصور فينتج امتصاص لقيم وأنماط الحضر من قبل مجتمع الريف، ويعرف التحضر بأنه ظاهرة اجتماعية تنعكس في عملية الانتقال الجغرافي لسكان القرى والارياف من الأقاليم الريفية إلى الأقاليم الحضرية ثم الاستقرار والتطبع بالعادات والتقاليد والقيم والمقاييس واسلوب الحياة لسكان المدن وبهذا فهو ظاهرة اجتماعية تتصل بالتغير



الاجتماعي . ويرى علماء الاجتماع أنّ عملية التغيير في الاتجاهين تسير في عصرنا الحالي بسرعة فائقة تفوق أي عصر من العصور التي مرت بها البشرية. وإن السبب يعود الى الارتباط بين التحضر والتصنيع حيث فسح التصنيع المجال الكبير للهجرة من الريف والبادية باتجاه المدينة وكذلك تعدد وتنوع وسائل النقل والاتصال بين الريف والمدينة وظهور الإنترنت الذي جعل العالم قرية صغيرة فسهل عملية الاتصال وانتقال المعلومات بين الحضر والريف .

الأمر الذي سهل عملية الغزو الحضري للريف، وهناك مصطلح يسمى درجة التحضر ويقصد به نسبة سكان المدن لمجموع سكان المجتمع وإنّ هذه النسبة تأخذ بالزيادة بسبب التضخم الحضري على حساب الريف وهذه الزيادة الحضرية يطلق عليها (النمو الحضري). تمثل المدن الحضرية مدناً كبيرة في عدد سكانها وتنوع أجناسها والمستوى الاقتصادي لأفرادها، أضف إلى ذلك تنوع الحياة وأسلوب المعيشة فيها، وتمتاز بتطورها التكنولوجي الذي يعتبر من أهم العوامل لزيادة النمو الحضري متجسداً بالوسائل التكنولوجية في مجال الصحة والصناعة والنقل والسياحة وغيرها. إنّ لهذا التطور الأثر الأكبر في حياة المعاق من حيث معيشتهم وتنقله وعمله وممارسته الأنشطة الترويحية والسياحية.

وتعتبر المدينة مركزاً للنشاطات البشرية والسكانية ومن هذه النشاطات النشاط السياحي، إذ إنّ نشاط الترويج والفراغ متوفر بالمدينة أكثر من القرى والأرياف بسبب الزيادة السكانية مما يؤدي الى زيادة الطلب على الخدمات السياحية ، وفي الدراسات الاجتماعية الحضرية ينصب الاهتمام إلى دراسة السمات والخصائص الاجتماعية التي تنظم العلاقة وتتحكم بسلوك الأعضاء المنتمين للمدينة، بحيث أصبحت للمدينة خصائص تتميز بها وهي كما يلي:



❖ غالبية السكان في المدينة يمارسون أعمالاً صناعية وتجارية أو مهناً إدارية أو غيرها من المهن والأعمال والخدمات ذات الصبغة غير الزراعية. إنَّ هذا يتوافق مع ظروف المعاقين الذين أغلبهم عاجزون عن العمل في المجال الزراعي. لقد وجد المعاقون ضالتهم في تنوع الأعمال في المدينة التي تتلاءم مع إمكانياتهم الجسدية. إنَّ توفر فرص العمل للمعاقين وإمكانية اختيار العمل الملائم لقدراتهم الجسدية كان له الأثر في زيادة الطلب على الخدمة والسلعة الترويحية والسياحية بسبب توفر الأجور المناسبة جراء توفر فرص العمل لهذه الفئة.

❖ إنَّ المناطق الحضرية تمتاز بعزلتها عن البيئة الطبيعية ومظاهرها وهدوئها والمناظر الجميلة والمساحات الخضراء وساد في المدينة البيئة الاجتماعية التي صنعها الحضريون أنفسهم واهتموا في تنظيمها، فكانت من الأسباب الرئيسة للبحث عن الترويح بأحضان الطبيعة والخروج إلى المناطق الخضراء. إنَّ المعاقين كفئة من فئات المجتمع تحتاج إلى ممارسة الأنشطة الترويحية أكثر من غيرها من الفئات بسبب الضغوط الاجتماعية والنفسية التي يعاني منها بسبب إعاقته إضافة إلى ضغوط المدينة التي يعاني منها الجميع.

❖ التدرج الاجتماعي الحضري يمتاز بالتنوع وذو مدى واسع من التدرج ويرجع إلى الانفتاح في إمكانية الصعود في منزلة العمل أو العمل بمستوى أعلى، إضافة إلى أنَّ إمكانية سكان الحضر من تنمية مواهبهم ولاسيما (المعاقين) وتحقيق الارتقاء بالسلم الاجتماعي عن طريق الدراسات الجامعية والمعاهد أو الانضمام إلى البرامج التأهيلية المختلفة التي تضمن تحسين الوضع الاجتماعي والاقتصادي للمعاقين وهذا يؤدي إلى زيادة الطلب على الأنشطة الترويحية والسياحية لهذه الفئة. إنَّ أغلب علماء الاجتماع قد أكدوا وجود علاقة ارتباط مباشرة بين النمو الحضري والنمو الصناعي (التصنيع) ويعتبرون كلاً منهما مسبباً للآخر فلا يمكن الحديث عن أحدهما بمعزلٍ عن الآخر. من الواضح أن



المراحل الأولى من التصنيع في الدول النامية تميز بالتركيز على تصنيع السلع الاستهلاكية الذي يتضمن في أغلبه صناعات خفيفة أما المرحلة الثانية فتتضمن الصناعات الثقيلة والدقيقة التي يمكن أن يسخر منها لخدمة المعاقين. ويمكن الخلاصة بأن التصنيع يسهل عملية الترويج باتجاهين:

الاتجاه الأول: التصنيع يصنع الأنشطة الترويحية والأجهزة والمعدات المساعدة للمعاقين كما أنه يعبد الطرق ويصنع السيارات والطائرات والقطارات والسفن ويجعلها أكثر سهولة وراحة وسرعة للوصول إلى منطقة القصد الترويحي ويجعل منطقة القصد الترويحي والسياحي أكثر خدمة للمعاقين.

الاتجاه الثاني: إن التصنيع يساعد على زيادة الطلب الترويحي لأنه يوفر فرص العمل للمعاقين وإنّ توفير فرصة العمل للمعاقين يعني حصول المعاق على الأجر المناسب الذي قد يزيد عن حاجته الأساسية فيستثمره في ممارسة الأنشطة الترويحية والسياحية.

ثانياً / السكان

السكان كلمة مشتقة من كلمة لاتينية وأصلها (populatio) وتعني الخراب والدمار. ولكنه استعملت فيما بعد في القرن الرابع عشر بمعنى مضاد، فقد استخدمت في فرنسا بمعنى الاستيطان. ويعرف علم السكان بأنه الإحصائيات لجماعات بشرية وإنّ هذا التعريف غير كامل لأنه يقتصر على دراسة السكان من الناحية العددية تاركاً الناحية الأكثر أهمية وهي علاقة علم السكان بنواحي الحياة الأخرى. فنجد علم السكان بصورة أدق هو دراسة المجتمعات البشرية التي تحدها حدود طبيعية أو اصطناعية عن مجتمعات أخرى التي تتميز باشتراكها بصفات عامة اقتصادية واجتماعية وطبيعية وتاريخية وغيرها ولا يخرج عن هذا التعريف إلا من يسكن القطر بصورة مؤقتة.

وأهم العناصر التي سيتم الاهتمام بها في هذا الموضوع هي::



١. حجم السكان

إنَّ مجرد التغيير في حجم السكان في مجتمعٍ من المجتمعات أو في دولةٍ من الدولِ أو حتى في العالمِ ككل من شأنه أن يخلق أوضاعاً اجتماعية مختلفة، الأمر الذي يتطلب منا دراسة هذه المتغيرات لما يتطلبه ذلك من محاولة التوفيق بين التغير الحاصل وبين الأوضاع الاجتماعية الموجودة في المجتمع فالزيادة السريعة في سكانِ مجتمعٍ حضري تصاحبه بنفسِ الوقت الحاجة السريعة إلى المؤسسات التعليمية والصحية والخدمية للصغار والكبار. ونحتاج إلى مواقع يمارس فيها المعاقون نشاطاتهم الترويحية والسياحية.

وإن هذه المتغيرات في حجم السكان يكون لها الأثر في ارتفاع أعداد المعاقين كأحد فئات المجتمع ومن ثم زيادة الطلب الترويحي والسياحي لهذه الفئة بسبب زيادة عدد المعاقين.

فمثلا البلدان ذات الكثافة السكانية العالية تمتاز يكون الطلب على الترويح فيها أكبر من البلدان قليلة الكثافة السكانية إذا ما ثبتت افتراضياً العوامل المؤثرة الأخرى. لقد أكدت منظمة الصحة العالمية ان نسبة ١٠٪ من سكان العالم هم معاقون، وأن أي زيادة في عدد سكان أي بلد تعني زيادة عدد المعاقين في ذلك البلد وهذه الزيادة في عدد المعاقين ستؤدي الى زيادة الطلب الترويحي والسياحي.

٢. تركيب السكان من حيث النوع

لكل مجتمع خصائص معينة من ناحية النوع تختلف من مجتمع لآخر فتختلف نسبة الذكور عن الإناث باختلاف المجتمعات، فقد تتساوى النسبتان كما هو في مصر أو يزيد الذكور على الإناث كما هو في بلاد الشام وقد تزيد نسبة الإناث إلى الذكور مثل ما هو موجود في معظم الدول الأوروبية والولايات المتحدة الأمريكية، هناك العديد من العوامل التي تعمل على اختلاف هذه النسبة في المجتمعات ويمكن إجمالها بما يلي:



❖ الهجرة من الخارج حيث تكون غالبية المهاجرين من الذكور ولقد بدأ هذا المؤثر واضحاً في الولايات المتحدة الأمريكية إذ كانت تستقبل أعداداً ضخمة من المهاجرين إليها، ثم عادت هذه النسبة الى وضعها الطبيعي بعد أن قيدت هذه الهجرة.

❖ الحروب وهذا العامل يؤدي إلى زيادة الإناث إلى الذكور، وظهر تأثير هذا العامل بعد الحرب العالمية الثانية في ألمانيا.

❖ الهجرة الداخلية من الريف إلى المدينة بحثاً عن فرص العمل في المدن الصناعية.

❖ انتشار وسائل ضبط النسل وقد يؤدي ذلك إلى زيادة نسبة الذكور إلى الإناث، لأن كثيراً من الأسر تكتفي بالمولود الأول واحتمال كونه ذكراً أكبر من كونه أنثى، لذلك فزيادة عدد الذكور المعاقين يكون له الأثر في زيادة الطلب السياحي لذوي الإعاقة . وقدّم كثير من الباحثين حول الوضع المتدني للنساء في المجتمعات الإسلامية، وأن هذا التدني لا يرجع إلى الدين بل النظم الاجتماعية التي تمنع النساء من حقهن في التعليم والعمل والمشاركة بالأنشطة الترويحية والسياحية المختلفة ضمن الحدود التي رسمها الدين.

٣. العمر

تعد عملية تقييم بيانات التركيب العمري من العوامل المهمة التي تساعد الدول في رسم الخطط والسياسات السكانية المستقبلية، وأصبح دراسة بيانات العمر والنوع من المتغيرات الأساسية لوصف التركيب السكاني للقيام بالتخطيط بغية توفير كافة الخدمات الأساسية لكل فئة عمرية. وأن عامل العمر له تأثيره على الاندفاع للنزهات والرحلات إلى المناطق الترفيهية، فالمراحل العمرية الفتية ميالة للتحرك أكثر من المراحل المعمره ولكن الاعمار الوسطية والمتقدمة تحتاج إلى هدوء بال وراحة جسدية



ونفسية أكثر من الفتية التي لم تسبر اغوار الحياة واعبائها بقدر ما تميل إلى الترفيه النفسي المجرد أو شبه المجرد من مسؤوليات الحياة والعائلة. من الطبيعي أن نجد كل فئات العمر متمثلة في أي مجتمع من المجتمعات لكن نسبة هذه الفئات تختلف ما بين مجتمع وآخر اختلافاً ضئيلاً أو قد يكون كبيراً. إن هذا الاختلاف في نسب فئات العمر يميز مجتمعاً عن مجتمع آخر اقتصادياً واجتماعياً. إن فئة الشباب هي الفئة القادرة على العمل والإنتاج فيكون لها الأثر الأكبر في البناء الاقتصادي للبلد. أما فئة كبار وصغار السن فإنهم يحملون الحكومات أعباء إضافية من المعونة والرعاية وأعباء اقتصادية.

الشباب لهم طلبهم الترويحي وبرامجهم المفضلة التي تختلف عن كبار السن، فلكل مرحلة عمرية يكون لأصحابها اهتمامات ترويحية خاصة تتغير هذه الاهتمامات بتغير واختلاف المراحل العمرية. إن زيادة عدد الشباب المعاقين القادرين على ممارسة الأنشطة الترويحية يكون عاملاً مؤثراً في زيادة الطلب الترويحي لهذه الفئة.

٤. التراكيب الزوجية

يختلف الناس من الناحية الزوجية اختلافاً كبيراً؛ للثقافات الواضح بين نسب المتزوجين والعزاب والأرامل من الجنسين ما بين مجتمع وآخر ولاشك أن نسبة المواليد تتأثر على حد كبير بنسبة المتزوجين. إن زيادة العزاب تعطي حرية الحركة وتمكن الإنسان من ممارسة الأنشطة الترويحية والسياحية؛ لقيام الالتزام الذي تفرضه العائلة.

أما في حالة كون العائلة مكونه من زوجين، قد تكون أكثر استعداداً للتوجه إلى المنطقة السياحية أو الترفيهية، أما اذا كانت العائلة كبيرة العدد فهي ذات جو عائلي صاحب احياناً جراء ضجيج الأطفال والمناقشة والمشادات الكلامية،



ويحتاج أفراد العائلة أيضاً لتبديل الجو التقليدي الملبد بالتوتر، المشحون بهموم الحياة المستمرة.

فالعائلة لها الدور الكبير في تنمية وممارسة الأنشطة السياحية لاسيما أبنائها الذين هم بحاجة إلى تغيير جو العائلة الذين يكون أحياناً متوتر من هموم الحياة والعمل والمشكلات الاجتماعية أو التربوية أو المعاشية داخل العائلة وبذلك تقع على العائلة وظيفة تنمية النشاطات السياحية لدى أبنائها الشباب.

٥. المهنة

تختلف المجتمعات بعضها البعض من ناحية نسب انتشار المهن المختلفة في كل منها، وكذلك تختلف في نسبة اشتغال الإناث بأعمال خارج بيوتهن وهذا الاختلافات من شأنها أن تؤثر في نسب المواليد والوفيات في هذه المجتمعات. نوع العمل الذي يقوم به الفرد يحدد جزئياً مدى تعرضه لأنواع معينة من الأمراض والحوادث ولهذه صلة بنسبة الوفيات إذ إن هذه النسبة تختلف بين عمال صهر المعادن وعمال المناجم وعمال المكائن وأصحاب الحرف والكتبة والمزارعين.

أن للمهنة تأثير كبير على نوعية وإمكانية ممارسة الفعاليات والنشاطات الترويحية في سياحة ذوي الإعاقة_ إذ أن طبيعة المهنة أو نوعيتها التي يزاولها الفرد تترك أثرها عليه إذ أن هناك مهناً تتطلب مجهوداً جسدياً في مزاولتها وتظهر انعكاساته على الفرد حيث يتسم السياح والأفراد ذوي الإعاقة إلى ميلهم ورغبتهم لممارسة الفعاليات والأنشطة الترفيهية في سياحة المسنين.

كذلك يلعب نوع وتعدد المهن دوراً مهماً في القوة الشرائية للسائح المعاق وإمكانية مشاركته في ممارسة الفعاليات والأنشطة الترفيهية في سياحة ذوي الإعاقة عن طريق تأثير المهنة على دخل الفرد أو السائح المعاق فإن المهن الحرة التي تدر أموالاً عالية يتميز أصحابها بارتفاع دخلهم الفردي وهذا ما يمكنهم



من المشاركة في سياحة ذوي الإعاقة وممارسة مختلف أنواع الأنشطة السياحية والترفيهية الخاصة بالمعاقين ضمن سياحة ذوي الإعاقة .

أن المهنة تعتبر من العوامل الأساسية التي تحدد الوضع الاقتصادي المتمثل بمتوسط دخل الفرد المعاق وأثرها في تحديد نوع الحياة التي يعيشها المعاق وكذلك تحدد وقت الفراغ الذي يمكن أن يستخدمه المعاق لتحقيق الراحة وإعادة التوازن لما فقده في وقت العمل من جهود وضغوط العمل. إن توفير فرص العمل للمعاقين كفيلة بزيادة الطلب على الخدمات الترويحية والسياحية لذلك نجد أن الاتفاقية الدولية لحقوق المعاق أعطت أهمية لفرص عمل المعاقين حيث أشارت المادة ٢٧ من الاتفاقية على حق المعاق الحصول على فرصة عمل تتناسب مع إمكانياته.

اما المعاقين في الريف فإنّ مهنتهم كما هو معروف هي الزراعة وهي مهنة حرة تتطلب مجهوداً عضلياً كبيراً عند مزاولتها إضافة إلى تأثرها بالموسمية والمناخ وهي تدر أموالاً محدودة وبهذا فان أصحابها تكون لديهم رغبة قليلة في ممارسة الأنشطة السياحية والترفيهية إلا البعض من المعاقين والذي تكون لديه رغبة في رحلات السياحة الدينية للمعاقين لغرض زيارة الأماكن المقدسة والمرابد الدينية والاستمتاع بمشاهدة الابنية والعمران في المدينة وشوارعها ولهذا فرغبتهم تكون محدودة لكونهم يعيشون في مناطق ريفية زراعية جميلة.

ثالثاً / وقت الفراغ

يقترن الطلب الترويحي والسياحي بوقت الفراغ بصورة عامة وللمعاقين بصورة خاصة والعلاقة بينهما طردية أي كل زيادة بوقت الفراغ يمكن أن تحقق طلباً ترويحياً في حالة بقاء العوامل الأخرى المؤثر على الطلب الترويحي ثابتة. ويعتمد وقت الفراغ على ساعات العمل المحددة والإجازات والعطل فكثير من الدول تحدد ساعات العمل اليومية والأسبوعية أو الشهرية أو السنوية للقوى العاملة. وتسعى



المجتمعات المتطورة إلى تقليص ساعات العمل وتوفير وقت الفراغ للعاملين على أن لا يكون ذلك على حساب الإنتاج إنما باستخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة والأساليب العلمية المتطورة في العمل والانتاج.

أن وقت الفراغ هو الوقت الذي لا يكون فيه الشخص في العمل بل يستثمره في راحة النفس والتمتع بوقته. وأن زيادة وقت الفراغ تسهم وبشكل كبير في زيادة الطلب على سياحة ذوي الإعاقة إذ أن العلاقة بين الأثنين قوية بحيث لا يمكن أن تكون هناك سياحة بلا وقت فراغ وتختلف أوقات الفراغ بين الأفراد تبعاً للأعمار والمهن ونوع الإعاقة لذلك يمكن القول إن وقت الفراغ هو ما يستثمره الإنسان من وقت بعد انتهاء عمله كأن تكون سياحة أو هواية يمارسها أو لعبة رياضة أو غير ذلك، لذلك فوقت الفراغ يُعد شرطاً أساسياً للقيام بالرحلات الداخلية والخارجية للمعاقين وإن عدم وجود وقت فراغ يعني عدم وجود طلب على سياحة ذوي الإعاقة.

رابعاً / العامل السياسي والأمني

السياسة لغوياً فعل السائس، والوالي يسوس رعيته، وساس فلان أمر بني فلان أي كلف سياستهم. وسست الرعية سياسة، أمرتها ونهيتها. هي مأخوذة من فعل ساس أو هو مأخوذ منها ومضارع الفعل يسوس . أما اصطلاحاً فتعني رعاية شؤون الدولة الداخلية والخارجية. وعرفها الشيوعيون بأنها دراسة العلاقة بين الطبقات أما الواقعيون فعرفوها بأنها فن الممكن أي دراسته وتغير الواقع السياسي وليس الخطأ الشائع وهو أن فن الممكن الخضوع للواقع السياسي وعدم تغييره بناء على حسابات القوة والمصلحة.

السياسة هي علاقة بين الحاكم والمحكوم وهي السلطة الأعلى في المجتمع الإنساني. والسياسة ميدان واسع من ميادين المعرفة تعنى بدراسة العلاقات السياسية والاقتصادية أو الثقافية أو العقائدية أو الإيديولوجيات بين الدول ومحاوله



تنظيم هذه العلاقة والتحكم بها عن طريق القانون الدولي أو التنظيم الدولي. إن الترويج والسياحة من النشاطات الإنسانية الحساسة جداً لأي متغير سياسي أو أمني فإنّ السياح يمتنعوا من الذهاب إلى المناطق التي تمتاز بعدم استقرارها السياسي والأمني فالسائح يبحث عن الراحة والاستجمام بعيداً عن متاعب الحياة ومشاكلها فلا يخاطر السائح بحياته بهذه الرحلة إنما يتجه إلى البلدان التي تشهد استقراراً أمنياً وسياسياً. إنّ المعاقين هم أكثر الناس حساسية للوضع الأمني والسياسي لمناطق القصد الترويحي والسياحي لأن المعاق يمتاز بصعوبة تحركه ويحتاج إلى وسائل مساعدة وخدمات خاصة ولا يمكن أن يحصل عليها بسهولة في ظل أوضاع أمنية وسياسية غير مستقرة.

يعد هذا المتغير من المتغيرات المهمة في تطور التنزه والتحفيز للمشاركة في الرحلات والزيارات والاسفار السياحية والفعاليات الترويحية، فالمناطق التي لا أمان فيها سواء كانت هناك حرب أو قلاقل داخلية أو أن تكون المنطقة معرضة للغزو الاجنبي أو كان هناك غليان سياسي أو كان البلد غير هادئ بوجود حالات السطو والسرقة والقتل والنهب والسلب باستمرار لظروف مختلفة قد تكون سياسية أو قد تكون من حالات الفقر التي يعاني منها الشعب ذلك البلد أو لفقدان السيطرة من الدولة أو ضعفها تجاه مسببي الاضطرابات أو لأسباب أخرى. فالتأثير يكون ظاهراً بالنسبة لتراجع عدد المشاركات في التنزه للزوار الاجانب والسياح أيضاً وبالتالي فإن تراجع النشاط السياحي يؤثر في النشاط الاقتصادي على الرغم من وجود جميع المتغيرات وعوامل الجذب المختلفة، فانعدام عامل الأمان يشل حركة التنزه والسياحة في الداخل ومن الخارج ويؤثر سلبياً في تطوير مناطق الترويج والتنزه السياحي.

فالسائح يبحث عن الاستقرار الأمني لكي يحصل على جميع احتياجاته لذلك فالاستقرار الأمني والسياسي يرتبط طردياً بحجم الطلب الترويحي والسياحي للمعاقين مع ثبات بقية العوامل المؤثرة الأخرى ثابتة.



خامساً / وسائل الاعلام

الإعلام هو اتصال بين طرفين بقصد إيصال معنى أو قضية أو فكرة للعلم بها واتخاذ مواقف اتجاهها. إن مفهوم الإعلام قد اتسع حتى شمل كل اسلوب من أساليب جمع ونقل المعلومات والأفكار، فالإعلام علم وفن في آن واحد. إن الإعلام هو النقل الموضوعي للمعلومات من مرسل الى مستقبل وضد التأثير على عقل الفرد حتى تتيح له إمكانية تكوين رأي على أساس الحقائق المقدمة بمعنى الإعلام دائما ينقل الحقائق. إن الإعلام جعل المرسل والمستقبل يشتركان في دائرة واحدة. هنا يأتي دور الإعلام بما يملكه من إمكانيات وانتشار، فلا يكون هنالك بيت لم يدخله الإعلام بشتى أنواعه من صحف ومجلات وإذاعة وتلفزيون وانترنت وغيرها في إيضاح الصور والحقائق عن حق الفرد المعاق في ممارسة الأنشطة الترويحية التي تعود عليه بالمنفعة والنشاط والخروج من الكآبة، أي إنها تعمل على زرع الثقة لدى المعاق بنفسه لممارسة الأنشطة الترويحية المختلفة وإن سهولة ودقة المعلومة التي تصل للمعاق تشجع المعاق على القيام بالرحلة الترويحية بكل ثقة بالنفس والتمتع بالأنشطة المناسبة. دور الإعلام كبير في إفهام الناس بالمعاق وطرق المعاملة الحسنة معه، و إن بناء القاعدة الجماهيرية المؤمنة بقضايا المعاقين كفيلة بجعل المعاق أكثر إصراراً على الشفاء والتكيف والاندماج بالمجتمع، لذلك يطالب البعض بإعلام خاص للمعاقين أو تخصيص صفحة واحدة من جريدة أو مجلة لطرح مشاكلهم والتعرف عليها عن قرب.

سادساً / الوسائل التسويقية

تعتبر السياحة بمختلف أنواعها وأنشطتها هواية لدى أكثر الناس في العالم، وكلما كانت المناطق السياحية تحتوي على مرافق تسهر على راحة السائح ورفاهه كلما زاد تعلقه بها، بمعنى ان توفير احتياجات السائح من أكبر مبادئ التسويق



السياحي اليوم، حيث يهدف التسويق السياحي إلى البحث عن احتياجات السياح ومحاولة إشباعها، ولا يمكننا القول أننا نلبي جميع حاجات السياح إذا لم نقم بخدمتهم بجميع شرائحهم وفئاتهم، وتعد سياحة ذوي الإعاقة ظاهرة جديدة في مجال السياحة العالمية تسعى إلى استقطاب جزء صغير من السوق الكلية للسياحة.

يعرف التسويق السياحي على أنه عملية إدارية تقوم من خلالها المشاريع السياحية بتحديد مجاميعها السياحية الفعلية والمتوقعة، والاتصال بها لغرض التحفيز والتأثير وتحقيق رغباتهم ودوافعهم وما يحبون وما لا يحبون على صعيد محلي وعالمي، وتبني المنتج السياحي المطلوب وذلك لغرض تحقيق الإشباع الأفضل للسياح وكذلك تحقيق أهداف المشروع السياحي. ويتضح أن مهمة المسوق السياحي تحفيز الطلب السياحي والتأثير فيه من أجل تحويله من طلب سياحي محتمل إلى طلب سياحي حقيقي. وتعرف الوسائل التسويقية بأنه مجموعة النشاطات التسويقية التي تهدف إلى تنشيط عملية الشراء لدى السياح وفعالية البيع لدى البائع والمقصود بالبائع إدارة المرفق السياحي سواء الفندق أو موقع سياحي. ومن أهم الحوافز التي يخاطبها الإعلان السياحي، هي:

❖ الدعوة للسفر (فأنت مدعو معنا للسفر حيث الجمال والمتعة؟)، والدعوة هنا تولد الاستجابة حيث أنه كثير ما يستجيب السياح للدعوات حتى وأن كانت باهظة التكاليف.

❖ (البحث عن المتعة والاستمتاع والراحة والجمال)، وهو هنا يخاطب جملة دوافع ونوازع بشرية متأصلة في النفس البشرية.

❖ (التشويق والبحث عن الأثارة وحب المعرفة لكل عجيب وغريب وغير مألوف)، ومن هنا تتجسّد سياحة السفر في البلاد البعيدة حيث العجائب وكذا سياحة الغوص في أعماق البحار والمحيطات على سبيل المثال.



- ❖ مخاطبة الشعور الكامن في النفس البشرية بشأن الذكريات، حيث أرض الأجداد، أرض الخير والبركة والأيام المجيدة، أرض البطولة والنداء).
- ❖ إثارة النوازع الدينية للتقرب إلى الله، وكذلك لمحو الذنوب والمعاصي والتبرك بالأماكن المقدسة.

يتضح أن هناك علاقة طردية ما بين الوسائل التسويقية والطلب السياحي فكلما تطورت الوسائل التسويقية وكانت أكثر فعالية وتأثيراً زاد الطلب السياحي والعكس صحيح مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة. وبما أن العلاقة طردية بين الوسائل التسويقية والطلب السياحي لذا يتطلب من المسوقون في ابتكار الوسائل الأكثر ذكاء في التعامل مع الناس وحاجاتهم وليس مع المنتجات.

أن تسويق البرامج السياحية هي إحدى العوامل المؤثرة وبشكل فعال في عملية الجذب السياحي خاصة عند اعتماده الأساليب التسويقية الحديثة كالإعلان في الإعلان في العرض وهذه الوسائل لها دور مهم حيث تقوم بالتوجيه إلى القطاعات وشرائح المجتمع كافة، وتقوم بترسيخ صور المواقع السياحية في ذهن فيتكون انطباع جيد وحسن للبلد في الأسواق السياحية العالمية، ومن خلال عرض هذه المقومات والجاذبات الطبيعية لزيادة الطلب السياحي. وأهم أساليب التنشيط للمبيعات الهدايا والتذكاريات والعينات الترويجية والتعديلات والتخفيضات أثناء مواسم الركود والتخصيصات للمجاميع والأفواج السياحية أو الطلبة أو ذوي الإعاقة . ويمكن ان يؤثر التسويق السياحي في الطلب السياحي من خلال:

- ❖ العمل على زيادة اعداد السياح أي التركيز على رفع مستوى الجانب الكمي السياحي.

- ❖ أغراء السياح لزيادة البقاء فترة أطول في الأماكن السياحية والعمل على تحفيزهم لزيادة فترة الرحلة ككل.



- ❖ يسعى المسوق أيضاً على تشجيع السياح الوافدين إلى القطر على زيارة العديد من المناطق السياحية من خلال برامج سياحية مخصصة لهذا الغرض.
- ❖ الطلب السياحي قائم في موسم الذروة السياحي ولا مشكلة بذلك فان دور المسوق يتجسد من خلال جهوده المنصبة على رفع مستوى الطلب السياحي في مواسم الكساد وذلك من خلال فعاليات وبرامج متعددة تتضمن ابتكار أنماط سياحية جديدة، مثل تخفيض الأسعار، والعديد من التسهيلات الأخرى.

سابعاً / التكنولوجيا

تلعب التكنولوجيا دوراً فعالاً في زيادة الطلب الترويحي والسياحي للمعاقين، فإنّ التقدم الذي يشهده العالم في مجال النقل كفيلة بإيصال المعاقين إلى المناطق الترويحية والسياحية بأقصر فترة زمنية ممكنة مع مراعاة الراحة في السفر، إنّ تطوّر خدمات النقل المختلفة تؤدي إلى ممارسة الترويح والسياحة من جميع الفئات العمرية، ومن ضمنهم المعاقون. إنّ الفقرة التكنولوجية الكبيرة في صناعة الأجهزة المساعدة والأطراف الميكانيكية المتحركة سهلت حركة المعاق وجعلته يشبه الإنسان الطبيعي في حركته. وهناك ورش خاصة تعمل أجهزة مساعدة بحيث تمكن المعاق من القيام بكل وظائفه بنفسه. إنّ شركات الطيران العالمية تقدم الخدمات للمعاقين ويعامل المعاق كما تعامل الشخصيات المهمة في ترحاله ولهم أماكن مخصص على متن طائراتها وينقل من الطائرة بسيارة خاصة ويدخل إلى كاونتر خاص لتأشير جوازه كل تلك الخدمات استخدمت تكنولوجيا متطورة لتسهيل الترويح والسياحة على المعاقين. بعض الدول أوجبت على فنادقها أن تجعل ٢ % من غرفها مخصصة لاستقبال المعاقين أي يوضع في تصميم الفندق تصاميم وحمامات وصالات خاصة لخدمة المعاقين وهذا ما تشهده مدينة دبي حيث خصصت ٢ % من غرف فنادقها لاستقبال المعاقين وإنّ هذه الغرف مزودة



بتقنية متطورة لمساعدتهم، من خلال ما تقدم نجد إن التقدم التكنولوجي يساعد على ممارسة المعاق لأنشطة ترويحية وسياحية متنوعة بكل سهولة دون حذر.

ثامناً / مؤسسات الضبط الاجتماعي

إن مهمة الضبط الاجتماعي هي العمل على حفظ النظام الاجتماعي من ناحية والعمل على مطابقة مواقف الأفراد وتصرفاتهم ومعاييرهم لمقتضيات ثبات ذلك النظام واستقراره والعودة بعناصره إلى حالة التوازن. ويعني الضبط الاجتماعي إدامة النظام وشيوع الاستقرار داخل المجتمع من خلال استخدام وسائله المتعددة والمتخصصة كالدساتير والمحاكم أو الشرطة ويتسع استخدامه ليضم السيطرة على المؤسسات المختلفة التي يضمها المجتمع والتي تتداخل بينها كالمؤسسة الدينية والسياسية والتربوية والترفيهية وغيرها من المؤسسات لأجل تحقيق الاستقرار والتوازن داخل المجتمع. فالضبط الاجتماعي يجهز المجتمع بالنظام العقلاني لتنظيم حياة الأفراد، وإن الضبط يمتاز بكونه واقع مقيد شعورياً ولا شعورياً وكافاً بالمطابقة والثبات ويعاقب الانحراف عن المعايير، فالضبط هو الهيمنة على الأهداف وأفعال الأفراد وتمارس هذه الوظيفة بجانب الجماعة فالضبط هو من الوسائل والاستراتيجيات التي تستخدم لمنع الانحراف في السلوك البشري.

ويتخذ الضبط الاجتماعي أشكالاً مختلفة لأجل تحقيق المطابقة بين الأهداف العليا للمجتمع والأفراد الذين يعيشون داخل المجتمع واهتم الاجتماعيون في دراسة الضبط الاجتماعي وأكدوا على العادات والراي والقانون والدين والأخلاق والتربية والثقافة والإعلام وغيرها.

إن شخصية المعاق هي انعكاس لهذه المؤسسات الضبطية المختلفة في المجتمع فأى تصرف أو نشاط يفكر أن يقوم به المعاق عليه أن يعرضه ذهنياً



على تلك المتراكمات الضبطية التي تعلمها من المجتمع ومن ثم يقرر بممارسة ذلك النشاط لأن المعاق يخضع لمفاهيم مقيدة داخل المجتمع مثل (العيب، الحرام، الخروج عن الجماعة وغيرها).

ويمارس المعاقون النشاط الترويحي والسياحي المطابق للمعايير والقيم والثقافة في المجتمع الذي يكون أكثر طلباً من قبل هذه الفئة ويخبرون الآخرين بممارسته لأنه نشاط مطابق للمعايير التي يؤمن بها المجتمع، أما إذا حدث العكس وحاول المعاق أن يمارس النشاط الترويحي والسياحي الذي لا يتفق مع الأخلاق والمعايير والقيم وثقافة المجتمع فإنه سينفذه بالخفاء وبعيداً عن الأنظار ولا يخبر الآخرين بهذه التجربة إلا في حالات معينة ومن الأمور التي تجعل المعاق يمتنع من ممارسة الأنشطة السلبية هو وضعه الصحي الذي لا يسمح له بالحركة بسهولة إلا بمساعدة الآخرين. من خلال ما تقدم يظهر أنه كلما كان هنالك تطابق للمعايير والقيم والثقافة لمجتمع ما مع نوعية الأنشطة الترويحية والسياحية كلما زاد طلب المعاقين على هذا النشاط الترويحي والسياحي.

وإن هنالك نزوعاً اجتماعياً لدى الأفراد نحو الضبط لأجل تحقيق الاستقرار في الحياة الاجتماعية وإن هذا الضبط يعتبر من المحددات الأساسية للسلوك الترويحي الذي يمارسه المعاق فكل سلوك ينطبق مع المعايير الاجتماعية لمجتمع معين يكون سلوكاً مقبولاً والعكس صحيح، أي عندما يكون السلوك لا ينطبق مع تلك المعايير في المجتمع فإن هذا السلوك يتحول إلى سلوك شاذ. أما الجانب الآخر من الضبط الاجتماعي فإن جميع مؤسسات الضبط ومن أهمها الدينية والإعلامية والأخلاقية تؤكد على حق المعاق بالحياة الكريمة والتمتع بممارسة الأنشطة الترويحية والسياحية وتوفير كل الوسائل والأجهزة المساعدة لجعل هذه العملية سهلة على المعاق ومن يعينه كما تؤكد على احترام المعاق وتقديم المساعدة له ومعاملته كإنسان سوي يحتاج المساعدة وتنمية الأفكار لدى المجتمع



بأن الإعاقة حدث طبيعي لحياة الانسان، ويمكن بسبب حادث أو حالة مرضية تصيبه أن ينظم لهذه الفئة فعليه أن يكون أكثر رحمة لهم، إنَّ تنامي هذه الافكار لدى المجتمع سيؤدي إلى تشجيع المعاقين لممارسة حقهم بالترويح وبالتالي يؤدي إلى زيادة الطلب الترويحي.

فتقافة المجتمعات مختلفة في الأحكام الاجتماعية وذلك حسب التدريب والتنشئة وتأثيرها على الفرد ويمكن أن نميز ثلاثة أنماط للضبط والسلوك باختلاف المجتمعات. فمثلا سكان الجبال من الرجال والنساء غير عدوانيين ومتعاونين بينهم ونفس النمط السلوكي ينطبق على أبنائهم، أما الذين يسكنون قرب الأنهار فيتسم سلوكهم بالعدوانية رجالاً ونساءً ولديهم حب السيطرة والضبط على غيرهم أما الثقافة الثالثة فالرجال يلعبون دوراً إيجابياً في المجتمع المحلي ويتعاونون مع النساء لبناء مجتمع حديث حضري. لذلك بعض السلوكيات في النشاط الترويحي للمعاقين تكون مقبولة عند مجتمع معين ونفس السلوك مرفوض في مجتمع آخر وهذا يعود إلى الثقافة الاجتماعية للمجتمع.

ويمكن ان نشير لبعض عوامل الضبط الاجتماعي، هي:-

أ- التنشئة الاجتماعية

التنشئة الاجتماعية هي نوع من الضبط الاجتماعي الذي يمارسه المجتمع على الفرد لترويضه وتكيفه مع المنظومة الاجتماعية ويبدو الفرد ككائن غير مستقل وسلوكه ليس سوى إعادة إنتاج نماذج مكتسبة، إنَّ التنشئة الاجتماعية تهدف إلى تزويد المعاق بمجموعة كبيرة من الخبرات على مستوى الوظائف العامة للتنشئة لضبط سلوك المعاق وإشباع رغباته ثم كسب المعرفة بمركزه الاجتماعي. إنَّ للتنشئة الاجتماعية بكافة مؤسساتها التأثير الكبير على نمو وتطوير التفكير لدى المعاقين فالتنشئة الاجتماعية هي عملية تعلم الفرد المعتقدات والقيم بما يجعله مسؤولاً وعضواً مقدرًا في المجتمع.



فالتنشئة الاجتماعية تعلم المعاق مهارات التفكير وصولاً للمعتقدات والقيم وربطها بحياته اليومية وإدائه المجتمعي، وإنّ أول المؤسسات المؤثرة في التنشئة هي العائلة التي من المحتمل الكبير أن تنقل بعض النماذج السلوكية من جيل الى جيل لذلك فمن الممكن أن تكون العائلة الدور الإيجابي في تطوير مواهب المعاقين وقدراتهم وتصوراتهم وإبداعهم. فالعوائل التي تربي أبناءها المعاقين على حب الترويح وممارسة نشاطاته المختلفة والسفر ستولد لدى المعاق حب النشاط الترويحي والسياحي، أما اذا حدث العكس فتلعب العائلة دور الهدم وقتل الإبداع لدى المعاق وعدم رغبته بممارسة الأنشطة الترويحية والسياحية ويبقى منطوياً على نفسه. إنّ تطور الحياة وتعلّدها فرضت على العائلة حالة لم تكن مألوفة سابقاً وهي خروج الجميع للعمل أو المدارس ولا يلتقي أفرادها إلاّ بساعاتٍ معينة أو في وقتِ النوم، فلذلك طرحت على العائلة مسؤولية إضافية في تعليم أطفالهم التربية لوقت الفراغ أو التربية الترويحية، الذي اثبتتها البحوث التي كانت تهتم بالترويح العائلي.

أما المؤسسة الاجتماعية الثانية التي تعنى بالتنشئة هي المؤسسة التعليمية التي تساعد على إطلاق الفكر لدى المعاق، إنّ الأسلوب العلمي لهذه المؤسسة في تنمية الفكر الترويحي والسياحي لفئة المعاقين يكون لها الأثر الكبير في زيادة الطلب الترويحي لهذه الفئة، تبعاً للتطورات التي تحدث في التربية أصبح أحد أهداف التربية هو الاستخدام الهادف البناء لوقت الفراغ إلى جانب أهداف تتمثل في التربية وتحقيق الذات وتنمية العلاقات الإنسانية وتنمية الاعتماد على النفس. إنّ هذه الأهداف المرجوة من الترويح هي العلاج الشافي لما يعانيه المعاق من عدم الثقة بالنفس والانطواء لذلك شخصت كثير من دور التأهيل الاجتماعي هذه الأولويات وراحت تضع البرامج والأنشطة الترويحية ضمن مناهجها التربوية. أما الأصحاب فيمثلون أكثر المؤسسات الاجتماعية تأثيراً على المعاقين مثلاً هنالك مجموعة أو تجمع يكون لديهم توجه أو رغبة معينة فإنّ المعاق سيكون له نفس



التوجه حتى وإن تعارض مع رغباته لكي لا يكون خارج رأي الجماعة فيكون للصحة الأثر الكبير على حجم الطلب الترويحي والسياحي للمعاقين.

ب- الطبقة الاجتماعية

تعرف الطبقة الاجتماعية على أنها مجموعة من الأشخاص في المجتمع الطبقي يقومون بتأدية دور مماثل في عملية الإنتاج الاقتصادي وينتظمون في موقف واحد إزاء غيرهم من الأشخاص داخل الجهاز الاقتصادي فالموقف الطبقي يتعين بفضل موقعهم في حقل الإنتاج. إذ هو تقسيم قائم على معايير اقتصادية تعاني منه جميع البلدان تقريباً لكن البلدان المستعمرة وشبه المستعمرة معاناتها أكثر بسبب تعدد الطبقات المتصارعة. إن التغير في الطبقات الاجتماعية يعتبر أحد العوامل المؤثرة على ممارسة المعاقين للنشاط الترويحي والسياحي وذلك من خلال الإمكانيات المادية التي تمتلكها العائلة. إن المعاق الذي ينتمي إلى طبقة مترفة لا يشعر بالحرَج عند ممارسته الأنشطة الترويحية والسياحية لقدرته على الدفع. أما المعاق الذي ينتمي إلى الطبقة المتوسطة أو الفقيرة فإنه سيشعر بحرَج عند ممارسة بعض الأنشطة الترويحية والسياحية بسبب ارتفاع أسعارها، إن تدخل الدول لتخفيض الأسعار والخدمات الترويحية وجعلها في متناول الجميع سيكون له الأثر الفعال في زيادة حجم الطلب الترويحي والسياحي لهذه الفئة.

ج- الجماعة المرجعية

يمكن تعريف الجماعة المرجعية بأنها (الجماعة المرجع أو المصدر الذي يعود إليه الفرد أو مجموعة من الأفراد لتقييم واتخاذ قرار من القرارات المهمة). أن الفرد في المجتمع مطوق ضمن قيم وعادات تفرضها المجتمعات على أفرادها وأن انضمام الفرد إلى الجماعة تحتم عليه الالتزام بسلوكياتها ومعاييرها الانضباطية فعليه أن يرجع إليها لغرض اتخاذ القرارات المهمة وتلعب المرجعية



دوراً بتوجيه المعاقين نحو نوعية الأنشطة الترويحية الملائمة والمقبولة لغرض ممارستها ولمنعه من مزاوله الأنشطة الترويحية التي لا تحقق تطابقاً مع المعايير الاجتماعية لهذه المرجعية بل قد تتدخل في تحديد المكان والزمان الذي من حق المعاق أن يمارس نشاطه الترويحي والسياحي فيه. إنَّ الترويج هو نشاط اجتماعي يوفر الفرص للكثير من المعاقين للخروج من واقعهم المؤلم، لكن ذلك الخروج يكون متبلوراً مع معايير السلوك الاجتماعي لجماعة المرجعية.

د- الاخلاق

تعرف الأخلاق بأنها مجموعة من المبادئ التي تعتمد على أساسها الأحكام ولكل مجتمع قواعده الأخلاقية التي تحدد أنواع الضروب من السلوك الصحيحة والمقبولة وما هو غير صحيح وغير مقبول فكل فعل سواء كان اقتصادياً أو اجتماعياً أو دينياً له خاصية أخلاقية. وتمثل الأخلاق المثل العليا التي يحملها الأفراد من تقييم فعل معين فكلما كان الفعل قريباً من هذه المثل يكون أخلاقياً ومنسجماً مع القاعدة الأخلاقية وكلما ابتعد عن هذه المثل وانحرف عنها يكون سلوكاً لا أخلاقياً. إنَّ المعاق يكون محدداً ضمن أخلاقيات المجتمع الذي يعيش فيه وتلك الأخلاقيات هي التي تحدد ذلك النشاط الترويحي ضمن المقبولات الأخلاقية أو الرفض فمثلاً في المجتمعات الإسلامية تعتبر ممارسة بعض الأنشطة الترويحية مثل السباحة للجنسين مرفوضة بينما نجد هذا النشاط الترويحي في دول أوربا مقبولاً. فلذلك تلعب الأخلاق دوراً كبيراً في التأثير على حجم الطلب الترويحي والسياحي للمعاقين.

هـ - المعايير

تستخدم المعايير كمستويات للمقارنة بين جماعة وأخرى لمعرفة مدى التجانس أو عدم التجانس بين السكان فالمعايير هي سلوكيات يسعى الأفراد



الوصول إليها. إنّ السلوك التروحي الذي يمارسه المعاق يجب أن يكون ضمن المعايير التي اختطها المجتمع وأنّ أي خروج عن تلك المعايير قد يعرض المعاق إلى التوبيخ من قبل أفراد المجتمع ومؤسساته الضبطية وإذا كان السلوك فيه شذوذ عن المعايير في بعض الأحيان توجب تدخل السلطات الضبطية التي تمارس القوة في عملها الضبطي، وإنّ هذه المعايير هي التي تكفل للمعاق حقه بالحياة والتمتع وممارسة الأنشطة التروحية وهذا ما ورد في المادة ٣٠ من الاتفاقية الدولية لحقوق ذوي الإعاقة في المشاركة بالحياة الثقافية وأنشطة الترفيه والتسلية والرياضة.

و. الطرق الشعبية

تنبثق الآداب من الطرق الشعبية وتنشأ القوانين من الآداب وللطرق الشعبية فوائد في الضبط الاجتماعي و أصبحت مصدراً للضبط وتوجيه السلوك البشري. وتعتبر هذه الطرق الشعبية من الوسائل الضبطية للمعاقين في ممارستهم الأنشطة التروحية.

ز-الدين

إنّ الدين يرسم الإطار العام للاعتناء بالمعاقين، ففي المجتمعات الإسلامية يكون للدين تأثيراً كبيراً يفوق باقي المؤسسات الاجتماعية، وهناك ضوابط للترويح في المجتمع الإسلامي لما يتصف به هذا المجتمع عن غيره من المجتمعات وتتبع الخصوصية من روافد أهمها وأبرزها الدين الإسلامي الذي يعتنقه المجتمع ولهذا فإنّ من الخطأ أن ننظر إلى المجتمع بمعزل عن العقيدة التي يؤمن بها، فهناك تفاعل متبادل بين عقيدة المجتمع وبين الأنشطة التروحية التي تمارس فيه. وهناك ضوابط على السياح بصورة عامه والمعاقين بصورة خاصة للالتزام بها عند ممارسة الأنشطة التروحية والسياحية في المجتمعات المسلمة وقد أكد



الدين الإسلامي على ممارسة الأنشطة الترويحية ولكن هناك ضوابط على الجميع في المجتمع المسلم الالتزام بها وهي.

١. ضوابط تتعلق بالنشاط الترويحي نفسه:

إذا وجد معصية لله من كذب وفسوق وتنازب بالألقاب والسخرية من الآخرين وشرب المسكرات والمخدرات والمسابقات القائمة على إيذاء الحيوان وأنواع ألعاب القمار وغيرها من الموبقات في أي نشاط ترويحي فترك ذلك النشاط واجب على كل مسلم ومسلمة. أما إذا كان النشاط الترويحي ليس فيه أي معصية لابل تقرب الى الله فإنّ المسلم عليه القيام به.

٢. ضوابط تتعلق بالمشاركين بالترويح:

التأكيد على الرفقة الحسنة في ممارسة النشاط الترويحي.

٣. ضوابط تتعلق بوقت الترويح:

يجب أن لا تتقاطع أوقات الترويح مع أوقات العبادة بأنواعها مع مراعاة عدم الإفراط في وقت الترويح فإنّ خير الامور أوسطها.

٤. ضوابط تتعلق بمكان الترويح:

أي اختيار المكان المناسب للقيام بالنشاط الترويحي بما يتناسب مع نوع ذلك النشاط الترويحي وعلى المعاقين أن يحافظوا على المكان وعدم إلحاق الأذى بمنشأته وبيئته مع مراعاة عدم التأثير على المقيمين في المكان الترويحي أو مضايقة المستفيدين الآخرين من هذا المكان.

٥. ضوابط متعلقة بزي الترويح:

يجب مراعاة الآداب العامة في طبيعة الملابس الترويحي ويكون ذلك للجنسين للحفاظ على الذوق العام ولاكتمال الرسالة الإنسانية من ممارسة النشاط الترويحي.



٦-ضوابط عامة:

مراعاة الأخلاق العامة عند ممارسة الترويح، مراعاة التنوع في الترويح لضمان أكبر استفادة، مراعاة الصحة العامة والنظافة والمحافظة على البيئة من التلوث، عدم المبالغة بالترويح عدم تقليد الآخرين بمزاولة أنشطة ترويحية بعيدة عن معتقداتنا ومجتمعنا المسلم.

٧-الثقافة والتعليم:

تتضمن الثقافة سواء كانت بدائية أو نامية معقدة أو بسيطة جزءاً مادياً وآخر روحياً ويكافح الإنسان من أجل حل مشاكله من خلال الثقافة. وإنّ المعاق المتعلم والمتقف يكون أكثر رغبة لممارسة الأنشطة الترويحية والسياحية. ويعرف البعض الثقافة بأنها مجموعة منفردة نسبياً تحمل معاني القيم والمعتقدات والعادات أو التقاليد والممارسات التي يسهم أعضاء المنظمة فيها. إنّ المستوى العلمي والثقافي هو الذي يفسر الطلب الترويحي والسياحي الكبير بالنسبة للمجتمعات الحضرية والمدن الكبيرة على حساب الأرياف والمدن الصغيرة. إنّ تطوير المستوى العلمي والثقافي لدى شريحة المعاقين كفيلة بزيادة الطلب الترويحي والسياحي لهذه الفئة وإنّ المجتمع الذي يسوده المستوى الثقافي والعلمي المتقدم كفيل بمنح المعاقين حقوقهم والاهتمام بهم وتوفير الفرص لهم للعيش بأمان صحي وتعليمي وغذائي والاعتراف بحقهم بممارسة النشاط الترويحي والسياحي.



المبحث الثالث

المتغيرات الجسدية والنفسية المؤثرة في الطلب السياحي لذوي الإعاقة

أولاً / المسافة المقطوعة.

على الرغم من إن المسافة المقطوعة هي المحدد الأساسي لعدد الفرص السياحية وتوزيعها لكن يبقى السؤال الذي يحتاج إلى جواب شافي مطروحاً وهو: ماهي حدود المسافة التي يمكن ان يقطعها السائح للحصول على أعلى مستوى للقناعة؟ وبمعنى آخر لا يبدو هناك نهاية لموضوع المسافة المقطوعة حيث كلما زادت المسافة المقطوعة كلما تعددت الفرص السياحية، وبما إن معنى السياحة باللغة العربية وكما ورد في القرآن الكريم هو الجريان (فَسِيحُوا فِي الْأَرْضِ...) (١)، أي ان ما ساح هو ما جرى على الأرض فمن الصعوبة تحديد نقطة معلومة لنهاية السائح أو الجريان، كذلك الحال بالنسبة لمعنى السياحة باللغة الأجنبية المشتقة من كلمة Tour التي تعني الدوران وعدم وجود نهاية لديناميكية الحركة الدائرية.

إن ذوي الإعاقة أشخاص لا يستطيعون تحمل أعباء السفر الطويل بسبب أوضاعهم الصحية ويحتاجون إلى وسائل مساعدة وأجهزة تعويضية إضافة إلى أن بعضهم يحتاج إلى العلاج المستمر، فكلما كانت المسافة المقطوعة للمقصد السياحي قصيرة كلما ازداد الطلب السياحي والترويحي لهذه الفئة، وكان الاقبال على التحرك للرحلات والنشاطات الترفيهية أكثر سواء بوسائل النقل الخاصة أو

(١) القرآن الكريم، سورة التوبة، أية رقم ٢ .



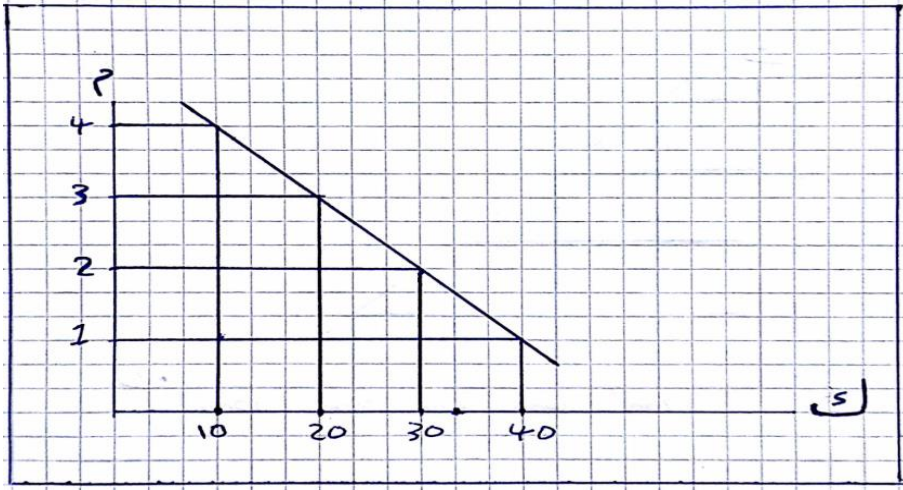
العامة أو مشياً ويتناسب ذلك طردياً مع قربها ومع الجهد المبذول. أما إذا حدث العكس وكانت المسافة المقطوعة للوصول إلى المقصد الترويحي والسياحي طويلة سيكون تأثيرها سلبياً على الوضع الصحي للمعاق، وهذا بدوره ينعكس على حجم الطلب الترويحي والسياحي فكل زيادة في المسافة المقطوعة يقابلها انخفاض في حجم الطلب الترويحي والسياحي فان العلاقة عكسية بين المسافة المقطوعة وحجم الطلب الترويحي للمعاقين، ويمكن تمثيله بالمعادلة الآتية:-

$$ك = د \cdot م$$

ك = كمية الطلب الترويحي (عدد الزوار بالآلاف)

م = المسافة المقطوعة للقصد الترويحي (المسافة بالميل)

د = العلاقة الدالية



شكل (٥-٥) أثر المسافة المقطوعة في الطلب السياحي لذوي الإعاقة

من خلال المخطط (٥-٥) نلاحظ أن حجم الطلب الترويحي (ك) يتناقص كلما زادت المسافة المقطوعة (م).



ثانياً / طبيعة الجهد والمشقة في السفر (الضغوط)^(١)

هو الطاقة الانسانية المبذولة في شكل حركة مقصودة أي نشاط جسماني تقوم بها عضلات الجسم نتيجة لإرشادات يتلقاها من المراكز العصبية في المخ ويكون هدف الإنسان من بذل هذا الجهد هو تجسيد هذه الحركة في افعال منتظمة، يأتيها لإنجاز ما يريد من اعمال . وتشير الكثير من الدراسات والبحوث الفسيولوجية في مجال التربية البدنية والرياضية إلى أن الجهد البدني يترك أثراً كبيراً على أعضاء الجهاز التنفسي وإنّ هناك تغيرات كيميائية حيوية (Biochemical – changes) وبيولوجية وفسيولوجية تصاحب الجهد البدني .

يضاف لهذا الجهد العضلي حالة طارئة بالنسبة لوظائف الجسم الطبيعية فهو يتطلب زيادة في اداء كل الوظائف حتى يمكن للعضلات أن تستمر في مجهودها ، ويلعب جهاز الغدد الصماء دوراً هاماً في مقابلة هذه الحالة الطارئة فتعزز الغدة الصماء فوق الكلية هرمون الأدرينالين الذي يزيد من قدرة القلب والتنفس وتقرز قشرة هذه الغدة هرمون الكورتيزون الذي يرفع من مقاومة الجسم لتأثير المجهود الإضافي ويلاحظ أنّ الرياضيين الذين يحرزون الفوز في بطولات ذات مستويات عالية يتميزون بسرعة استجابة هذه الغدد وزيادة افرازها .

الإضاءة القوية، أو الشدة في الأصوات (الضوضاء)، أو الكهوف المظلمة، كل هذه الامور اعتراف صريح بإمكانية البيئة الفيزيقية في فرض الضغط على البشر . وعندما يصبح العبء البيئي الذي يمر به الفرد مرتفعاً جداً أو منخفضاً جداً لفترات ممتدة من الزمن تحدث الضغوط البيئية . وتتضمن معظم تعريفات الضغوط البيئية أن هذه الضغوط تحدث عندما تتلاءم المتطلبات التي تفرضها البيئة على البشر مع قدرتهم على مواجهتها . وفي بعض الاحيان يكون رد الفعل

(١) سيتم استخدام كلمة ضغط إذا كان المقصود هو ما تسببه البيئة أو ما يوجد من مثيرات ضاغطة . واستخدام كلمة مشقة إذا كان المقصود الاثر الواقع على الفرد .



للضغوط عبارة عن استجابة لعدم إمكانية التنبؤ وعدم إمكانية السيطرة المدركة للبيئة، والتي تترك الشخص يشعر بالعجز وعدم القدرة على مواجهة الموقف أو التعايش معه، وهناك مراحل عامة لاستجابة الجسم للضغوط الممتدة، هي:

❖ الأولى / هي فترة الإنذار العام والإثارة، يستخدم فيها الجسم مصادر (الكر والفر) للتعامل مع ما يسبب ارتفاع عبء المعلومات الآتية من البيئة. ويمكن قياس هذه الاستثارة الفسيولوجية من خلال القنوات المعتادة مثل ضربات القلب ومعدل التنفس، وضغط الدم، وتوتر العضلات، التوصيل الجلدي، ويمكن أن تستمر المرحلة الأولى لفترة زمنية محددة قيل حدوث المرحلة الثانية.

❖ الثانية / تتميز بالإرهاق والاكنتاب واحتمال المرض، وإذا استمرت الضغوط يصل الشخص إلى نقطة من الإنهاك التام (وهي المرحلة الثالثة).

❖ الثالثة / مرحلة الإنهاك التام إذ يمكن أن تؤدي الضغوط الممتدة إلى المرض والشكاوي الجسمية التي تتدرج من ضغط الدم المرتفع إلى السكتة، وإلى مشكلات نفسية مثل تعاطي المخدرات والاكنتاب واضطرابات الشخصية.



شكل (٥-٦) جوانب أبعاد عملية تقييم لعملية المشقة (الضغط)

وبناء على ذلك فإن المشقة تنتج عن التفاعل بين أحداث خارجية ومعارف واستجابات انفعالية، وتعتمد طبيعة المشقة التي يمر بها شخص بعينه (إلى حد ما) على ما إذا كانت المشقة مزمنة أم حادة، وأن المشكلة في تحديد مثيرات



المشقة (الضغوط) على أنها مزمنة أو حادة أكثر تعقيداً عما تبدو عليه، فالزلازل أو حادث السيارة على سبيل المثال قد تعتبر حادة لأنها تمتد لعدة ثوانٍ قليلة فقط، ولكن استجابة الشخص السيكولوجية أو ردود أفعاله لهذا الحدث يمكن أن تتكرر وتمتد لفترة طويلة، وبناء عليه فإن الضاغظ الحاد يمكن أن يزداد بشكل مؤثر لو أن الضحية استمر في التعرض للحدث. ومن المعتاد أن تصنف الضغوط البيئية في واحدة من الفئات الأربع الآتية:

- ❖ الأحداث المفاجئة مثل المخاطر الطبيعية أو الحرب.
- ❖ أحداث الحياة المثيرة للمشقة (الضغط) مثل مرض خطير.
- ❖ مشكلات عائلية.
- ❖ المشاحنات اليومية كالتعامل مع الزحام.

ثالثاً / أنواع العروض الترويحية والسياحية للمعاقين

يمارس المعاقون أنواعاً مختلفة من الأنشطة الترويحية التي تتناسب مع امكاناتهم فالبعض يعاني من بتر أحد الاطراف العليا فيستطيع ممارسة الأنشطة الرياضية والترويحية التي تعتمد على القدمين مثل ممارسات الترويح في الخلاء ممارسة التمثيل والسفر والترحال أما إذا فقد الطرف الأسفل إحداها او كلاهما فإن ذلك سيؤدي إلى ممارسة أنشطة ترويحية تعتمد على الأطراف العليا مثل كرة الطائرة والسلة والمبارزة والتنس والمنضدة وكل مزاوليها يستخدمون الكراسي المتحركة ويمكن لهم مزاوله العزف والسفر والترحال والسباحة عندما تتوفر الأجهزة المساعدة. وإن من الصعب عمل قائمة بأنواع الأنشطة الترويحية التي يمكن أن يمارسها المعاقون بحسب قدراتهم لأن هذه الأنشطة يحدث فيها الكثير من التداخل.



رابعاً / إجراءات الرحلة السياحية والترويحية

تخضع عملية السفر لمجموعة من القوانين والأنظمة والإجراءات التي لا بد منها وتزداد هذه الإجراءات تعدداً وتعقيداً بما يخص السياحة الخارجية. والقاعدة تنص على أنه كلما تعددت الإجراءات وأصبحت أكثر تعقيداً كلما انخفض الطلب الترويحي والسياحي والعكس صحيح.

ويمكن الإشارة إلى أهم الإجراءات للرحلة الترويحية والسياحية كما يلي:

أ- إجراءات وصعوبات الحصول على جواز السفر لاسيما أن ذوي الإعاقة يواجهون صعوبات في مراجعتهم الدوائر بسبب واقعهم الصحي. فيجب تسهيل حصول المعاقين على الجوازات عن طريق المراسلة بالبريد الإلكتروني لتسهيل مهمتهم.

ب- موافقات جهات العمل لاسيما أن المعاقين تكون فرصتهم البديلة للعمل قليلة.
ت- الحصول على سمة الدخول فكلما كانت صعبة، كان تأثيرها سلبي على الطلب الترويحي.

ث- إجراءات خاصة بتحويل العملة.

ج- بعض الإجراءات الصحية.

ح- إجراءات الحجز على وسائل النقل وخاصة النقل الجوي فيحتاج ذوي الإعاقة أن يؤكدوا في حجزهم على الوضع الصحي لهم والاحتياجات والأجهزة المرافقة لتسهيل نقلهم.

خ- إجراءات الحجز في أماكن الإيواء، إنَّ توفر أماكن إيواء خاصة وملمبة لاحتياجات ذوي العوق كفيhle بتسهيل المهمة، وتساهم في زيادة الطلب السياحي والترويحي لهذه الفئة.



د- طريقة معاملة الموظفين الذين ينجزون هذه الإجراءات، إنّ نقص الموظفين المختصين في الاهتمام بذوي الإعاقة بشكل خاص يجعل الرحلة أكثر صعوبة ولغرض تسهيل المهام يُعين في المطارات أشخاص لهم الخبرة في التعامل مع ذوي الإعاقة وعلى دراية باحتياجاتهم لتسهيل رحلتهم.

ولنوع الدعم الذي تقدمه الدولة في هذا المجال دوره أيضاً، كذلك المؤسسات السياحية ومؤسسات النقل الحكومية ونوع المغريات والتسهيلات المقدمة لغرض جذب ذوي الإعاقة في الأنشطة الترويحية والسياحية.

خامساً / العامل النفسي

يلعب العامل النفسي للمعاق دوراً كبيراً للتأثير على حجم الطلب الترويحي والسياحي لهذه الفئة، إنّ المعاق يعاني الكثير بسبب حالته الصحية فجنده محرّجاً خجولاً مكتئباً ويحاول إخفاء عجزه أمام الآخرين،

إنّ شعور المعاق بالنقص هي حالة طبيعية تنشأ بسبب مقارنة المعاق حالته الصحية بالآخرين وينشأ بسبب هذا الإحساس فقدان الثقة بالنفس ورفضه لمحاولات التكيف مع المتغيرات الجديدة التي تحدث بالمجتمع. تعتبر الإعاقة حاجزاً نفسياً بين المعاق ومجتمعه. إنّ أهم معايير الصحة النفسية تتمثل في مدى تقبل الفرد للحقائق المتعلقة بقدرته واستعداداته وحالته الجسمية والعقلية.

إنّ هذا السلوك السلبي في حياة المعاق قد يتطور إلى نوع من العدوانية، وإنّ لتلك السلوكيات الأثر السلبي على حجم الطلب الترويحي والسياحي. إنّ تنظيم الرحلات والجولات الترويحية لفئة المعاقين تكون أقل حرجاً للمعاق لأنه سيجد نفسه وسط مجموعة من المعاقين يشاركونه في نشاطه الترويحي، الأمر الذي يساعده على الخروج من العزلة وكسر حاجز الخوف الذي يعاني منه المعاق. إنّ ممارسة النشاط الترويحي سيعطي المعاق الثقة بالنفس على ممارسة



هذا النشاط الترويحي مرة ثانية حتى وإن لم يكن ضمن جماعة المعاقين. إنَّ هذا يستدعي تجهيز المواقع الترويحية والسياحية بجميع احتياجات المعاق الأساسية ابتداءً من التصميم الهندسي والتجهيزات والوسائل والأجهزة المساعدة التي تجعل ممارسة النشاط الترويحي لهذه الفئة أكثر سهولة وممتعة وإثارة. وعلينا أن نهتم بموضوع مهم يخص المعاق هو إمكانية الوصول ونعني بإمكانية وصول المعاق الى موقع القصد الترويحي بتهيئة وسائل نقل مكيفة ومصممة لنقل المعاقين إضافة إلى توفير الكوادر المتخصصة القادرة على التعامل وتقديم الخدمة لهذه الفئة.

إنَّ تقديم تلك التسهيلات وإعداد المتخصصين والخدمات المكيفة للمعاقين وتوفير النقل الملائم للمعاق كلها كفيلة لكسر حاجز الخوف لدى المعاق وتعمل على زيادة حجم الطلب الترويحي والسياحي.



المبحث الرابع

المتغيرات الطبيعية المؤثرة في الطلب السياحي لذوي الإعاقة

تعد سياحة ذوي الإعاقة نوعاً خاصاً من أنواع السياحة، حيث يتصف السياح بقدرتهم وقابليتهم المحدودة في ممارسة الأنشطة السياحية التي تؤثر على هذا النوع من السياحة والسياح فيها، حيث أن المتغيرات الطبيعية لها تأثير على السياح من حيث مشاركتهم ومقدرتهم في ممارسة الأنشطة السياحية والترفيهية وإمكانيتهم على السفر والسياحة.

أولاً / المناخ بمواصفات معينة

ويعرف على أنه متوسط احوال الجو المتعاقبة في مكان ما لمدة طويلة قد تكون شهرا او فصلا او سنة او سنوات متعددة .وبهذا يعد المناخ من العوامل المؤثرة في حياة الانسان ويظهر اثره في كثير من المناطق والاقاليم .كما أنّ لكل نشاط من الانشطة السياحية والترفيهية المختلفة مناخه المفضل والخاص به .

ويمكن ايضا ح اثر المناخ على سياحة ذوي الإعاقة وبالآتي:

لقد اثبت التجارب البيولوجية بأن حدود الراحة المناخية للإنسان ما بين (٢٠ - ٥٠ %) وهي الحالة التي يشعر بها الانسان بالراحة .

فلا يقتصر تأثير المناخ على شخص من دون آخر وإنما يقع كلّ البشر بدون استثناء ومع ذلك فإنّ تأثيره قد يختلف من شخص الى آخر بحسب العمر والصفات الجسمية والقدرة على المقاومة... الخ ، فيظهر تأثيره على السياح المعاقين من الناحية الصحية أثناء ملائمتهم او عدم ملائمتهم لهم للنشاط وبذل الجهد وفق ناحية تأثيره على بعض أجهزة الجسم واضعافها أو زيادة قدراتها على تأدية وظائفها أو ممارسة الفعاليات والأنشطة السياحية والترفيهية وما تتسبب عنه



من أمراض تصيب المعاقين صيفاً مثل ضربة الشمس والسحايا الدماغية ولهذا السبب يمتنعون من ممارسة الأنشطة والفعاليات السياحية والترفيهية في الصيف، أما في فصل الشتاء وبسبب قلة مقاومة التقلبات والظروف المناخية يصاب المعاقين ببعض الأمراض منها الالتهاب الرئوي (Pneumonia) والانفلونزا والرشح والربو ولهذا الاسباب قد يمتنعون عن ممارسة الفعاليات السياحية والترفيهية ومن السفر والسياحة .

١- الرطوبة:

وهي اصطلاح عام يعني ما موجود في الجو من ماء سواء كان متبخراً على شكل بخار ماء أو كان متكاثراً على هيئة سحب أو ضباب أو ندى أو صقيعاً في شكل قطرات ماء أو على شكل بلورات ثلجية أو بلورات جليد . وتعرف الرطوبة بأنها النسبة المئوية لمقدار بخار الماء الموجود في الهواء عند درجة حرارة معينة إلى مقدار ما يستطيع هذا الهواء حمله من بخار الماء وهو في الدرجة نفسها وتمثل أيضاً النسبة المئوية بين مقدار بخار الماء الموجود فعلاً في وحدة حجم معينة من الهواء وبين مقدار ما يمكن ان يتحملة هذا الحجم ليصل درجة التشبع في درجة حرارة وضغط مشابهان له .

وبهذا تعد الرطوبة عنصراً مهماً من عناصر المناخ المهمة وتدخل ضمن المتغيرات السياحية المختلفة.

ويمكن بيان تأثير الرطوبة على سياحة ذوي الإعاقة على النحو الآتي:

إنّ للرطوبة تأثير مباشراً على راحة الإنسان ولاسيما السياح المعاقين حيث إنّ الجو المصحوب برطوبة عالية هو غير مريح لهم تماماً وسيء ويؤثر عليهم. فالجو المشبع بالرطوبة يؤثر على المعاقين ويظهر هذا من عن طريق توقف عملية تبخر العرق من سطح الجلد وهي عملية ضرورية لحفظ التوازن



الحراري للجسم أما في الجو العديم الرطوبة فإنّ الإنسان يستطيع مقاومة نقص الرطوبة في فصل الصيف الحار بواسطة وظائف الجسم الفسيولوجية واهمها افراز العرق وهذا يؤدي إلى جفاف البشرة وشعور الإنسان بالضيق والتعب والارهاق وهذا يؤثر على المعاقين تأثيراً ملحوظاً من حيث ممارستهم للأنشطة السياحية والترفيهية في فصل الصيف بهذا فإنّ يمتنعون عن الممارسة أما في فصل الشتاء فإنّ قدرة الجسم على افراز العرق تكون محدودة بسبب تقلص مسام الجلد وفي هذا الجو يتعرض جلد الوجه والايدي والأجزاء المكشوفة إلى التشقق والتقشف إضافة إلى انتشار الأمراض البكتيرية المرتبطة بدرجات الرطوبة العالية وبهذا أيضاً تمنع المعاقين عن ممارسة الأنشطة السياحية والترفيهية في الأجواء الرطبة جداً في فصل الشتاء نتيجة للتأثيرات المذكورة أعلاه.

٢- الرياح:

وهي حركة الهواء الأفقية أو حركة الهواء الموازية لسطح معين قد يكون جزءاً من اليابسة أو الماء. وعلى الرغم من أنّ الإنسان لا يرى الهواء أو الرياح إلا أنه يشعر بوجود الرياح واتجاه حركتها وذلك بملاحظته للاتجاه الذي تتحرك اليه السحب السفلية وألسنة الدخان وأغصان الأشجار وأمواج البحار والسفن . ولا ينكر احد ما للرياح من أياذ بيض يوم أن كانت هي القوة الفعالة التي تدفع السفن إلى أعماق الماء فعلمت الناس أن يتعارفوا وأن يتعاملوا و أن يتعاونوا.

تختلف العلاقة بين الرياح وصحة الإنسان وبخاصة المعاقين بحسب صفاتها وسرعتها فبينما تكون في بعض الاحيان او في بعض المناطق عاملاً مساعداً على الراحة والاستمتاع وهدوء النفس والاعصاب لذوي الإعاقة فإنها كثيراً ما تؤدي الى ظهور بعض الأمراض وانتشارها بل وإلى حدوث الكثير من الوفيات ففي الجو البارد نجد أن زيادة سرعتها تؤدي الى زيادة احساس المعاقين بشدة



البرودة وبخاصة إذا كان الهواء جافاً هذا في فصل الشتاء أما في الصيف وعندما تزيد سرعتها عن (٧٠) كم/ساعة فإنها تؤدي إلى حدوث بعض الخسائر المادية كما تؤدي في الأقاليم الجافة إلى ظهور العواصف الترابية التي يمكن أن تثير أمراض الحساسية عند المعاقين كالربو وأمراض العيون مثل التراخوما ، وكذلك العواصف الثلجية التي تحدث في الشتاء مثلا وما يصاحبها من برودة تمنع المعاقين من ممارسة الفعاليات والأنشطة الترفيهية في الشتاء وكذلك تمنعهم من السفر والسياحة إذ ربما تؤدي هذه العواصف الثلجية إلى الوفاة .

فقد اثبتت بعض الأبحاث أنّ هبوب الرياح الحارة الجافة في الصيف له علاقة بزيادة حالات الوفاة عند الأشخاص المعاقين وزيادة النوبات القلبية التي تنتج عن اضطرابات الدورة الدموية لدى ذوي الإعاقة.

للمناخ آثار على السلوك الإنساني يمكن التنبؤ بها، حيث أن ساكني المناطق التي تتعرض للرياح الدافئة الجافة يعززون الاكتئاب وانفلات الأعصاب (النفرة)، والألم، والتهيج، وحتى حوادث المرور.

٣- درجة الحرارة والاشعاع الشمسي:

هي الحالة التي تتوقف على معدل الطاقة الموجودة في الجزء الواحد من الجسم وتقسم درجات الحرارة الملائمة للسياحة بشكل عام كما يراها وايشرت (Weichert) على مناخ الراحة (١٨ - ٢٠م) - مناخ الاستلقاء أكثر من (٢٠م) ومناخ التجوال (١٢ - ١٨ م).

أما الاشعاع الشمسي فهو مجموعة من الإشعاعات الأثرية التي مصدرها الشمس ويعد المصدر الرئيس للطاقة في الغلاف الجوي إذ يسهم بأكثر من (٩٧ - ٩٩%) من الطاقة المستغلة بالغلاف الجوي وعلى سطح الارض.



ولكلّ من درجة الحرارة والاشعاع الشمسي تأثير على سياحة ذوي الإعاقة وكما يأتي:

فقد دلت الأبحاث المختلفة على أنّ افضل درجات الحرارة ملائمة لصحة الانسان هي (١٨م°) علما أنّها تختلف إلى حد ما من شخص لآخر.

كما أنّ درجة الحرارة هي العنصر الذي يتأثر به كل الناس في كل الاوقات كما أنّ أكثر المتاعب الصحية التي يتعرض لها الإنسان جراء تعرضه لأشعة الشمس لمدة طويلة في الأقاليم الحارة الدافئة فأشعة الشمس الضوئية تؤثر بصفة خاصة على العينين حتى إنّ قوتها تؤدي الى اجهادهما واصابتهما بالضعف الشديد أو العمى كما أنّ الارتفاع المتطرف في درجات الحرارة يؤدي إلى حدوث تغيرات في الدورة الدموية وفقدان الشهية وحدث اضطرابات في الهضم ولهذا يتمتع المعاقين من ممارسة الفعاليات والأنشطة السياحية والترفيهية وعن السفر والسياحة وفي ظل التعرض المباشر للإشعاع الشمسي ودرجات الحرارة المرتفعة .

وعلى الرغم من اخطار الافراط في التعرض لأشعة الشمس ودرجات الحرارة المرتفعة فإنّ الاشعة لها من غير شك فوائدها الطبية المؤكدة للمعاقين ومنها تساعد على مقاومة بعض الامراض مثل السل الرئوي وبعض أنواع الامراض الجلدية ومرض لين العظام . أما درجات الحرارة المنخفضة (الباردة) فأنها تؤدي إلى خفض المهارة اليدوية والحساسية للمسية وتزيد من رد الفعل.

٤- الامطار:

ويقصد بها بخار الماء الذي يتكثف في أعلى التروبوسفير ويسقط نحو الأرض على شكل نقط مائية ولهذا تعد الأمطار من اهم عناصر المناخ؛ لأنها الأساس الذي لا يمكن أن يقوم بدونه أي نوع من أنواع الحياة في العالم كما أنّها تسقط نتيجة لانخفاض درجة الحرارة في الهواء المحمل ببخار الماء في الطبقات العليا من التروبوسفير إلى دون نقطة الندى.



ويمكن بيان تأثير الامطار على سياحة ذوي الإعاقة وبالاتي:

الأمطار تمنع المعاقين من ممارسة الفعاليات والأنشطة السياحية والترفيهية ومن السفر والسياحة إذ أنّ كثرة الأمطار الغزيرة مع ارتفاع الرطوبة العالية في الجو وبخاصة في فصل الشتاء تؤدي إلى إصابة المعاقين ببعض أمراض الجهاز التنفسي الحادة كالربو والأمراض الروماتيزمية وهذه الأمراض معروفة منذ الحضارات المصرية واليونانية القديمة .

نستنتج مما تقدم بأنّ المعاقين يمتنعون من ممارسة فعالياتهم السياحية والترفيهية بسبب ما تسببه لهم غزارة سقوط الامطار شتاءً وخريفاً إذ أنّ فئة ذوي الإعاقة هي ذات قابلية محدودة على تحمل الظروف المناخية القاسية لهذا فإنّ الامطار أيضاً تقف عائقاً ومانعاً جويّاً أو مناخياً للمعاقين في السياحة والسفر والترفيه ولهذا الأسباب تتأثر سياحة ذوي الإعاقة بعامل الأمطار.

ثانياً / هيكل الأرض والمناظر الطبيعية

تعتمد السياحة الطبيعية بشكل عام على المكونات الطبيعية للبيئة بمناظرها الخلابة؛ لذلك تتعدد أنواع السياحة الطبيعية لتعدد هذه العناصر من جبال وهضاب وسهول و أودية وأشكال تضاريسية مختلفة وصحاري وأثر عوامل التعرية الهوائية والمائية عليها، وما تخلفه هذه العوامل من أشكال طبيعية، هي: خوانق، أخاديد، تجمعات رملية، مساقط ومكاشف صخرية. جميعها تشكل عوامل للسائح الذي يبحث عن المتعة الطبيعية، وأهم الأنشطة السياحية المرتبطة بهذه العناصر هي: الصيد، سياحة الطبيعة، تسلق الجبال، التأمل في الطبيعة، السياحة الصحراوية. وان الجاذبية السياحية لمعالم سطح الأرض الطبيعية ليست بدرجة واحدة ولا تتصف بعامل الثبات والاستقرار، بل لديها تأثيرات متباينة تعتمد بالدرجة الرئيسية على اهتمامات السياح التي تتصف عادة بالتباين نظراً لتباين محيطهم السكني بالدرجة الاساسية.



تختلف البيئة الطبيعية عن البيئات الصناعية، فالأشكال التي نقابلها في البيئات الطبيعية تكون أكثر تنوعاً من الأشكال الموجودة في البيئات التي صنعها الإنسان، وهناك مدى كبير من شدة التنبيه (رطب / جاف، حار / بارد) وسيطرة أقل من جانب الإنسان على هذه المدخلات الحسية أكثر مما هو موجود عادة في النبات الصناعي. فأن متنزهات المدينة المليئة بالأشجار والأزهار والبحيرات الصناعية على الرغم من أنها تبدو طبيعية فإنها لا تعد دائماً بيئات طبيعية. فأن مشاهدة هذه المناظر الطبيعية تقلل من الضغوط أو المشقة، وتؤدي إلى حالة مزاجية ومشاعر أكثر إيجابية كما يمكن أن تساعد على الشفاء من المرض، فالمناظر الطبيعية التي يعيشها ويمر بها السائح ليست بالشرط أن تكون خلابة، فحتى أكثر المناظر العادية الطبيعية، مثل شجرة عادية أو مساحة صغيرة من أرض مفتوحة يمكن أن تكون مرضية تماماً.

أن أحد أهم الظواهر الواضحة في ثقافة القرن الواحد والعشرين هي الرغبة في الخروج إلى الطبيعة، فخلال التاريخ حاول الإنسان أن يخلق المأوى الذي يحميه من المخاطر وأن يجد طرقاً أفضل يطهو بها طعامه، على الرغم من تسهيلات الطهي، فإن الإنسان يعود بشكل متزايد إلى الطبيعة لقضاء وقته ويطهو طعامه على النار العادية، حيث أن الاصوات الطبيعية التي يسمعها السائح بالمناطق الطبيعية تؤثر أيضاً على التقويم الجمالي للموقع، على سبيل المثال تؤثر أصوات الطيور والحيوانات وصوت حفيف الأشجار على جمال المناطق الطبيعية أكثر مما تؤثر على جمال المنطقة المدنية. كما تؤثر بعض العوامل خارج إطار المنظر الطبيعي على رد فعل السائح للمشهد الطبيعي، هي:

❖ عمر السائح، حيث أن تقدير الأطفال الصغار للمناظر الطبيعية يختلف عن تقدير الراشدين، كما يختلف أيضاً الراشدين الكبار عن الاصغر سناً، وعن الراشدين المتوسطين في العمر.



❖ حالة السائح، (سوي / معاق).

توفر الطبيعة الفرصة للسياح لتأكيد مشاعرهم بالاعتماد على النفس والثقة بالنفس، حيث يجبر السائح في تجربة البرية على اتقان مهارات وخبرات جديدة، وإعادة فحص القوى الشخصية وجوانب الضعف الذي يمكن أن يكون علاجياً ومنتجاً فوائد عديدة لصحة السائح الجسمية والعقلية، ولها فوائد عدة هي:

- اكتساب مهارات البقاء والعيش بالبيئة الطبيعية.
- الوعي المتزايد بالبيئة الطبيعية.
- الاحساس الكبير بالإعجاب بالبيئة الطبيعية.
- إظهار بصيرة نافذة مع التركيز الكبير على ما يعتبر ذا قيمة.
- مشاعر الراحة والمتعة والسعادة.

المواقع الطبيعية ذات الجذب السياحي لا بد من تطويرها وجعلها في متناول اليد للسياح جميعاً، مع تحقيق نهج صديق للبيئة يخدم السياحة الطبيعية، مثل: التزيين الخشبي للمسارات، الانفاق النباتية، طوافات، استخدام طريقة برايل على اللوحات الخارجية، توفير ادوات الاسعاف الاولي، لوحات الشرح والتفسير، مواقف السيارات. لرضا السياح ذوي الإعاقة، إذ أن لهم تطلعات للتمتع والاستمتاع بالحياة البرية والنباتات والبيئة الطبيعية، وواجب القائمين على صناعة السياحة في المناطق الطبيعية للبحث بكل الوسائل الممكنة لإرضائهم واحترام اللوائح المتعلقة بتطوير هذه المواقع. وواحدة من العقبات الرئيسية التي تعترض وصول الاشخاص ذوي الإعاقة للمناطق الطبيعية هي الافتقار على المعلومات عن إمكانية الوصول لهذه المواقع، ويسمح للسياح أن تصل لهذه المواقع، مما يضمن كحد اقصى الاستقلال الذاتي لهم، ودمجهم مع السياح الأسوياء بصورة طبيعية



للتمتع بالمنتج السياحي الطبيعية. وهناك العديد من التدابير يمكن ان تمكن السياح ذوي الإعاقة للوصول بنجاح لهذه المرافق، هي:

- ❖ تنقل السياح بسيارة رباعية الدفع يمكن أن تتحرك على التضاريس الوعرة.
- ❖ تنقل السياح في المناطق المرتفعة عن طريق استخدام كرسي ذو عجلة واحدة (هو كرسي ذو عجلة واحدة تكون في الوسط ، ويكون ذو مقبضين أمامي وخلفي لسحب الكرسي من قبل مرافقين اثنين واحد يدفع من الخلف والآخر يسحب من الأمام).

أن الكوارث الطبيعية من العوامل التي تؤثر على الطلب السياحي وتكون العلاقة بينهما عكسية فكلما انخفضت الكوارث زاد الطلب السياحي والعكس صحيح مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة. حيث تعد الزلازل والفيضانات والأعاصير والبراكين الهائلة من العوائق التي لا تشجع على السياحة والسفر، وتعد الكوارث سواء من صنع الإنسان أم طبيعية أحد العوامل الرئيسة الخارجية التي بإمكانها التأثير على النشاط السياحي ولا يمكن للمؤسسات السياحية والدول توقعها إلى حد كبير.

المواقع الطبيعية ذات الارتفاع الشاهق (الجبال، التلال) إذ يكون الضغط الجوي والأكسجين أخف يؤدي إلى آثار قصيرة المدى، ولكنها شديدة التأثير، ومنها على سبيل المثال أن يحدث تضخم في القلب ويزداد عدد خلايا الدم الحمراء، ويزداد تركيز الهيموجلوبين، وتتناقص البلازما، كما تتناقص أيضاً حساسية شبكية العين للضوء، ويشعر السائح الموجود في أماكن مرتفعة برغبة متزايدة في تناول السكريات، وتحدث زيادة في نشاط الغدة الأدرينالينية، ونقص في نشاط الغدة الدرقية، ويتناقص إنتاج التسترون والحيوانات المنوية لدى الرجال، وقد تمر النساء بفترات حيض غير مريحة عن المعتاد.



ثالثاً / المياه بمختلف أنواعها ومصادرها

أن المياه جزء يحظى بتفضيل كبير في أي منظر طبيعي، وتعد البحيرات والمياه المندفعة، خاصة المساقط المائية (الشلالات) أكثر المناظر الطبيعي التي يجدها الإنسان، بينما تحصل المناطق التي بها مستنقعات أو بها مياه مغطاة بالطحالب، على تقديرات منخفضة. حيث تشكل الموارد المائية إحدى المصادر السياحية الهامة للبيئة الطبيعية، وأن درجة أهمية هذه المياه سياحياً تعتمد على عدة عوامل من أبرزها كميتها، نوعيتها، خصائصها، أماكن تواجدها، والظروف المتعلقة باستغلالها. وهذه المتغيرات مستمدة من المياه وأشكالها، وتتعدد أشكالها من محيطات وبحار وبحيرات وانهار وخزانات وسدود وبرك طبيعية أو صناعية ومياه جوفية (متجددة أو غير متجددة أحفورية)، والماء هو أساس الحياة وأساس كل الأنشطة البشرية وفي مقدمتها السياحة، فهناك السياحة الشاطئية، والسياحة النهرية، والسياحة العلاجية في المياه المعدنية. وهناك العديد من الأنشطة السياحية التي ترتبط بالماء، هي:

❖ الصيد البحري للأسماك.

❖ الرياضات المائية والغوص من أجل الشعاب المرجانية.

❖ العلاج بالماء في المصحات وأماكن الاستشفاء (السياحة العلاجية) للحصول على الراحة الجسمية والنفسية.

أن مياه الينابيع المعدنية ذات أهمية كبيرة في السياحة العلاجية، وأن أول نبع معدني أستعمل لهذه الغاية هو نبع (بيد فروى) في اليونان، ثم ينابيع منطقة حلوان في مصر أيان الفراعنة، والينابيع المعدنية الفرنسية أيام الرومان، وازدهرت من القرن التاسع عشر في أوروبا سياحة الاستشفاء بالمياه المعدنية، ولاسيما الحارة منها وظهرت المياه المعدنية المتخصصة في علاج أمراض معينة مثل أمراض



الكلى والقنات العظمية والمفاصل وحتى بعض أمراض الجلدية. أن العيون المعدنية تختلف فيما بينها من حيث أهميتها للسياحة العلاجية فهناك بعض العيون لها مميزات علاجية جيدة أنشئت حولها مدن فيها العديد من المؤسسات السياحية والعلاجية الرفيعة المستوى من فنادق ومطاعم ومصحات وعيادات تستقبل أعداد كبيرة من السياح سنوياً أمثال (سانت موريس St. Maurice في سويسرا، فيسبادن Wiesbaden في ألمانيا، فيشي Vichy في فرنسا، كارلوفي فارى Karlovy Vary في جمهورية الجيك، إضافة إلى بعض المدن في كل من إيطاليا، وبلغاريا، ويوغسلافيا، وإيسلندا.

أما المياه الساحلية فترتبط بها الكثير من الأنشطة الأستجمامية والرياضات المائية مثل: السباحة، والغوص، والتجديف، والصيد. ونعني بالساحل بالمعنى الضيق خط التماس أو الاحتكاك المباشر بين اليابس والماء، وهو خط غير ثابت. ومن الأمور التي تساعد على ازدهار السياحة البحرية بشكل عام عدم تلوث المياه ونظافتها وخلوها من التيارات القوية، ومن الحيوانات البحرية الخطرة، وارتفاع درجة حرارة المياه السطحية للبحار إلى أكثر من (١٨ درجة مئوية)، واتساع الشاطئ، وتكويناتها الرملية.

فسياحة الغطس تقتصر على الدول المطلة على البحار والمحيطات التي تتوفر في سواحلها البيئة الطبيعية والحيوية (التنوع البيولوجي) المناسبة لسياحة الغطس (الغوص تحت الماء)، والألعاب المائية ومشاهدة الشعب المرجانية والنتزه على الشواطئ ودراسة البيئة البيولوجية البحرية والرحلات الشراعية البحرية والفنادق العائمة.

وهناك العديد من التدابير يمكن أن تمكن السياح ذوي الإعاقة للوصول بنجاح لهذه المرافق، هي:



- ❖ تنقل السياح بكرسي ذو ثلاث عجلات مصمم لتحمل المياه، يتم استخدامه على الشواطئ وحمامات السباحة لأنه يطفو.
- ❖ التزلج بشكل مستقل أن أمكن، أو سحب السائح من قبل مرافق.
- ❖ تنقل السياح بكرسي متحرك يدور على الرمال يسمح للسير على حافة المياه.
- ❖ تنقل السياح بكرسي متحرك على الثلج ميكانيكي.
- ❖ هناك شواطئ سمعية تسمح للأشخاص ضعاف البصر بالسباحة، حيث يتم الاسترشاد بالطريق عن طريق أجهزة تبث المعلومات موضوعة بالقرب من الماء وفي الماء.

رابعاً / الغابات والبساتين والحيوانات

تعرف الغابات بأنها الغطاء النباتي الشجري في أي مكان على سطح الأرض، مهما كانت درجة كثافته وخصائصه، وقد أدى تباين العوامل الطبيعية التي تساعد على نمو الغابات من مكان لآخر إلى اختلاف المظهر الغابي من غابات كثيفة جداً، كالغابات المدارية إلى ادغال تتباعد فيها الأشجار نسبياً إلى أحراج (الغابات الشجرية) تتباعد فيها الأشجار بشكل كبير، بينما يغطي الأرض الشجيرات والحشائش، لذا يميل البعض إلى قصر كلمة (غابة) على النطاقات التي تغطيها الأشجار العالية المتقاربة المتشابكة الاغصان. حيث تعد الغابات مصدراً رئيساً لصيد الحيوانات البرية وخاصة الحيوانات ذات الفراء، فضلاً عن جمع الثمار وغيرها من منتجات الغابة مثل المطاط والفلين. وتغطي الغابات ما نسبته ٢٥ % من مساحة القارات وذلك حيثما توجد الشروط المطلوبة للنمو مثل درجة الحرارة والامطار والرطوبة ومن أهم أنواع الغابات: (الغابات المخروطية، الغابات النفضية / متساقطة الأوراق، الغابات الاستوائية)، وتتخلل هذه الغابات آلاف الأنواع من الحيوانات من ثدييات وطيور وزواحف وحشرات وفطريات وبكتريا



وغيرها. وتعد هذه الغابات والمناطق الخضراء من فعاليات الترويج عن النفس وطلب الراحة. وتؤثر الغابات والبساتين الخضراء في النشاط السياحي في اتجاهين:

❖ كونها مناظر طبيعية جميلة تجذب أنظار السياح، فالإنسان يميل بطبيعته نحو المناطق الخضراء وهو عند المفاضلة يختار المناظر التي تمتاز بجمال الطبيعة وكثرة الطيور والحيوانات وبيتعد عن المناطق قليلة النباتات، وإذا ما استعرضنا المناطق السياحية في العالم نجد إن الكثير من السياح يتوجهون حيث يوجد المظهر الأرضي الأخضر.

❖ تشكل منتزهات طبيعية تجذب السياح للتمتع بجمالية البيئة الطبيعية.

ومن المعلوم أن الغابات الطبيعية ذات الهواء النقي رئة خضراء للبشرية، إذ تشكل الطبيعة الزاهية المنفذ المناسب للإنسان المرهق، يلجأ إليه لقضاء جزء من وقت فراغه وخاصة الذين يعيشون في مناطق الصناعة الكثيفة والأجواء الملوثة الصاخبة. حيث يتم الترويج النفسي والعضلي والذهني والسمعي والصحي وتناهي أعباء الحياة وتبديل الجو الروتيني اليومي. وتكون تلك الإجراءات على أشكال مختلفة تعطي النتيجة نفسها في النهاية، فالغابات ومناطق التنزه والحدائق والبساتين والحيوانات كلها أمثلة حية لهذه الإجراءات التي تخدم السياح للترويج والتنزه في الهواء الطلق والطبيعية.

يعد التمتع بمناظر الغابات والطبيعة الخضراء من فعاليات الترويج عن النفس وطلب الراحة والهدهد وهناك أشكال أخرى من الفعاليات كطرق المشي، وإقامة المخيمات، وتهيئة مناطق التنزه، مما تحتاج إلى أرض ومستلزمات الترفيه لمناطق مناسبة من حيث عدة عوامل منها: (الموقع والقيمة الجمالية)، فهناك العناصر الطبيعية الجاذبة ومن ثم عناصر التنظيم التي يجب أن تتكامل للإيفاء



بالغرض. حيث يواجه السياح ذوي الإعاقة صعوبة في إمكانية الوصول في الغابات والبيئات، هي: التربة غير المنتظمة، الغطاء النباتي أكثر أو أقل في مستوى الارتفاع، فضفاضة الأرض، أما في الغابات الصناعية فيمكن تكوين مسارات وعمل حافات لسهولة الوصول وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة الوصول إلى النباتات والحيوانات، مع إمكانية لمسها.

سياحة المزارع أو ما يسمى بالسياحة الريفية تعني ببساطة تحرك السائح إلى الريف لوجود عوامل جذب سياحي تنبع من البساطة في حياة الريف وأسلوب الحياة التي يعيشها السكان من هدوء وأعمال زراعية وما يتخللها من ممارسات غريبة على السائح الذي تعود على المناطق الأثرية أو الدينية أو أي شكل من أشكال السياحة التقليدية. والسياح يفضلون المناطق الخضراء على المناطق الجرداء الخالية من الغطاء النباتي، وبالأخص الغابات والبيئات التي تحد من وطأة الحر الشديد في الصيف، والجو البارد القارس في الشتاء، وتهيب الجو المعتدل المنعش والهواء النقي للسياح، وتقلل من سرعة الرياح وتساعد الغبار. ويمثل الغطاء النباتي الوسط الحيوي والطبيعي لمعظم الحيوانات والطيور البرية التي بدورها تشكل إحدى الإمكانيات السياحية الطبيعية، حيث أن الطيور والحيوانات البرية التي تنتشر بكثرة تسمح للسياح بمزاولة هواية الصيد. وتشكل بعض الحيوانات البرية النادرة منها اهتماماً للباحثين الأكاديميين. أما حدائق الحيوان فأنها أنشأت لتسلية الإنسان، وللحفاظ على الأنواع النادرة، وتوفير الراحة والأمن للحيوانات. ويعتبر التداخل بين الزوار والمعروضات مسألة ديناميكية في حديقة الحيوان مقارنة بالمتاحف لأن الحيوانات كائنات حية، حيث أن زيارة حدائق الحيوان لها فوائد مثل: الاسترخاء، التعلم غير الرسمي، الخبرات الجمالية.



المبحث الخامس

المتغيرات البيولوجية المؤثرة في الطلب السياحي لذوي الإعاقة

تواكب الإعاقة بعض المتغيرات البيولوجية في جسم المعاق وتشمل هذه المتغيرات البيولوجية متغيرات عدة منها:

متغيرات الجهاز الهيكلي ومتغيرات الجهاز العضلي ومتغيرات الجهاز الدوري ومتغيرات الجهاز التنفسي وهذه المتغيرات بمجموعها تؤدي الى تدن تدريجي في وظائف أعضاء الجسم كافة فمثلاً تكون عظام المعاق أقل صلابة وسهولة الكسر كما تضعف عضلات الجسم كافة كذلك يصاب المسن ببعض الامراض التنفسية والدورية ويصاب بضعف في طاقة وحيوية القلب والرئتين.

نتيجة لهذه المتغيرات أعلاه يمتنع المعاق عن ممارسة الأنشطة الترفيهية والسياحية كما يمتنع أيضاً من السفر والسياحة بسبب عدم مقدرته واصابته بالمتغيرات الأنفة الذكر ولهذا يتحتم على بعض المعاقين عدم الاشتراك في سياحة ذوي الإعاقة . وتتضمن المتغيرات البيولوجية لذوي الإعاقة، ما يلي:

أولاً / الجهاز الهيكلي

يعطي الهيكل العظمي للجسم شكله وصلابته كما يعين على تماسك العضلات ويحمي الأعضاء الهامة مثل المخ والقلب والرئتين ويزود الإنسان بجهاز من الدوافع يعينه على الدفع والجذب والحمل وبتقدم السن يتغير التركيب لعظام الشخص المسن فتصير أقل كثافة وحدوث كسور فيها مع تقدم سنوات العمر.

وبهذا يبدأ التغير في القوام بعد سن الخمسين أيضاً حيث يقل عرض الكتفين وتبدأ المفاصل بالتقلص مما يعمل على فقدان القدرة على الانحناء بسهولة.



وهذه التغيرات أعلاه في الهيكل العظمي تمنع وتحد من ممارسة الأنشطة السياحية والترويحية الخاصة بكبار السن ضمن فعاليات العظام وصعوبة الانحناء والمرونة تمنع المعاق من ممارسة الفعاليات الترويحية والسياحية بسهولة وبهذا تصعب وتقل حركة المعاقين تبعاً للتغيرات البيولوجية في هذا الجهاز.

ثانياً / الجهاز العضلي

تقع العضلات على طول الذراعين والساقين وأجزاء أخرى من الهيكل العظمي وهي تكسو الجسم وفي حوالي سن الخامسة والعشرين إلى سن الثلاثين تصل العضلات على قوتها العظمى عادة وبعد هذا السن يحدث تناقص في سرعة وقوة انقباض العضلات على الاحتفاظ بجهد عضلي وتصير العضلات أقل مرونة كما تتزايد المواد اللدنية بها ومع التقدم في السن يصير الجهد العضلي أكثر تحديداً بسبب تصلب وتحديد حركات المفاصل وكذلك بسبب انخفاض قدرة تشغيل القلب والرتئين وغير ذلك من العوامل الأخرى .

ونتيجة لهذا التغير البيولوجي في الجهاز العضلي للشخص المعاق تكون عدم قدرته على ممارسة بعض الأنشطة الترفيهية والرياضية في أماكن السياحة لكون أن هذه الأنشطة الترفيهية في سياحة ذوي الإعاقة تحتاج إلى حركة ومرونة في العضلات علماً أنها غير مجهدة لبعض ذوي الإعاقة ، وبهذا التغير البيولوجي في عضلات المعاق يمتنع عن السفر والسياحة وممارسة الأنشطة الترفيهية والسياحية وهذا يؤثر على طلب السياحة لذوي الإعاقة ويخفض من أعداد السياح المشتركين في هذا النوع من السياحة وفي هذا الصدد أيضاً فقد أشار بتلر (Butler) إلى الفعاليات والنشاطات الترفيهية التي تشتمل على النشاط والجهد العضلي لها دور مهم في حياة اللعب (التسلية) والترفيه فالفعاليات والأنشطة الترفيهية والسياحية التي يمارسها أو يقبل عليها الأطفال والشباب



تختلف عن فعاليات ذوي الإعاقة من نفس الفئة العمرية وذلك تبعاً لخصائص جسمانية وعضلية وعقلية واجتماعية.

ثالثاً / الجهاز الدوري

إنّ امراض القلب والدورة الدموية هي المسبب الأول للوفاة في العالم المتقدم لذلك أهتم العلماء بدراسة الجهاز الدوري لذا تقل القدرة الأدائية للقلب نفسه مع التقدم في السن عموماً إلى جانب ذلك فقدان مطاطية الأوعية الدموية التي تؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم .

نتيجة للتغيرات البيولوجية في الجهاز الدوري يصاب المعاقون بأمراض القلب وتصلب الشرايين إذ يشعر المعاق بتصلب الشرايين بتضييق حجمها وتعثر الدورة الدموية فيها تحكم شعوره بالألم الشديد في القلب وكذلك يصاب المعاقون أيضاً بمرض ارتفاع ضغط الدم نتيجة تصلب الشرايين وبعض أمراض الكلى حيث يشعر المسن المصاب بضغط الدم بطنين في الأذنين وثقل في الرأس واضطراب نفسي ودوخة وزوغان في العين.

وبهذا تؤثر التغيرات البيولوجية في الجهاز الدوري للمعاق وما يرافقها من أمراض مزمنة على الفرد المسن حيث تمنعه من مزاولة وممارسة اي نوع او نشاط ترويحي وسياحي خاصاً بالسياح ذوي الإعاقة إذ أنّ القدرة والقابلية للفرد المعاق المصاب بالأمراض أعلاه تقف عارضا له وتحول دون ممارسة مختلف الأنشطة السياحية والترفيهية وبهذا تقل أعداد السياح المعاقين المصابين بهذه الأمراض.

رابعاً / الجهاز التنفسي

يتراوح معدل التنفس ما بين (١٥ الى ١٨) مرة أثناء الدقيقة الواحدة في الراشدين إلا أنّ درجة عمق التنفس تتزايد بشكل حاد أثناء بذل الجهد والمواقف الانفعالية او الضاغطة ويتحكم في التنفس مركز في المخ حساس لكمية ثاني



اوأكسيد الكربون في الدم فالنقص البسيط في الاوكسجين يمكن أن يؤدي إلى درجات متفاوتة من الخلل الوظيفي مثل النعاس وضعف العضلات واختلال التوازن الحركي.

ومن هذه الأمراض التي تصيب الجهاز التنفسي عند ذوي الإعاقة هي:

❖ الزكام: ويعني الرشح والتهاب الأنف والصداع وما تعارف عليه الناس وسموه الزكام ومن الضروري للشخص المعاق عندما يصاب بمرض الزكام مراجعة الطبيب؛ لأنّ اهمال الزكام قد يؤدي بالمعاق إلى التهاب القصبات وذات الرئة.

❖ مرض التهاب القصبات المزمن: وعندما يصاب المعاق بمرض التهاب القصبات المزمن فإنه يبقى عنده لسنوات طويلة قد لا يستعمل فيها أي دواء عدا المقشعات (المنفثات) والغالب أن يكون هذا المرض جاءه من الطفولة بعد حصبة أو السعال الديكي أو في شبابه من التدخين وقد جرت دراسات عديدة في اعطاء مضادات الحياة لمدة طويلة من أجل وقاية المريض من نوبة حادة فظهر إنّ الأدوية الوقائية لا تفيد في الوقاية وما على المسن المصاب إلا أن يمارس رياضة خفيفة كالمشي ويعتني بصحته العامة.

❖ مرض الربو: وهو مرض يصيب الشجرة الرئوية عند المعاق (القصبات والقصيبات والحويصلات الرئوية) إذ تصبح أكثر حساسية للمؤثرات الخارجية فتضيق ويقل الهواء فيها والذي يهيم المسن في مرضه المزمن هو ما يثير ويسبب له النوبة بسبب المؤثرات الخارجية كالغبار وبعض الاغذية... الخ.

نظرا للأمراض الأنفة الذكر والتي تصيب الجهاز التنفسي عند ذوي الإعاقة فإنها تؤثر على سياحة ذوي الإعاقة إذ أنّ إصابة الفرد المعاق بأحد هذه الأمراض التي تصيب الجهاز التنفسي فإنها ستقف عارضاً لديه وتمنعه من ممارسة أي فعالية أو نشاط ترويحي خاص بالسائح المعاقين وبهذا تحول من دون مشاركته



في المجاميع السياحية الخاصة بفئة ذوي الإعاقة إذ أنّ الفرد المسن لا يستطيع ممارسة فعالياته الترفيهية والسياحية مثلاً في فصل الشتاء وأن كان الجو لطيفاً ومعتدلاً فإنه يتأثر ببرودة الجو وأيضاً قدرته التنفسية تكون محدودة وصعبة ونظراً لأصابته بأحد أمراض الجهاز التنفسي المزمنة وبهذا سوف يقل عدد السياح المعاقين من المصابين بالأمراض المزمنة وبهذا تتأثر سياحة ذوي الإعاقة بهذه التغيرات البيولوجية التي تطرأ على المعاق ويقل عدد المشاركين في هذا النوع من السياحة.

الفصل السادس

هندسة المباني

المبحث الأول: إمكانية الوصول

المبحث الثاني: عوائق الوصول

المبحث الثاني: عوائق الوصول



تمهيد

وفقاً لاتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، فإن التصميم العالمي يعني تصميم المنتجات، والبيئات، والبرامج، والخدمات لتكون قابلة للاستخدام من جميع الناس، إلى أقصى حد ممكن، من دون الحاجة إلى التكيف أو إلى تصميم متخصص. والتصميم الشامل لن يستثني الأجهزة أو الآلات المساعدة لمجموعات معينة من الأشخاص ذوي الإعاقة حيثما تدعو الحاجة. ينطوي على فكرة (الوصول المباشر) هذا هو ما يجعل الأمور في متناول جميع الناس (سواء كان لديهم إعاقة أو لا).



المبحث الأول إمكانية الوصول

أولاً / إمكانية الوصول

الإتاحة ، سهولة المنال ، إمكانية الوصول ، التمكين السياحي، مصطلح حديث يُستخدم عامة في تصنيف الأنظمة التقنية ويحدد مدى قدرة أكبر عدد ممكن من المستخدمين بغض النظر عن قدراتهم من الاستخدام. تمكين أكبر عدد من الناس استعمال أنظمة البنية التحتية كالشوارع والعمارات والأجهزة كل ما له علاقة بحقوق الإنسان الفردية وخاصة ذوي الإعاقة في المجتمع وحقهم في استخدام الأجهزة والأنظمة التي يستعملها بقية الناس. وغالباً ما يقصد بها توفير أدوات كالكرسي المتحرك أو قارئ صفحات الويب الآلي وغيرها.

أنها تتطوي على مجموعة من الممارسات التي تهدف إلى تمكين السياح الذين يعانون من قيود وعوائق، هؤلاء السياح لديهم احتياجات خاصة معينة في جوانب مختلفة من السفر والإقامة، مما يستدعي الأمر توفير مثل هذه الاحتياجات لتسهيل سفرهم. الغرض منه هو تغطية جميع الذين لديهم درجات من القيود والعوائق متفاوتة في الوصول بنجاح إلى الخدمات السياحية والمشاركة في الترفيه والاستجمام، بمعنى (العجز، الحالات الطبية، كبار السن، النساء الحوامل، ذوي الإعاقة). إمكانية الوصول عن طريق: رصيف، طريق خالي من العقبات، طريق الرحلة بين محطة الوقوف والموقع السياحي، والطريق غير الزلق، ومكان لوقوف سيارات ذوي الإعاقة إذ يجب أن يكون عدد الأماكن المخصصة لوقوف سيارات ذوي إعاقة بنسبة ٢ % من عدد أماكن الوقوف الكلية، ويكون عريضاً بمقدار ٣،٣٠ م للسماح لفتح الباب الجانبي للسيارة ووضع كرسي متحرك والخروج من السيارة بأمان. ويقيم الموقع السياحي في إمكانية الوصول إليه بـ:



- ❖ إمكانية الوصول إلى السكن كأساس لأي رحلة.
 - ❖ إمكانية الوصول الاجمالية للوجهة (الحركة والرؤية والسمع والابعاد المعرفية).
 - ❖ وجود مسارات مستمرة.
 - ❖ إمكانية الوصول إلى وسائل النقل العام (الحافلات ذات الطابق المنخفض، القطارات ذات المنصات).
 - ❖ تجارب وأنشطة الوجهة التي يمكن الوصول إليها.
 - ❖ إمكانية الوصول إلى المطاعم ومنافذ التسوق.
 - ❖ إمكانية الوصول إلى دورات المياه.
 - ❖ إمكانية توفير مساعدات الإعاقة في الوجهة (استئجار مرافق السيارات وخدمات سيارات الأجرة ومقدمي الرعاية والمعدات والإمدادات).
- وهذا النهج ينطوي على فكرة (الوصول المباشر) هذا هو ما يجعل الأمور في متناول الناس جميعاً (سواء كان لديهم إعاقة أو لا). ومع ذلك، فإن المنتجات المسوقة لكونها استقادت من عملية التصميم الشاملة .

ثانياً / دعاة امكانية الوصول

حركة دعاة حقوق المعاقين والمساواة ما دأبت تدعو إلى الحصول على الحقوق الاجتماعية، السياسية، والحياة الاقتصادية للمعاقين. وتشمل المطالبة ليس فقط في الوصول المادي ولكن الوصول إلى نفس الأدوات، الخدمات، والمرافق والمنظومات نفسها التي يستعملها الأشخاص الآخرون.

منظمة الأمم المتحدة للسياحة العالمية UNWTO تنص على أن إمكانية الوصول هي المجال الرئيس للتنمية السياحية المستدامة، وتوصي على فكرة السياحة سهلة الوصول للجميع، وأن فوائد المشاركة السياحية يمكن أن تساعد



على النمو الاقتصادي وازدهار المجتمعات، وأن تسهيل السفر للأشخاص ذوي الإعاقة هو عنصر حيوي في التنمية السياحية المستدامة. وتؤكد على الحاجة إلى توفير معلومات واضحة عن الوصول إلى المرافق السياحية، مع توافر خدمات الدعم في المواقع للأشخاص الذين يعانون من الإعاقة، وتدريب الموظفين والمرشدين السياحيين على الاحتياجات الخاصة لهؤلاء السياح. وأن الاهتمام الأكاديمي في الدراسات والبحوث لسياحة ذوي الإعاقة في تزايد، ومع ذلك فإنه فقير وغير كافٍ لمعالجة ما قد تحتاجه هذه الفئة من المسافرين من احتياجات ورغبات.

وقد صدرت في مختلف البلدان تشريعات تتطلب إمكانية الوصول والاستعمال، هي:

❖ في الولايات المتحدة، بموجب قانون لذوي الاحتياجات الخاصة لعام ١٩٩٠ يلزم القطاعين العام والخاص بأن يكون الوصول إلى الأبنية والأنظمة عموماً متاحاً للجميع. ولايات كثيرة في الولايات المتحدة لديها قوانين إعاقة خاصة بها.

❖ في أستراليا، قانون التمييز على أساس الإعاقة لعام ١٩٩٢ أصدر أحكاماً عديدة لإمكانية الوصول.

❖ في المملكة المتحدة، قانون التمييز على أساس الإعاقة عام ١٩٩٥ أصدر أحكاماً عديدة لإمكانية الوصول.

❖ في جنوب أفريقيا، تعزيز المساواة ومنع التمييز الجائر أصدر قانون عام ٢٠٠٠ يتضمن أحكاماً عديدة لإمكانية الوصول.

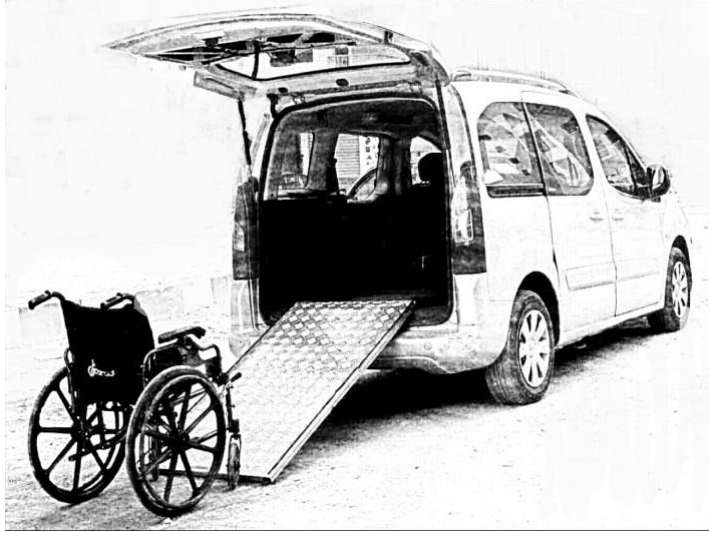
❖ في أونتاريو، كندا أصدر قانون المعوقين عام ٢٠٠٠ لتعزيز المساواة ومنع التمييز الجائر.

❖ في ألمانيا أصدر قانون المساواة سنة ٢٠٠٣ ويتضمن أحكاماً لضمان المساواة.



ثالثاً / إمكانية الوصول في وسائل النقل

هي من أهم الوسائل التي تساعد المعاقين في التنقل من مكان إلى آخر، وهي مهمة للمعاقين جسدياً وبصرياً ويجب تصميم المواصلات بحيث تسهل على المعاقين استعمالها، كما يجب تسهيل اقتناء المعاقون لسيارات مصممة خصيصاً لكي يقودها المعاقين تعمل أو تقاد باليد. إن التعديلات المطلوبة للسيارات لتناسب



المعاقين موجودة حالياً في الأسواق، والتي معظمها تتكون من قضبان ومرابط، وتركيب على بدالة الفرامل للعمل اليدوي. وتمثل وسائل النقل، التي لم تصمم أصلاً لاستعمال المعاقين إنما لاستعمال عامة الجمهور، حوائل مادية خطيرة تمنع المعاقين من الاندماج في غمار المجتمع والمشاركة في أنشطة وتخلق لهم عقبات في سبيل البحث عن عمل أو الاحتفاظ بما ينالون من أعمال، حيث إن الأرضية العالية والدرجات العالية والأبواب الثقيلة وكراسي الضيقة وأزرار المصاعد التي لا يمكن الوصول إليها، كلها تعقد وتصعب حياة المعاقين، وكما أن المباني المدرسية يمكن أن تشكل عوائق للأطفال المعاقين.



سياحة ذوي الإعاقة



تعد محطات السكة الحديدية والمطارات من حيث تصميم المباني والمرافق وتجهيزها بحيث يمكن للمعاقين أن يستفيدوا من خدماتها دون عناء، حيث تجهز وسائل النقل العام بما يسهل استخدام المعاقين لها، مثل المصاعد والسلالم المتحركة والمزالق ل صعود القطارات/ الحافلات وما شابهها، لاسيما في المناطق التي يكثر انتقال المعاقين بينها مثل المستشفيات والمراكز الصحية ودور الرعاية وأماكن العلاج.



إن العوائق الناتجة عن النقل العام ناتجة عن طبيعة تصميم هذه الوسائل، وبسبب اتجاهات القائمين عليها، حيث أن من الصعب استعمالها بشكل مستقل من قبل المعاقين، فالباصات تشكل عقبة بسبب درجاتها العالية والمتباعدة، إضافة إلى الممرات الضيقة بين الكراسي، كل ذلك يمنع المعاقين من استخدامها، هذا وقم تم استحداث نماذج من الباصات المصممة خصيصاً لتناسب المعاقين وبها ممرات عديدة ومداخل منخفضة وجهاز رافعة لكراسي المعاقين . وتمثل الطائفة مشكلة فنية مماثلة من حيث عرض الممرات الفارغة بين الكراسي، وإمكانية الوصول للحمامات، وعدم وجود فراغ لكراسي المعاقين.



رابعاً / إمكانية الوصول في الاتصالات وتقنية المعلومات

أن من أهم الأمور هو القدرة على الوصول إلى المعلومات والخدمات عن طريق التقليل من الحواجز، والمسافة، والكلف وكذلك قابلية تلك الأنظمة للاستعمال من قبل الجميع. في كثير من البلدان ظهرت مبادرات أدت إلى قوانين وأنظمة تهدف إلى إتاحة وصول الجميع إلى الإنترنت وعلى نظم الهاتف بدون معوقات وبتكلفة معقولة للمواطنين.

ويوجد حالياً عدد قليل من المؤسسات الرئيسية دولياً لتنسيق مجموعة من المبادئ التوجيهية من أجل تنظيم مبادئ إمكانية الوصول على شبكة الويب. الأولى والأكثر شهرة هي مبادرة Web Accessibility Initiative التي هي جزء من مؤسسة شبكة الويب العالمية. هذه المنظمة وضعت مبادئ توجيهية لإتاحة الوصول إلى محتويات الويب. مجموعة المبادئ قواعد محتوى الويب تسمى ويجري العمل الآن على إصدار نسخه منقحة هذه المبادئ تحدد ماذا يجب فعله عند برمجة صفحات الويب لجعل محتواها متاحاً للجميع ويشمل الأشخاص المعاقين. عندما نتكلم عن المحتوى نعني بصفة عامة المعلومات في صفحة الويب أو تطبيق الويب، بما فيها النصوص، الصور، الأشكال، والأصوات، فعلى سبيل المثال يجب إضافة نص مكتوب لكل صورة في صفحة الويب

تنقسم قواعد محتوى الويب إلى ثلاثة مستويات ١، ١١ و ١١١. ويتطلب كل مستوى من الالتزام في مجموعة من المبادئ التوجيهية وتطابق صفحة الويب معها، مثل الإصدارات المختلفة من لغة HTML لغة رقم النص الفائق، وغيرها من التقنيات التي تحتاج إلى أن تدمج في برنامج صفحة الويب والتأكد من صحة التزامها بقواعد اللغة. (HTML) هناك أدوات على الإنترنت مثل محرك watchfire webxact أو imergo Web Compliance Manager يستطيع أي شخص أن يفحص صفحة الويب والتأكد من مدى الالتزام بقواعد الإتاحة وإصدار تقرير



عن ذلك. إن الالتزام بقواعد الإتاحة يعود بمنافع جمة على صاحب أو مدير صفحة الويب منها:

- ❖ دعم محركات البحث مثل بحث جوجل في أن تجد الصفحة بسهولة أكبر.
- ❖ استخدام أجدى للمصادر كسعة الشبكة وخزان المعلومات.
- ❖ قدرة أكبر على تطوير صفحة الويب والتلائم مع أي تطورات مستقبلية.
- الوصول إلى موقع إلكتروني من خلال جهاز كمبيوتر الشخص ذوي الإعاقة البصرية، لا بد له من:
- ❖ برنامج تحويل النص إلى كلام (تعرض البيانات في شاشة تقرأ بصوت صناعي).
- ❖ برنامج لالتقاط وتفسير المعلومات على الشاشة عن طريق فيديو مسموع.
- ❖ ماسحة ضوئية وطابعة لغة برايل.
- ❖ لوحة مفاتيح لغة برايل.

وتوجد تطبيقات عديدة في مجال ذوي الإعاقة منها ما يلي:

١. الكمبيوتر والمكفوفون: يقدم الكمبيوتر عدداً من الخدمات للمكفوفين وخاصة في مجال التربية والتعليم والتمثلة في قراءة الرسائل والتقارير والمتطلبات المدرسية بطريقة لفظية مسموعة وذلك من خلال تحويل تلك المواد المطبوعة إلى مواد منطوقة مسموعة، كما يقدم الكمبيوتر عدداً من الخدمات للمكفوفين والذين يعملون مبرمجين ناجحين في الكمبيوتر على معرفة المواد التي ادخلت إلى الكمبيوتر دون وجود شخص آخر ليقراً لهم تلك المواد وذلك من خلال ظهور تلك المواد على شكل منطوق ومسموع باستعمال الكمبيوتر، حيث يستقبل الكمبيوتر المواد المكتوبة ويحولها إلى أصوات منطوقة، وبذا يتمكن مستخدم



الكمبيوتر الكفيف من قراءة المعلومات المدخلة إلى الكمبيوتر كما يقرأ الملفات المخزونة في الجهاز عن طريق الاستماع لها.

أن توظيف الكمبيوتر للمكفوفين وفي المجالات التي أشير إليها يعني أن الكمبيوتر يمكن أن يوظف وبشكل فعال في حل مشكلة الاتصال اللغوي للمكفوفين أكثر بكثير من الطرق التقليدية في الاتصال اللغوي كطريقة برايل وغيرها.

٢. الكمبيوتر والصم: يقدم الكمبيوتر عدداً من الخدمات للصم ولذوي المشكلات اللغوية في الاتصال فهو يمكن هؤلاء من الاتصال اللغوي بطريقة بديلة بواسطة ما يسمى باللغة الصناعية، فلقد قدم التوظيف الجيد للكمبيوتر الكثير من الحلول للصم، والصم البكم، وذوي المشكلات التعبيرية والمصابين بالشلل الدماغي، وذلك من خلال الأجهزة المختلفة التكنولوجية الحديثة المبينة على نظام الكمبيوتر مقارنة مع الطرق التقليدية في حال مشكلات الصم وذوي المشكلات اللغوية المتمثلة في لغة الشفاه أو لغة الإشارات، يتمثل الفرق الرئيسي بين طرق الاتصال التكنولوجية الحديثة المبينة على نظام الكمبيوتر وطرق الاتصال التقليدية، وحيث أن الطرق الحديثة تعطي فرصة للفرد لكي يعبر عن نفسه بطريقة طبيعية وبأقل قدر ممكن من الوقت والجهد، بينما تتطلب طرق الاتصال التقليدية من الصم وذوي المشكلات التعبيرية الكثير من الوقت والجهد وبقدر أقل من الوضوح والطلاقة ويكفي أن نلقي نظرة واحدة على الفرد الأصم في محاولته للتعبير عن نفسه بالطرق التقليدية لتتعرّف إلى الفرق الشاسع بين الطريقتين، وبناء على ذلك سوف تسهم طرق الاتصال التكنولوجية الحديثة في إزالة حواجز الاتصال اللغوي بين الصم وغيرهم من الناس وبطريقة فعالة.

٣. الكمبيوتر والتخلف العقلي: يسهم الكمبيوتر بشكل فعال في تعليم وتدريب وتأهيل المتخلفين عقلياً عندما يقدم التعليم لهم في خطوات صغيرة ذات تتابع جيد ويسمح لهم بممارسة التعليم من خلال التصميم الدقيق للبرامج البسيطة التي



تتماشى مع إمكانيات وقدرات المتخلفين عقلياً، وعلى هذا يلعب الكمبيوتر دوراً فعالاً في تحسين الأداء الأكاديمي لدى المتخلف عقلياً لما يتميز به من القدرة على جذب انتباههم، وإثارة تفكيرهم من خلال وسائل المتعددة التي تلعب دوراً فعالاً في تحسين أدائهم الأكاديمي من جانب وتتماشى مع مستوياتهم وقدراتهم من جانب آخر، وتوجد بعض المزايا لتعليم المتخلفين عقلياً باستخدام الكمبيوتر كوسيط تعليمي منها ما يلي:

- ❖ ينمي انتباه المعاق عقلياً وإدراكه البصري من خلال تقنيات الصوت والصورة.
- ❖ يحسن من ادراكهم السمعي والذاكرة السمعية.
- ❖ يحسن من ادراكهم البصري والذاكرة البصرية.
- ❖ تدريب الطفل المعاق عقلياً على نطق أسماء أسرته وبعض نماذج من البيئة.
- ❖ تدريب الطفل المعاق عقلياً على التهيؤ للقراءة والكتابة.
- ❖ تدريب الطفل المعاق عقلياً على تنمية لغة الوصف.
- ❖ تدريب الطفل المعاق عقلياً على معرفة أهم السلوكيات الصحية السليمة.

خامساً / الموظفون والمرشدون السياحيون وإمكانية الوصول

للحكومة دور أساسي تؤديه في رفع مستوى الوعي العام والتجاري والسياحي (العرض والطلب) المتعلق بقضايا احتياجات ذوي الإعاقة، حيث يجب وضع تدابير وحوافز لتشجيع إمكانية الوصول للمواقع السياحية بسهولة وبدون عوائق. أن مساعدة وتدريب الموظفين والمرشدين السياحيين العاملين في مجال تقديم الخدمة لذوي الإعاقة، شرط لا غنى عنه لدى أصحاب الصناعة، إذ يجب أن تحتوي العروض السياحية معلومات دقيقة وحديثة، خاصة فيما يتعلق بإمكانية الوصول إلى الأماكن، ويجب أن تكون هذه المعلومات متاحة في أشكال متعددة بما فيها طريقة لغة برايل للمكفوفين وضعاف البصر. إذ أن السياح ذوي الإعاقة لديهم تجارب



سياحية مماثلة لأقرانهم الأسوياء (السفر المماثل يمثل: الدافع، الملذات، الفوائد، القلق، يقيمون في نفس أنواع الإقامة، يسافرون في نفس وسائل النقل، يذهبون إلى مناطق جذب مماثلة، القيام بأنشطة مماثلة) تماماً مثل الأشخاص الأسوياء، ومع ذلك تجاربهم السياحية مختلفة جداً، وهذا الأمر يجب أن يعرفه الموظفون والمرشدون السياحيون لتوفير إمكانية الوصول الناجحة لهذه الفئة دون عوائق أو حواجز.

سادساً / تفاعل السائح

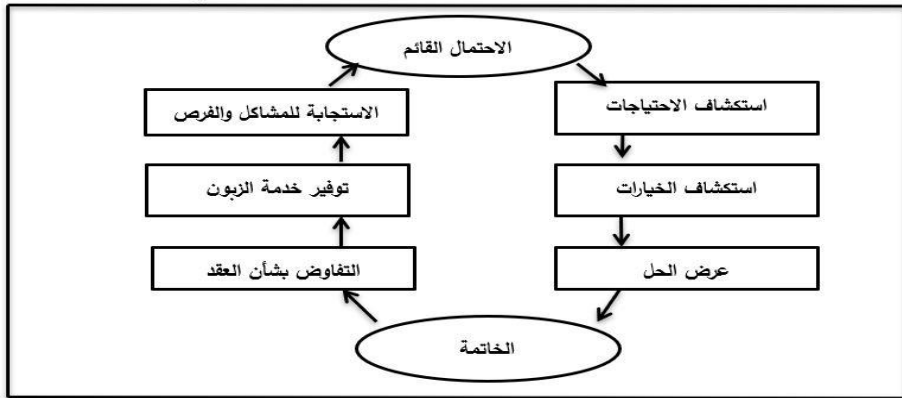
أن علاقة التفاعل ما بين الموظف أو المرشد السياحي والسائح تنشأ من خلال العلاقة الخدمية المباشرة التي يقدمها الموظف في الموقع للسائح بطريقة ينتج عنها تحقيق الرضا لكليهما ويفترض أن الأشخاص الذين يقدمون الخدمة للسياح يقومون بتطوير سبل اتصالات ودية عبر مدة زمنية معينة ويمكن ان يحدث ذلك فقط عندما يتعامل السائح مع موظف أو أكثر من أعضاء الموقع وبذلك فإن التوقعات والإدراكات تنمو وتتطور فيما بينهم نتيجة لذلك التفاعل والجدول الآتي يوضح ذلك:



جدول (٦-١) خطوات التفاعل مع السائح

المرحلة	المشاكل الرئيسية	الحلول المفتوحة	القياس
استهداف الزبون	العشوائية ودراسة السوق بطريقة تقتدي إلى الإرشاد	شرائح الزبائن	النسبة المئوية للزبائن الذين تم تحديدهم والمنتظر وإتاحة فرص أمامنا من خلالهم.
الاحتمال والتوقعات	انخفاض معدل الوصول إلى الحالات المستهدفة عدم وجود إنجازات سابقة في النطاق الجغرافي للأسواق	حملات الإجازات السابقة التدريب جعل طريقة الدراسة الشاملة للزبائن أكثر وضوحاً	انخفاض في عدد الزيارات غير الناجحة عدد الزيارات التي تمت بالنسبة لأجمالي عدد الزبائن
استكشاف الاحتياجات	عجز رجال المبيعات على إثارة الحافز لدفع التعامل	التدريب على اسلوب البيع الذي يتركز على الزبون، دعم الزيارات المشتركة	النسبة المئوية للزيارات التي يتم الاتفاق على أجزائها

كما أن هناك نموذجاً لعملية التفاعل مع السائح وكما يلي.



شكل (٦-١) نموذج عملية التفاعل



أن طريقة التفاعل مع السائح التي تتسم بالخصوصية ليست مجرد ادخال تحسين يجعل الشركة أو الفندق افضل من منافسيه ولكن تطبيق طريقته الخاصة بالتفاعل مع السائح تتطلب بعض الخصائص التي لوحظ توافرها لدى غالبية من يطبقون هذا الأسلوب:

❖ ربط الفندق باحتياجات السائح : إن عملية التفاعل تعكس ما يريده السياح أنفسهم عندما تصل التجربة إلى مرحلة الارتباط مع السائح.

❖ الارتباط بثقافة الفندق: أن طريقة التفاعل يجب أن تساير تماما الجوانب الأخرى لأسلوب مارسه الفندق بنشاطه والقيم السائدة فيه بصورة عامة.

❖ السرية: ان طريقة التفاعل تمثل جانباً هاماً جداً بالنسبة للمركز التنافسي للفندق وبالتالي يجب أن يضل سراحاً سرياً.

❖ الارتباط بالفندق المستهدف: أن عملية التفاعل مع السائح غالباً ما تتم إعدادها لفندق معين بمعنى إنها تتكيف مع متطلبات زبائن مستهدفين.

❖ الارتباط بالنقاط الحرجة من قبل الشركة أو الفندق لمن يحققون لها الأرباح: أن أسلوب التفاعل مع السائح يؤثر بشكل واضح على مستوى الأرباح التي تحققها الشركة أو الفندق .

❖ الاستعانة بأساليب قياس الأداء: عملية التفاعل مع السائح تشمل على عدة نقاط مراحل تؤدي إلى نتائج قابلة للقياس.

❖ عدم الاقتصار على مكتب الاستقبال: إن المقدرة الحقيقية لعملية التفاعل مع السائح لا تبدأ بالتحقق إلا بعد إتمام نشر مبادئها في كافة أرجاء الفندق.

أن عملية التفاعل مع الزبائن وفق الأسس الصحيحة يوفر للفندق القاعدة التي تمكنه الانطلاق منها إلى تحسين خدماته للسياح وكذلك يؤدي إلى إيضاح الخطوات العقلية التي يمر بها ضيف الفندق وتوضح ما سوف يكون عليه رد الفعل.



المبحث الثاني عوائق الوصول

أولاً / عوائق السفر

هناك الكثير من عوائق السفر تؤثر في تحقيق السفر أو عدمه وأيضاً في وسيلة السفر ومدته، وهذه العوائق هي:

❖ عوائق التكلفة: ويمكن النظر إليها من زاويتين:

- التكلفة المالية: وهي من أهم عوائق السفر حيث أن الإنفاق من الدخل يتم وفق أولويات معينة أو طوارئ، ويعتمد توزيعه وفق تفاعل بين مختلف أوجه الصرف الضرورية والكمالية (سكن، طعام، ملابس، تعليم، ثقافة، ترويح).
- التكلفة الزمنية: وهذه تؤثر فيها المسافة التقليدية ووسيلة المواصلات. كلما زادت المسافة التقليدية زادت المسافة الزمنية، وبالتالي يتوقع أن تنعكس سلباً على السفر وعلى العكس كلما كانت وسيلة المواصلات أسرع كلما قل أثر المسافة الزمنية.

❖ عدم وجود زمن كاف للسفر: بعض الناس لا يجدون الوقت للسفر، حيث أن إنفاق الوقت، أيضاً يتم وفق أولويات تحددتها المنافسة بين أوجه صرف الوقت، فظروف العمل في العمل الرسمية والقطاع الخاص قد لا تسمح لبعض الأشخاص بإجازة مناسبة في الوقت المناسب.

❖ العوائق الصحية: وهذه تعيق سفر كثير من الناس، فمثلما هناك دوافع صحية تدفع بعض الناس للسفر، هناك عوائق صحية تمنع الناس من السفر، إلا أن السفر نفسه يحتاج لقدر مناسب من الصحة تمكن الإنسان من تحمل السفر.

❖ العادات والتقاليد: فالأسرة ذات الأطفال الصغار كثيراً ما يصعب عليها السفر بسبب احتياجات الأطفال المختلفة التي تقل متعة السفر. بينما تتاح لأسرة



كبار السن بعد أن أدوا رسالة الحياة في تربية أبنائهم يتاح لهم السفر والاستمتاع.

ومن العقبات حرص بعض مجتمعاتنا الإسلامية الملتزمة على عدم خروج النساء عامة والمتزوجات خاصة إلا بوجود محرم يرافقهن فلا يباح لهن السفر بل والخروج من المنزل بغير ضرورة. كما أن بعض المجتمعات المحافظة تحاول أن تقلل من سفر شبابها بعيداً عنها خوفاً من تأثرهم بسلوكيات منافية لسلوكيات المجتمع.

❖ العوائق السياسية: قد يمنع الإنسان لمختلف الأسباب من الحصول على جواز سفر أو تأشيرة خروج من بلده أو دخول بلد آخر، أو يمنع من السفر لبلد أو بلدان محددة أو تحدد إقامته من مكان أو منطقة محددة في بلده، كما أن إجراءات تحويل العملات لبعض البلدان تحدد المبلغ المسموح تحويله بقدر معين، وتمنع بعض الناس من السفر.

❖ الخوف من المجهول والحرص على السلامة الشخصية: مثلما للإنسان حب استطلاع ورغبة في الاكتشاف فلهذا أيضاً غريزة الخوف من الغرباء والأماكن والأشياء الغريبة. فقد يصل بالبعض إلى درجة المرض فيحاول تجنب المجهول قدر استطاعته. كما أن البعض لا يحاول السفر إلى الأماكن التي لا يضمن فيها سلامته الشخصية لانعدام الأمن بها أو بسبب الحروب والمشكلات السياسية وعدم الاستقرار. أو تعرضه للأذى في الطريق إليها (خطف الطائرات مثلاً) أو انتشار الأوبئة كالطاعون والإيدز.

❖ عدم الرغبة في السفر: أو بسبب العوائق السابقة أو بعض منها أو ربما يكون ذلك بسبب عدم معرفتهم بمميزات الجذب السياحي للأماكن الأخرى. ومثل هؤلاء الناس هم من تستهدفهم مهارات التسويق السياحي التي تؤمن بالمبدأ القائل (أن من سافر مرة سيسافر غير مرة) وتحاول أن تفرض فيهم الرغبة في السفر مظهرة مميزات الجذب السياحي وفوائد السياحة.



ثانياً / عوائق الوصول

عرفت حقوق الإنسان بأنها قدرة الإنسان على اختيار تصرفاته بنفسه وممارسة نشاطاته المختلفة دون عوائق، مع مراعاة القيود المفروضة لمصلحة المجتمع. حواجز كثيرة لاتزال تمنع الأشخاص ذوي الإعاقة بالمشاركة بالأنشطة السياحية وتقلل من القدرة على الاستمتاع بتجارب السفر، والحصول على حجز في القطارات وإيجاد حافلة يمكن الوصول إليها وسيارات الأجرة والفنادق. كل هذه تجعل السفر تحدياً بالإضافة إلى الجهل والتحيز ضد الأشخاص ذوي الإعاقة يمكن أن يفسد تجارب سفرهم. هناك أربع أنواع من العقبات في الطريق تشكل خطراً على السياح ذوي الإعاقة، هي: عقبات منخفضة، عقبات صغيرة، عقبات متوسطة، عقبات كبيرة تعترض الوجه. وتصنف الحواجز التي تحول دون مشاركة ذوي الإعاقة في الرحلات السياحية، كما في الجدول الآتي:

جدول (٦-٢) حواجز أو عوائق مشاركة ذوي الإعاقة في الرحلات السياحية

الحواجز الجوهريّة	الحواجز التفاعلية	الحواجز البيئية
تسمى أيضاً بالقيود الشخصية، حيث ترتبط هذه الحواجز بالحالة النفسية، القدرة البدنية أو المعرفية للشخص. وتشمل الاجهاد والقلق ونقص المعرفة والمشاكل الصحية وعدم الكفاءة. قد تشمل الحواجز الداخلية أيضاً المشكلات ذات الصلة الشخصية وعدم التواصل الاجتماعي لدى بعض الأفراد.	القيود التفاعلية (الشخصية) تأتي من التفاعل أو العلاقات الاجتماعية مع الناس في مختلف السياقات الاجتماعية. أنها مرتبطة بالتفاعل المتبادل للفرد مع البيئة المباشرة. يمكن أن تحدث خلال التفاعل مع موظفي الخدمات الاجتماعية، ومع مقدمي الخدمات أو مع بعض الأجانب.	ترتبط الحواجز البيئية (القيود الهيكلية) ببيئية المعاقين، وهي قيود مفروضة من الخارج. وتشمل القيود المالية، وقلة الوقت، وقضايا النقل، والحواجز التنظيمية.



سياحة ذوي الإعاقة



• الحواجز السلوكية • الحواجز المعمارية • الحواجز البيئية • حواجز النقل • القواعد واللوائح والقوانين	• الكفاءة والاستعداد • حواجز الاتصال	• نقص المعرفة • المشاكل المتعلقة بالصحة • عدم الكفاءة الاجتماعية • الاعتماد البدني والنفسي
---	---	---

فالكثير من الأشخاص الذين يعانون أنواعاً من القصور لا يعتبرون أنفسهم أشخاصاً لديهم إعاقة، فبعض الأشخاص المصابين بالقصور السمعي والذين يستعملون لغة الإشارة كطريقة رئيسية للتواصل، لا يعتبرون أنفسهم أشخاصاً لديهم إعاقة، بل أعضاء في أقلية لغوية (لغات الإشارة). وقد عرف التصنيف الدولي لتأدية وظائف الإعاقة بأنها نتيجة التفاعل بين شخص يعاني قصوراً والحواجز أو العوائق التي يواجهها في البيئة والمواقف. فأن الشخص الذي يعاني قصوراً جسدياً، ويعتمد على كرسي متحرك للتنقل، والذي يذهب إلى حديقة أو سينما غير مجهزة بالمنحدرات، فهو يعاني بشكل واضح إعاقة ناتجة عن المعوقات البيئية التي تواجهه بينما الطفل الأعمى الذي تتاح له مكتبات فيها كتب مصممة بلغة برايل ومواد مسجلة صوتية، فهو يعاني قصوراً بصرياً، وليس إعاقة، لأنه لا يوجد أي معوقات في البيئة والمواقف. قد يولد القصور إعاقة، وهي بدورها قد تؤدي إلى عاهة. وغالباً ما تقود العاهة إلى المزيد من الإقصاء الاجتماعي والاقتصادي. وكلما ازداد الإقصاء قل إدراك المجتمع المحلي واهتمامه باحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة والحواجز والعوائق التي تواجههم ويؤدي هذا الإبعاد إلى اتساع الفجوة في فهم الأشخاص ذوي الإعاقة واحتياجاتهم. وتصنف هذه العوائق، إلى:

❖ المنحدرات.

❖ مواقف السيارات.



- ❖ الممرات (ممرات المشاة والأرصفة).
- ❖ الإدراج (السلام).
- ❖ دورات المياه وفراغات الخدمات العامة.
- ❖ المصاعد.
- ❖ المباني (داخلياً) (أعمال الكهرباء - الأثاث الداخلي - أثاث دورات المياه - أبواب - شبابيك).
- ❖ العوائق (الحواجز).
- ❖ اللوحات واللافتات الإرشادية.
- ❖ المرافق العامة والتجهيزات الخارجية (أجهزة هاتف - أجهزة سحب آلي).

ثالثاً / التوافق بين ذوي الإعاقة والأسوياء

أن أول أنواع التفاعل والتوافق التي يدركها الإنسان هو التفاعل بين الطفل وأمه، حيث تمثل الأم تقريباً كل العالم الذي يستطيع الطفل أدراكه، ونظراً لاعتماده الكامل عليها في إشباع حاجاته فأن التفاعل يكون في البداية من طرف واحد وهو الأم. وبإطراد نمو الطفل تتسع دائرة اتصالاته وتتعدد مواقف التفاعل بينه وبين أفراد أسرته أولاً ثم مع أفراد من خارج محيط الأسرة.

بداية التوافق تبدأ من المنزل، وحيث أن الحياة المنزلية للطفل المعاق نموذجة الأول للحياة الاجتماعية التي سيعيشها، وتترك في نفسه أثراً دائماً لا يمحي، فالأطفال الذين يستمتعون في باكورة حياتهم بالخبرات العذبة وبالطمأنينة التي تفيض عليهم من عطف آبائهم وحبهم يكتسبون اتجاهات نفسياً سعيداً حيال الحياة والناس، أما المحرومون من ذلك الجو الهادئ المفعم بالحب والرضا المعنوي يشعرون بالعجز والقصور عن مسايرة الحياة. فالآباء يقومون بمساعدة الأطفال



في إدارة حياتهم من خلال تعليمهم إدارة المشاعر ومفاهيمهم تجاه المجتمع من خلال التوافق القائم بينهم، فالإعاقة تمثل جسراً يقف على منتصفه المعاق، وهذا الجسر يربط بين عالم ذوي الإعاقة وعالم الأسوياء.

ورد في معجم مقاييس اللغة (وفق) كلمة تدل على ملائمة الشيين، منه الوفق / الموافقة، وأتفق الشيان: تقاربا وتلائما. والتوافق في الفلسفة يعني أن يسلك المرء مسلك الجماعة ويتجنب ما عنده من شذوذ في الخلق والسلوك. وهناك عوائق تحول دون تحقيق التوافق لدى الفرد يمكن أن تكون عوائق خاصة بالفرد نفسه، وبقدرته وأساليب توافقه كوجود عيوب جسمية. ويعرف التوافق عبارة عن مجموعة من الاستجابات المختلفة التي تقوم على أساس شعور الفرد بالأمن الاجتماعي، والتي تعبر عن علاقات الفرد الاجتماعية، والعلاقات الأسرية الطيبة، والعلاقات الطيبة في محيط البيئة. حيث ان الفرد والبيئة وجهان لعملة واحدة لا ينفصلان أبداً فكل منهما يؤثر ويتأثر بالآخر.

كلما زادت درجة الإعاقة، أزداد التباعد بين المعاق والسوي وتضاءلت بالتالي فرص التفاعل الاجتماعي فيما بينهم. إذ أن المعاق في محاولته للتكيف مع العالم الذي يعيش فيه، قد يقبل أن يعيش كفرد معاق، أو ينعزل عن أفراد المجتمع متجنباً أي تفاعل شخصي أو اجتماعي مع الآخرين، فأذا اختار لنفسه الاسلوب الأول من أساليب التكيف، فعليه أن يواجه المجتمع وهو محروم من بعض الوسائل التي تيسر له الاتصال، وقد يواجه المعاق الكثير من مواقف الشعور بعدم الأمن عندما يحاول الاختلاط بالغير. أما إذا اختار لنفسه الاسلوب الثاني (العزلة) فسوف يعيش طوال حياته في فراغ صامت لا يشعر فيه بمتعة الحياة.

تصنف معوقات التوافق، إلى:



❖ الإحباطات: ترجع إلى عوامل داخلية مثل عدم قدرة الفرد الجسمية أو العقلية عن تحقيق أهدافه وإشباع دوافعه، أو معاناة الفرد من صراعات نفسية، وقد يرجع الإحباط إلى عوامل خارجية خاصة بالبيئة التي يعيش فيها الفرد، ولكل فرد مستوى معين لتحمل إحباطاته، وأن زاد الإحباط يؤدي إلى انهيار الفرد، والسلوك العدائي من أهم الأساليب المعبرة عن إحباط الفرد. وتم تقسيم مصادر الإحباط إلى قسمين، هما:

- العقبات البيئية: نعني بها العقبات المادية واللامادية التي يمكن أن تحبط دوافع الإنسان، نظراً لما تحتويه هذه البيئة من عوامل فيزيقية كالمرتفعات والمنخفضات والجبال والبحار والانهار والطقس، وعوامل لامادية كالقواعد والنظم والقوانين والمؤسسات إلى غير ذلك من العوامل المتعددة. مثال: تعطل القطار الذي يستقله السائح لتأدية الرحلة، أو انقطاع التيار الكهربائي فجأة ويمنع الطبيب من عملية جراحية في عيادته.
- العقبات الذاتية أو الشخصية: وهي كثيرة ومنها الأهداف بعيدة المنال حيث كثيراً ما نعاني من عدم إشباع دوافعنا لاختيارنا مجموعة أهداف غير واقعية تمليها علينا طموحاتنا الشخصية التي لا تتناسب مع مقدراتنا وإمكاناتنا واستعداداتنا لتحقيقها فتشكل مصدر قوي للإحباط.

❖ الضغوط: المشاكل أو العوائق التوافق تنشأ نتيجة للضغوط التي تعوق أو تعقد سعينا في الحياة، فهناك ضغوط داخلية المصدر قد ترجع إلى مثالية الذات أو المستوى طموح الفرد، وقدراته، وسماته، ذلك بالإضافة إلى المعايير السلوكية والاجتماعية للمجتمع الذي يعيش فيه الفرد يمكن أن تعرض الفرد للضغوط العنيفة والمستمرة، وهناك ضغوط خارجية ترجع إلى المشاكل البيئية، والأفراد الذين يحيطون بالفرد.



رابعاً / التمكين السياحي

لا ينبغي لبيئات التمكين ضمان الوصول إلى الجميع فقط، بل يجب عليهم تمكين الأشخاص الذين لديهم متطلبات الوصول لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأنهم. ما إذا كانت تجارب المقصد السياحي مناسبة لاحتياجاتهم، على عكس ما يعتقد الكثيرون، وأظهرت الأبحاث أن الأشخاص ذوي الإعاقة يرغبون في السفر، والكثير منهم يفعلون ذلك عند معلوماتهم بأنه يتم تلبية احتياجاتهم للوصول بشكل مناسب. هناك مجموعة من الأسس والمعايير لعملية التمكين السياحي المستدام يمكن تحديدها كما يأتي:

- ❖ معايير الاستدامة والتواصل: تؤكد عملية التمكين السياحي المستدام على أهمية تحقيق عامل الاستدامة ، ويتم ذلك من خلال النظر إلى عملية التنمية السياحية بشكل شامل على أساس إن الاستدامة هي عملية توازن بين الجوانب العمرانية والإدارية والاجتماعية والاقتصادية للتنمية السياحية في ذلك الموقع السياحي ، إن هذا يعني ان عملية التمكين السياحي المستدام تتطلب تمكين المجتمع المحلي من القيام بدور فاعل في جميع مراحل التنمية السياحية لتحقيق بيئة سياحية ملائمة حالياً ومستقبلاً .
- ❖ الأسس العمرانية: وتشمل كل ما يختص بالبيئة العمرانية داخل المواقع السياسية [خدمات ، طرق ، أبنية ، وحدات سكنية] . إن الأسس العمرانية ضرورية للإسهام بتحقيق التمكين السياحي المستدام، مما يتطلب من المجتمع المحلي تهيئة الفضاءات المناسبة [الحيز المكاني الملائم] لتحقيق متطلبات الأسس العمرانية .
- ❖ الأسس الإدارية: تتضمن الأسس الإدارية الأنشطة كافة المتعلقة بمنح الصلاحيات وبناء القدرات والتدريب وتطوير المهارات وتعزيز المشاركة في



صنع القرارات الخاصة بالبيئة السياحية فضلا عن تطوير النظم الإدارية وتعزيزها من خلال حوسبة كافة الأنشطة بما يعزز كفاءة الخدمات المقدمة في المواقع السياحية مع التركيز على تعزيز اللامركزية في العمل.

❖ الأسس الاقتصادية: تتضمن الأسس الاقتصادية تحديد الكلف الخاصة بالاحتياجات الضرورية للموقع السياحي والعمل على تغطيتها. من المهم هنا مراعاة القدرات المالية المتوفرة والعمل ضمن إستراتيجية لانجاز المتطلبات الضرورية كأولوية أولى ثم انجاز المتطلبات الأخرى لاحقا وفق المبالغ المتوفرة.

❖ الأسس الاجتماعية: تتضمن الأسس الاجتماعية تحديد الاحتياجات الخاصة بالسكان ومتطلباتهم واحتياجاتهم الاجتماعية. اي ينبغي العمل على تمكين المجتمع للتعرف على احتياجاته لان المجتمع هو الأقدر على تحديد احتياجاته ومتطلباته.



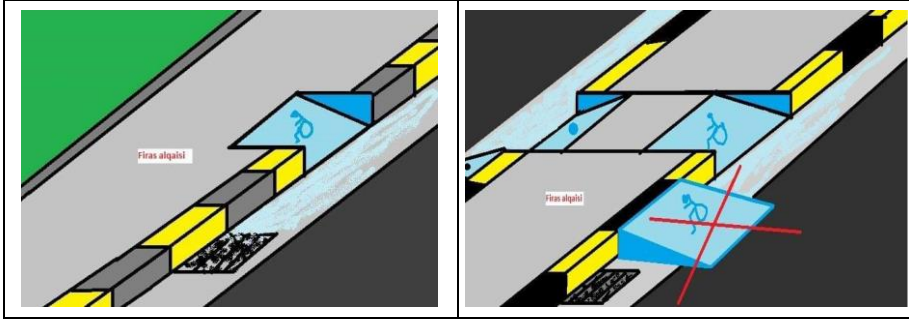
المبحث الثالث هندسة المباني

أولاً / هندسة الموقع السياحي

تتمتع المواقع السياحية والاثريّة بقدرسيّة خاصة عند الجميع وخاصة عند المرشد السياحي الذي يعلم تماماً الأهمية التاريخيّة والجمالية لهذه المواقع، لهذا نجده الأكثر حرصاً على حسن التعامل مع المواقع المختلفة كالطفل المدلل، يراعيها ويحميها ويساهم في نظافتها مقدماً القدوة الصالحة، لأفراد مجتمعه أولاً ولضيوفه المرافقين له من جنسيات العالم المختلفة ثانياً. فالموقع الأثري أو السياحي هو الطفل المدلل والشيخ الجليل في عرف المرشد السياحي، يتعامل معه بالاحترام والتقدير، كيف لا وهو كتابه الذي يقرأ به وعلمه الذي يعلمه ويدرس ابجدياته ويحل رموزه لمرافقيه ليستطيعوا الرؤية من خلال عينيه.

تتمثل مشكلة المعاق في الحركة والتنقل من مكان لآخر إذ يعتمد في معظم الحالات على الأجهزة المساعدة كالكرسي المتحرك أو العكازات وفقاً للأبعاد الموضحة ولكي يتمكن المعاق من الحركة بسهولة في مساحات مناسبة بالأماكن والمباني العامة والخاصة كالدوائر الحكومية والأسواق والمساجد والحدائق العامة والمباني التعليمية والترفيهية ومباني الخدمات وغيرها من المباني التي يتردد عليها المعاق فإن الأمر يتطلب تحقيق الاشتراطات والمعايير الفنية المتعلقة بالخدمات المتواجدة في تلك الأماكن من حيث أوضاعها وأبعادها والفراغات المطلوبة. لقد تم تقسيم الاشتراطات والمعايير الخاصة بذوي الإعاقة إلى:

- ❖ الاشتراطات العامة: يجب تطبيقها بشكل عام لكافة المباني بجميع المناطق.
- ❖ الاشتراطات الخاصة: تطبق بشكل خاص حسب طبيعة واستخدامات كل مبنى.
- ❖ اشتراطات المباني: تطبق وفقاً للمتطلبات الخاصة بكل مبنى.
- ❖ اشتراطات المرافق العامة: وتطبق على كافة العوائق والتجهيزات الخارجية.



فجميع الاشتراطات والمواصفات الخاصة بالمعاقين في هذه اللائحة تمثل الحد الأدنى للمتطلبات والمواصفات لإمكانية تسهيل حركة الأفراد من ذوي الإعاقة لاستعمالات المباني العامة والخاصة لرواد تلك الفئة، في الموقع السياحي يكون عدد السياح ذوي الإعاقة قليل مقارنة بالسياح الأسوياء، وإمكانية الوصول لهذه الفئة من السياح يتطلب تدابير خاصة، تدابير هندسية وتصويرية في المباني، إذ تختلف درجة الإعاقة، وحاجات المعاق الخاصة. ففي الفندق يجب أن تتوفر التدابير الأتية:

- ❖ في حال وجود درج عند المدخل، لا بد من إيجاد سطح مائل لدخول الكرسي المتحرك، لارتفاع نسبة انحداره عن ٥ %.
- ❖ يجب أن لا يقل عرض المنحدر عن ١٠٠سم.
- ❖ يجب تزويد المنحدر بمقابض من الجهتين بارتفاع لا يزيد عن ٩٠سم.
- ❖ أن تكون الأبواب واسعة لدخول الكرسي المتحرك.
- ❖ أن تكون دورة المياه واسعة وبها مقابض للمساعدة.
- ❖ أن تكون الغرف واسعة تسمح بتحريك السائح بكرسيه بحرية.
- ❖ أن تكون الحافة السفلية للنافذة تقع في ارتفاع (١,٠٠)م من الأرض للسماح لشخص جالس أو صغير للرؤية.
- ❖ أن تكون طاولات الأكل ملائمة للسائح مع كرسيه.



سياحة ذوي الإعاقة



فالمعدات والأثاث وأجهزة التحكم والخدمات الموجودة في المرافق التي تستقبل الجمهور أو في المرافق المفتوحة للجمهور يجب أن تكون قادرة على تحديدها والوصول إليها واستخدامها بسهولة من السياح ذوي إعاقة. ويجب أن يكون هناك عناصر للمعلومات والإرشادات مرئية في الموقع وقابلة للقراءة من قبل جميع المستخدمين، حيث تعد لافتات المعلومات المرئية أكثر شيوعاً سواء في شكل رسوم توضيحية أو في شكل نص مكتوب ، حيث يجب أن تفي الإشارات بالمتطلبات الآتية:

- ❖ إمكانية رؤية العلامة في وضع الوقوف، كما هو الحال في وضع الجلوس.
- ❖ إمكانية رؤية العلامة في وضع مباشر دون أي عوائق للرؤية مثل (تأثير التوهج أو الانعكاس أو الإضاءة).
- ❖ ارتفاع العلامة بحدود (٢٠، ٢م).
- ❖ وهي على عدة أشكال هي:
 - الصور التوضيحية للاتجاه والموقع.
 - الصور التوضيحية لتعليمات الاستخدام.
 - الصور التوضيحية للسلامة (الأخلاء، المنتجات السامة).
 - الصور التوضيحية التي تشير إلى توفير الخدمة.
- ❖ وأشهر العلامات هي:



صورة (٦-١) الصور التوضيحية التي تمثل أشهر علامات الإعاقة



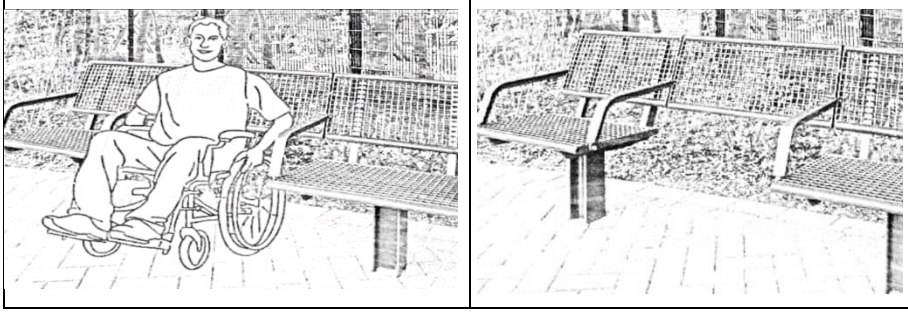
حيث تشير هذه العلامة إلى الأماكن التي يوجد فيها خدمات للأشخاص ذوي الإعاقة. والاطلاع على المرافق ووسائل الراحة والأماكن الخاصة والاتجاهات للذهاب إلى مكان محدد (مثل الذهاب إلى دورات المياه)، أو لمتابعة المسار، حيث تعد اللافتات العامة شائعة بين جميع الناس.

أول ما نجده في معظم المباني العامة هي السلالم فعلينا أن نصعدنا قبل الدخول إلى المبنى، فالسلالم هي غالباً العائق الأول الذي يصادفه ذوي الإعاقة، والذي يحول دون دخولهم المباني، لذلك ينبغي أن تقدم جميع المباني طرقاً بديلة للدخول إليها فالمنحدرات سهلة البناء وتفيد ذوي الإعاقة في الدخول، فالمعاق له الحق في زيارة الأسواق والمراكز الترفيهية والمتنزهات وغيرها من مراكز الترويح والترفيه، وله الحق بالحياة والاستمتاع بها مع عائلته أو بمفرده، وهنا يجب على اصحاب هذه المراكز عدم إهماله، وإيجاد بعض التسهيلات مثل:

- ❖ أن تكون الابواب واسعة لدخول الكرسي المتحرك.
- ❖ إيجاد سطح مائل لتسهيل تحرك الكرسي.
- ❖ أن يكون فيها دورة مياه واسعة وبها مقابض للمساعدة.
- ❖ مواقف خاصة للمعاقين مع وجود الاشارة للدلالة على ذلك.
- ❖ وجود مصاعد واسعة في المباني ذات الأدوار المتعددة.
- ❖ استعمال طاولات بارترفاع لا يقل عن ٧٠ إلى ٧٥ سم بشكل يسمح بدخول الكرسي المتحرك تحتها بسهولة.
- ❖ يفضل أن تكون أرضية الغرف خالية من العوائق مثل السجاد أو الموكيت الخشن.
- ❖ يفضل تثبيت أزرار التحكم بالإضاءة الجرس على ارتفاع ١,٣٠م كحد اقصى.

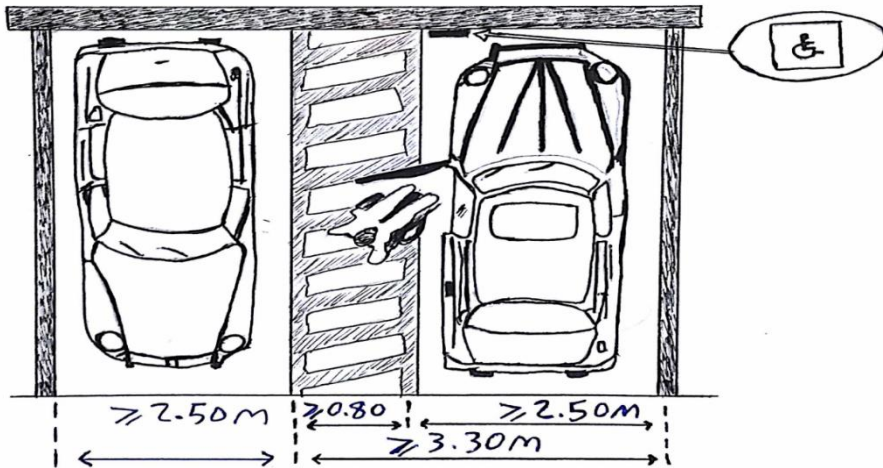


سياحة ذوي الإعاقة



وعند مدخل الموقع السياحي لابد من موقف لوقوف السيارات، إذ من الضروري تجنب أي جهد متعب، ويجب أن يكون المدخل الرئيسي يمكن التعرف عليه بسهولة ويمكن للجميع الوصول إليه، إذ يفضل تخصيص الموقف الأقرب إلى المدخل للأشخاص المعاقين واحترام بعض المعايير منها:

- ❖ يجب تحديد مواقع لذوي الإعاقة، مع وضع علامة لتحديد الموقع.
- ❖ عرض موقف السيارة المخصص لغير المعوقين هو ٢،٥٠م.
- ❖ أما عرض الموقف المخصص لسيارات ذوي الإعاقة يكون $(\leq ٢،٥٠\text{م})$ ، إضافة إلى $(\leq ٠،٨٠\text{م})$ فسحة خالية على جانب السائق.



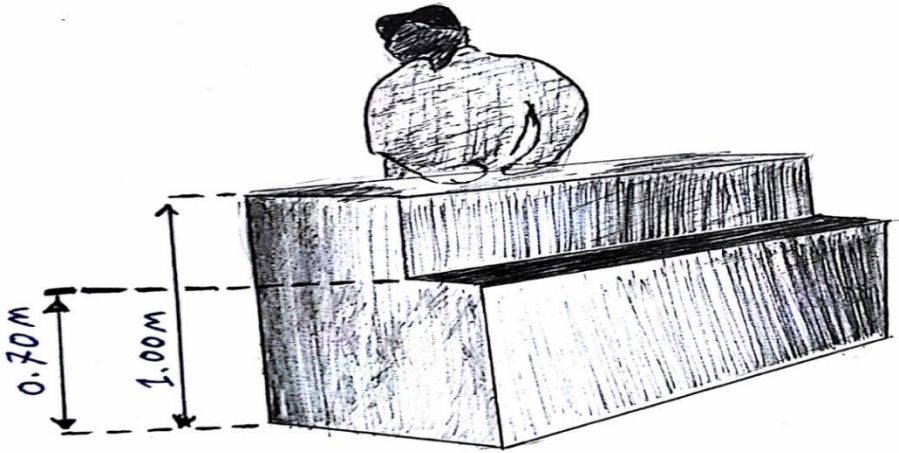


سياحة ذوي الإعاقة



ثانياً / هندسة مكتب الاستقبال

يقع مكتب الاستقبال عند المدخل الرئيسي للفندق وعادة ما يكون هناك ارتفاعان للمكتب، الارتفاع الأول يجب أن يكون على الأقل ٠,٧٠ م ليسمح لشخص على كرسي متحرك أو شخص صغير القامة بالاقتراب من موظف الاستقبال (للتحدث، تلقي المعلومات، تبادل الاموال، إعطاء مفاتيح الغرفة، إعطاء التذاكر). أما الارتفاع الثاني فيكون ما بين (٠,٨٠ - ١,٠٠ م).



ثالثاً / هندسة غرفة الإقامة

يجب أن لا يقل عرض الأبواب عن ٠,٩٠ م وتكون ذات لون متناقض مع الجدار، والأبواب ليست ثقيلة للغاية مما يتطلب الكثير من الجهد لبعض السياح، ويجب تثبيت المقابض بارتفاع اقصاه ٠,٨٠ م على جانبي الباب ليسمح للأشخاص على كرسي متحرك الدخول والخروج بسهولة، ويفضل تجنب استعمال المقابض ذات الشكل الدائري والاستعانة عنها بمقابض أفقية سهلة المسك والتحكم. ويفضل استعمال الأبواب المنزلقة خاصة للأبواب الرئيسية وأبواب المصاعد، على أن تكون الأبواب من الأنواع التي تفتح ألياً. ويفضل عدم وجود

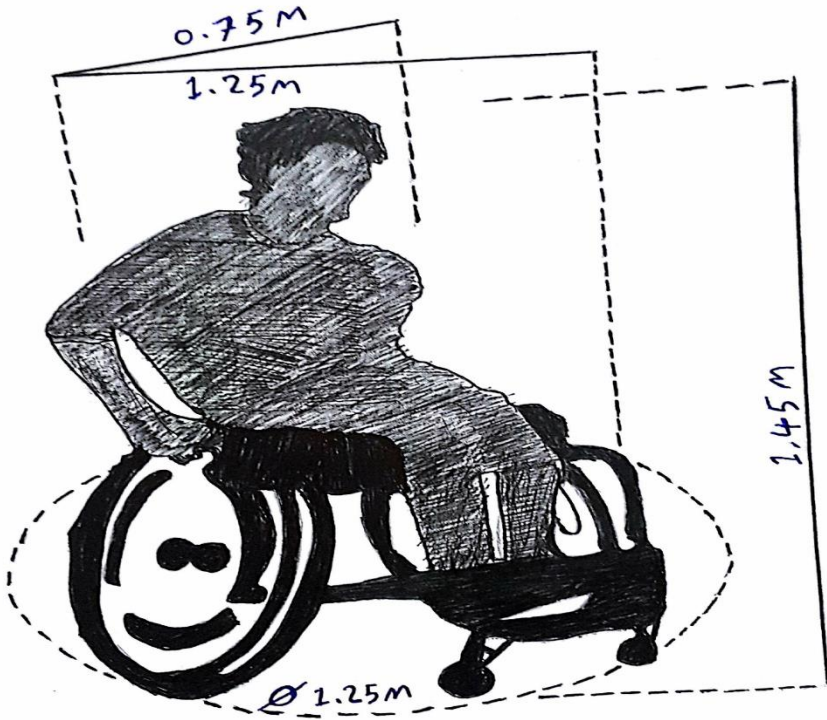


عتبات، ولكن عند وجودها يجب ألا يزيد ارتفاع العتبة عن ٢سم، وإلا شكلت عائقاً بالنسبة للأشخاص الذين يستعملون الكرسي المتحرك، وكذلك يجب أن تكون هناك مساحة ١،٤٠م بشكل دائري وأرض مستوية أمام فتحة الخروج من الباب، حتى يتسنى التوقف والمناورة. ومن الضروري إضافة الرنين في الأبواب، فيجب مضاعفة جهاز الاتصال الداخلي بجهاز (رنين الباب الفيديو) الذي يشتمل على نقل صوت الحث المغناطيسي للأشخاص الذين يعانون من ضعف السمع أو الصم، هذا الجهاز مجهز بشاشة تسمح للأشخاص الذين يعانون من فقدان السمع للاتصال ورؤية مراسلهم.

وضع أنظمة إنذار في غرفة الإقامة في حالة وقوع حادث، قد يحتاج ذوي الإعاقة إلى المساعدة، ويجب أن يكون موظف الاستقبال ذا أدراك لاحتياجاتهم الخاصة، ويجب تقديم إجراءات الإخلاء مع مساعدة رجال الدفاع المدني. ويجب أن تكون أنظمة الإنذار ذات تكيف مع جميع حالات الإعاقة حيث لا بد أن يكون الإنذار المسموع مصحوب بأجهزة إنذار مرئي أيضاً.

لذا يجب أن تكون غرفة الإقامة بموصفات معينة، هي:

- ❖ جرس الباب مكيف لذوي الإعاقة البصرية بحيث يكون عن طريق الصوت، والجرس لذوي الإعاقة السمعية يكون بشكل وميض من الضوء أو الاهتزازات.
- ❖ يظهر رقم الغرفة على الباب بشكل واضح وبارز، لكي يتمكن ذوي الإعاقة البصرية من تلمس الرقم ومعرفة رقم الغرفة بسهولة، ويكون على ارتفاع مناسب.
- ❖ يجب ترتيب وتنسيق أثاث الغرفة بشكل يسمح للأشخاص التحرك بسهولة من دون عوائق.
- ❖ يفضل ترك مساحة ١،٥٠م على الأقل في وسط الغرفة، ليتمكن الشخص الذي يستعمل الكرسي المتحرك بسهولة (سواء كان يدوياً أو كهربائياً).



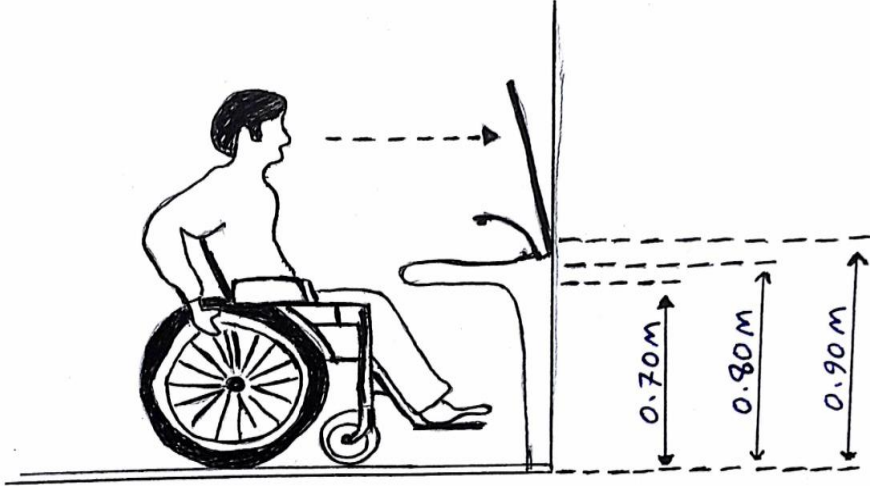
- ❖ استعمال أسرة متحركة من أجل التحكم بارتفاع أو انخفاض السرير.
- ❖ ارتفاع السرير عن الأرض بين ٠،٤٠ م و ٠،٥٠ م.
- ❖ ممر بجانب السرير لا يقل طوله ١،٥٠ م ولا يقل عرضه ٠،٩٠ م.
- ❖ الحمامات تصمم بالشكل الآتي:
- ❖ يجب أن تكون أرضية الحمام ذات سطح خشن تمنع الانزلاق.
- ❖ يجب أن تترك مساحة خالية من أي عوائق بجانب المراض قدرها على الأقل ٨٥ سم، تسمح بإيقاف الكرسي المتحرك والانتقال من الكرسي إلى المراض.



سياحة ذوي الإعاقة



- ❖ يفضل أن تترك مساحة ١,٥٠ * ١,٥٠ م في وسط الوحدة الصحية لتسهيل دوران وحركة الكرسي المتحرك.
- ❖ يجب أن تكون المغاسل معلقة على ارتفاع ٧٠ سم للحرف السفلي، و ٨٥ للحرف العلوي.



- ❖ يجب استعمال المرايا المائلة.
- ❖ يفضل تثبيت أزرار التحكم بالإضاءة وموزع الصابون والورق وتعليق المنشفة إلى جانب المغسلة على ارتفاع ١,٥٠ م.
- ❖ يفضل استعمال الخلاطات التي تعمل بالكبس أو اللمس أو التي تغلق بمفردها.

الفصل السابع

الإرشاد والمرشد



تمهيد

المرشد السياحي من أكثر العناصر المقدمة للخدمة تواجداً مع السياح لذلك يجب ان يكون رحيم عليهم ومحب لهم ولطيف بهم لتطبيق قوله تعالى "... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ"^(١). وأن تحقيق النجاح لا يتم بالإخضاع بل بالتعاون والمحبة وإن المجموعة السياحية أمانة عند المرشد فيجب الحفاظ عليها وإيصالها إلى وجهتها بأقل جهد وأعلى الفوائد. يعد الإرشاد السياحي من المفاهيم التي أخذت تتعمق في صناعة السياحة بسبب الاهتمام من قبل الجهات السياحية بهذه المهنة وعدها أساسية لتتوير السائح وتعميق معرفته بالمكان الذي يقصده، علاوةً على إدراك أصحاب الجهات السياحية مدى علاقة المرشد السياحي أحياناً بتكوين الصورة الذهنية لدى السائح عن الوجهة السياحية.

١ القرآن الكريم ، سورة المائدة ، آية رقم ٢ .



المبحث الأول الإرشاد السياحي

أولاً / مفهوم الإرشاد السياحي

لا يقتصر الإرشاد على مجال السياحة فقط، إذ ليس هناك أي مجال في الحياة لا يحتاج إلى توجيه وإرشاد حتى بأدق الأمور الخاصة مثل النظافة الشخصية وكيفية التعامل مع أفراد الأسرة والتعامل مع الأمراض وأن مجرد توجه الشخص للتعرف على أطباع الآخرين للاقتداء بسلوكهم والتخلق بأخلاقهم هو بحد ذاته إرشاد، أو البحث عن وسيلة تعلم أياً كان النشاط المراد تعلمه ويعني ذلك بالتأكيد البحث عن الإرشاد، إذن لا يوجد مجالات محددة للإرشاد دون غيرها بل هو ركيزة هامة من ركائز الحياة القديمة والحديثة .

وتعد مهنة الإرشاد السياحي رسالة رفيعة الشأن، عالية المنزلة تحظى باهتمام الجميع، لمالها من تأثير عظيم في حاضر الأمة ومستقبلها، حيث تتميز هذه المهنة بجمالها وإنسانيتها على اعتبار أن العاملين في هذه المهنة يقومون بأفضل الأعمال وأنبلها، وذلك من خلال توجيه السياح وعونهم ومساعدتهم لأجل تحقيق الأهداف المرجوة من زيارتهم لمنطقة القصد. ويتجلى سمو هذه المهنة ورفعتها في مضمونها الأخلاقي الذي يحدد مسارها المسلكي، وعائنتها على الفرد والمجتمع، وبديهي أن تستمد الأمم والمجتمعات أخلاقيات المهنة من قيمها ومقوماتها. فالمرشد السياحي يتعين عليه أن يمثل بلده بعيداً عن التطرف أو الجفاء أو الانحلال، حيث يعد المرشد أمين على كيان الوطن ووحدته وتحقيقاً لأمن الوطن واستقراره، وتمكيناً لنمائه وازدهاره، وحرصاً على سمعته ومكانته بين المجتمعات الإنسانية فالمرشد السياحي صورة صادقة للمثقف المنتمي إلى دينه ووطنه، الأمر الذي يلزمه توسيع نطاق ثقافته، وتنويع مصادرها، ليكون قادراً



على تكوين رأي ناضج مبني على العلم والمعرفة والخبرة الواسعة يستعين بها في قيادة المجموعات السياحية.

فالإرشاد السياحي مهنة جماعية وليست فردية، أي لا يوجد فرد (مرشد سياحي) لوحده في هذه المهنة يستطيع أن يعمل لوحده، إذ تمتاز بتكاتف الجماعة (مختلف العاملين في السياحة)، الكل مشارك في هذه المهنة (العدد القليل من العاملين في تقديم الخدمات بشكل مباشر أمام السائح، والعدد الأكبر وراء الكواليس يقومون بتحضير وتجهيز الخدمة للسائح).

يعد إرشاد السياح أحد مجالات الاستقبال السياحي الذي يقوم به المرشد من خلال استقبالهم عند وصولهم للبلد المضيف ومرافقتهم طيلة الرحلة حتى مغادرتهم أرض البلد المضيف. فمعنى الإرشاد البسيط هو أن يرشد إنساناً إنساناً آخر، ويعني أيضاً الأخذ بيد الثاني نحو هدف معين والوصول إلى هذا الهدف ببسر وبدون مشاكل وباقل الكلف سالكاً أسهل الطرق وأقصرها وموفراً له اثناء هذا الجهد ما يساعده على بلوغ الهدف. فهو عملية توجيه، وتعريف، وتثقيف، ونصح، وتببيه، وتعليم، وتحذير. ينطوي الإرشاد في معانيه اللغوية على الهداية والنصح والإرشاد. ففي اللغة العربية كلمة (رشد) تعني أهتدى، وأرشده بمعنى هداه ودلّه، ويقال أرشده الله. ومن أسماء الله الحسنى الراشد والرشيد والمرشد: هو الذي أرشد الخلق الى مصالحهم وهداهم ودلّهم عليها. والمرشد السياحي للمذكر، والمرشدة السياحية للمؤنث، إرشاد أسم، والفعل أرشد، أما الجمع إرشادات . أما في اللغة الانكليزية يعني (guidance) هو فعل أو عملية توجيه تقدم من خلال المساعدة أو المشورة التي تخبر بما يجب فعله، أي هو عملية التحكم في شيء ما.

أما اصطلاحاً: فالإرشاد يعني التنظيم، والإدارة، والتوجيه. ومصطلح الإرشاد السياحي حديث يعني قيادة، وتنظيم، وإدارة الرحلات السياحية، وتنفيذ البرامج



السياحية للمجموعة السياحية، ومرافقتهم ورعايتهم منذ وصولهم حتى مغادرتهم البلد المضيف. فهو توجيه السياح وإعطائهم معلومات بقصد تعريفهم عن المعالم السياحية والأثرية والتراثية والطبيعية والدينية الموجودة في الموقع بطريقة مفهومة وأساليب متطورة لضمان الجودة في الأداء وسرعة في إيصال المعلومة لتحقيق المتعة والمعرفة والاطلاع خلال الرحلة. فالإرشاد بصفة عامة نشاط مهني يتعلق بمساعدة السياح، فهو أحد المهن التي تقدم المساعدة (مثل الخدمة الاجتماعية، الطب النفسي، التعليم)، فالإرشاد علاقة بين فرد يبحث عن المساعدة وآخر مُعد إعداداً مهنيّاً لتقديم هذه المساعدة. ولكي يتحقق شرط الأعداد المهني للمرشد السياحي القائم بتقديم المساعدة للسياح فعليه أن يكون حائزاً على شهادة الاختصاص للعمل الإرشادي.

أن مفهوم الإرشاد السياحي جاء نتيجة مساهمة علوم مختلفة وبدرجات متفاوتة في تشكيل مهنة الإرشاد، فساعد علم النفس على فهم النفس الإنسانية ونموها وتطورها، وسهل علم الاجتماع معرفة مفهوم البناء الاجتماعي، وساعدت الأنثروبولوجيا في فهم أهمية الثقافة واختلافاتها بحسب الزمان والمكان، وفي مجال التربية هناك علاقة وثيقة بين التربية والتعليم وبين التوجيه والإرشاد فالتربية تتضمن عناصراً كثيرةً من التوجيه كما أن عملية الإرشاد تتضمن التعليم، وأستفاد الإرشاد من بعض المفاهيم الفلسفية كالحرية، والاختيار، والمسؤولية، واختيار فلسفة الحياة، وهدف الحياة، ومفهوم الأخلاق.

ثانياً / أهمية الإرشاد السياحي

ظهرت الحاجة إلى الإرشاد منذ بداية ظهور حاجة الإنسان إلى الترحال أي منذ ترك الإنسان القديم الكهوف نحو الاراضي المنبسطة وتبلورت مع تدجين الإنسان للحيوانات وسعيه إلى توفير ما تحتاجه من الماء والكأ، وتوسعت هذه



الحاجة حينما تزايد أعداد المستقرين من الناس في منطقة واحدة بحيث أصبحت موارد منطقة الاستقرار غير كافية لهم ولابد للبعض من ترك المنطقة والبحث عن منطقة أخرى، وأن هذا الانتقال لم يكن ليتم، والمجموعات المرتحلة لم تكن لتصل إلى غاياتها لو لم يتوفر لها (الكشاف)، (الدليل)، (المرشد)، (المستطلع)، (القائد) لتحقيق سلامة الرحلة وضبط وصولها إلى المنطقة المنشودة. والمرشد السياحي أذن هو من يصاحب مجموعة من السياح وهو بذلك المصاحب أو المرافق، أو هو من يقوم بقيادة المجموعة وهو يكون بذلك قائداً للمجموعة، أو يدير فعاليات المجموعة والرحلة وهو أذن مدير الرحلة، وهو من الممكن أن يقدم الإرشاد لمجموعة من السياح ويكون بذلك مرشداً، وفي مواقع معينة من الممكن أن يكون مطلوباً منه التوضيح والشرح والتفسير فيكون موضحاً ومفسراً، وقد يكون مطلوباً منه أن يوضح ويفسر ويشرح أضافة إلى الإرشاد ويكون بذلك مرشداً وموضحاً في آن واحد.





وتظهر أهمية الإرشاد السياحي في كون المرشد السياحي لديه انفتاح على التجارب والانجازات الحضارية الكبرى للحضارة الإنسانية فهو صانع الانطباعات والصور الذهنية لدى السياح وهو الذي يجعل الماضي يعيش من جديد من خلال إعادته بصورة ذهنية متكاملة المشاعر ويعمل على تبسيط الأمور للسياح. حيث " يتحقق الفهم من خلال الشرح، ويتحقق التقدير من خلال الفهم، ويتحقق الحماية من خلال التقدير" هذا هو الشعار غير المعلن للإرشاد الذي تكمن أهمية الإرشاد فيه مع ضرورة أتباع أحدث تقنيات الشرح لتحقيق وصول المعلومة للسياح. بصورة عامة فان أهمية المرشد السياحي أبعد من مجرد وصف المناطق بل ضرورة أتباع أحدث تقنيات الشرح لتحقيق حماية الموارد السياحية من خلال مساعدة الزائرين على تنمية وعيهم بمنطقة الزيارة وتقديرهم لها وأدراكهم لطبيعتها، وتشجيع الاستغلال الجيد للموارد وأتباع السلوك الرشيد في التعامل معها وبذلك تقل حدة التأثيرات السلبية على تلك الموارد.

ترتكز أهمية هذه المهنة ابتداءً على حقيقة واقعة تتمثل في مدة الاتصال بين السائح والمرشد، وهو ما يجعل من المرشد مدخلاً مهماً للسائح للولوج إلى الحياة الاجتماعية والثقافية في الوجهة السياحية. وتنقسم الأهمية إلى:

١- الأهمية الثقافية

للمرشد السياحي دور كبير في تعزيز الحوار بين الثقافات من خلال تصحيحه للصور النمطية لموطنه والأفكار السلبية التي يختزنها السياح في أذهانهم عن هذا المكان أو ذاك. حيث أنه غالباً ما يفتح المجال لطرق موضوعات عدة قد يكون بعضها ذا جذور تاريخية أو دينية أو سياسية، وهو ما يساعد الطرفين على تبادل الأفكار وتصحيحها حيثما كان الأمر مطلوباً. ويمكن تلخيص الأهمية الثقافية للمرشد السياحي في الجوانب الآتية:



- ❖ تعريف السائح بالتراث الثقافي للدولة.
- ❖ إبراز الأهمية التاريخية وربط الأحداث ببعضها وصولاً لتعزيز أوجه اللقاء بين الحضارات.
- ❖ إزالة اللبس حول بعض المفاهيم المغلوطة عن الدولة المضيفة.

٢- الأهمية الاجتماعية

هذا الجانب ناتج بالأساس عن تفهم وإدراك المرشد السياحي لتفاصيل مجتمعه الدقيقة باعتباره عضواً فاعلاً فيه يؤثر ويتأثر وفقاً للمتغيرات الاجتماعية المتنوعة التي تفرض نفسها على واقع الأشخاص المنضوين تحت مظلة ذلك المجتمع. حيث يكون دوره حاسم في تخفيف مظاهر الاحتكاك والتأزم بين الطرفين (السائح والمجتمع)، وهو أمر قد يبدو أكثر وضوحاً في الوجهات السياحية المحافظة التي قد لا تتقبل بسهولة بعض الظواهر المتغيرة في مجتمعها نتيجة لتدفق السياح. ويمكن تلخيص الأهمية الاجتماعية للمرشد السياحي في الجوانب الآتية:

- ❖ تنوير السياح بطبيعة التقاليد الاجتماعية لسكان المحليين في الوجهة السياحية.
- ❖ القيام بالاحتياطات اللازمة لمنع الاصطدام الاجتماعي بسلوكيات السياح أثناء زيارتهم للوجهة السياحية.
- ❖ محاولة إشراك السياح في بعض المظاهر الاجتماعية على نحو يعزز من تفاعلهم مع البيئة المحلية كاطلاعهم على التقاليد المتبعة في الأعراس الشعبية.
- ❖ إبراز الأعمال اليدوية والأعمال الحرفية المختلفة التي دأب المجتمع على القيام بها كجزء من تقاليده.



٣- الأهمية الاقتصادية

تسير الأهمية الاقتصادية للمرشد السياحي في اتجاهين:

الأول / يكون في مصلحة السياح، إذ يطمئن السائح إلى أنه لن يتعرض للاستغلال من قبل التجار المحليين الذين قد يجدون في كونه غريباً وغير ملم بأسعار السلع والخدمات، فرصة سانحة لزيادة هذه الأسعار بشكل مجحف بحقوق السائح.

الثاني / يكون في مصلحة مقدمي الخدمات السياحية وأصحاب المحلات التجارية الذين قد يلجأون إلى وسائل متعددة لا حصر لها تجعل المرشد السياحي يجلب السياح الذين يرافقهم نحو محلاتهم، وهو ما نشاهده في كثير من الوجهات السياحية على شكل عمولات وهدايا تدفع للمرشدين السياحيين عند قدومهم بصحبة السياح.

ويمكن تلخيص الأهمية الاقتصادية للمرشد السياحي في الجوانب الآتية:

❖ تعزيز الحركة التجارية في المواقع السياحية من خلال اصطحاب السياح إلى المراكز التجارية والأسواق في المدينة.

❖ تحفيز تجارة الحرف التقليدية من خلال تشجيع السياح على اقتنائها.

ثالثاً / أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي

وهب الله سبحانه وتعالى الإنسان العقل وجعله مخلوقاً مفكراً، يميز بين الخير والشر، ويبيّن ما هو حسن من الأقوال والأفعال، وما هو قبيح ومكروه. فهو يعرف أن الظلم والكذب وأذى الناس، قبيح ومكروه. ويعرف أن العدل، والصدق، والاحسان، وخدمة الناس حسن وخير. وهذا التفكير هو الذي ميزه عن الحيوانات، وهو الذي جعله يحب الأخلاق الطيبة الفاضلة، ويتمسك بها ويكره الأخلاق السيئة ويبتعد عنها.



المهنة هي مجموعة الوظائف والعمليات التي يتضمنها العمل الذي يقوم به الفرد في نشاط اقتصادي معين كمهنة التعليم، أو الطب، أو التجارة، أو الإرشاد السياحي وغير ذلك. وتعرف أخلاقيات المهن عموماً بكيفية التصرف المقبول أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة كما تؤكد ضرورة أداء الموظف لواجباته في كل زمان وفق تعليمات المنظمة التي يعمل فيها. فأخلاقيات المهنة عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الإنسان تدفعه لأن يكون مسؤولاً عن العمل الذي يقوم به. فالأخلاقيات المهنية هي التي تميز السلوك الجيد والريء. و السلوكيات الأخلاقية تتميز بشكل واضح عن السلوكيات المحكومة بالقوانين حيث إن هناك فروقات ما بين الأخلاقيات والمتطلبات القانونية، كون الأول في معظم الحالات يحتسب على السلوك غير المنظم بقانون في حين دور القانون ينصب على التعامل مع سلوكيات ليست بالضرورة بمقاسات سلوكية. وعلى الرغم من أن القوانين غالباً ما تعكس آراء وتقديرات أخلاقية مقننه في تشريعات أو منظمة بحسب قواعد قانونية ولهذا فالسلوك الأخلاقي لا يعني بالضرورة أن يتبع المرء القوانين ببساطة لأن العديد من السلوكيات التي تصدر من الأفراد هي أصلاً غير مقننه في تشريعات قانونية وإنما هي نابعة من أخلاق الفرد مثلاً الابتسامه والبشاشة في وجه الضيف سلوك ليس محكوم بقانون، فالقانون لا يدعو إلى ذلك وإنما يدعو إلى عدم إيذاء الآخرين مثلاً. أن الالتزام بأخلاقيات صناعة السياحة أصبحت تمثل سبباً في حد ذاته في خضم المنافسة الشديدة بين الدول السياحية لاستقطاب السياح باتجاه معالمها وخدماتها السياحية. وأن محصلات هذه الالتزامات الأخلاقية في صناعة السياحة تتجسد في أشكال الحفاوة والضيافة التي تحيط بالخدمات المصاحبة لهذه الصناعة، ويترتب عليها جملة من معاني الترحيب والألفة والمودة التي عنوانها الابتسامه الدائمة لكون هذه الصناعة بمكوناتها ومعطياتها وأشكالها المختلفة تتميز بحساسية التعامل مع السياح باعتبارها صناعة خدمات بالدرجة الأولى حيث يسودها الجانب الخدمي من المنتج.



ويمكن تعريف أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي بأنها: مجموعة القواعد والأسس التي يجب على المرشد السياحي التمسك بها والعمل بمقتضاها؛ لينجح التعامل مع السياح، وينجح في مهنته ويحصل على ثقة المتعاملين معه من مكاتب وشركات الطيران والفنادق.

ومن أجل ضبط العلاقة بين المرشد والجهات الأخرى التي يتعامل معها (كالسياح وأصحاب الفنادق والمطاعم وشركات النقل والعاملين فيها جميعاً وأبناء المجتمعات المحلية وغيرهم) كان لابد من تحديد بعض القواعد الأخلاقية العامة التي ينبغي للمرشد ضبط إيقاع تصرفاته على أساسها منعاً للتجاوزات. ومن أبرز هذه القواعد الأخلاقية ما يلي:

١- المعلومات ومصداقيتها

يجب أن تكون المعلومات التي يقدمها المرشد حول المواقع صادقة وصحية وتأكيد مدى مطابقتها للحقيقة والواقع من غير تبديل أو تغيير، ولزيادة ولانقصان.

٢- مستوى الخدمة

الخدمة السياحية هي خدمة تقدم للسائح من أجل المتعة والاستفادة منها فالمرشد ملزم أخلاقياً بتزويد السياح بالخدمات بجودة عالية وتحقيق حاجات ورغبات السياح. فاجادة المرشد لعمله واتقانه له من خلال معرفته لتفاصيل العمل وجوانبه، إضافة إلى أمانته وإخلاصه يجعلانه يحصل على أفضل النتائج، وتزداد ثقة من حوله به مع المحافظة على كل ماتقع تحت عهده، وكل مايتعلق من ممتلكات كالأجهزة والادوات وصيانتها ووضعها في موضعها الصحيح.

٣- المظهر

تترك الصفات المظهرية العامة للمرشد السياحي انعكاساً جيداً على السياح شرط أن لا تتنافى مع الآداب العامة سواء أكانت للسياح أو للمجتمعات المحلية الموجودة في الوجهة السياحية.



٤- الالتزام بالأنظمة والقوانين

التزام المرشد بالأنظمة والقوانين من خلال حسن تعامله مع الجهات المسؤولة عن ذلك يجعله يحصل على أفضل النتائج فهو المسؤول الأول عن أي تقصير ينتج عنه ضرر للسائح وممتلكاته.

٥- الإكراميات وقبولها

الابتعاد عن كل ما من شأنه أن يطعن بأخلاقيات المهنة ومن الأسباب الرئيسية التي من خلالها يمكن الطعن بالمسؤولية الأخلاقية للمرشد هي (الإكراميات) فأخذها بطريقة مخالفة للمتفق عليه تخدم الصورة الإيجابية للمرشد في نظر السياح.

٦- العمولات والمصالح المتناقضة

تقوم بعض الفنادق والمطاعم والمقاهي بتقديم عمولات بنسب متفاوتة للمرشدين بغية دفعهم إلى التوجه بالسياح نحو هذه المرافق دون غيرها، وهذا أمر غير أخلاقي لكلا الطرفين إذ أن هذه المرافق تجعل المرشد مجرد وسيلة لتحقيق غايتها فتقبل على هذه الوسائل غير المشروعة نتيجة الجشع والطمع، أما المرشد فيجب أن يتجنب تقاضي مثل هذه العمولات وأن يحرص أن يكون حيادياً عند اختياره لفندق أو مطعم أو سواهما.

٧- التحرش والقمار وتعاطي الكحول

ينبغي للمرشد السياحي تجنب التحرش اللفظي أو الجسدي سواء بالتلميح أو التصريح بأي من أفراد المجموعة السياحية التي يرافقها، وعليه أيضاً الابتعاد عن تعاطي الكحول ولعب القمار خلال مرافقته للسياح في الجولات السياحية أو أثناء تناول الطعام برفقتهم، إذ تؤثر هذه السلوكيات سلباً على المرشد السياحي وعلى صورته وأدائه ومستقبله، لذا من الواجب عليه الالتزام بالقواعد الأخلاقية بهذا الخصوص.



٨- الخصوصية

على الرغم من وجود الفوارق الثقافية والاجتماعية بين السياح إلا أن الخصوصية تشكل أمراً مهماً من الأخلاقيات المهمة حفظ ما يجري من أحاديث أو أفعال في أثناء الجولة فهي أمانة. وهناك جرائم انتهاك لخصوصيات السياح ترتكبها الشركات المنظمة لبرامج الرحلات أو العاملين في أماكن الإقامة أو المرشد السياحي، حيث يعلم القائمون على تلك المرافق بمواطن الضعف فيها، ويقومون بالتنصت على السياح والاطلاع على خصوصياتهم بهدف الابتزاز وتهديدهم بأنهم رؤهم أو يتم تصويرهم في حالات مختلفة، وإلى غير ذلك من الأساليب التي ترغم السائح ذكراً أو أنثى على دفع مبالغ من المال حفاظاً على سرية خصوصياته، وهذه جريمة يعاقب عليها القانون، وتعاقب عليها الأنظمة المتعلقة بإنشاء وتأسيس تلك المرافق.

تتطلب مهنة الإرشاد التحلي بالعديد من الصفات، لأثرها البالغ على نفسية السياح، ومن أجل أن يأخذ السائح فكرة جميلة ومشرفة عن البلد لهذا فهي تتطلب ممن يمارسها صفاتاً خاصة ، وهي على النحو الآتي:

١- التحلي بالذوق الحضاري في مهنة الإرشاد السياحي

التحلي بالذوق في التعامل واللباقة في الحديث واستخدام الطريقة الصحيحة في المأكل والمشرب واحترام الصغير والكبير والابتسامه المشرفة التي تبعث المسرة في قلوب السياح إذ إنها مفتاح نجاح مهنة الإرشاد السياحي، ولا يمكن للمرشد أن يحصل على احترام السياح إلا إذا عرف كيف يتعامل معهم بفن الذوق والأخلاق والاحترام وحسن المعاملة، إذ أن طبيعة عمل المرشد السياحي تحتم عليه الاحتكاك بمستويات مختلفة من الناس والدخول في علاقات مختلفة، ونجاح هذه العلاقة يعتمد اعتماداً كلياً على أسلوبه في المعاملة، والذوق العام يُفسر بأنه التأدب في معاملة الناس.



ومن هذا المنطلق فإنه لا يمكن أن يفوز المرشد السياحي باحترام أفراد المجموعة ومحبتهم له إلا إذا عرف كيف يتعامل مع هذه المجتمعات الوافدة بفنون الذوق، لما لذلك من أثر بارز في نجاح المرشد السياحي في قيادة المجموعة السياحية، فهناك بعض القواعد يتبين من خلالها مدى تحليه بالذوق الحضاري في مهنة الإرشاد السياحي، هي:

- ❖ عند الحديث عن النفس فمن الذوق أن لا يستغرق ذلك وقتاً طويلاً، حتى لا يفسر بحب النفس أو الافتخار بها.
- ❖ أن يتحدث المرشد بلغة تفهمها المجموعة السياحية، وأن يعتني بنبرات صوته فتكون معتدلة لا قسوة فيها ولا حدة.
- ❖ عند النقاش مع المجموعة فمن الذوق أن يلتزم في نقاشه بالهدوء والاستناد في ذلك إلى العلم والثقافة والمنطق السليم.
- ❖ عند التخاطب مع أحد أفراد المجموعة ويكون الحديث عن شخص ثالث فينبغي الابتعاد عن عبارات (هي) أو (هو) والالتزام في الكلام باللباقة فيقول (السيد فلان أو السيدة فلانة).
- ❖ إجادة فن الإصغاء، وهو فن لا يقل أهمية عن فن الكلام.
- ❖ اختيار الوقت المناسب لتوجيه السؤال والإجابة فينبغي أن تكون مطابقة للسؤال دون نقصان أو زيادة وإذا تعذرت الإجابة فيجب الاعتذار بكلمة لطيفة.
- ❖ عدم انتقاد عادات وتقاليد بلد ما أمام أحد مواطنيه.
- ❖ عدم تركيز النظر على ملابس السياح أو أحذيتهم.

٢- الشعور بالمسؤولية في مهنة الإرشاد السياحي

وتُعرّف المسؤولية بأنها إقرار الفرد بما يصدر عنه من أقوال واستعداده لتحمل نتائج التزاماته وقراراته واختياراته العلمية من الناحية الإيجابية والسلبية أمام الله



وأمام ضميره وأمام المجتمع، وينبغي للمرشد أن يكون مؤهلاً لكل ما يقوم به من مهام وأن يؤدي واجباته وخدماته على الوجه الأكمل من العناية والالتقان في سبيل وفائه بمسؤولياته تجاه المجموعة ومهنته. فهو الذي يقود المجموعة من خلال توجيهه وإرشاده لذلك عليه أن يستشعر حجم المسؤولية الملقاة عليه . فهو قبل أن يكون مسؤولاً عن أفراد المجموعة هو مسؤول عما يقوله ويفعله ويرشد إليه.

جدول (٧-١) المكونات الأساسية والفرعية للمسؤولية

في مهنة الإرشاد السياحي

الالتزام	التعاون	المشاركة	الاهتمام	الفهم
الالتزام بالعمل الإرشادي المكلف به	التعاون مع الزملاء في الصناعة السياحية	العطاء لصالح المجموعة	اهتمام المرشد بنقد الآراء التي تخالف آراءه	فهم المرشد للمعلومات التي تهم السياح
الالتزام بالوقت	التعاون مع المجموعة لبلوغ حاجاتها ومتطلباتها	العمل على تحقيق الترفيه للمجموعة	اهتمام المرشد بالتعرف على المجموعة بكل مشاكلها (السياسية، الاقتصادية، الصحية، النفسية)	احترام آراء السياح
الالتزام بالمحافظة على ممتلكات المجموعة		العمل على إشباع حاجات ومتطلبات المجموعة	اهتمام المرشد بالمحافظة على ممتلكات المجموعة	الأمانة في الإرشاد والصدق في الأقوال والأفعال
		المساواة في الحقوق والواجبات للمجموعة	الحرص على الارتباط العاطفي للمجموعة	فهم المرشد للعادات والتقاليد التي يتميز بها السياح



			الحرص على حرية المجموعة	فهم المرشد لقيم وايدولوجية وثقافة السياح
			الحرص على حماية المجموعة من أي خطر	فهم المرشد لأثار قراراته على نفسه وعلى المجموعة السياحية
				فهم المرشد للمغزى المجتمعي والوطني للدور الذي يقوم به

٣- التحلي بخلق الأمانة في مهنة الإرشاد السياحي

الأمانة تعمل على حفظ الحقوق وتحديد الاعمال من التفريط والإهمال. إذ تتمثل أمانة المرشد السياحي بالمحافظة على كل ما يقع تحت نطاق مسؤوليته وعهده وكل ما يتعلق بعمله من ممتلكات القطاع السياحي من أجهزة وأدوات وغير ذلك، لان من واجب المرشد استخدامها من غير إفراط. إضافة إلى ذلك ممتلكات السياح التي ينبغي على المرشد الحرص عليها وعدم إتلافها أو استخدامها بشكل شخصي، فهي بمثابة الوديعة لديه يتوجب عليه حفظها، لأن أفراد المجموعة السياحية إذا رأوا الأمانة ممن هو يرشدهم فإن ذلك ينمي فيهم الشعور بالثقة.

٤- الصبر على مزاوله مهنة الإرشاد السياحي

تلزم طبيعة العمل بمجال الإرشاد التعامل مع فئات عدة من السياح متفاوتين من ناحية التربية والثقافة والمستوى العلمي واللغة، لذا عليه الالتزام بالصبر مع تلك الفئات المختلفة. أما معاملة السياح ذوي الإعاقة ضمن المجموعة، وإرشادات التعامل معهم فهي الصبر في التعامل، لما لهم من احتياجات ومتطلبات مختلفة عن السياح الآخرين. وتشير إلى سلوكيات المرشد السياحي نحو استيعاب



المواقف التي تحصل أثناء رحلة ذوي الإعاقة دون شكوى أو تذمر، بالإضافة إلى الاحساس بمشكلات واحتياجات السياح ذوي الإعاقة وتقديم أفضل مستويات الخدمة لهم لملائمة مشكلاتهم واحتياجاتهم.

٥- التعاون مع المجموعات السياحية الأخرى

أن من الفطرة السماوية ميل النفس البشرية لحياة الجماعة والرغبة في الاندماج مع الآخرين فالكثير من احتياجات الإنسان الأساسية ومتطلباته بالحياة لا يمكنه إشباعها إلا بهذا الاجتماع، سواء كانت تلك الاحتياجات جسدية أو نفسية أو فكرية، والتعاون خير طريق لتذليل الصعاب. من هنا يتعين على المرشد أبداء روح التعاون مع زملائه في المجموعات الأخرى لتسود بينهم روح التعاون لإنجاح العمل السياحي بصورة عامة والرحلات السياحية بصورة خاصة. والهدف هو تجنب مشكلات وصعوبات الرحلة، وهذا السلوك يساهم بشكل كبير في تقديم الاقتراحات وتمير المعلومات وتسهيل الإجراءات بصورة رسمية او غير رسمية.

أن مهنة الإرشاد السياحي من أكثر المهن القائمة على التعاون والتضامن، وهذا يتوقف على أمور عديدة منها:

❖ اقتناع المرشدين السياحيين بالأهداف العامة للمنظمة السياحية التي ينتمي لها ولجميع موظفيها، وأن لا يكون هناك تعارض بين أهدافهم وبين أهداف العمل، فضلاً عن شرعيتها.

❖ قيام المرشدين السياحيين بالدور المطلوب منهم مثل جمع المعلومات اللازمة من خلال الاطلاع على البيانات، فالمرشد السياحي وزملاؤه كلما زادت قناعاتهم بأهمية الأهداف المرجوة من خلال العمل في القطاع السياحي يزداد حرصهم على تجميع أكبر قدر ممكن من المعلومات والقيام بالدور المطلوب.



- ❖ الثقة العملية المتبادلة بين المرشدين السياحيين.
- ❖ أن ثمره التعاون بين المرشدين السياحيين تؤدي إلى:
- حل المشكلات التي ربما تقع بين السائحين، لأن الحاجات تتغير وقد يعرض ذلك العملية السياحية إلى عواقب وخيمة.
- التعاون في هذه المهنة يؤدي إلى تطويرها وتحسينها بل ونقل الخبرات والتجارب فيما بينهم.

٦- العدل الإرشادي بين السياح

معنى العدل هو إعطاء كل ذي حق حقه من غير تحيز أو محاباة أو تفرقة بين مستحقين أو تدخل لهوى النفس. يتمثل العدل في مهنة الإرشاد بتعامل المرشد مع السياح بالمساواة وبدون تمييز، فلا يفرق بين سياح بلده وخارج بلده، وعدم التمييز يجعله يتغلب على بعض الفروقات في انتماءات السياح سواء كانت إقليمية أو قبلية، كما أن تخلق المرشد بخلق العدل يجعله يبث الطمأنينة في نفوس السياح، كما أن علاقته بالسياح ستكون أكثر ارتباطاً بحيث لا يكون هناك تحيز تجاه سائح دون آخر.

رابعاً / تقنيات الإرشاد السياحي

الإرشاد السياحي ليس عمل عشوائي بل هو عمل مقنن يخضع لنظريات وتقنيات علمية محددة يجب أن يمارس من خلالها، حيث حدث تطور كبير في الإرشاد السياحي وطرق ممارسته انسجاماً مع التطورات الهائلة والمتسارعة التي تشهدها الأمم والشعوب اليوم وصناعاتها المختلفة ومن بينها الصناعة السياحية، حيث ساهمت مثل هذه التغيرات في ربط القيمة المضافة للإرشاد السياحي بعناصر مهمة ك(الوقت، الدقة، الجودة) في (العرض، التشويق)، ومثل هذا الأمر قد يعكس في جانب كبير في صناعة الإرشاد السياحي، حيث أن بعض مؤسسات



الجذب السياحية (كالمتاحف ودور العرض وغيرها) قد استعاضت في بعض الاحيان عن الإنسان ودوره التقليدي في تقديم المعلومة حول المعروضات وأخذت توظف الأجهزة والأدوات الذكية لتحل بدلاً عنه.

وعلى الرغم من ذلك كله، فإن الإنسان وأدوات اتصاله اللفظي وغير اللفظي تبقى عصية على الالغاء كلياً من مهنة الإرشاد السياحي ضمن المدى المنظور تبعاً لحقيقة أن هذه المهنة تستلزم أكثر من غيرها التواصل بين الإنسان ونظيره الإنسان الآخر القادم من بقاع شتى من العالم للغايات السياحية، وهو التواصل الذي قد لا تغني عنه الأدوات التكنولوجية المجردة من الأحاسيس والمشاعر.

والتقنيات في اللغة العربية تعني إتقان الشيء أي أحكامه، وكلمة تقنيات جمع تقنية. والتقنية هي مزيج من (الأجهزة، الآلات، الأدوات) والمعرفة (المهارات، التدريب، معرفة كيفية الإنتاج)، ومن خلال تنمية وتطوير (تكنولوجيا) المعرفة و (تكنولوجيا) الأجهزة، وعن طريقة تفاعلها معاً نصل الى التطوير (التكنولوجي) المنشود.

أذن التقدم التقني هو في جوهره افكار جديدة، قد تكون نظريات علمية أو تطبيقات لنظرية معروفة، أو وسائل جديدة للإنتاج، أو أساليب مختلفة، أو نظم حديثة، حيث يعتمد التقدم التقني على المعرفة أكثر من اعتماده على الأدوات، وعندما تظهر الأفكار مع التطور التقني، يكون في جوهره خلق للمعرفة، ونشرها، واستخدامها، وتطويرها. وتعد التقنية عاملاً مهماً في البقاء والنجاح والنمو لأية منظمة مواكبة بصورة مستمرة للتقنية لغرض ارضاء الزبون (الضيف / السائح) الباحث عن كل ما هو جديد من خدمات وبمواصفات جديدة.

اما التقدم التقني في مجال الإرشاد السياحي: فيتمثل بالمعارف والمهارات والخبرات المستخدمة في خدمات الإرشاد السياحي التي تهدف إلى تعظيم الناتج المحلي والقومي



من السياحة من ناحية، وتنويعه واختزال تكلفته من ناحية أخرى. وهناك دور للتقدم التقني في تطوير اليد العاملة في القطاع السياحي (المرشد السياحي) في عصر المعلومات، تعتمد على عملية تجديد وتطوير المؤسسات السياحية من خلال إعادة ترتيب الموارد البشرية، وتعتمد على مجموعة من الآليات وهي:

❖ تخطيط القوى العاملة: بتحديد المهارات والأعداد.

❖ تعديل هيكل القوى العاملة: بالتخلص من النوعيات غير المطلوبة في العمل السياحي.

❖ تأكيد هيكل المهارات الجديدة: بتصميم برامج التدريب، وتقييم وقياس كفاءة الاداء، وإعادة توزيع الأفراد على الأعمال بحيث تناسب المهارات ومتطلبات العمل.

❖ تعديل نظم التعامل مع الموارد البشرية: بتعديل نظم الرواتب والحوافز والمكافآت، وتعديل نظم الاستخدام، والتعاقد وشروط العمل، وتعديل نظم المزايا، وتعديل نظم الترقية والتنمية الوظيفية كما تتطور وتتجدد المؤسسات.

ولقد أدى دخول (تكنولوجيا) المعلومات إلى عالم السياحة إلى تأكيد أهمية علم الإدارة (أساليب، طرق، منهجيات) كسلاح أساسي وفاعل لمواجهة التحديات الاقتصادية التي تواجه عالمنا اليوم، لذا لا بد من توجيه الجهود في التأهيل والتدريب، نحو خلق جيل جيد قادر على رفع كفايته الإدارية ليسهم بشكل فاعل في عملية تطوير المؤسسات وتحسين قدراتها الإنتاجية ومواكبة التطور الاقتصادي، وذلك عن طريق التركيز على المعرفة المعلوماتية، وتطبيق مبدأ محو الأمية المعلوماتية كشرط أساسي للتوظيف والاهتمام بالتنمية المستمرة لكفاءة ومهارة الموارد البشرية، وتشجيع روح المبادرة والابتكار لديها.

تقسم تقنيات الإرشاد السياحي إلى قسمين، هما:



القسم الأول / وسائل تقنية تقليدية

١. كتب الدلالة السياحية (الدليل السياحي)

يُعتبر توماس كوك (Thomas Cook)^(١) أول من نشر مجلة ورقية (دليل) عن السفر، لتعريف الناس والسياح بالجوانب المختلفة والاحتياجات الضرورية خلال الرحلة والترحال. حيث تعد كتب الدلالة السياحية من الوسائل القديمة الشائعة في تقديم المعلومات للسائح عن الوجهة السياحية وما تحتويه من مقومات جذب وخدمات سياحية متفرقة. وتلقى مثل هذه الكتب أقبالاً كبيراً من قبل السياح الذين يسافرون دون الانخراط في برامج أو مجموعات سياحية، وبالتالي فإن الغالب هو عدم توفر دليل مرافق يقوم على تزويدهم بالمعلومات في كل لحظة وحيثما وجدوا، لذا تصبح هذه الكتب مادة مفيدة للاطلاع على كنوز الوجهات السياحية وبتكاليف أقل من استئجار مرشد سياحي.

تحتوي الأدلة السياحية على معلومات متنوعة وصور وخرائط توضح مواقع الفعاليات، ومن خصائصها أنها محدثة باستمرار، وبشكل دوري لتواكب الفعاليات والمناسبات السياحية المتجددة، ومن الموضوعات التي تحتويها الأدلة السياحية نذكر منها: وسائل النقل، الطرق، العناية الصحية، المرافق، مكاتب السياحة والسفر، المعالم السياحية، الفنادق، المطاعم، المتنزعات، حدائق الحيوان،

(١) توماس كوك (١٨٠٨م - ١٨٩٢م): ولد توماس كوك في ديربيشاير، بإنجلترا، كان يعمل في مهنة خراطة الاخشاب ، ثم أصبح ناشر ومراقب عام لمؤسسة دينية ، ومن خلال هذه المؤسسة أعتقد كوك أن العاملين يمكنهم تطوير حياتهم والترويج عن أنفسهم ، وفكر كوك في أنه يمكن إيجاد طريقة يقوم الناس من خلالها بقضاء بعض الوقت للتسلية والترويج . و في (الخامس من تموز عام ١٨٤١م) قام باستئجار قطار لنقل (٥٧٠ شخص) لحضور اجتماع ديني وتعتبر هي الرحلة اول نزهة منظمة في العالم . وفي عام (١٨٤٦م) قام بأخذ (٣٥٠) شخص بواسطة باخرة ثم قطار في رحلة إلى اسكتلندا وهذه الرحلة تعتبر أول رحلة مرزومة في العالم .



المناسبات، عناوين الهاتف المهمة، درجات الحرارة المتوقعة. ومن الطبيعي أن يكون حجم الدليل ملائماً وسهل الحمل والتنقل.

ومع التطور التكنولوجي، أصبح كثير من السياح خصوصاً ممن ينتمون إلى الفئات العمرية الشابة، يقبلون بشكل كبير على استخدام الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية الأخرى في استعراض كتب الدلالة السياحية بشكل الكتروني، وهو ما قد يوحي بانقراض النمط الورقي من هذه الكتب في مرحلة ما مستقبلية.

تم طبع أول دليل للوصول إلى سياحة ذوي الإعاقة في أوروبا في عام ٢٠١٤، وهو عبارة عن أداة ترويجية لسياحة ذوي الإعاقة، جاء فيه موردي السياحة القادرين على تقديم خدمات السياحة للسياح ذوي الإعاقة وأسرتهم، وتم تطوير الدليل في ٢٠١٧ ليصل إلى جميع انحاء العالم.

٢. الخرائط التوضيحية

تعد الخرائط التوضيحية من الأدوات التي يستخدمها المرشدون السياحيون والسياح على حد سواء من أجل تحديد الاتجاهات والأماكن داخل الوجهة السياحية، وهي أكثر ثباتاً من الدليل السياحي المطبوع وأقل تغييراً، وهو ما يترتب عليه بناء مسارات سير منطقية تضمن التوالي بين مناطق الجذب الرئيسية بتوقيات ملائمة. وفي رحلات السفاري والمغامرات التي يصبح فيها اللجوء إلى الخرائط وأدوات القياس لمعرفة المسافات و الاتجاهات عاملاً لزيادة المتعة والاثارة بين السياح المشاركين في الرحلة. وتقوم إدارة بعض المحميات والادغال والمناطق الصحراوية والجبال المغطاة بالغابات على أعداد خرائط بتفاصيل معينة.

وتعمل أغلب الوجهات السياحية المهمة على استخدام الحروف اللاتينية في كتابة الشوارع والمعالم الرئيسية داخل الوجهة السياحية على الخرائط المعدة لإرشاد السياح، وهو ما يسهل على السائح الاجنبي استخدام التقنيات الحديثة ممثلة



بالخرائط الإلكترونية من أجل البحث عن أي موقع يريده داخل الوجهة دون وجود عوائق لغوية كبيرة. وتتطلب قراءة الخريطة السياحية قدراً من الخبرة، فينبغي فهم مفاتيح الخريطة السياحية ومقياس الرسم، وشبكة الإحداثيات الجغرافية، والتعرف على خطوط الطول ودوائر العرض وفهارس الخرائط السياحية، فمفاتيح الخرائط هي قائمة برموز الخرائط وألوانها وشرح ذلك كله، فبعض الرموز تشبه الظاهرة التي تمثلها، مثلاً: شكل غزلان على الخريطة السياحية يدل على الغابات أو المحميات الطبيعية، فمن الضروري قراءة مفتاح الخريطة السياحية لنستخلص ما تعنيه رموزها بدقة. ومن العوامل الهامة التي تؤدي إلى نجاح مهمة المرشد السياحي إتقانه لمهارات قراءة الخريطة السياحية، والتوظيف السليم لها أثناء الشرح للمجموعة السياحية، حيث أن الخريطة السياحية تمثل مكانه هامة خاصة في تعريف السياح على المواقع السياحية، ليؤدي إلى زيادة فاعلية السياح وجذب اهتمامهم ورفع مستواهم المعرفي بالمواقع السياحية المراد زيارتها.

٣. البوصلة والساعة

أداتان لها وظيفة التوجيه، إذ كان دارجاً اللجوء إلى البوصلة في الماضي، أما اليوم استعمال البوصلة التقليدية يكاد يقتصر على أولئك المغامرين والرحالة الراغبين في خوض تجارب سياحية مختلفة تقوم على عنصر التشويق والأثارة، خصوصاً في الغابات والجبال والمناطق الصحراوية ولدى مستخدمي الزوارق والقوارب في الأنهار والبحار، الأمر الذي يستدعي منهم القيام بتتبع الأماكن والاعتماد على الأدوات التقليدية في تحديد الاتجاهات ومن ثم المسارات المؤدية إليها. وفي الوقت الحاضر تطور الشكل العام للبوصلة وأصبحت تطبيقاً إلكترونياً على الهواتف الذكية بحيث يتم تحديد الاتجاهات المختلفة من خلال تحديد موقع الهاتف المتصل أصلاً بشبكة الإنترنت ومن ثم بالأقمار الصناعية. أما الساعة تمثل مواعيد وأوقات المرشد، والتزاماته وجدوله، وأنشطته (أي كيف يوزع المرشد وقته؟).



وهنا لابد من الإشارة إلى أن السياح المسلمين يحرصون كثيراً على معرفة اتجاه القبلة من أجل أداء الصلاة خلال تجوالهم حول العالم، وهو ما يتطلب امتلاك المرشد السياحي للبوصلة ومعرفته بكيفية استخدامها. أما الساعة فهي تحدد وقت الصلاة.

٤. وسائل حشد المجموعة السياحية خلف المرشد

يستخدم المرشد وسائل حشد في سبيل ضمان متابعة السياح للسير خلفه خصوصاً في الأماكن المكتظة بالسياح الأمر الذي قد يجعل السائح غير قادر على رؤية مجموعته وعلى رأسهم المرشد، ومن هذه الوسائل استخدام علم صغير للدولة التي ينتمي إليها السياح بعد ربطه بعصا صغيره ورفعها على مرأى من السياح، أو قيام المرشد بحمل مظلة شمسية بألوان مميزة تساعد السياح على تتبعه.

القسم الثاني / وسائل تقنية حديثة

١. تقنية تحديد المواقع (GPS)

وهي الأجهزة التي تستخدم لتحديد المواقع المختلفة بواسطة مجموعة الأقمار الصناعية التي تدور حول العالم، وتستخدم هذه التقنية في إرشاد السياح ممن يقودون مركباتهم الخاصة أو الحافلات السياحية إلى المواقع التي يقصدونها بواسطة أنظمة الملاحة .

٢. نظم المعلومات الجغرافية (GIS)

أنها أداة تعمل بالحاسوب من خلال برنامج معين بحيث تكون قادرة على التعامل مع البيانات الجغرافية -الخرائطية - التي تمثل ظاهرات سطح الأرض في منطقة معينة، وكذلك التعامل مع بياناتها الكمية والنوعية كمدخلات، ومعالجتها بهدف الحصول على مخرجات عديدة قوامها الخرائط على اختلاف أنواعها، والتي تعرض كافة البيانات الوصفية. حيث ساعدت في إخراج خرائط متنوعة بدقة عالية للسياح.



تمتاز نظم المعلومات الجغرافية بأنها تجمع عمليات الاستفسار والاستعلام، مع إمكانية المشاهدة والتحليل، والمعالجة البصرية، لبيانات جغرافية من الخرائط، وصور الأقمار الصناعية، والصور الجوية، وهي الميزة التي تميزها عن نظم المعلومات المعتادة، وتجعلها متاحة لكثير من التطبيقات العامة والخاصة، لتفسير الأحداث، وحساب المؤشرات، ووضع الاستراتيجيات.

٢. الإرشاد من خلال الخرائط الإلكترونية

وتشمل مجموعة الأدلة الإلكترونية التي يتم تصميمها بطريقة ذكية، بحيث تستطيع تقديم خرائط لمسارات مفصلة للسياح بحسب رغباتهم وأغراضهم الخاصة، ولها القدرة على الأخذ بعين الاعتبار الظروف المحيطة كأوقات الدوام لنقاط الجذب (كالمتاحف والمعارض مثلاً). ونهج البعض في أوروبا بتطوير تطبيقات لخرائط تأخذ بعين الاعتبار عوامل الجنس والسن والمستوى التعليمي للسائح لمساعدته في رسم المسار السياحي الملائم له، بالإضافة إلى الظروف المختلفة من أحوال جوية، ومستويات الازدحام في الطرق، وطبيعة الموسم السياحي (نشط أم ضعيف) حتى يستمتع السائح في جولته داخل الوجهة السياحية. وقد عمل البعض على تطوير خرائط إلكترونية ثلاثية الأبعاد لتساعد السائح المتصفح للبرنامج على محاكاة الواقع، وبالتالي القدرة على الاستدلال على المواقع المختلفة بكفاءة أكبر سواء أكان ذلك داخل المدن أو في المناطق الطبيعية من صحاري أو مناطق جبلية.

٣. المرشد الصوتي الإلكتروني

يقصد بذلك الأجهزة المستخدمة من قبل السياح في بعض المرافق السياحية كالمتاحف والمعارض الفنية، حيث يفضل السائح الاستعانة بجهاز صغير خاص بالإرشاد داخل الموقع السياحي مقابل أجر بسيط مقارنة مع ما كان سيدفعه لو أقدم على اصطحاب مرشد سياحي خلال جولته، ويتم تصميم هذه الأجهزة على نحو يساعد على اختيار أجزاء بعينها داخل المتحف أو المعرض، ويمكن تلخيص مميزات المرشد الصوتي الإلكتروني بما يلي:



- ❖ تكلفة الاستئجار المنخفضة نسبياً.
- ❖ إمكانية توفير المرشد الصوتي بلغات مختلفة وأحياناً نادرة بعكس المرشد السياحي الإنسان الذي قد يندر وجوده في لغات معينة.
- ❖ دقة المعلومات المقدمة كونها خاضعة للتنقيح والمراجعة المسبقة.
- ❖ إمكانية اختيار أجزاء معينة من المتحف والتوقف عندها وإمكانية أسترجاعها لسماعها مجدداً.
- ❖ إمكانية وضع مستويات مختلفة لأساليب عرض المعلومات (متخصصة جداً، عامة).
- ❖ إمكانية تشكيل مسارات معلوماتية مختلفة (مسار أثري، مسار تاريخي، مسار طرز معمارية).
- وعلى الرغم من الإيجابيات فإن هذه الأجهزة تفتقر لفرص التفاعل التي يوفرها المرشد السياحي التقليدي، ويغيب التعبير عن المشاعر المختلفة (الاستغراب، التعجب، الفرح، الحزن، الشك) حول المعلومات المقدمة.

٤. الشاشات الإرشادية

تقوم بعض المواقع السياحية المغلقة (المتاحف، المعارض، القلاع التاريخية، أماكن العبادة) بتقديم خدمات الإرشاد السياحي للزوار من خلال شاشات يتم وضعها أما على المداخل الرئيسية لهذه المواقع أو في أماكن مناسبة بداخلها، وتعمل معظم هذه الشاشات بخاصية اللمس، وتقدم رحلة استكشافية وتعريفية للسياح حول المتحف ومكوناته.

٥. الإرشاد الافتراضي (الإرشاد عن بعد)

تتمثل متطلبات الوصول عن بعد (الإرشاد الافتراضي) في قدرة المستخدم من الاستفادة بالخدمات التي يوفرها المقدمون لها من مواقع بعيدة حيث يمكن لجمهور



كبير من المستخدمين من الحصول على احتياجاتهم من المعلومات دون الحاجة لسفرهم إلى أماكن بعيدة، حيث يكون الأمر في الإرشاد عن بعد (الإرشاد الافتراضي) انفصال المستخدم (السائح) عن مقدم الخدمة (المرشد السياحي) حيث كانوا يلتقون وجهاً لوجه في الإرشاد التقليدي، فالمستخدم هنا يتعامل مع الألة.

فالإرشاد الافتراضي يشير إلى الملاحة في شوارع ومناطق بيئات الواقع الافتراضي، بهدف الانتقال جسدياً إلى أماكن مادية وزمن يتسم باللحظة من دون السفر الى هناك في شكله التقليدي. فالواقع الافتراضي يمكن السائح من فئة ذوي الإعاقة المرور بخبرات لا يستطيع تطبيقها في الواقع الحقيقي، من خلال ما تقوم به هذه التقنية من مزج بين الخيال والواقع من خلال خلق بيئات صناعية سياحية حية تخيلية قادرة على أن تمثل الواقع الحقيقي وتهيئ للسائح القدرة على التفاعل معها. وتبقى العلاقة بين البيئة الافتراضية والسائح ليست علاقة واحدة فقط تحملها العلاقة الجمالية، أو علاقة الاستمتاع والتأمل بل أن جوهرها هو علاقة موقفيه تعتمد على (طبيعة التفاعل) بين السائح والبيئة أو قضاء السياحة الافتراضية في لحظته.

الأدوات الضرورية الواجب توفرها في العملية الافتراضية لكي يمكن تحقيقها بشكل كامل، والتي يمكن من خلالها أن ينتقل الإنسان (السائح) بإحساسه فعلياً من الواقع الحقيقي إلى الواقع والعالم الافتراضي بشكل كامل حيث يحتاج هذا الانتقال الى توافر الأدوات الآتية:

أ- الخوذة الإلكترونية / وهي تكون على شكل قبعة تحتوي على سماعات التي تحمل للسائح المؤثرات الصوتية عن البيئة الافتراضية التي سيعيش فيها لساعات.

ب- النظارات ثلاثية الأبعاد / وهي عبارة عن نظارات تعطي صوراً متحركة ومجسمة ثلاثية الأبعاد مطابقة تماماً لأرض الواقع، يمكن للسائح من خلالها ان يشاهد المكان وكأنه فعلاً هو ذلك المكان روحاً وجسداً.



ت- القفازات / وهي قفازات إلكترونية تحتوي على مجسات حساسة تعمل على نقل الشعور الحقيقي بلمس الأشياء، وكأن الشخص فعلاً يلمس ويتحسس بيده، فمثلاً هو في ملعب لكرة اليد فإنه يشعر بأنه يمسك الكرة ويرميها بعيداً.

ث- جهاز المشي / وهو عبارة عن جهاز للمشي يمكن للسائح الافتراضي من خلاله أن يمشي بحرية أو أن يركض بالسرعة التي يريدها، حيث يمكن له أن يمشي في طرقات البيئة الافتراضية وكأن تكون في شوارع لندن أو فرنسا، أو أن يركض في الملعب مع اللاعبين.

ج- المقعد الإلكتروني / يساعد هذا المقعد على أن ينقل للسائح الذي يرغب بالسفر الافتراضي عن طريق الرحلات الجوية أو البحرية حيث يمكن للسائح أن يتخيل وهو يجلس على هذا المقعد بأنه في داخل الطائرة برحلة سياحية، إضافة إلى أنه يمكن ان يقود سيارة خاصة للتجول بها عن طريق مقود يربط بالمقعد، وكذلك يمكنه أن يدخل في سباق سيارات بنفس الطريقة.

ح- الكهوف / وهي عبارة عن غرف تكون على شكلين:

❖ أما أنها تحتوي على كاميرات حيث يمكن للسائح أن يشاهد كل شيء من حوله داخل هذا الفضاء الافتراضي، أو أن يجد شخصاً بعيداً عنه في بلد آخر موجود معه داخل هذا الكهف وكأنه يجلس أمامه وهو بذلك لا يحتاج إلى النظارات ثلاثية الأبعاد كون هذه الكهوف هي كهوف ثلاثية الأبعاد.

❖ يمكن أن يستعين السائح بالنظارات ثلاثية الأبعاد في داخل الكهف كي يتمكن من الدخول في عالم خيالي أكثر دقة.

هناك بعض أنواع السياحة الافتراضية التي تم أنشاؤها لحد الان وأثبتت نجاحها بشكل نسبي ومنها:



١. المسرح الافتراضي

الذي يزيد من فهم الأشياء في سياقها الأصلي إذ يسمح للمشاهد أن ينظر من خلال شاشة بانوراما كبيرة تعرض من خلالها المناظر الطبيعية والبيئات الحضرية حيث يمتد النظر إلى أن يكون شبه غامر في ذلك الفضاء ويبدو المستخدم وكأنه أحد هذا الجمهور المتفرج وبذلك يكون المسرح الافتراضي من أسهل أنواع نقل الواقع الافتراضي كونه لا يحتاج سوى النظر وانتقال الاحساس من واقعة الافتراضي إلى واقعه المادي.

٢. السياحة التاريخية الافتراضية

والحالة لاتسمح للمسافرين بعمل جولته سياحية لأماكن أثرية بشكل افتراضي فقط، وإنما تعمل على أن تجعل السائح يعيش ويتعايش مع تلك الأجواء في ذلك البعد الزمني والمكاني في لحظة معينة من التاريخ كما في الهند فقد تم إنشاء معابد افتراضية.

٣. السياحة الرياضية الافتراضية

كثيراً ما يتمنى الناس، والشباب السفر الى المناطق التي تستقطب الاولمبيات أو كأس العالم ولكن وكما هو معروف لدى الجميع أن هذا الأمر لا يمكن تحقيقه بسهولة، ولكن مع تطور التقنيات الحديثة ودخول السياحة الافتراضية الى عالم تحقيق الأحلام أصبح الأمر ميسراً لدى الجميع، فلا يحصلون على متعة مشاهدة الاولمبيات أو كأس العالم فقط ولكن سيحققون متعة متكاملة للسفر والسياحة فهم ستنتقل رحلتهم من أولها من حجز التذاكر وركوب الطائرة والنزول في المطار، والدخول مع اللاعبين في حجاتهم وكذلك مشاركتهم في وقت التدريب.



٤. المتحف الافتراضي

المتحف الافتراضي هو موقع على شبكة الأنترنت تمثل كياناً افتراضياً لعرض عدد من المقتنيات المتواجدة في عدد من المتاحف أو الأماكن المختلفة ضمن موقع واحد على الشبكة، والتعليق والشرح عليها، ونشر الدراسات والبحوث المرتبطة بتلك المقتنيات وغير ذلك من الخدمات المتحفية. وأن المتحف الافتراضي له سمات هي:

- تستخدم المتاحف الافتراضية تكنولوجيا الوسائل الفائقة في ربط المعروضات المتحفية بالدراسات والبحوث.
- تستخدم بعض المتاحف الافتراضية تكنولوجيا الوسائل الواقع الافتراضي ثلاثي الأبعاد لعرض مقتنيات المتحفية ويكون دور المستخدم هو التجول من خلال استخدام مؤشر الفأرة.

خامساً / طبيعة مهنة الإرشاد السياحي في القانون العراقي

تحفل خارطة العراق السياحية بالكثير من كنوز الحضارة والتراث والتاريخ. وكان من الضروري وجود أشخاص أكفاء في تسهيل مهمة السياح في تنقلاتهم وإيصال حضارة العراق العريقة إلى الأفواج السياحية القادمة بمختلف جنسياتها. و يعرف القانون بأنه مجموعة من (قواعد السلوك) التي تنظم حياة الأفراد في المجتمع، ومعنى هذا أن القانون عبارة عن معيار لتقييم عمل الإنسان. إذ أن من المعروف جيداً أن القواعد القانونية لا تعني إلا بالأفعال أو التصرفات الصادرة عن الانسان. إذ أضاف المشرع العراقي إلى سلسلة التشريعات السياحية أول تشريع في العراق وصف ضمن الاستقبال السياحي سنة (١٩٦٦م) تحت أسم قانون الأدلاء رقم (٣٧) لسنة ١٩٦٦، المتضمن (١٣) مادة وأستهدف القانون توفير أدلاء للسياح يتمتعون بمواصفات معينة بالإضافة إلى ممارسة مهنة



الدلالة السياحية وأوكل مهمة الأشراف على تطبيق أحكام هذا القانون إلى مصلحة المصايف والسياحة وتحديد المواصفات اللازمة وحددت شروط منح الإجازة الواجب توفرها بالمرشد وإجازتهم بقصد مرافقة السياح في أماكن زيارتهم للمواقع السياحية والأثرية وبما يؤمن خدمة سياحية لائقة للسياح.

وقد عرف هذا القانون المرشد السياحي: بأنه الشخص الذي يقوم بمساعدة السياح ومرافقتهم لشرح المعالم التاريخية والعلمية والفنية للأماكن السياحية والأثرية والمحلات الجديرة بالمشاهدة في الأنحاء المختلفة من البلاد لقاء أجر معين (المادة الأولى / فقرة ٣)، وقد أشرت القانون على كل شخص يمارس هذا العمل الحصول على إجازة من مصلحة المصايف والسياحة وهي شخصية ولا يجوز التنازل عنها للغير (المادة الثانية)، وحدد القانون بعض الشروط للحصول على الإجازة منها أن يحسن الدليل إحدى اللغات الأجنبية إضافة إلى العربية وأن ينجح في الامتحان الذي يجري في المصلحة، ويعفى المرشدين من رسوم الدخول إلى المعارض والمتاحف والأماكن الأثرية. أعطى القانون لمصلحة المصايف والسياحة سلطة الرقابة على المرشدين ، وإجراء التحقيق معهم حول أي شأن أو قضية لها علاقة بعملهم وخول المصلحة صلاحية تعيين أجور المرشدين وطريقة استيفائها بتعليمات تصدرها وألزم المرشدين بالتقيد بذلك. كما بين القانون العقوبات التي تترتب على مخالفة المرشدين للقانون والتعليمات الصادرة بموجبه وأجراء فرض العقوبات (المواد ٣، ٧، ٨، ١٠).

علماً أن هذا القانون أُلغي بقرار مجلس قيادة الثورة المرقم (٧٤٦) بجلسته المنعقدة بتاريخ (١٩٧٩/٦/٩) وتتولى المؤسسة العامة للسياحة ممارسة الاختصاصات الواردة في القانون.



بعد هذا القانون أصدرت الدولة سنة ١٩٩٢م شروطاً وجب توفرها بالمرشد السياحي وهي لا تكاد تختلف عما هو موجود في القانون القديم إلا في المنظم او الراعي لهذا الشأن فبعد إلغاء المصلحة العامة للمصايف تولت رابطة مكاتب السفر والسياحة تنظيم دورات للمرشدين السياحيين بالتعاون مع الجهات التعليمية وبعد إنهاء الدورة التدريبية ترسل المتخرج لأمانة بغداد لغرض إصدار ترخيص العمل وإجازة المرشد للعمل في المواسم السياحية.

وان غالبية من يعملون في الإرشاد السياحي في العراق متركز عملهم في الفنادق وشركات السفر والسياحة ولم يحظر القانون ذلك ومما لاشك فيه أن عمل المرشدين يكون داخل الفنادق وشركات السفر والسياحة ويكون أحدهما مكملاً للآخر وجاء في الشروط الخاصة بإجازة الشركات السياحية لسنة (١٩٩١م) المادة الثامنة ألزمت شركات السفر و السياحة باستخدام مرشدين مجازين للعمل معهم وتوفير الطعام والنام والنقل على حساب الشركة.

إلا أنه مع الاسف لا يوجد قانون لممارسة مهنة الإرشاد السياحي داخل العراق. ولا يوجد أي (جمعية أو نقابة أو رابطة) للمرشدين السياحيين العراقيين تدار من قبلهم للتنسيق والتعاون مع المؤسسات الحكومية لتحقيق العمل الإرشادي الصحيح، والاهتمام بمطالبهم ومعرفة العقبات التي تواجههم والوقوف بجانب الدليل إذا ما تعرض للغبن والاستغلال من قبل أصحاب شركات العمل المتخصصة وأيضاً تراقب عمل المرشد.



المبحث الثاني المرشد السياحي

أولاً / مفهوم المرشد السياحي

المرشد سياحي.... الدليل سياحي

كلمتان يستخدمهما العامة في نعت الإنسان الذي يقوم بالإرشاد السياحي ويقود المجموعة السياحية أو السائح في السفر والرحلة السياحية مهما اختلفت أنواعها وكذلك الوفود الأجنبية إلى وجهه معينة ويعمل على تزويدهم بمعلومات دقيقة وصحيحة والإجابة على استفساراتهم ، كما يعمل على سلامة السياح الذين يرافقهم وممتلكاتهم، لكن مصطلح الدليل السياحي يعني الكتاب أو الكتيب المستخدم كدليل سياحي، ولا يعني مرشداً سياحياً فقد ساد العرف على هذه التسمية لكنها ليست صحيحة.

ومن الإرشاد أشتق أسم (المرشد) من الفعل (أرشد) والإرشاد (مصدر) وهو منشق من الفعل (أرشد) أيضاً، ومن الإرشاد أشتق أسم المرشد السياحي الذي يتولى القيام بتنفيذ عملية الإرشاد السياحي. فالإرشاد السياحي معروف في الولايات المتحدة بأنه وظيفة ترفيهية للسيدات، ففكرة وجود وظيفة بأجر لقضاء إجازة مع مجموعات مختلفة من البشر في جميع أنحاء العالم فكرة جذابة لها بريقتها الخاص عند السيدات، إذ لا يزال عمل المرشد غير مفهوم إلى حد كبير.

يعتقد الكثيرون أن مجال الإرشاد قد بدأ بداية رسمية عام ١٩٥٧م، ذلك بإصدار Freeman Tilden كتاب لتفسير التراث الذي عُدَّ عملاً فلسفياً نموذجياً على نطاق واسع في موضوع الإرشاد، وقد عرف تيلدن الإرشاد: بأنه نشاطٌ تعليمي يهدف إلى اكتشاف المعاني والصلات بين الأشياء عن طريق الخبرة المباشرة ووسائل الإعلام الموضحة.



يتطلب الأمر في كثير من الأحيان وجود من يُعرّف السياح بمعالم البلد الذي يزورونه، خاصة إذا كانوا أمام معلّم أثري، وبالطبع، كلّما كان هذا المعلّم ضارباً في عمق التاريخ، أو كان له دور مؤثّر في حدث ما، أو بالنسبة لقوم ما، كلّما كانت الحاجة ماسة إلى مرشدين أكثر تخصصاً ومعرفة ليطلّعوا السياح - ولو بإيجاز - عن تفاصيل ذلك المعلّم، ونتيجة لهذه الحاجة، وجد اختصاص الإرشاد السياحي.

أن عمل المرشد السياحي هو عمل لا يمتاز بالطابع الروتيني لشخص يصاحب مجموعة من الزائرين ويقوم بسرد لمعلومات حفظها عن ظهر قلب، وهو اعتقاد خاطئ لأن الإرشاد السياحي نوع من الفنون، والمرشد الناجح هو فنان مرهف الحس يتمتع بثقافة عالية ويمتلك موهبة حسن الحضور وجمال اللقاء، ومع التدريب تضاف إلى موهبته خاصية الإعداد والإخراج الفني التي تساعده في تقديم المعلومات الخاصة للموقع السياحي بشكل فني متطور ذي صبغة جمالية للمتلقّي، والمرشد الفنان هو الذي يملك المقدرة لإعادة الحياة للمكان (الأثر السياحي) بمعنى أوضح أن المكان عبارة عن جماد ومطلوب من المرشد بواسطة الإلقاء المتميز للمعلومات أن يحرك الجماد وينقل خيوط الخيال للسياح لينسجوا هذه الخيوط وتتكون لديهم الصورة الذهنية عن الحياة السابقة للمكان المتواجدين فيه، وهو عمل يحتاج لجهد متواصل يتمثل في الدراسة والاطلاع.

يعد المرشد السياحي وجه البلد. وغالباً ما يكون المرشد أول من يلتقي السائح وآخر من يودعه، فهو ملازم له في حله وترحاله وأكثر من يعرف عن حاجاته، انطباعاته، ومشاكله، وكذلك يعد السبب الأول بتشكيل الانطباع الأول، وربما الدائم في ذهن السائح، وهو الذي يستطيع تغيير أية انطباعات غير إيجابية حول بلده. ولا يقتصر دور المرشد على شرح الأماكن والحديث عن تاريخ وآثار بلده فقط، وإنما نجده يصطحب السياح في جولات حرة وفي الأماكن الترفيهية



والأماكن العامة، وهنا يكون عليه الخروج عن نطاق شرح الآثار والتاريخ، إلى موضوعات مختلفة محلية وعالمية، فنجدته يتحدث عن العادات والتقاليد والأزياء والزراعة والصناعة والدين والعقائد والاقتصاد وكذلك النظام السياسي للدولة والموضوعات التي يمكن أن ترد في ذهن السائح الذي يقوم بمرافقته. إذ يكون وسيلة إعلامية متحركة تساعد على الترويج غير المباشر للبلد.

ويعرف المرشد بصورة عامة بأنه الشخص الذي يقوم بتقديم صورة توضيحية عن الآثار، والمعالم السياحية للسائحين والرد على استفساراتهم التي يوجهونها إليه بمعلومات دقيقة وصحيحة وموضوعية وتجنب الإضافات والاجتهادات والتعليقات في الأماكن جميعها التي يزورونها مثل: المتاحف، المناطق الأثرية، مقابل أجر معين .

ويعرف المرشد بأنه الشخص الذي يقوم بمرافقة المجموع السياحية ويكون مسؤولاً عنهم من تاريخ دخولهم للبلد حتى مغادرتهم وتقع على عاتقه مسؤولية الاهتمام بأعضاء المجموعة وتلبية رغباتهم بما لا يتعارض مع الاعراف والتقاليد وهو يعكس الصورة الجيدة للبلد عن طريق سلوكه وتصرفاته.

وهناك تعريف آخر للمرشد وهو متغير الخواص والعناصر، كناصر روعي في الحج، والعمرة أو موجّه خاص في السفر، وهو يمثّل المرشد الناصح والموجّه والدليل السياحي في الرحلة السياحية.

كما عرّف بأنه ذلك الشخص الذي يقوم بمرافقة المجموعة السياحية في الرحلة، الذي يتمنّع بمعرفته الواسعة عن طبيعة المناطق التي يقصدها السياح، ومهمته إخبار الناس بكلّ ما يعلم عن هذه المنطقة أو المكان. كما يتسم بكونه ذا صبغة إداريّة، وهدفه الشرح عن المكان المراد القدوم إليه؛ وبالتالي، لا يصاحب المجموعة أكثر من بضع ساعات، إلاّ في بعض المناطق التي قد يمكث فيها



مع المجموعة لعدة أيام، كما أنه الشخص الذي يمارس أعمال إرشاد ومراقبة السياح في الأماكن السياحية المختلفة ، والأثرية في منطقة ما؛ حيث يزودهم بالمعلومات عنها، كما يُعرّف بأنه أي شخص مؤهل، ويحمل إمّا رخصة إرشاد، أو دليل سياحي، صادرة عن جهة رسمية، أو في منطقة لا يوجد بها جهة منوط بها إصدار رخص أن يكون قد تلقى تدريب خاص يؤدّي للحصول على مؤهل له علاقة بالإرشاد والدلالة السياحية من أي جهة مؤهلة، ويقوم بقيادة السياح في تلك الدول أو المنطقة ليزودهم بالمعلومات عن مواضيع لها علاقة بالتاريخ والآثار والمعالم وغيرها.

المرشد السياحي هو الشخص الذي يرشد الزوار باللغة التي يختارونها ويفسر التراث الثقافي والطبيعي للمنطقة التي يمتلك الشخص عادة مؤهلات خاصة بالمنطقة.

وَعُرِّفَ أيضاً بالمرشد المستكشف وهو مرشد جغرافي في المقام الأول، يعرف الطرق ولديه فكرة عن المكان، ومن أمثله: مرشد الجبال، مرشد الصيد، مرشد الصحاري، مرشد الغابات الكبرى، مرشد المغاور والكهوف.

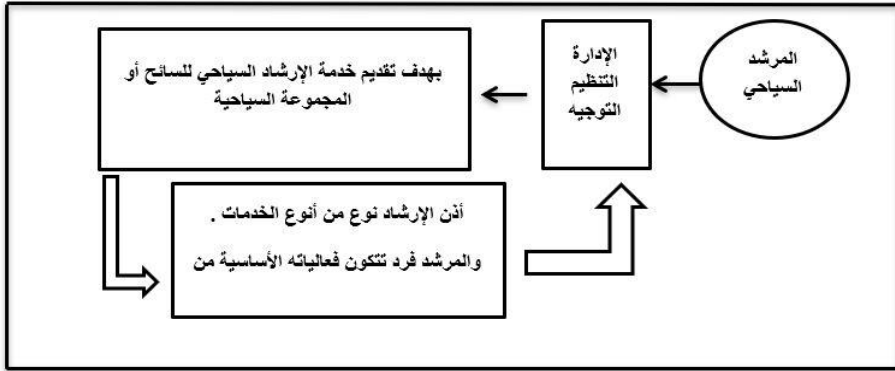
أما الرابطة الدولية لمديري الرحلات السياحية والاتحاد الأوروبي لرابطات المرشدين السياحيين (WFTGA) فقد عرفوا دليل الرحلة بأنه الشخص الذي يوجه السائح أو السياح من الخارج أو من وطنهم حول الآثار والمواقع الجذابة والمتاحف لتفسير هذه المواقع بطريقة ملهمة ومسلية.

ويعرف المرشد السياحي لذوي الإعاقة بأنه الشخص المؤهل في الاحتياجات والمتطلبات لذوي الإعاقة، ويشترك بصورة مباشرة في إرشاد السياح من فئة ذوي الإعاقة.



ويمكن صياغة تعريف خاص للمرشد وهو ذلك الإنسان (ذكراً كان أم أنثى) المثقف المتعلم والواعي لتقديم رسالة وصورة واضحة وصادقة عن بلده دون زيادة أو نقصان وهو أول وآخر شخص يكون مع المجموعة، وتقع عليه مسؤولية المحافظة عليها، وهو الصورة الحقيقية لبلده أي أنه السفير لبلده.

ويمثل المرشد السياحي المفتاح في الإدارة و القيادة والتنظيم و وهو يستطيع لوحده عن طريق إنجازهِ الجيد أو السيئ للمهام الملقاة على عاتقه من إنجاح برنامجاً فاشلاً أو إفشال برنامجاً ناجحاً.



شكل (٧-١) ماهية المرشد السياحي

يسعى السياح إلى طلب مرشد سياحي لأسباب متعددة، هي:

- ❖ يشعر السائح بنوع من عدم الرضا الشخصي، ولا يستطيع أن يقوم بالرحلة بطريقة ترضيه، لذلك يطلب مرشداً سياحياً.
- ❖ يتجه السائح في الرحلة إلى عالم غريب ومجهول له، لذلك يقبل على طلب مرشد سياحي.
- ❖ يتوقع السائح أن المرشد قادر على إنجاز الرحلة وتقديم أفضل الخدمات له، لذلك يقبل على طلب مرشد سياحي.



❖ المرشد السياحي يعطي أفكاراً حول الخدمات التي سوف يحصل عليها السائح أثناء الرحلة، لذلك يقبل على طلب مرشد سياحي.

وترتكز مهمة المرشد على ثلاثة أمور أساسية هي تزويد السياح بالمعلومات بنسبة تصل الى (٦٥%)، وتتوزع النسبة المتبقية بين الهدف الترفيهي للرحلة والتمتع برؤية الآثار. إذ يكون الدور الأساسي لوظيفته هو الإرشاد والتوجيه.

يصاحب مجموعة من السياح : يكون بذلك / المصاحب أو المرافق	المرشد السياحي هو من
يقوم بقيادة مجموعة من السياح : يكون بذلك / قائد المجموعة	
يدير فعاليات المجموعة والرحلة : يكون بذلك / مدير الرحلة	
يقدم الإرشاد أو الدلالة لمجموعة من السياح : يكون بذلك / مرشد سياحي	
يقدم التوضيح والشرح والتفسير في مواقع معينة : يكون بذلك / موضحاً ومفسراً	
يقدم التوضيح والتفسير والشرح مع الإرشاد والدلالة : يكون بذلك / مرشد وموضح في آن واحد	

شكل (٧-٢) أشكال أدوار عمل المرشد السياحي

ثانياً / صفات المرشد السياحي

صفات المرشد السياحي الكفاء أو الناجح، هي تلك الصفات التي تؤدي إلى نجاحه في عمله وازدهار النشاط السياحي والنهوض به، وهي الذكاء، الأمانة، الصدق، الوطنية، حب مهنة السياحة، سعة الأفق، كثرة المعلومات العامة، معرفة خصائص الشعوب وسهولة التفاهم والاتصال، القدرة اللغوية، المرونة، هدوء الأعصاب، حب الاختلاط والروح الاجتماعية، حسن مقابلة الناس وبشاشة الوجه، التواصل، الامام بالقوانين واللوائح التي تحكم العمل السياحي. أما حسن الصحبة فهي من لزوجيات صفات المرشد كما هي من ضرورات الضيافة ولا تتم إلا بتوافر الأمور الآتية:



❖ بشاشة الوجه وإظهار المسرة بوجود الضيف.

❖ أتقان لغة الضيف.

❖ إجادة فنون مختلفة من آداب الحديث والمجالسة والمؤانسة وأن يستطيع التمييز الدقيق بين أساليب الحوار والمحادثة في مختلف المقامات والأزمنة.

يجب على المرشد التحلي بصفات أخلاقية والقيام بالمهام الموكلة له في أثناء مرافقته للأفواج السياحية من شرح وإعطاء معلومات وافية والالتزام بالمواعيد المحددة في البرامج السياحية مع المراعاة في الدقة في تلك المعلومات فهو يهدف إلى مساعدة السياح على تنمية وعيهم بمنطقة الزيارة. ومن البديهي أن يتمتع المرشد بكفاءات جيدة ومواصفات خلقية حسنة تؤهله للقيام بهذه المهنة إذ لا بد وأن يكون حائزاً من العلم والمعرفة على حظ وافر يؤهله للإجابة عما يسأل عنه. ولا بد أن يكون ذا خلفية علمية مناسبة وهذا ما يؤهله لأن يكون واعياً ومعتبراً لتجارب الآخرين.

لكي يقوم المرشد بأداء واجبه على أكمل وجه، والإيفاء بالتزاماته ومسؤولياته من أجل تحقيق دوره، إذ أن شخصيته وطباعه يلعبان دوراً حاسماً في نجاحه لتأدية عمله، ونؤكد هنا على بعض الصفات الهامة التي يجب توافرها في شخصية المرشد سواء على المستوى الشخصي (صفات شخصية) أم على الصعيد العام (صفات عامة) وهي على النحو الآتي:

١- الصفات الشخصية

أن الهدف من الإرشاد بصورة عامة هو إيصال رسالة إلى السائح ومن أجل أن تصل الرسالة بالشكل المطلوب للسائح يتحتم على المرشد:

أ- أن لا يخرج إلى الرحلة إلا كامل الأهلية، وما يوجب له الوقار والهيبة في اللباس والهيئة والنظافة في الثوب والبدن، وليتطيب ويسرح شعره ولحيته ويزيل كل ما يشينه.



- ب- التمتع بالحماس، فالحماس الوقود الذي يحرك المحرك.
- ت- الثقة بالنفس، تجعله يقوم بواجباته بفاعلية وحزم.
- ث- الدليل الناجح لا بد أن يتسم بالاحترام، وأن يكون لبقاً، يقظاً، سريع الملاحظة والبداهة، حساس لحُجج الآخرين ومتفهم لوجهات نظرهم.
- ج- يتمتع بروح الفكاهة والدعابة، فهي محط استجابة السياح بجميع الأعمار والثقافات.
- ح- القدرة الجيدة على الاتصال والتواصل مثل: اللفظ السليم، الاشارات الطبيعية، نبرة ونغمة الصوت، وتعبير الوجه وحركات العيون.
- خ- يتمتع باللياقة البدنية و قدرة جسدية ونفسية في الصبر والتحمل دون اظهار ملامح الاستياء والانفعال على الوجه بحيث لا تكون مرئية أو محسوسة من قبل السياح.

٢- الصفات العامة

تشير إلى مجموعة من المتطلبات التي ينبغي توافرها في المرشد بصورة عامة وهي معرفته بالحقول المعرفية ذات العلاقة بالسفر مثل (اللغة، التاريخ، البروتوكول وأصول المراسم، التسويق، الجغرافية)، ومعرفة العادات والتقاليد وقواعد سلوك الشعوب. إذ أن سعة الثقافة المعرفية للمرشد تحقق التبادل الثقافي بين المرشد والسياح، ولا بد من معرفته بالقوانين والأنظمة ذات العلاقة بعمله وإمامه بحقول المعرفة مثل (قوانين المرور، الصيرفة، مناطق الجذب السياحي ومناطق غير المسموح زيارتها، الصحف المحلية والعربية والأجنبية، قنوات البث الإذاعي والتلفزيونية، المعرفة بالأحوال السياسية والاقتصادية، المعرفة بوسائل النقل الرئيسية).



ثالثاً / قدرات المرشد الاتصالية

القدرة هي التي تمكن المرشد من أداء فعل جسمي أو عقلي. والقدرة تكسب المرشد ثقة في نفسه تمكنه من تحمل المسؤولية، وفهم النفس والآخرين، والتعامل مع السياح بنكاء، وإنجاز المهام الموكلة إليه بكفاءة عالية، واتخاذ القرارات الصائبة بمنهجية علمية سليمة. ويقصد بها أيضاً منهج متكامل لبناء وتنمية التوجهات السليمة مثل القدرة على التواصل الجيد والحسم في القرارات والقدرة على التفاوض. وأن المرشد هو محور النشاط السياحي ومحركه الأساس ويلعب دوراً كبيراً وأساسياً في عملية إنجاز الرحلة السياحية، من خلال ما يقدمه للسياح بالاعتماد على قدراته المتعددة.

الاتصال هو عملية تبادل المعاني بين الأفراد، مبنية على قدرة الإنسان على نقل أحاسيسه ورغباته وآماله وتطلعاته وخبراته من شخص إلى آخر. ويعد الاتصال من أقدم أوجه النشاط الإنساني، فأنشطة الإنسان اليومية تدور حول استقبال اتصال أو إرسال رسالة ب(الكلام أو المشاهدة أو الاستماع أو القراءة أو الكتابة أو الإشارة) وكلها أنشطة اتصالية، بين الفرد والآخرين، أو بينه وبين الوسائل السمعية والبصرية والمقروءة. وهناك أسلوبان للاتصال (اتصال لفظي و اتصال غير لفظي)، والاتصال اللفظي هو الذي يستخدم فيه المرشد اللفظ كوسيلة لنقل رسالته إلى السياح عن طريقين:

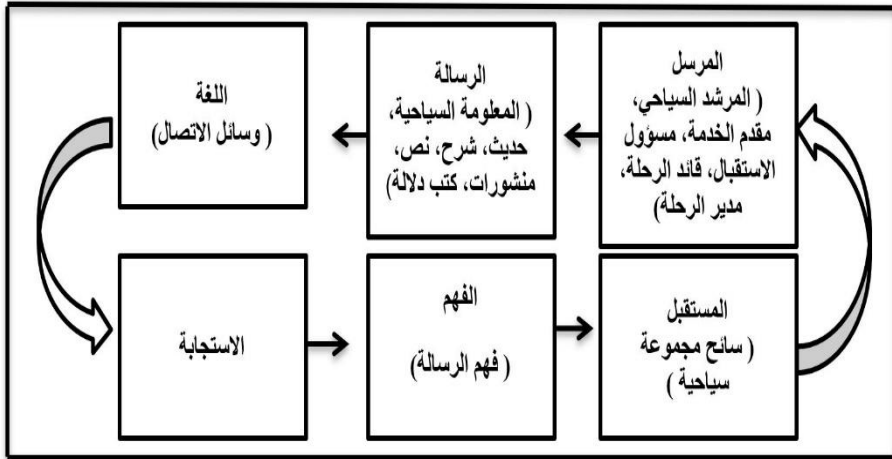
الأول: الشفاه في نقل المعلومات للسياح.

الثاني: عن طريق الكتابة مثل كتب الدلالة السياحية.

أما الاتصال غير اللفظي يستخدم فيه الإشارات وتعبيرات الوجه، وكثيراً ما تؤدي الإشارة دوراً في نقل الفكرة أو توصيل الاحساس وقد تدعم التعبير الشفوي لما لها من القدرة على التعبير. والمرشد هو المرسل للمعلومات يصفها في كلمات



أو حركات أو إشارات ينقلها للسياح ويكون مزود بخبرة وخصائص إنسانية وبمقدرة لغوية تساعده في نقل المعلومات للسياح. والسائح هو المتلقي الذي تصله رسالة المرشد فيعمل على حل رموزها وتحويلها إلى معنى، وأن إدراك السائح لمفهوم الرسالة (المعلومات) يتوقف على الخبرات المشتركة بين الطرفين، بالإضافة إلى الحالة الاجتماعية والنفسية والبيئية التي تحيط بالمستقبل (السائح).



شكل (٧-٣) عملية الاتصال السياحي

أن المرشد السياحي في اتصال دائم بينه وبين السياح من مختلف ثقافات العالم، وهذا الاتصال لأبد له من استعداد فمن الضروري ان يتوفر الاستعداد في القائم بعملية الاتصال (المرشد) وهذا الاستعداد تتضح أهميته في الجوانب الآتية:

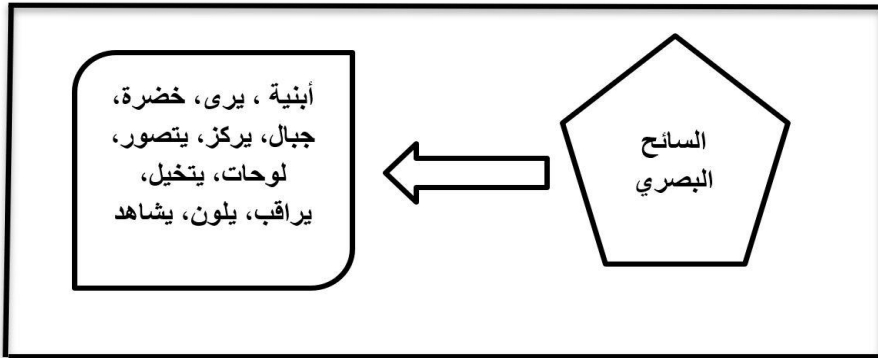
- ❖ توفر الاستعداد يسهل عملية الاتصال من حيث التعامل مع السياح بنجاح.
- ❖ توفر الاستعداد يقلل المشاكل والصعوبات التي تواجه عملية الاتصال.
- ❖ الاستعداد عند المرشد السياحي يعني بأن يكون لديه من القدرة التي تتضمن تحقيق هدف الاتصال بينه وبين السياح بأقل جهد ووقت وإمكانيات.



واحد أسباب نجاح الرحلة السياحية تكون عن طريق قدرات المرشد في الاتصال بينه وبين السياح ومعرفة كيفية نقل المعلومات للسياح لضمان اتصال ناجح، إذ عليه معرفة كيفية تلقي السياح للمعلومات بصورة عامة، وكيفية تشكيلها في أذهانهم، فهذا يسمى بالنظام التمثيلي، وعلى الرغم من اشتراك الحواس كلها في عملية الإدراك في حياتنا إلا أن الغالبية العظمى لمدرجاتنا للمعلومات تأتي عن طريق:

١- المتلقين عن طريق النظر

يرون الوجوه والأماكن بسهولة إذ يتميزون بنظام تمثيلي أساسي بصري، وهم يفكرون ويعبرون عن أنفسهم عن طريق الصور والحركات، لذلك على المرشد جعلهم يرون ما يتكلم عنه. وتعتبر الوسائل النظرية المساعدة وسيلة فعالة ككتب الدلالة السياحية والمخططات والرسومات والصور لتسهيل عملية تلقي المعلومات. وهناك بعض الأمور تؤثر في قرار المتلقين عن طريق النظر لقراءة كتب الدلالة السياحية، وهي: (لون الغلاف والمخططات والرسومات والصور لتسهيل عملية تلقي المعلومات وكذلك نوعية الورق واحساس لمسه). ولابد للمرشد أن يعرف التأكيدات اللغوية التي تدل أن السائح يفضل نظاماً تمثيلاً معيناً، وبالتالي سوف يفهم كيف يدرك السائح عقلياً التجارب بملاحظته للتأكيدات اللغوية التي يستخدمها.

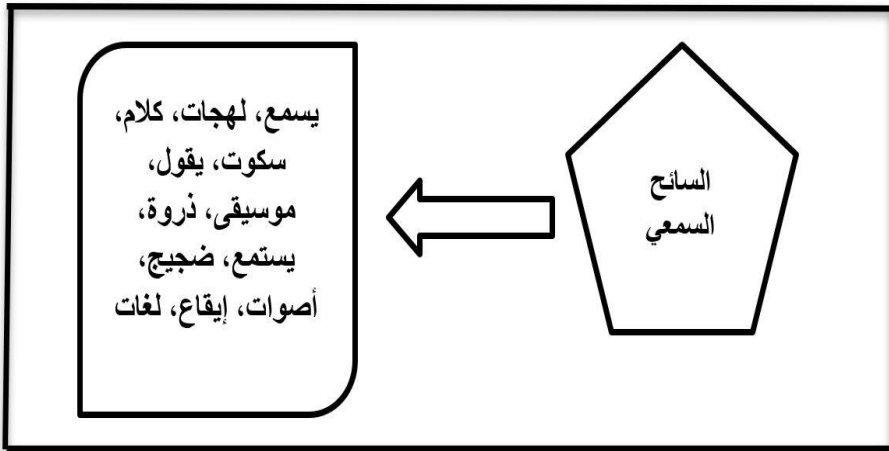


شكل (٧-٤) التأكيدات اللغوية لنظام التمثيلي للسائح البصري



٢- المتلقين السمعيين

يعتمدون نظاماً تمثيلاً سمعياً على الأصوات في استقبال المعلومات ومن حولهم أو التعبير عما يجول بداخلهم ولديهم القدرة الفائقة على الاستماع دون مقاطعة فهم يحبون التفسير الذي يقدمه المرشد للرحلة، لذا عليه التحدث ببطء ووضوح مع تغيير نغمة الصوت فهم يعشقون الكلمات والأصوات الغريبة ويبادر أغلبهم لتعلم تعابير البلد المضيف. وهناك ما يسمى بالمرشد الصوتي الإلكتروني وهو عبارة عن جهاز يشبه الهاتف يتضمن سماعات ولوحة مفاتيح وشاشة صغيرة، خاص بالإرشاد داخل الموقع السياحي، إذ يستطيع السائح اختيار أجزاء داخل الموقع لسماع الشرح عنها مع إمكانية التوقف للتعلم في المعلومات، لكن يفترق الجهاز إلى المشاعر التي يوفرها المرشد خلال تجواله مثل (الاستغراب، التعجب، الفرح والحزن، الشك). ولا بد للمرشد أن يعرف التأكيدات اللغوية التي تدل ان السائح يفضل نظاماً تمثيلاً معيناً، وبالتالي سوف يفهم كيف يدرك السائح عقلياً التجارب بملاحظته للتأكيدات اللغوية التي يستخدمها.

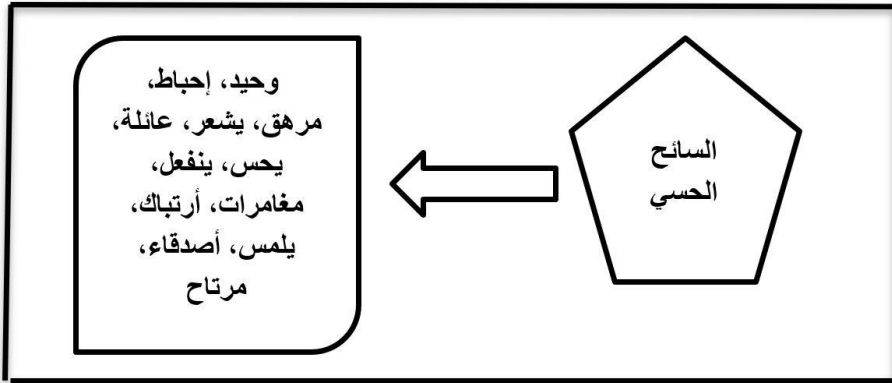


شكل (٧-٥) التأكيدات اللغوية لنظام التمثيلي للسائح السمعي



٣- المتلقين الحسيين

يختبرون الحياة من خلال أحاسيسهم فجولة المشي أو أية أنشطة خارجية تمثل لهم فرصة مثالية لتلقي المعلومات. لأنهم يحتاجون لتحفيز خارجي، ويفضلون لمس الأشياء مثل التفاصيل الهندسية، فهو يعطيهم معلومات عن الحجم والشكل ودرجة الحرارة، لذا على المرشد أن يجعلهم يشعرون بما يقوله. ولا بد للمرشد أن يعرف التأكيدات اللغوية التي تدل أن السائح يفضل نظاماً تمثيلاً معيناً، وبالتالي سوف يفهم كيف يدرك السائح عقلياً التجارب بملاحظته للتأكيدات اللغوية التي يستخدمها.



شكل (٧-٦) التأكيدات اللغوية لنظام التمثيلي للسائح الحسي

أن المرشد الذي يتعرف على أنواع تلقي المعلومات المشار إليها أعلاه سوف يستطيع التأكد من حصول السياح على المعلومات التي يحتاجونها ومثال ذلك، السائح البصري الذي يجد صعوبة من فهم كلام المرشد، ربما يطلب من المرشد توضيح الكلام ببعض الصور أو المخططات السياحية، والسائح السمعي الذي يجد صعوبة في قراءة كل البيانات والمعلومات الموجودة في كتب الدلالة السياحية، وربما يمكن تسجيلها على شريط مسجل وأضافتها مع الدليل. أي بمعنى أن يتوافق المرشد مع أساليب إيصال المعلومات المختلفة للسياح.



بعد أن تعرفنا على الطرق التي يدرك بها السائح الرسالة، قد يتبادر سؤال في ذهن القارئ، لماذا تختلف درجة الاستقبال للفكرة والشرح بين السياح؟ ولكي نوضح الاجابة لابد أن نؤكد على عوامل التشويش في نقل الرسالة، أي العوامل التي تجذب أنتباه السائح بعيداً عن الشرح والمعلومات نفسها والبيئة المحيطة به، مثل طبيعة المكان ودرجة الهدوء ودرجة الحرارة، مع إضافة الحالة الجسدية والعقلية والنفسية للسائح مستقبل الرسالة. وللتوضيح نقول، أن الرحلة السياحية هي نشاط للتسلية والمتعة، فهي حقيقة قد تكون من الأنشطة للراحة وحالة الاسترخاء تعني ان عقل الإنسان الواعي وُضع جانباً طالباً للراحة. ولكي تصل الرسالة بالشكل المأمول لا بد أن تتضمن عميلة الاتصال المقومات الآتية:

١- الإقناع

من أجل وصول المرشد السياحي إلى القدرة على الإقناع لا بد من:

- ❖ تحديد هدفه من عملية الاتصال.
- ❖ استخدام صيغة المخاطب (أنت) أكثر من صيغة المتكلم (أنا).
- ❖ تقديم المسوغات والمبررات فيما يعرضه من معلومات وآراء للسائح.
- ❖ إعطاء الفرصة للسائح للحديث والمشاركة بالنقاش.

٢- الإيجابية

تجنب المرشد السياحي التلمل من الأوضاع الاقتصادية أو السياسية أو الاجتماعية في بلده أمام السياح، وعدم الاكثار من الشكوى دون مبرر أو سياق منطقي. وعليه بدلاً من ذلك أن يلجأ إلى الحماسة والإيجابية من خلال الحديث بصوت قوي وواضح واستخدام لغة الجسد في إيصال أفكار للسياح.



٣- القوة في الكلام

ومن الأمور التي تساعد المرشد السياحي على جعل أسلوبه في الكلام قوياً ما يلي:

❖ تجميع الأفكار بشكل جيد والتحضير لها، ومن ثم الإعراب عن الفكرة مرة واحدة.

❖ استخدام الألفاظ القوية المؤثرة وتجنب العبارات الركيكة.

٤- الدقة في إيصال الرسالة المطلوبة من خلال:

❖ التحدث بلغة صريحة وغير غامضة.

❖ الحرص على تقديم المعلومة الصحيحة.

رابعاً / معرفة المرشد بالإسعافات الطبية الأولية

أن العملية السياحية وما يرافقها اليوم من تعقيدات السفر والطرق غير الصالحة إلى الآن في بعض الأماكن الجاذبة للحركة السياحية والسياح، وإمكانية حدوث بعض الحوادث على هذه الطرق، أو التعرض في بعض الحالات الطارئة للسياح نتيجة الوضع الصحي للسياح أو ما يرافق السياح من أمراض أو أعراض هي ملازمة لهم من قبل دخوله البلاد، وعليه فإن حدوث الأزمات أو الاختناقات أو السكتات الدماغية أو التشنجات أو الكسور أو النزف أو لدغ الحشرات أو الأفاعي، ولأن المرشد السياحي هو الإنسان المرافق لهذه المجموعة طوال الرحلة فعلية أن يكون ملماً ومتدرباً على التعامل مع هذه الحالات التي تتطلب الإسعاف الأولي الطبي السريع واللازم للمصاب، لأنها قد تسبب مضاعفات خطيرة الأمر الذي يقضي بتقديم المساعدة الطبية له بأسرع ما يكون وفي مكان الحادث حيث يتوقف شفاؤه وإنقاذه إلى حد بعيد على قدر ما يهمل هذا الإسعاف، لأن التأخير يعد خطراً على حياة المصاب في كثير من الحالات. وأن عملية الإسعاف الطبي



الأولى هي مهمة رئيسة من مهمات المرشد، ويجب الالمام بها، وهي ضرورة لا يكاد يستغنى عنها في الدقائق الأولى للإصابة.

تعرف الإسعافات الطبية الأولية بأنها مجموعة من الإجراءات البسيطة ولكنها فعالة، ترمي إلى إنقاذ حياة المصاب وتحول دون حدوث مضاعفات محتملة قد تتجم عن إصابته، وتثبيت الجزء المصاب مع إتقان الطرق الصحيحة في عملية الرفع والنقل ونزع الملابس لحين وصوله إلى الأماكن المخصصة للعلاج (المستشفيات والعيادات).

أما تعريف المسعف هو الشخص المؤهل للقيام بأعمال الإسعافات الطبية الأولية ويتحقق ذلك عن طريق التدريب على أعمال الإسعافات بصورة كافية. ونظراً لكثرة وقوع الحوادث وخطورتها، فإن لدور المسعف الأولي أهمية كبرى. وتتحصر مسؤولية المرشد السياحي المتمرس على عمليات الإسعاف الأولي فيما يلي:

- ❖ تقديم الموقف بدون تعريض المريض والمسعف للخطر.
- ❖ تحديد نوع المرض أو الحالة التي يشكو منها المصاب، أي التشخيص.
- ❖ تقديم المعالجة الفورية المناسبة، مع العلم ان المصاب قد يشكو أكثر من اصابة واحدة، وأن بعض المصابين قد يحتاجون إلى عناية أسرع من غيرهم.
- ❖ العمل بدون توانٍ على نقل المصاب إلى عيادة طبيب أو مستشفى أو إلى الفندق، بحسب ما تقتضي خطورة الحالة.
- ❖ ولا تنتهي مسؤولية المرشد بتسليم المصاب إلى الطبيب أو المستشفى، وعليه إلا يترك المكان إلا بعد الاطمئنان على السائح وتقديم المعلومات إلى الشركة السياحية والعمل على تقديم أقصى فائدة ممكنة.



يرافق الإسعافات الطبية الأولية (الجسمانية) إسعافات نفسية وهي نوع من الرعاية تقدم للمصاب ليست الا مجرد شيء من الحب إذ أن المصاب لديه درجة من الرعب والتوجس كلها شواهد على أن جرحاً يهدد الكيان النفسي لهذا الإنسان. وعلى الرغم من أن الهزة النفسية لا تستمر كثيراً فقد تستغرق عدة دقائق أو عدة ساعات أو على الأكثر أياماً معدودة إلا أن أثرها البالغ قد يصيب الشخص بعجز يستمر معه مدى الحياة.

خامساً / أشكال المرشد السياحي

للمرشد السياحي أشكال مختلفة، تختلف دول العالم عموماً في تصنيف المرشدين السياحيين، وهي في الغالب تأتي لمقتضيات تنظيمية تهدف في الأساس إلى ترتيب المهنة، كما أن الحاجات الخاصة بكل دولة هي التي تفرض اعتماد تقسيم معين، يمكن تقسيمها على وفق عدة أسس. منها التقسيم الرباعي يكون بقدر تعلق الأمر بوكالة تعمل في منطقة قصد معينة، وهؤلاء المرشدون عاملون لديها وهم (المرشد السياحي الدولي، المرشد السياحي الوطني، المرشد المحلي، المرشد. ويوجد تقسيم طبقاً لـ (مكان الزيارة، الزائر، الغرض من الزيارة) وهم (المرشد المحلي، المرشد الذي عمل لدى الحكومة، السائق المرشد، مرشد العمل، مديرو الرحلات السياحية، المرشد المغامر، المترجمين للسياح، المرشد المتطوع للعمل. ويوجد التقسيم نفسه لكن مضاف إليه شكل واحد من المرشدين هو (المترجمين المرافقين في الدوائر الحكومية. وهناك مرشدون المواقع السياحية وهم (مرشد شخصي، مرشد المدينة، مرشد متخصص في موقع معين سواء إقليمياً أو مقاطعات). ويقوم البعض بتصنيف المرشدين السياحيين تبعاً لطول الرحلة (مرشدون لساعات محدودة، يوم واحد، عدة أيام)، أو تبعاً للموسمية (مرشد موسمي أو مرشد طيلة العام)، أو بحسب النقل المستخدم (مرشد بحري، وبري، ومرشد جوال)، أو المرشد المعني بأنواع معينة من



السياح (عام، وطبقات اجتماعية معينة، وسياح بخصائص ديمغرافية معينة كالجنس والعمر، سياح متخصصون بأنواع سياحة معينة).

جدول (٧-٢) أشكال المرشد السياحي

أشكال المرشد السياحي حسب الدور الذي يقوم به (مدير الرحلة، قائد الرحلة، الدليل، المرشد السائق، المرشد الشارح أو المفسر، المرشد الخاص بالشخصيات المهمة، المرشد المعلم).	أشكال المرشد السياحي
أشكال المرشد السياحي حسب النطاق الجغرافي الذي يعمل به (المرشد السياحي الخاص بموقع سياحي معين، المرشد السياحي المحلي، المرشد السياحي الوطني، المرشد السياحي الدولي).	
أشكال المرشد السياحي حسب نوع الرحلة (مرشدي السياحة الطبيعية، مرشدي السياحة الثقافية والتراثية والاثريّة والتاريخية، مرشدي سياحة المغامرات، مرشد السياحة الدينية، مرشد السياحة المدرسية والشبابية).	
أشكال المرشد السياحي حسب الانتظام في العمل (المرشد الحر، المرشد الدائم).	
أنواع المرشد السياحي حسب اللغة التي يتحدثون بها (مرشدين متخصصين بالسياح الناطقين باللغة الإنكليزية، وآخرون بالفرنسية والإسبانية والإيطالية والألمانية وغيرها).	

والتقسيم الأكثر شمولاً هو:

١- أشكال المرشد السياحي بحسب الدور الذي يقوم به

أ- مدير الرحلة

يعرف بأنه الشخص الذي يدير الرحلة من بدايتها حتى نهايتها ويمثل بطبيعة الحال وكيل السفر أو منظم الرحلات ويكون مسؤولاً عن سلامة وانتظام الرحلة للمجموعة المصاحبة له وضمان حصول المسافرين على الخدمات. ويتكلم مدير



الرحلة اللغة نفسها للمجموعة السياحية ويكون من جنسيتهم نفسها. حيث أن إدارة الرحلات ومتابعة حاجات السياح متعلقة بالمرشد السياحي لكونه المؤتمن عليهم وفقاً لمقتضيات العقد المعنوي الذي يربطه بهؤلاء السياح وهذا ينطبق على قيادة الفريق ومتابعة شؤونه وضبط ايقاع تحركاته، خصوصاً عندما تكون المجموعة كبيرة وإضافةً إلى ذلك يضمن أيضاً حسن الإدارة والقدرة على حفظ الانسجام والتناغم بين أفراد المجموعة وهو ما يتطلب شخصية فذة وصارمة ولطيفة في الوقت نفسه، الأمر الذي يكسبه الاحترام من الآخرين فيقبلون ما يصدر عنه برحابة صدر.

ويمكن تلخيص واجبات مدير الرحلة في الأمور الآتية:

- ❖ التنسيق مع معد البرنامج السياحي من أجل الاطلاع على تفاصيل البرنامج والجهات التي تم التعاقد معها لتنفيذ الرحلة في بلد القصد (الوجهة السياحية).
- ❖ الترتيب مع قائد الرحلة فيما يخص إعدادات السفر وتسهيل وتنظيم عملية الانتقال إلى المطار وإجراءات النقاط الحدودية (البرية، البحرية، الجوية).
- ❖ التعاون مع قائد الرحلة لتوفير الأدوات الضرورية لإنجاح الرحلة، إضافة إلى توفير المواد الإرشادية من مطبوعات وكتيبات تتضمن معلومات عن الوجهة السياحية ومعالمها والعادات والتقاليد السائدة هناك، والمحاذير التي يجب على السياح الانتباه إليها، لتقديمها للسياح قبل السفر إلى الوجهة السياحية، أو على متن وسيلة النقل (الباص، الطائرة، السفينة)، أو عند الوصول إلى الفندق.
- ❖ الترتيب مع مزودي الخدمات السياحية في الوجهات السياحية، سواء بالتأكد من استقبال السياح في المطار عند الوصول واصطحابهم إلى الفندق أو التأكد من استعداد الفندق لاستقبالهم، والتنسيق مع مختلف المطاعم التي سيقصدها أفراد المجموعة.



- ❖ مراقبة سير الرحلة عن كثب، وتقييم مدى مطابقة الخدمات المقدمة من مزوديها لما هو متفق عليه مع معد البرامج السياحية.
- ❖ ضمان توفر دليل سياحي كفؤ في المواقع السياحية والمتاحف والمعرض وغيرها.
- ❖ إعداد تقرير لمعد البرنامج السياحي يتضمن مواطن الخلل في البرنامج نفسه أو جوانب التقصير من قبل مزودي الخدمات، من أجل تلافي الأخطاء ومعالجة العيوب في الرحلات القادمة التي يتم تنظيمها للوجهة السياحية ذاتها.
- ❖ متابعة الإجراءات المالية كدفع الفواتير لوسائل النقل والفنادق والمطاعم وشراء التذاكر وغيرها باعتباره ممثلاً لمعد البرنامج السياحي.

ب- قائد الرحلة

يكون مكان القائد في المقدمة؛ لكي يكون دليلاً لجماعته ومرشداً لهم لما فيه صلاحهم. ويتميز دور قائد الرحلة بكونه أكثر عناية بالتفاصيل الخاصة بالرحلة إذ يتابع تامين التعاون مع الآخرين لتحقيق أهداف الرحلة ويوصف بكونه مسؤولاً عن المخاطر التي قد تواجه السياح وقد يكون القائد ناجحاً أو فاشلاً في أدائه.

ويمكن تلخيص الخطوط العريضة لمهام قائد الرحلة بالأمور الآتية:

- ❖ الإعداد لكافة الترتيبات التي تسبق سفر المجموعة من حيث إعداد القوائم بالأسماء وجمع جوازات السفر، وإعداد إجراءات العبور وما يحتاجه من تأشيرات وغيرها.
- ❖ تحضير رزم من المنشورات الإرشادية والكتيبات التي يتم توزيعها على السياح.
- ❖ متابعة الجوانب المرتبطة بالنقل من وإلى الوجهة السياحية وفي داخلها.



- ❖ ترتيب عمليات الإرشاد في الجهات السياحية مع مرشدين سياحيين محليين إذ يمارس قائد الرحلة دور الوسيط وبين السياح وبين المرشدين السياحيين المحليين.
- ❖ تنظيم إقامة السياح في مؤسسات الإيواء المختلفة وتوزيع الغرف ومتابعة ملاحظاتهم وشكاويهم.
- ❖ المساعدة في تنظيم دخول السياح للمواقع السياحية وقطع التذاكر لهم بشكل جماعي لتجنب الإرباك الذي قد يحصل لهم بسبب عدم معرفتهم باللغة.

ت - الدليل

يتميز الدليل بكونه أكثر قدرة على التوضيح والتفسير فهو متخصص أكثر من غيره في ممارسة العمل الإرشادي، خصوصاً وأن رخصة مزاوله مهنة الإرشاد تفرض عليه معرفة عميقة في كثير من جوانب الوجهة السياحية منها (الأثرية، التاريخية، الثقافية، السياسية، الاقتصادية)، الأمر الذي يمكنه من مواجهة أسئلة السياح واستفساراتهم وتغذية فضولهم للمعرفة عن المكان الذي يقومون بزيارته.

ث - المرشد السائق

هو المرشد الذي يقوم بالإرشاد أثناء القيادة من خلال (حافلة سياحية، سيارة صغيرة)، وخاصة أن أغلب الحافلات مجهزة بميكروفونات تمكن السائق من القيادة والتحدث في الوقت نفسه. فقد بدأ الكثير من السياح يفضلون هذا النوع من المرشدين لعدة أسباب أبرزها:

- ❖ الرغبة في خفض التكاليف الإجمالية للرحلة، فإقدام السائق على استئجار دليل سائق يوفر عليه مبالغاً إضافيةً كان سيدفعها لو أختار أن يستأجر سائقاً لقيادة المركبة ومن ثم استئجار مرشد سياحي عند الوصول للوجهة السياحية. ولا بد من الإشارة هنا إلى أن الدليل السائق يتقاضى أجراً أعلى مقارنة مع



الدليل العادي؛ لكونه يقوم بقيادة السيارة إلى جانب واجبه كدليل، وهو أمر مجد اقتصادياً للسائح في الوقت ذاته.

❖ تقليل الجهد والعناء الناتج عن الحاجة إلى البحث عن دليل سياحي عند الوصول إلى كل موقع سياحي، فالدليل السائق يرافق السائح من نقطة الانطلاق إلى نقطة العودة مما يختصر على السائح إضاعة الوقت بحثاً عن مرشدين.

❖ الدليل السائق قادر على اصطحاب السياح نحو مسارات سير غير مألوفة، كأن يختار طرقاً ثانوية تخترق مناظر طبيعية ساحرة، أو قد يتوقف بالسياح في محطات قروية تساعد السياح على الاطلاع على الأنماط الاجتماعية والثقافية للسكان المحليين في الوجهة السياحية.

❖ طول فترة ملازمة الدليل السائق للسياح قد تولد ثقة متبادلة على نحو أكبر، الأمر الذي يزيد من درجة شعور السياح بالأمن والطمأنينة.

ج- المرشد الشارح أو المفسر

هو من يوفر تجربة خاصة للسياح تقودهم إلى الاطلاع بصورة أوسع على الموقع السياحي الذي يحتاج السائح إلى تفسيرات حوله تتناول البيئة الثقافية للمجتمع الذي يزوره السائح، وفي هذا الإطار في الأسواق السياحية أصبح ما يعرف بالمطاعم التفاعلية التي تقوم فكرتها على اعطاء السائح فرصة تعلم الأطباق التقليدية بمرافقة دليل طبخ، الأمر الذي يجعله في تجربة تفاعلية. ويكثر هذا النوع من المرشدين في السياحة الثقافية والدينية التي يحتاج فيها السائح إلى تفسيرات تتناول البيئة الثقافية للمجتمع الذي يزوره السائح كما هو الحال في القبائل الإفريقية أو الهندية المليئة بالتنوع على صعيد الممارسات والطقوس سواء أكانت دينية أو ثقافية. ويمكن تلخيص بعض خصائص الدليل الشارح في الأمور الآتية:



- ❖ المعرفة العميقة بالحقل الذي يمارس الإرشاد فيه سواء أكان ثقافياً، أو تراثياً، أو دينياً، أو غيره.
- ❖ استخدامه للأدوات بشكل مكثف واستنباطه للأساليب التي تعزز من تجربة السائح الثقافية.
- ❖ يغلب على هذا النوع من المرشدين أن يكونوا من أبناء المجتمع المحلي ذاته، وهو الأمر الذي يمكنه من تقديم الصورة الحقيقية وتفسيرها على النحو الأكمل.

ح- المرشد الخاص بالشخصيات المهمة

يرتبط بالشخصيات التي تتمتع بمكانة عالية سواء (اجتماعية أم اقتصادية أم ثقافية أم سياسية أم عسكرية)، إذ يتم انتقاء المرشد بناء على معايير تضمن أداء دوره في الإرشاد بصورة ممتازة. وهم أعلى الأنواع أجراً إذ يتقاضون مقابلاً مرتفعاً لقاء خدماتهم، لكن الطلب عليهم أقل من باقي المرشدين نتيجة لارتباط عملهم بسياح الدرجة الأولى من الشخصيات. وعليه فإن المرشد الخاص يتميز بالخصائص الآتية:

- ❖ أهمية الشخصية والسلوك مقارنة مع غيره من المرشدين.
- ❖ ارتباط الطلب عليه بفئات صغيرة نسبياً من السياح.
- ❖ ارتفاع المردود المالي الذي يحصل عليه نظير خدماته.

تصنف الفنادق الأشخاص المهمين بطرق مختلفة، فيطلق عليهم بالإنجليزية (VIP) بمعنى Very Important Person أشخاص مهمين جداً ودرجة الأهمية بين الشخصيات تختلف باختلاف نوعية الثقافات والخبرات أو المناصب الوظيفية أو المراكز الاجتماعية التي تمتلكها الشخصية. ويلاحظ أن بعض الفنادق تقسم



الأشخاص المهمين إلى فئات حسب درجة الأهمية، وتتنوع الخدمات والتخفيضات والمعاملات المقدمة لهم على قدر أهميتهم، فعلى سبيل المثال لا الحصر:

❖ الفئة الأولى: تشمل الوزراء والسفراء وأصحاب المراكز السياسية والاجتماعية والاقتصادية العليا.

❖ الفئة الثانية: تشمل رؤساء ومدراء الشركات التجارية ومدراء شركات السياحة والسفر والطيران ورجال الأعمال المهمين.

❖ الفئة الثالثة: وتشمل النزلاء المترددين على الفندق بصفة مستمرة والصحفيين وموظفي تسويق الخدمات السياحية بشركات السياحة والسفر .

خ- المرشد المعلم

وهذا الشكل ليس بحديث على الصناعة السياحية، فقد كان الكثير من النبلاء الشباب يستعينون بمرشدين متمرسين ومشهود لهم بالعلم والمعرفة في مختلف صنوف العلم وميادينه حتى يرافقوهم في رحلاتهم الكبرى. وكان هذا المرشد المستأجر يقوم بأدوار تصل به إلى درجة المربي الذي يلتف حوله التلاميذ طلباً للعلم والمعرفة، لكن مع اختلاف واحد هو أن التعلم لا يتم في مجلس أو قاعة مغلقة بل يقوم على الترحال والاطلاع على المعارف بالتجربة والمعاشية لواقع الأمور، وهو ما تعرفه أحياناً أدبيات التراث العربي بالتعليم بالمجاورة.

٢- أشكال المرشد بحسب النطاق الجغرافي الذي يعمل فيه

أ- المرشد السياحي الخاص بموقع سياحي معين

يمارس هذا النوع من المرشدين عملهم في نطاق ضيق، إذ يتخصص للدلالة بموقع معين ويعطي تصريحاً للعمل فيه (مثل المتحف العراقي للآثار)، ولا يسمح له العمل خارجه، يكون على إحاطة وتخصص لصغر النطاق الجغرافي الذي يعمل فيه.



ب- المرشد السياحي المحلي

يقتصر عمله على منطقة أو موقع محدد، تقوم بعض الدول بتحديد الحيز الجغرافي على أساس المقاطعة وأخرى على أساس المدينة، ويكون على معرفة تامة لتفاصيل الموقع. وينبغي لهذا المرشد معرفة كافة التفاصيل الأثرية والتاريخية والتراثية والثقافية والطبيعية الخاصة بالإقليم الجغرافي الذي يعمل فيه، والإحاطة بالتركيبة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية للإقليم.

ت- المرشد السياحي الوطني

يسمح له بممارسة الإرشاد بمختلف المواقع داخل حدود الدولة (مواقع طبيعية، مواقع أثرية، مواقع تراثية، وغيرها) ، ويكثر في الدول ذات المساحات الصغيرة. إذ يرتبط هذا النوع من المرشدين بالسياحة الوافدة إلى البلد المضيف للسياح. ويقوم المرشد باصطحاب السياح من لحظة وصولهم المطار أو الميناء حتى مغادرتهم منه ثانية عائدين إلى بلدانهم. وهنا لابد للمرشد السياحي الوطني أن تكون لديه ثقافة واطلاع أوسع مقارنة بالأشكال السابقة، إذ يجب أن يكون واعياً لتاريخ الدولة ودارساً للحضارات والأمم التي مرت عليها، ومدركاً للحياة الاجتماعية والثقافية والسياسية والاقتصادية لوطنه.

ث- المرشد السياحي الدولي

يمارس عملة في أكثر من دولة إذ أنه يرافق السياح من دولة إلى أخرى، ويكون على معرفة ب(لغة، عادات وتقاليد، أنواع الطعام والشراب) البلد المضيف، وأن يكون ذا تجربة مع معطياته السياحية.

٣- أشكال المرشدين السياحيين بحسب نوع الرحلة

أ- مرشدوا السياحة الطبيعية

هم من يرافقون السياح المولعين بالطبيعة وما تزخر به من حياة نباتية وحيوانية مختلفة وتنوع بيولوجي (التنوع في أشكال الطبيعة الحية)، والمحافظة



عليها وتتميتها على نحو مستدام. وعليه أن يكون حساساً لقضايا البيئة الطبيعية فهي ذات ملامح جذب سياحي مميز، مثل (الحدائق، الحقول، المناطق الطبيعية، الجبال، الأنهار،...) إن طبيعة السياح تفرض على المرشد السياحي المتخصص في السياحة الطبيعية أن يكون متمتعاً بجملة من الخصائص أهمها:

❖ أن يكون واعياً بالتأثيرات البيئية للصناعة السياحية حتى يتمكن من تخفيض التأثيرات السلبية إلى حدها الأدنى. فمثلاً معرفة الدليل السياحي بحقيقة أن كثرة استخدام السيارات غير الصديقة للبيئة مضرّة بالحياة النباتية والحيوانية.

❖ أن يكون في ذاته حساساً لقضايا الطبيعة والبيئة، خصوصاً وأنه سيرشد سياحاً متحمسين للطبيعة ومكوناتها، لذلك فإن أي سلوك أو تعليق عفوي يصدر عن المرشد السياحي لا يحترم خصوصية الطبيعة قد يسبب انزعاجاً وربما غضباً لدى السياح الذين يرافقهم، كأن يقدم المرشد السياحي على قطف زهرة جميلة أثناء تجواله، وهو أمر قد يبدو عادياً له إذا لم يكن حساساً للبيئة، ولكنه في الواقع ليس كذلك لمرافقيه من عشاق البيئة الذين قد يرون فيه تعدياً وانتهاكاً لحرمة الطبيعة.

❖ أن يكون عارفاً بمكونات المكان الطبيعية، فإن كان في منطقة ذات تضاريس صخرية عليه أن يدرك أنواع الصخور المتواجدة، وإذا ما كان في محمية طبيعية فلا بد أن يكون ملماً بأهم أنواع النباتات والأعشاب، وأجناس الطيور والحيوانات التي تتواجد في المحمية.

ب- مرشدوا السياحة الثقافية والتراثية والاثريّة والتاريخية

يرافق السياح إلى المواقع الأثرية والتراثية والتاريخية إذ تمثل حضارة وقيم معينة، ويكون دوره وسيط بين السياح والمكان، إذ أنه يفتح الباب لدخول السياح للثقافة المحلية .



ت- مرشدوا سياحة المغامرات

يشارك الخطر الفيزيقي مع أمور ذات أبعاد خطره لتجعل استجابات السياح لهذه الرحلات على وجه الخصوص غير قابلة للتنبؤ، إذ أن رحلات المغامرة تمدنا بالعديد من المثيرات الحسية التي لا توجد في غيرها من الرحلات حيث لا يكون السياح مستعدين لها تطورياً، ومن أشكال سياحة المغامرات (المشي لمسافات طويلة في الغابات، تسلق الجبال، التجديف في الأنهار، الغوص، الصيد). ولا بد للمرشد التأكد من الأدوات والتجهيزات ك(الأحذية، الحبال، الخيم، الملابس، الطعام والشراب)، حيث تكون مهامه إرشاد المغامرين لأهم المهارات للتعامل مع الرحلة بكفاءة، ويمكن تلخيص بعض مهام مرشد المغامرات في الأمور الآتية:

❖ إرشاد المغامرين.

❖ تحضير الأدوات والتجهيزات والمؤن اللازمة للمغامرة.

❖ المساهمة في إعداد الطعام.

❖ المساهمة في إعداد مكان التخييم.

❖ إرشاد السياح لأهم المهارات والوسائل التي يجب مراعاتها.

❖ حماية الموارد الطبيعية. ومنع السياح من التعرض لها.

ولتوضيح حساسية وأهمية دور مرشد المغامرات، يمكننا أن نعطي مثلاً للمرشد المرافق المغامرين من هواة التجديف في الأنهار ذات التيارات السريعة التي يكون التجديف فيها على مستوى كبير من الخطورة، ومعرفة هذا المرشد بالمهارات في فنون التجديف تعتبر ضرورية لمجابهة المخاطر والتحديات التي تصاحب عمله أثناء الرحلة، ومن واجباته هنا:



- ❖ وضع الخطوط العامة للرحلة عبر النهر.
 - ❖ تجهيز أدوات التجديف.
 - ❖ توفير متطلبات السلامة للمغامرين.
 - ❖ تحديد المخاطر المحتملة.
 - ❖ مراقبة التيارات النهرية وسرعتها.
 - ❖ تفقد القوارب وصلاحياتها للتجديف.
 - ❖ إعطاء النصائح للمغامرين وتعريفهم باستخدامات الأدوات المختلفة.
- وبالمقابل نجد ان مرشد المغامرات في تسلق الجبال قد يحتاج إلى مهارات مختلفة أبرزها:

- المعرفة بطرق تسلق الجبال والأدوات اللازمة لذلك.
- معرفة نوعية الصخور ومدى صلابتها.
- تحديد المخاطر المرافقة وسبل الوقاية منها.

ث- مرشد السياحة الدينية

من أكثر الأنواع خصوصية نظراً للجانب الروحي الذي تتميز بها الرحلات الدينية، فسلوكياته يجب أن تتسم بالرصانة والسمو الأخلاقي .

ج- مرشد السياحة المدرسية والشبابية

يعطي الشرح لسامعه ارتياحاً واستمتاعاً، وهو ما يمنح أثراً إيجابياً لكل من يشارك المجموعة السياحية، أما بالنسبة للشباب والأطفال المستمعين فأن الشرح ينقلهم إلى عالم جديد مليء بالحلم والخيال فيتصور الشاب أو الطفل نفسه بطلاً لهذه القصة، وينتقل إلى عوالم سحرية جذابة تشكل له فيما بعد رحلة استجمام



ومتعة. والمرشد في هذا النوع من السياحة يستخدم لغة بسيطة خالية من التعقيد بسبب صغر سن السياح، إذ نادراً ما يسافر الطلبة بدون مرافقين (معلمين، آباء)، يتحمل المرشد معهم الدور التعليمي خلال الرحلة مثل (الالتزام بالوقت، النظافة، مراعاة معايير الذوق واللباقة). ومن هنا يمكن للشرح والإرشاد أن يساعد في قضية الاكتشاف من موضوعات وشخصيات مألوفة، وهو كما يلي:

❖ فالشخصيات من الحيوانات والنباتات والشخصيات البشرية كالأمهات والإخوان والأصدقاء، سهلة الإدراك، تجذب الأطفال في هذه المرحلة، وهذا يعني أن الأطفال في هذه المرحلة ميالون إلى القصص الواقعية الممزوجة بشيء من الخيال لأن تخيلاتهم محدودة بالبيئة.

❖ يعجب الطفل في هذه المرحلة بالقصص المرححة إن قدمت له، فهي تلعب دوراً في إذابة التوتر الذي قد يشعر به، وفي زيادة مرونة عقله، فتكون علاجاً ناجحاً في المواقف الصعبة.

❖ الصوت، إذ لكل مرحلة من مراحل القصة أسلوبها الخاص فلا بد للمرشد السياحي أن يعي ذلك:

❖ عند البدء بالقصة فليكن الصوت هادئاً ومسموعاً، ثم يتغير في ارتفاعه وانخفاضه ونغمة صوته بحسب المناسبات والمواقف والأحداث أثناء الشرح.

❖ التوقف في الوقت المناسب.

٤- أشكال المرشدين بحسب الانتظام في العمل

أ- المرشد الحر

هو الذي يعمل لحسابه الخاص وليس مرتبطاً بوكالة معينة، ولا يتقاضى راتباً ثابتاً وإنما يعتمد في دخله على الجولات التي يقوم بها (أي على العرض والطلب على خدماتهم).



ب- المرشد الدائم

يكثر هذا الشكل في (المتاحف، المعارض الكبرى، بعض المواقع السياحية ويكون جزء ضمن تذكرة الدخول) الذين يتم توظيفهم بشكل دائم لتقديم خدماتهم الإرشادية لروادهم، إذ أنه يتميز بدخل ثابت ووضع وظيفي أكثر أماناً واستقراراً.

ت- أنواع المرشدين بحسب اللغة التي يتحدثون بها

عرفت منظمة الإرشاد السياحي الدولية الإرشاد بأنه عملية توجيه السياح بحسب اللغة التي يختارونها والوجهة التي يقصدونها من خلال الشرح للمعلم السياحي أو التراث الموجود في البلد المزار وتعريف السياح به بطريقة بسيطة ومفهومة من خلال أشخاص يملكون مهارات ومعلومات خاصة بالموقع السياحي وثقافة خاصة وإمكانية إدارة المجموعة بشكل محترف. ويصنف المرشدون السياحيون تبعاً للغة التي يتحدثونها، فهناك مرشدون متخصصون بالسياح الناطقين باللغة الإنكليزية، وآخرون بالفرنسية والإسبانية والإيطالية والألمانية وغيرها من لغات العالم الحية، وقد يتخصص المرشد بأكثر من لغة، وتتزايد الحاجة للمرشدين الناطقين بلغات معينة مع انفتاح الوجهة السياحية على أسواق سياحية جديدة. فاللغة أحد أهم جوانب تكوين المرشد، ولا بد السعي لاكتسابها لتحقيق اتصال ناجح مع مختلف جنسيات السياح. ويتفاوت دخل المرشد باختلاف اللغة التي يعمل بها، فمن يمارس الدلالة في لغات نادرة من لغات الأسواق الجديد يحصل على أجر أعلى مقارنة مع أقرانه من المرشدين الذين يمارسون الإرشاد في لغات أكثر شيوعاً بين المرشدين. أما ما يخص الإعاقة السمعية فهي تتعامل بلغة الإشارة التي عرفت بأنها مجموعة من الحركات المتتابعة ذات المغزى المحدد لتعلم للأفراد الصم كي يصبح بيننا وبين هؤلاء الأفراد قنوات اتصال لنقل وتبادل الحوار.



سادساً / متطلبات تنفيذ الرحلة السياحية

إن عمل المرشد السياحي الرئيس هو تيسير فهم السائح وتقبله لمنطقة القصد وما تحتويه من خدمات ومرافق، وإقناعه بأنها قادرة على تقديم وتوفير ما يحتاجه من تسهيلات تجعل رحلته موفقة، ومتعته متحققة، واستجمامه ناجحاً وانتجاعه كاملاً، ولكي يقوم المرشد بهذا العمل الرئيس لا بد له أن يعرف التفاصيل عن منطقة القصد وعمّا تحتويه من موارد وإمكانات متاحة ومتحققة فعلياً، كعرض سياحي ومكونات فرعية للمنتج السياحي الرئيس المتمثل بالرحلة السياحية، ولا بد له من أن يعرف هذا لعدة أسباب وأهداف ومقاصد، منها: أن المعرفة بالشيء ستعني إمكانية استعماله واستغلاله والإفادة منه، وكذلك ممكن أن تؤدي إلى عرضه أمام المستفيدين منه وقاصديه وتحقيق أهدافهم من التوجه له وقصده، والمعرفة بهذه الموارد والإمكانات تعني استغلال أفضلها وتقديم أحسنها للسياح والابتعاد عمّا هو غير متكامل أو غير قادر على تحقيق الفائدة المقصودة بالكمية والنوعية المطلوبتين.

إن معرفة المرشد بهذه التفاصيل بمنطقة القصد هي كمعرفة أي وسيط بين منتج ومستهلك بين بائع ومشتري بخواص ومزايا وفوائد وإيجابيات ما يتوسط فيه وإبرازها وإطلاعه على النواقص والسلبيات وتجنبها أو معالجتها وتصحيحها قبل البيع. وبشكل عام فإن أهم متطلبات تنفيذ الرحلة السياحية فيما يخص المرشد السياحي يمكن بيانها كما يأتي:

❖ المعرفة بما يتعامل معه من معطيات ذات أثر في تحقيق الهدف، والمقصود بذلك أية معلومات عن منطقة القصد، وما تحتويه من خدمات ومرافق، وتسهيلات، وجوازب ومشوقات سياحية بالإمكان أن تسخر لخدمة السياح



الوافدين، التي لا بد لهم من معرفتها والاطلاع على تفاصيلها لإقناعهم بجدوى الرحلة وصحة قرار شراء الخدمة وقصد هذه المنطقة.

❖ لا بد له كذلك من أن يكون مطلعاً ومتقهما لحقوق وواجبات أطراف العملية السياحية في موقع القصد السياحي من مقدمي الخدمة السياحية، إلى السكان المحليين والسياح الوافدين، وقادراً على إيفهام كل طرف بما له وما عليه حتى يضمن الانسجام في تفاعلاتهم مع بعضهم الآخر في تحقيق هدف الرحلة السياحية.

❖ لا بد للمرشد السياحي من الحصول على البيانات والوثائق، والنشرات، ومختلف أنواع المطبوعات والمرئيات، والتي هي أدوات يقدر بوساطتها على توظيف معرفته من خلال الاتصال والعلاقات العامة؛ من التواصل مع الجامعات الوافدة، وتسخيرها لاطلاعهم على ما تكتنزه المنطقة من ثروات ومعطيات ومميزات قادرة على توفير المتعة والبهجة والاستمتاع له، وبالتالي تحقيق الرضا لدى السائح وشده للعودة إلى المنطقة مستقبلاً.

❖ اكتساب ما يحتاجه من مهارات، ليوظف المعرفة والمعلومات، والوثائق، والبيانات، وطرق الاتصال والعلاقات، ليوظفها سوية في تقديم الشروحات والتعليقات الكافية والمؤثرة في تحقيق الرضا عن المنتج السياحي المتمثل بالرحلة السياحية، وعلى وضع بذرة الرغبة لدى السائح بالعودة إلى المنطقة مستقبلاً .

تتعدد المتطلبات الأساسية والضرورية لمساعدة المرشد السياحي على النجاح بعمله كوسيط وكمرشد وكموضح وكبائع، وتكثر، وتتوسع، وتتشعب؛ لكن هناك مجموعة من الوسائل والأدوات التي ينبغي على المرشد السياحي معرفتها، سنسعى إلى حصرها في بضعة عناوين رئيسية ونقتصر حديثنا في كل عنوان على ما هو أساس تاركين المجال أمام المرشد النشط والمتحمس إلى تحديد الإضافي منها من مراجعته وتدقيقه التفاصيل المتعلقة بها.



١- المعلومات عن الجوانب السياحية في منطقة القصد

على الرغم من أن المرشد السياحي يعمل على وفق جدول محدد ومنهج مثبت مسبقاً في برنامج الرحلة، ولكن من المفيد جداً له معرفة ما تحتويه المنطقة من عوامل جذب فريدة ومتميزة، وأصيلة في البلد والمنطقة؛ لكي يتمكن من اقتراح وتطوير المناهج المعدة والبرنامج المعتمد، وأن يضيف فعاليات جديدة للبرنامج القائم. وكذلك فإن هذه المعرفة مفيدة لو طلب أحد أفراد المجموعة التعرف على مورد سياحي معين، أو إلى جذب سياحي جديد وغير مدرج في منهاج الرحلة، فيستطيع هو آنذاك تأكيد وجود هذا المورد من عدم وجوده. وهذه المعرفة ذات فائدة حينما يقترحها على المجموعة ويغريها بتجديد الزيارة مستقبلاً للاطلاع على جوانب غير مدرجة في رحلتهم الحالية هذه.

٢- خارطة التوزيع السياحي

بالرغم من أن الخرائط عن المواقع السياحية موجودة بكثرة، ولكن المرشد السياحي قد يعتمد على خارطة تفصيلية للبلد عليها المواقع والجوانب السياحية، قد يضيف مفردات إضافية على ما يحتويه الموقع أو يميز عنصر الجذب، وبعدها أو قربها من الطرق الرئيسية وأفضل سبيل للوصول إليها وأحسن وقت لزيارتها. وهناك بعض الجوانب يكون من المفيد جداً زيارتها في موعد ووقت وموسم معين، لكي يحصل الزائر على المردود المتوقع من الزيارة، فبعض الغابات؛ ولاسيما تلك المكونة من الأشجار المتساقطة الأوراق يكون أفضل موسم لزيارتها هو الخريف، إذ إن هذه الظاهرة الطبيعية وما يميزها يدفع العديد من منظمي الرحلات، ومنتجي السفر المنتظم إلى تنظيم جولات سياحية ليوم أو أكثر لمشاهدتها، والاستمتاع بألوانها، وأجوائها الجذابة، والساحرة.

وبالمقابل فإن المراقد الدينية والمزارات يخصص لها في كثير من الأحيان موسم معين أو حتى يوم معين لزيارتها وهناك بعض المزارات التي لها عيد معين



(يوم واحد أو عدة أيام) تكون زيارتها فيه مطلوبة ومفضلة، ومحبة دينياً، واجتماعياً وترويحياً ، وما عدا ذلك تكون هذه الأماكن خالية من الرواد تقريباً، أن هذه المعلومات ستساعده على تحديد الأماكن والتوقيتات لتحقيق زيارة ناجحة أو جولة نافعة وتؤدي إلى مردود أفضل لدى السياح من الرضا والاستمتاع.

وفي معظم الأحوال فان غالبية المرافق والخدمات والتسهيلات الموجودة في منطقة القصد موجودة أصلاً لخدمة سكانها المحليين، ولكنها ضرورية وأساسية لأية تنمية، وأي تطور ومن دونها لا يمكن للمشاريع السياحية أن تنفذ أو تطور.

٣- المداخل الرئيسية وطرق النقل

لا بد للمرشد السياحي الناجح، والذي يخطط أن يوفق في تحقيق أهدافه أن يعرف ولو بشكل عام محطات الدخول الرئيسية إلى منطقة القصد التي يعمل فيها، سواء كانت المداخل بحرية (موانئ) أم جوية (مطارات) أم برية (محطات القطار أو محطات الحافلات)، وكذلك مطلوب من المرشد السياحي أن يعرف الهيئات الرسمية العاملة في هذه المداخل سواء كانت الجوازات أم الجمارك أم مواقع الحجر الصحي والخدمات الزراعية والبيطرية والبنوك والمصارف، ومراكز الخدمة الطبية وغيرها ذات الفائدة للمجاميع السياحية الوافدة، وكذلك لا بد له من معرفة الطرق الرئيسية للبلد ونوعيتها أن مقاسات دولية أو وطنية أو محلية، ومدى توافر الخدمات الأساسية فيها وسيكون في كل هذه المحلات من المفيد جداً معرفته بالعاملين فيها.

٤- المعرفة بالجوانب الإدارية والقانونية

المحافظات والمدن الرئيسية والأقضية والنواحي هي تشكيلات من المفيد معرفتها من قبل المرشد السياحي لمعرفة المستوى الإداري الذي لا بد له أن يتعامل معه حين حاجته إليه هو أو أفراد المجموعة التي يصاحبها، كذلك من



المفيد جدا معرفة الجهات القضائية ومراكز الشرطة وبعض المحامين للمساعدة حين الحاجة في حل أي إشكال يحدث لأحد أفراد المجموعة، مثل التعرض للسرقة أو انتهاك للحقوق أو التجاوز عليه، وغيرها من المشاكل الممكن حدوثها. ومرة أخرى نجد من المفيد توجد علاقات طيبة ومتينة بين المرشد السياحي وبعض العاملين في هذه الدوائر.

٥- المناخ والأنواء الجوية

هذه فقرة مهمة ومفيدة من عدة نواحي، فهي مؤثرة في توقع الجو العام لمنطقة القصد في موسم ما، ومن ثم تقديم النصح لأفراد المجموعة عن الملابس الأكثر ملائمة لنزهة ما أو جولة ما، وسواء كانت في أثناء ساعات النهار أم الليل. كذلك تقيد هذه المعرفة كذلك في التخطيط للرحلات أو الجولات اليومية واختيار الجولة المناسبة لمناخ معين وبحسب التوقع الشخصي واستناداً إلى ما يتوافر من معلومات، وبيانات، وتنبؤات مناخية.

٦- العادات والتقاليد والطقوس الدينية وأماكن العبادة

هذه إحدى المتطلبات الأخرى التي ليس من المفيد معرفتها فحسب، بل من المهم والضروري الالتزام بها. فعلى الرغم من أن المرشد السياحي هو من البلد، ولكن الاستزادة من المعرفة بالتقاليد والعادات والقيم الاجتماعية السائدة سيجعله قادراً على النصح والتوجيه بحيث يمنع حدوث أي سوء فهم متبادل ما بين القادمين من السياح والمحليين من السكان، ولا سيما حينما يكون السياح أو الوافدون من بلدان، ومجتمعات، وخلفيات مختلفة ومتنوعة عما هو موجود في منطقة القصد. ومن المفيد. أيضاً معرفة الفروقات بين سكان المدن وأهل الأرياف لتفادي أية إشكاليات ما بين القادمين من المدن والمحليين من سكان الأرياف حتى وإن كانوا من البلد نفسه. أما طقوس وأماكن العبادة للأديان الرئيسية في البلد فهي مفيدة



لإرشاد قاصديها من السياح الوافدين لممارسة طقوسهم الدينية ولا سيما أن هذا الحق للسياح منصوص عليه في لائحة حقوق السياح.

٧- التاريخ والتراث والحضارة والثقافة

كلما استزداد المرشد السياحي من المعلومات عن هذه العناصر والجواذب السياحية كلما كان بموقع أفضل في إغناء تجربة مجموعته السياحية، وكلما زادت فائدته كمرشد ومعلم ومتقّف لأفرادها كما يتطلب منه تقديم معلومات دقيقة عن المناطق التي يعمل فيها بشكل خاص، ومطلوب منه كذلك معرفة عامة عن بقية المناطق، والجواذب ذات الطبيعة البشرية والإنسانية، ليكون دليلاً قادراً على تنويع الخدمة وتوسيع الفائدة وتعميمها، ويدخل في هذا المجال معرفة المناطق ومراكز الفن والتراث والمعارض والمسارح ودور العرض المختلفة والمراكز الفلكلورية والصناعات الشعبية وأخرى غيرها عديدة سيكون بإمكان المرشد السياحي تحديدها وإضافتها بحسب الموقع والوقت وطبيعة المنطقة.

٨- الموارد الطبيعية وعوامل البيئة

وهذه العناصر متنوعة بتنوع المناخ والتضاريس والموارد المائية والغطاء النباتي والثروة الحيوانية وغيرها من مكونات البيئة الطبيعية وعواملها، ولا سيما تلك التي تمثل ظواهر فريدة ومتميزة وأصلية في تمثيلها لبيئة المنطقة أو ذات الجمال الطبيعي الخارق، فهذه يجب أن تؤشر أصلاً على خارطته الخاصة لمنطقة القصد، ولكي يكون بإمكانه توجيه الاهتمام لها وتوفير الفرصة لزيارتها الآن أو في زيارات لاحقة، ولا بد له أن يعرف تلك المظاهر والموارد والعناصر والتي تعد ممثلة ونماذج متميزة للبيئة الطبيعية في المنطقة، بحيث تكون زيارتها حالة ضرورية ومطلوبة، مثل عيون الماء الفوارة، وينابيع المياه، والشلالات أو بعض أصناف الأشجار النادرة ومحميات الحيوانات والنباتات فضلاً عن مناطق هجرة الطيور الموسمية، وغيرها.



٩- المعلومات الخاصة بالمرافق والخدمات الترويحية

المقصود هنا بشكل خاص تلك المرافق والخدمات والتسهيلات المرتبطة بالترويح والاستجمام والتسلية والتنزه والرياضة وغيرها من الفعاليات التي يكثُر الطلب عليها حينما يكون الإنسان بعيداً عن التزامات عمله الروتينية وواجباته البيئية والعائلية المعتادة، ومنقرغاً للراحة والمتعة من خلال عطلته في منطقة القصد السياحي ، بحيث يتوفر للسائح في منطقة القصد السياحي الوقت الطويل والكافي للراحة والاستجمام؛ لأنّ عدم ملئ الوقت بمثل هذه النشاطات سيؤدي إلى الملل والضجر والرتابة.

هنا تكون المعرفة بوسائل التسلية والترويح واجباً وضرورة تحتم على المرشد السياحي معرفة هذه المرافق ومحلاتها وأنواعها، بل و أسعارها وكلفة الدخول إليها أو المشاركة فيها، وعليه بالتأكيد معرفة الأنواع الملائمة للأعمار والجنس والمرحلة الحياتية العائلية، فكما يقدر أهمية هذه المرافق للكبار فهي ضرورية جداً للصغار، وهنا يجب عليه معرفة المنتزهات ومدن الألعاب وسواها من جوائز الصغار . وحتى المرافق المناسبة للكبار، وعليه إن يعرف تلك المناسبة للشيوخ، والمناسبة لمن هم في مقتبل العمر التي تجذب العزاب والتي تشد المتزوجين.

أن من متطلبات تنفيذ الرحلة السياحية أن يكون المرشد السياحي قادراً على تشخيص المرافق، والخدمات الترويحية المطلوبة، وبحسب كل حالة ورحلة ومجموعة سياحية، وأن يستفيد من قائمة المعلومات الديمغرافية والتي ستؤثر له أعمار وثقافة ومهن وهوايات أفراد مجموعته، مما سيسهل عليه تحليل المرافق والنشاطات الترويحية الأكثر ملائمة وانسجاماً مع مجموعته، ومما يتيح له الفرصة لاقتراح مرفق معين ونشاط محدد يخدم أهداف الرحلة ويحقق غايات أفراد المجموعة وكل حسب حاجاته وتوجهاته، وغاياته.

الفصل الثامن

التدابير الخاصة بسفر ذوي الإعاقة

المبحث الأول: التدابير الشرعية في توفير الرعاية لذوي الإعاقة.

المبحث الثاني: التدابير الخاصة للسياح من فئة ذوي الإعاقة.



تمهيد

التدابير تعني النظر إلى ما تؤول إليه الأمور، وهي مجموعة الإجراءات التي تتخذ لتحقيق أمر ما، وعلى ذلك يكون مفهوم التدابير الخاصة لذوي الإعاقة هي مجموعة إجراءات تطبيقية مثل (استقبال، فهم الحاجات والرغبات، تهيئة البيئة السياحية الملائمة) للسياح من فئة ذوي الإعاقة خلال مراحل الرحلة. أما التدابير الشرعية التي تضمنها الإسلام سواء في صورة النصوص التشريعية الأمرة أو الإجراءات التطبيقية المنفذة من أجل توفير الرعاية لذوي الحاجات الخاصة من أفراد المجتمع الإسلامي. وقد تبين أن رعاية الإسلام لذوي الإعاقة قد جاءت بصورة شاملة لجميع جوانب حياتهم متناسفة مع قدراتهم وإمكاناتهم منتظمة في ظلال الدولة الإسلامية والمجتمع الإسلامي، تحكم ذلك كله وتنظمه وتدبره النصوص التشريعية الإسلامية في الكتاب والسنة وباقي المصادر التشريعية، مما يؤكد اهتمام الإسلام بهذه الفئة من الناس ورعايته لها ويبرهن على قدم السبق للإسلام في سنّه وتطبيقه للتشريعات والإجراءات والتدابير التي تحفظ لهم حقوقهم وتقدم لهم احتياجاتهم في الحياة ليقوموا بمهامهم وواجباتهم على أكمل وجه دون أن تترك حاجاتهم التي يعايشونها أثراً سلبياً على مكانتهم ومنزلتهم في الحياة الإنسانية بكل ميادينها.

توجد إلى حد ما فجوة بين احتياجات السياح ودور المرشد السياحي، لتوضيح ذلك نقول، أن المرشد مثل كل العاملين في مجال صناعة السفر، يجب أن يكون أكثر وعياً ويقظة بالاحتياجات والرغبات للسياح وتنظيم خدماتهم وفقاً لذلك، وهذا يمكن تحقيقه من خلال الخبرة، وصل المعرفة والدراسة والقدرة على الانسجام مع السياح. فالغرض الرئيس من التدابير الخاصة التي يقدمها المرشد وأصحاب القرار السياحي هو توفير احتياجات الضيافة لذوي الإعاقة وخدمتهم وجعلهم قادرين على مساعدة أنفسهم، ولهذا نجد أن الإرشاد السياحي له أساليب متنوعة وطرق متعددة كوسائل للوصول إلى سياحة متاحة للجميع.



المبحث الأول

التدابير الشرعية في توفير الرعاية لنوبي الإعاقة

إذا كان العالم أجمع ينادي اليوم بتكريم ذوي الإعاقة فمن الحق أن نقول إن الإسلام منذ حوالي خمسة عشر قرناً قد نادى بالمحافظة على هؤلاء وشرع التدابير اللازمة لرعايتهم ومنحهم حقوقهم كاملة في إنسانية أخاذة.

لقد أهتم الإسلام بذوي الإعاقة اهتماماً كبيراً فقد تناول القرآن الكريم هذا الموضوع في بعض آياته. وقد ورد أيضاً في كثير من الأحاديث النبوية وأحاديث أهل البيت عليهم السلام.

فقد تناول الإسلام طرق الوقاية من الإعاقة كما حدد إطاراً عاماً لكيفية التعامل معهم. وأعطاهم حقوقاً فيها نوع من المراعاة لهم بسبب ما يعانونه من أوضاع تختلف عن غيرهم من الناس.

وقد ورد في القرآن الكريم نكر لعدد كثير من صور الإعاقة الشائعة في الناس سواء كانت إعاقة عضوية أم عقلية أم نفسية. فقد نكر: الصم، البكم، العمى، العرج، السفه، أو الإعاقات العقلية. كذلك الأمراض ك(البرص) وغيرها. ومن هذه الآيات على سبيل المثال لا الحصر:

❖ قوله تعالى: (صُم بُكْمٌ عَمِيٌّ فَهُمْ لَا يَرْجِعُونَ) ^(١)

❖ قوله تعالى: (لَيْسَ عَلَى الْأَعْمَى حَرْجٌ وَلَا عَلَى الْأَعْرَجِ حَرْجٌ وَلَا عَلَى الْمَرِيضِ حَرْجٌ...) ^(٢)

❖ قوله تعالى: (... وَتُبْرَأُ الْأَكْمَهَ وَالْأَبْرَصَ بِإِذْنِي...) ^(٣)

(١) القرآن الكريم ، سورة البقرة ، آية رقم ١٨ .

(٢) القرآن الكريم ، سورة النور ، آية رقم ٦١ .

(٣) القرآن الكريم ، سورة المائدة ، آية رقم ١١٠ .



ولا عجب في ذلك حيث أن الإسلام إنما جاء ليصحح المسار الخاطئ للبشرية كلها وليوضح لهم الطريق الذي ينبغي أن يسلكوه، واستطاع النبي الأكرم (صلى الله عليه واله وسلم) أن يزرع القيم الطيبة في النفوس وأن يقتلع كل ما هو فاسد وقبيح، فتمكن المرضى وأهل البلاء وذوو الحاجات الخاصة وغيرهم في ظل التعاليم الإسلامية السمحة من أن ينعموا بهدوء البال وراحة النفس، فقد أكدت شريعتنا الإسلامية تحقيق الفرص المتكافئة لكل البشر، لا فرق في ذلك بين غني أو فقير، سوي أو معوق، فكل ميسر لما خلق له وكل يستطيع المشاركة في خدمة وبناء وتحديث المجتمع الذي يعيش في إطاره حسب ما تسمح به قدراته وإمكاناته واستعداداته، فقد كرمت شريعتنا الإسلامية الإنسان في كل أحواله السوية والشاذة، الصحيحة والفاسدة، بتزويده بالعديد من القدرات اللازمة له لضمان حسن تفاعله الاجتماعي مع من حوله وما حوله، وذلك لإحداث التوافق مع البيئة الفيزيائية المادية والبيئة الاجتماعية والبيئة الشخصية للفرد الإنساني سليماً كان أو معوقاً، ووضعت لتحقيق ذلك جملة من التدابير الشرعية.

فالإسلام الذي اختار التقوى لتكون معياراً للتفاضل بين الناس قد أفسح المجال الرحب للصحيح والمريض، لذوي الإعاقة الجسدية والمعاقين منها، للكبير والصغير، للذكر والأنثى، لكي ينطلقوا جميعاً وهم في موقف واحد في ميدان الخير والفضيلة والأخلاق والعمل الصالح للفرد وللمجتمع وللبشرية جمعاء، فمن سبق في هذا الميدان كان هو الفائز ولو كان به عرج أو عمى أو شلل، ومن تخلف وأخذ إلى الراحة والسكون سقط في الساحة وفي الاعتبار ولو كان حائزاً على جميع القيم الأرضية من صحة وجاه ومال.

ومع ذلك كله فإن الإسلام لم يهمل الإعاقة الجسدية ولم ينكر وجودها ولم يتجاهل أثرها في نفس صاحبها، لذلك فقد جاء تدبير الإسلام في توجيه الإنسان إلى الصبر على ما يواجهه في هذه الحياة من متاعب ومصاعب، وما ينزل به



من كوارث ونكبات تحل في جسمه أو في ماله أو في أية نعمة أخرى؛ لأنه بغير ترويض النفس على الصبر لا يمكن للإنسان أن يتقبل الحياة حيث يتسرب اليأس إلى النفوس عند فقد نعمة الصبر، وعندها لا ملجأ له تجاه المصائب إلا الانتحار وبذلك يخسر الدنيا والآخرة وذلك هو الخسران المبين.

وهكذا فإن التشريع الإسلامي يضع القواعد الثابتة في النظرة إلى الإنسان وتحديد موضع النقص والحاجة لديه حتى يوصف بالإعاقة أو يندرج تحت قائمة أصحاب الحاجات؛ ففقد السمع أو البصر لا يفقد الإنسان سويته ومكانته في الوجود، فكم من أناس سليمة حواسهم قوية أجسادهم يحملون نفوساً مات فيها الحس والشعور، وكم من أناس حرموا حاسة معينة حملوا أرواحاً على جانب كبير من السلامة والصحة والقوة والشعور والخلق، وجودهم نور وخير وبركة لهم ولأهلهم ولأمتهم وللإنسانية جمعاء. أولئك كانت عاهتهم وإعاقتهم وحاجتهم في أرواحهم، وهؤلاء حاجتهم في أجسامهم، وشتان بين هؤلاء وأولئك. وعلى هذا فإنه لا بد من التساؤل عن حقيقة القيمة التي يمكن أن يوزن بها الناس ويتفاضلوا فيما بينهم، فهل يتفاضل الناس بالصحة وسلامة الحواس والنضارة والجمال والشباب والعرق واللون والغنى والقوة والسلطان... الخ؟ إن الإجابة عن هذا التساؤل هي من أخطر ما يواجه الفكر الإنساني من مشكلات بل إن عليه بنیان العلاقة التي تربط الإنسان بأخيه الإنسان في وطنه وفي أمتة وفي الإنسانية جمعاء. وقد وضع القرآن قيمة يزن بها الناس فيفضل بعضهم على بعض بمقدار ما في ضميرهم وسلوكهم منها حيث يقول سبحانه: (... إن أكرمكم عند الله أتقاكم...)^(١).

تضمن التشريع الإسلامي جملة من التدابير والتشريعات التي تنص على تحقيق الرعاية والعناية بذوي الإعاقة، باعتبارهم يمثلون فئة من المجتمع أصابها

(١) القرآن الكريم ، سورة الحجرات ، أية رقم ١٣ .



الله ببلاء تستحق معه الرعاية والعناية على وجه مخصوص، ليتمكن أفرادها من القيام بالمهام والواجبات الحيوية على الوجه المقبول المحقق للاستخفاف ولغاية وجودهم في الحياة من تحقيق العبودية لله تعالى وعمارة الكون، ولذلك تعددت أنواع وصور هذه التدابير والتشريعات فجاءت متناسبة مع طبيعة الحاجة أو البلاء ودرجته من جهة ومع صاحب الحاجة الخاصة من جهة أخرى.

أولاً / مفهوم التدابير

المفهوم اللغوي: التدابير جمع تدبير وهو النظر إلى ما تؤول إليه عاقبة الأمر. والتدبر: التفكير فيه.

المفهوم الإصلاحي: والتدابير في الاصطلاح لا يخرج معناها عن المعنى اللغوي.

ولذلك فهي مجموعة الإجراءات التي اتخذها الشرع لتحقيق أمر ما، وعلى ذلك يكون مفهوم التدابير الشرعية مجموعة الإجراءات والأمر التي وردت في التشريع الإسلامي - سواء في صورة نصوص تشريعية أو إجراءات تطبيقية - لتحقيق الرعاية والعناية بذوي الإعاقة.

ثانياً / خصائص من يتولى رعاية ذوي الإعاقة

يحث الإسلام كل من يتولى رعاية ذوي الإعاقة سواء أكان من الأسرة أم عاملاً في مؤسسة لرعاية ذوي الإعاقة، أم مرشد سياحي في رحلة. أن يكون متصفاً بصفات وخصائص مهمة جداً حتى يستطيع بواسطتها القيام بمهمة رعاية وخدمة ذوي الإعاقة. وإذا توفرت هذه الصفات في القائمين على ذوي الإعاقة تحدث الحياة الكريمة لهم وبعدها المساعدة في التغلب على إعاقتهم ومن ثم دمجهم في المجتمع ليعيشوا حياة عادية شأنهم شأن أي إنسان آخر، وهذه الصفات هي:



١. الإيمان بالقضاء والقدر: الإيمان بالله رباً وخالقاً وشارعاً وأنه العليم الخبير بما ينفع ويصلح عبادة وأنه الذي قدر معاشهم وأعمارهم وأرزاقهم وأنه لا يقدر أحد على نفع أحد أو ضره إلا بما شاء الله وقدر. وهذا الإيمان يعطي المسلم راحة نفسية تجعله راضياً بقضاء الله وقدره. مرتبطاً مع الله بالعبودية والرجاء حريصاً على اتخاذ الأسباب التي توصل إلى الأهداف. معلقاً قلبه بالله الذي بيده مقادير الخلق جميعاً.

٢. تحمل المسؤولية: يقول الحديث النبوي الشريف (كلكم راعٍ وكل راعٍ مسؤول عن رعيته)، فعلى من يتصدى لرعاية المعاق أن يتحمل مسؤولية ما يقوم به على أكمل وجه وهذا يدعو إلى أن يتعلم المرشد السياحي شيئاً عن كيفية معاملة المعاقين ورعايتهم حتى تؤدي هذه الرعاية على أحسن وجه.

٣. الصبر: لقد جاءت كثير من الآيات القرآنية التي تدعو الإنسان إلى الصبر على ما يقابل من عنف وإيذاء في سبيل إصلاح الآخرين ومساعدتهم، وكذلك لا بد أن يتصف راعي المعاق بالرحمة فذا امتلأ قلبه بالعطف والحنان على المعاق فإنه سوف يقبل على مساعدته دون ضجر أو ملل وخاصة إذا كان الإسلام دين الرحمة بكل معاينها وأبعادها فالله تعالى من أسمائه الرحمن الرحيم (سورة الكهف ٥٨).

٤. الحلم: الحلم صفة من صفات الإنسان الذي يتعامل مع ذوي الإعاقة يستطيع بها التغلب على كثير من الصعاب والعقبات التي تقف أمام ذوي الإعاقة. فالإنسان حينما يتحلى بهذه الصفة يسيطر على الحوادث التي تواجهه في رعاية هذا المريض أو المعاق. وإذا ما فقد الإنسان صفة الحلم فإنه يفقد السيطرة على الأمور وبسبب ذلك أضراراً جسيمة للمعاق. ونقصد بالحلم هنا القدرة على ضبط النفس وتحمل الأذى والعفو عن المتسبب فيها سواء كان مريضاً أو معاقاً.



٥. الإيثار: ذوي الإعاقة يؤثرون على الأصحاء في تقديم المساعدة لاحتياجها لها أكثر. ولرفع الحالة النفسية للمعاق وهو يساعد على التغلب على الإعاقة ويساعد في الاندماج مع المجتمع، أما إذا أهمل بسبب الإعاقة فأن ذلك قد يسبب له أمراضاً نفسية تزيد حالته تعقيداً.

ثالثاً / تدابير الرعاية الاجتماعية والتربوية وتنمية الاتجاهات الإيجابية لذوي الإعاقة

إن تعاليم ديننا الإسلامي الحنيف تحض على المساواة في الحقوق، والتكافل الاجتماعي، ورعاية المجتمع لأبنائه الصغار، وما من شك في أن تطوير برامج التربية الخاصة يشكل ترجمة فعلية لهذه التوجيهات. وإذا ما أخذنا بعين الاعتبار أيضاً الدساتير والمواثيق العالمية، سواء ما يتعلق منها بحقوق الإنسان، أو الإعلانات العالمية لحقوق المعوقين، وما تضمنتها من توجيهات أخلاقية، لوجدنا أن المجتمع الإنساني بأسره يعتبر خدمات المعاقين واحدة من المؤشرات الحضارية لأي مجتمع من المجتمعات.

لقد شرع الإسلام مبدأ التكافل والتعاون والتراحم بين جميع أفراد المجتمع الإسلامي على اختلاف المستويات والدرجات فقال سبحانه (والمؤمنون والمؤمنات بعضهم أولياء بعض)^(١)، وقال رسول الله (ص): " المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً " ولا شك في أن المجتمع كهذا الذي وصفه النبي عليه السلام كالبنيان والتماسك سترفف عليه ألوية التعاون والتكافل والتحاب والعدالة الاجتماعية والمساواة بين الناس وستنظر إليه المجتمعات الأخرى بعين الاعجاب والرضا والقبول.

(١) القرآن الكريم، سورة التوبة، أية رقم ٧١.



التدبير الأول: تشريع التكافل الاجتماعي والتعاون والتراحم وتنمية الاتجاهات الاجتماعية الإيجابية نحو ذوي الإعاقة.

ومع هذا التشريع العام للتراحم والتكافل بين سائر أفراد المجتمع الإسلامي على اختلاف المستويات نجد الإسلام قد شرع جملة تدابير تحفظ التكافل والتعاون والتراحم وتحققه لذوي الإعاقة من أفراد المجتمع الإسلامي حيث وردت جملة نصوص تتعلق بذلك وبتنمية الاتجاهات الاجتماعية نحو ذوي الحاجات الخاصة وذلك بدعوة المعافى إلى الرحمة بالمبتلى وتقديم العون له وتحريم الاضرار به وترتيب الأجر على مساعدته والعقوبة على الاضرار به والحث على التعامل معه وتلبية احتياجاته من قبل عامة الناس وأولي الأمر على حد سواء .

ومن بين هذه النصوص ما يلي:

١. القرآن الكريم

❖ قوله سبحانه: (ولا تُؤتوا السفهَاء أموالكم التي جعل الله لكم قياماً وارزقوهم فيها واكسوهم وقولوا لهم قولاً معروفاً)^(١)

❖ قوله سبحانه: (أن جاءه الأعمى)^(٢)

٢. السنة النبوية

❖ ما أخرجه مالك في الموطأ من أنه بلغه أن عيسى بن مريم كان يقول: لا تكثروا الكلام بغير ذكر الله فتقسوا قلوبكم فإن القلب القاسي بعيد من الله ولكن لا تعلمون . ولا تنظروا في ذنوب الناس كأنكم أرباب وأنظروا في ذنوبكم كأنكم عبيد. فإنما الناس مبتلى ومعافى، فارحموا أهل البلاء وأحمدوا الله على العافية. ففي الحديث دعوة للناس جميعاً كي يرحموا ويساعدوا أهل البلاء على اختلاف مستوى ونوع الابتلاء الذي حل بهم.

(١) القرآن الكريم، سورة النساء، أية رقم ٥.

(٢) القرآن الكريم، سورة عبس، أية رقم ٢.



❖ وعن ابن عباس أن رسول الله صلى الله عليه واله وسلم قال : ملعون من سب أباه ، ملعون من سب أمه ، ملعون من ذبح لغير الله، ملعون من غير تخوم الأرض، ملعون من كمه أعمى عن طريق، ملعون من وقع على بهيمة، ملعون من عمل بعمل قوم لوط. فالحديث يدل على ترتب اللعن على كل من يعمل على تضليل الأعمى عن الطريق واعتبر هذا العمل كبيرة استحق مرتكبها الطرد من رحمة الله. وما ذلك إلا لأن التضليل للأعمى عن الطريق يحمل معه احتمالية لحوق الضرر والأذى بهذا الأعمى كما يعتبر ذلك التضليل خروجاً عن المنهج العام للتشريع الإسلامي الذي حث على مساعدة ذوي الإعاقة وتقديم العون والهداية لهم.

❖ وعن أبي ذر أن رسول الله صلى الله عليه واله وسلم قال: وعلى كل نفس في كل يوم صدقة، فضل بصرک للمنقوص له بصره صدقة، وفضل سمعك للمنقوص له سمعه صدقة، وفضل شدة ذراعك للضعيف لك صدقة، وفضل شدة ساقك للملهوف صدقة، وإرشادك السائل أين فلان فأرشدته لك صدقة، ورفعك العظام والحجر عن طريق المسلمين لك صدقة، وفي رواية: وتهدى الأعمى وتسمع الأصم والأبكم حتى يفقه فقد جعل الحديث هداية الأعمى وإسماع الأصم والأبكم حتى يفقه ويعلم صدقة يترتب عليها الأجر والثواب.

التدبير الثاني: تنمية شخصية ذوي الإعاقة والقوى الإيجابية السليمة لديهم وبث الثقة في نفوسهم.

فقد حث التشريع الإسلامي على تنمية الشخصية الإنسانية بكل طاقاتها وقواها وغرائزها وتوجيهها الوجهة السليمة النافعة المحققة لغاية وجودها في الكون والعمل على تركية هذه النفس البشرية مهما كانت صفاتها الظاهرة وأوضاعها



الصحية والجسمية: في قوله تعالى (ونفس وما سواها * فآلها فجورها وتقواها *
قد أفلح من زكاها * وقد خاب من دساها) (١).

وعليه فإن أهل البلاء من ذوي الإعاقة هم أحوج الناس وأولاهم بالاهتمام في هذا الجانب والعمل على تنمية الشخصية الإيجابية لديهم وإطلاق الطاقات والقوى الإيجابية الكامنة لدى كل منهم وبت روح الثقة والأمل في نفوسهم، ولذلك حث التشريع الإسلامي على تحقيق ذلك عن طريق النظر إلى الجوانب الإيجابية لديهم واستثمارها في الخير مما يشعروهم بفاعليتهم في الحياة ونبذ التواكل وعدم اتخاذ الإعاقة والحاجة ذريعة لهم، والتأكيد على أن عليهم واجبات يجب أن يؤديها ما دامت جوانبهم الأخرى سليمة ويمكن استخدامها، وأن الله تعالى قد رتب للمبتلى جزاءً عظيماً ينتظره في الآخرة لقاء صبره على ما ابتلاه الله به في الدنيا، ولا يخفى ما يترتب على ذلك من بعث الطمأنينة في نفس المبتلى وهو يوقن بأن حرمانه من بعض الصفات الجسدية أو الحسية أو العقلية التي وهبها الله لغيره من الناس سوف تعوض له يوم القيامة أضعافاً مضاعفة.

وقد تضمنت النصوص التشريعية من القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة جملة التدابير الشرعية التي من شأنها تحقيق هذه التنمية للشخصية الإيجابية وبت الثقة في النفس .

ومن هذه النصوص:

١. القرآن الكريم

❖ قوله سبحانه: (لا يستوي القاعدون من المؤمنين غير أولى الضرر والمجاهدون في سبيل الله بأموالهم وأنفسهم...) (٢) ففي الآية تظمين للمعاقين إلى أن أجورهم

(١) القرآن الكريم، سورة الشمس، الآيات (٧-١٠).

(٢) القرآن الكريم ، سورة النساء ، آية رقم ٩٥ .



يوم القيامة مساوية لأجور المجاهدين وإن لم يقوموا بالعمل بسبب كونهم أصحاب أعمار ما داموا لم يلحقوا بالمسلمين ضرراً أو أذى.

❖ قوله سبحانه: (ليس على الضعفاء ولا على المرضى ولا على الذين لا يجدون ما ينفقون حرج..)^(١) ففي هذه الآية لا يتحقق شرط رفع التكليف إلا بتحقق النصح لله ورسوله، فإن كانت الإعاقة تقعد صاحبها عن الجهاد فإنها لا تمنعه مما دون الجهاد من النصح لله ورسوله ككتمان السر ورعاية الأطفال والنساء ودرء خيانة الخائنين وذلك في غياب المجاهدين عن الديار.

٢. السنة النبوية

❖ عن عطاء بن أبي رباح قال: قال لي ابن عباس: ألا أريك امرأة من أهل الجنة؟ قلت: بلى، قال: هذه المرأة السوداء، أتت النبي عليه السلام فقالت: إني أصرع وإني أتكشف فادع الله لي، قال: إن شئت صبرت ولك الجنة. وإن شئت دعوت الله أن يعافيك. فقالت: أصبر، فقالت: إني أتكشف فادع الله أن لا أتكشف، فدعا لها.

النصوص التشريعية تبين ما رتبته الشارع الحكيم من الأجر والثواب المتمثل في الجنة لمن ابتلاه بإعاقة فصبر عليها ولم تنته عن الحياة ولم تجزع نفسه ولم تسخط بسببها، وذلك امتياز آخر يناله المبتلى حين يصبر بالإضافة إلى جملة الامتيازات الدنيوية التي ينالها بسبب ما به من بلاء. ولا يخفى ما يحمله ويتضمنه هذا التظمين من الله تعالى لذوي الحاجات الخاصة حيث يجعل قلوبهم دائمة الاتصال به سبحانه راضية بقدره وما قسمه لهم بعيدة عن النفور والجزع والسخط ويدفع ذا الإعاقة منهم إلى التعايش مع حاجته وإصابته من جهة ومع الحياة رغم إصابته من جهة أخرى فيكون راضياً عن نفسه وحاله مقبلاً على الحياة فعلاً قدر استطاعته وطاقته.

(١) القرآن الكريم ، سورة التوبة ، أية رقم ٩١ .



التدبير الثالث: التشريعات والتدابير المتعلقة بضمان حقوق ذوي الإعاقة المادية والمعنوية كحق الأكل والملبس والسكن والتعليم والتشغيل وملكية المال والمعاملة الحسنة الكريمة والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية ودمجهم في المجتمع وعدم استبعادهم وتسهيل شؤونهم الخاصة في البيئة... الخ.

فقد منح الإسلام حقوقاً للإنسان شرعاً له حيث يتوقف عليها وجوده الكوني وتحقيقه لغاية وجوده من عمارة الكون والعبودية لله تعالى ولذلك حث الإسلام على الحفاظ على هذه الحقوق في كل أنواعها ومستوياتها ولجميع الأفراد دون تخصيص لفئة دون أخرى أو تمييز بين فئة وأخرى ودعا إلى ضمان تحقيقها للإنسان وجعلها من مقاصد التشريع الضرورية والتحسينية.

ولذلك جاءت تشريعات الإسلام المتعلقة بضمان حقوق ذوي الإعاقة المادية والمعنوية كحق الأكل والملبس والسكن والتعليم والتشغيل وملكية المال والمعاملة الحسنة الكريمة والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية ودمجهم في المجتمع وعدم استبعادهم وتسهيل شؤونهم الخاصة في البيئة... إلى غير ذلك من الحقوق التي تذكرها وتتادي بها اليوم المؤسسات الدولية المعاصرة المهتمة بشؤون ذوي الحاجات الخاصة.

ومن الثابت أن الإسلام في تقريره هذه الحقوق ومنحها لذوي الإعاقة دون مطالبة من أحد قد سبق بذلك كل المؤسسات الاجتماعية والإنسانية الدولية حيث وردت جملة نصوص تشريعية تثبت موقف الإسلام هذا.

ومن هذه النصوص:

١- القرآن الكريم

❖ قوله سبحانه: (... فإن كان الذي عليه الحق سفيهاً أو ضعيفاً أولاً يستطيع أن يمل هو فليمل وليه بالعدل...) (١) فتبين الآية حق صاحب الحاجة

(١) القرآن الكريم، سورة البقرة، أية رقم ٢٨٢.



الخاصة في تملك الأموال والتعامل بها عن طريق الدين مع ضمان الإسلام له حفظ حقه ومنع الآخرين من استغلاله بسبب ضعفه وإعاقته.

❖ قوله سبحانه (ولا تؤتوا السفهاء أموالكم التي جعل الله لكم قياماً وارزقوهم فيها واكسوهم وقولوا لهم قولاً معروفاً)^(١) ففي الآية توضيح للحقوق المادية والمعنوية التي يجب أن يقدمها ولي أمر الشخص المعوق له مع التوجيه الى ضرورة أن يكون تقديم هذه الحقوق بتلطف وتودد حتى لا تتأذى مشاعره وأحاسيسه.

❖ قوله سبحانه: (ليس على الأعمى حرج ولا على الأعرج حرج ولا على المريض حرج ولا على أنفسكم أن تأكلوا من بيوتكم...) ^(٢) فتشير هذه الآية إلى عملية دمج ذوي الإعاقة في المجتمع عن طريق بعض صور الأنشطة الاجتماعية كتناول الطعام وهو نشاط اجتماعي يومي لا يستغني عنه إنسان. وقد كان الأمر من قبل أن يستكف ويتأذى المعافى من الجلوس مع المعاق على مائدة واحدة يتناول معه طعامه فيأتي الإسلام بهذا التشريع الذي يبين أنه لا ضير أن يجالس المعوق غيره من المعافين على الطعام الواحد وبهذا يتحقق دمج ذي الإعاقة مع باقي أفراد المجتمع بصورة دائمة على مدار اليوم واللييلة لأن الطعام نشاط اجتماعي دائم.

٢- السنة النبوية

❖ قوله عليه السلام: ... ملعون من كمه أعمى عن طريق، فقد ترتب الإثم العظيم المتمثل في اللعن وهو الطرد من رحمة الله على كل شخص ضلّ أعمى عن طريق فعل على غشه وخداعة واستغلال حاجته وإعاقته في إلحاق الضرر به. ويستفاد من هذا النص عند التعميم على كل ذوي الإعاقة ضرورة تسهيل مهامهم وشؤونهم الخاصة وتحقيق حاجاتهم وعدم التضيق عليهم.

(١) القرآن الكريم، سورة النساء، أية رقم ٥.

(٢) القرآن الكريم، سورة النور، أية رقم ٦١.



❖ ومنها قوله عليه السلام: "وتهدي الأعمى وتسمع الأصم والأبكم حتى يفقه وتدل المستدل على حاجة له قد علمت مكانها". فقد جعل الحديث هداية الأعمى وإرشاده وتعليمه باستخدام مختلف الوسائل الممكنة التي توصل إليها العلم وإسماع الأصم والأبكم وغيرها من صور تلبية وتحقيق حاجات ذوي الإعاقة طرقاً وسبلاً وأبواباً للخير والصدقة التي يمارسها كل فرد يحرص على نيل الأجر والثواب عند الله تعالى.

❖ ومنها أن رسول الله عليه السلام قد استخلف ابن أم مكتوم على المدينة يصلي بهم وهو أعمى". وكذلك ما ثبت أن ابن أم مكتوم كان مؤذناً. ففي هذين الحديثين دلالة واضحة على دمج ذوي الإعاقة في المجتمع وتحمله بعض المسؤوليات وقيامه بها وما ذلك إلا لاستحقاقه هذا العمل وقدرته على تحمل تبعاته ومسئوليته فهو ليس أقل من غيره في هذا الشأن. وبهذا أفسح رسول الله عليه السلام المجال أمام ذوي الحاجات الخاصة كي يعملوا في الوظائف التي يستطيعونها وحث على تقديم المساعدة لهم في ميدان عملهم ليقوموا به على أكمل وجه. فالقدرة الجزئية ليست عائقاً أمام تشغيلهم في الأعمال والمهن التي يستطيعونها.

فهذه الأحاديث تظهر الإجراءات التي اتبعتها الرسول عليه السلام لتسهيل أمور ذوي الإعاقة في بيئتهم وكذلك أسلوبه عليه السلام في حث المؤمنين بعامه الأول على تقديم الرعاية لهم بما يساعدهم ويمكنهم من تحقيق حاجاتهم ومتطلباتهم ويهيئ لهم الحياة الآمنة المطمئنة. وبهذا نجد أن الإسلام في نصوص تشريعاته الواضحة الصريحة المتعلقة بتوفير الرعاية لذوي الإعاقة قد تفرد باحتوائه وشموله هذا البعد الإنساني وليس ذلك بغريب حيث جاء هذا التشريع ليكون منهجاً للحياة الإنسانية في كل ميادينها وأبعادها.



التدبير الرابع: التدابير الشرعية العملية التطبيقية لرعاية ذوي الإعاقة

لم تتوقف التدابير الشرعية في توفير الرعاية لذوي الإعاقة عند حدود النصوص التشريعية فحسب بل تعدتها إلى الالتزام والتطبيق لمضامين هذه النصوص من قبل كل مخاطب بها على درجة ومستوى الخطاب الموجه والقدرة على تحقيق مضمونه من قبل المكلفين.

ولذلك وجدنا التشريعات والتدابير العملية التطبيقية المتضمنة توفير المرافقين والمساعدين والخدم الذين يقومون على رعاية وتقديم المساعدة لأهل البلاء من ذوي الإعاقة كي يتمكن هؤلاء من تحقيق متطلباتهم واحتياجاتهم . كما أجرى الأغنياء والحكام الأعطيات من الأموال سواء على صورة الصدقات أو الرواتب الثابتة على أصحاب هذه الفئة من الناس الذين لا يستطيعون السعي والكسب للوفاء باحتياجاتهم المالية دون تمييز بين مسلم أو غير مسلم أو بين ذكر أو أنثى من ذوي الإعاقة من أفراد المجتمع الإسلامي.

وقد زخر تاريخنا الإسلامي بالكثير من الوقائع والتدابير التي تثبت هذا الإجراء التشريعي، حيث وردت آثار كثيرة عن الصحابة والتابعين في هذا الأمر، من ذلك:

❖ عن الركين بن الربيع قال: دخلت على أسماء بنت أبي بكر وهي عجوز كبيرة عمياء فوجدتها تصلي وعندها إنسان يلقنها قومي أقعدي افعلي.

❖ ما جاء في كتاب عمر بن عبد العزيز إلى عدي بن أرطاة في فرض الجزية. فضع الجزية على من أطاق حملها وخلّ بينهم وبين عمارة الأرض، وانظر من قبلك من أهل الذمة قد كبرت سنّه وضعفت قوته وولّت عنه المكاسب فأجر عليه من بيت مال المسلمين ما يصلحه.

❖ ولما ولي عمر بن عبد العزيز الخلافة قال: أنظروا الشيخ الجزري المكفوف الذي يغدو إلى المسجد بالأسحار فخذوا له ثمن قائد لا كبير فيقهره ولا صغير فيضعف عنه ففعلوا.



التدبير الخامس: تأهيل ذوي الإعاقة للعمل

أن تعاليم الإسلام واضحة صريحة في دعوتها إلى رعاية ذوي الإعاقة ، والتشريع الإسلامي وإن كان رفع الحرج عن الأعمى والمريض في بعض التكاليف إلا أنه يحض على العناية بهم وتأهيلهم وإعدادهم لأن يكونوا قادرين على مزاولة العمل الذي يليق بكل منهم حتى لا يحرم المجتمع من جهودهم وحتى يصبح تكافله وتسانده أقوى وأشمل، وحتى لا يصابوا بالنقص في عواطفهم ونفسياتهم. ولذلك حث الإسلام على تأهيل ذوي الإعاقة وإعدادهم للعمل كالمشوليين ومبتوري الأطراف وغيرهم، واعتبر ذلك التأهيل جزءا من رعايتهم ومن التكافل الاجتماعي، وفكرة التأهيل قديمة تشمل جميع ذوي الإعاقة. ولا يخفى ما في تأهيلهم من رفع لمعنوياتهم وتحسين نفسياتهم لكي لا يكونوا عالة في المجتمع ومرضى بالحقد عليه، فأهم ما يصبو إليه الأشخاص ناقصو الأهلية هو أن يكفوا بأنفسهم حاجاتهم في مجتمع طبيعي، لا أن يقضوا بقية حياتهم في مؤسسات معزولين عن المجتمع ولو تحقق لهم فيها مختلف صور العناية والرعاية .فإن لدى هؤلاء من القدرات الكامنة ما يفوق تلك التي عدموها أو فقدوها، فيمكنهم بالتدريب والتأهيل والتشغيل في المجالات والميادين المتناسبة مع تلك القدرات والامكانيات تحقيق فائدة كبرى لأنفسهم وللمجتمع اجتماعيا واقتصاديا... الخ. ويكون الإعداد والتأهيل في إحدى صورتين:

❖ إما بتأهيلهم وإعادتهم إلى الأعمال والمهن التي كانوا يمارسونها قبل إصابتهم بالبلاء والإعاقة.

❖ وإما بتأهيلهم وإعدادهم وتدريبهم على أعمال ومهن أخرى تتسجم مع ما تبقى لديهم من قابليات وقدرات فعلية باستخدام الوسائل العلمية والفنية والمهنية والتربوية... ليحققوا دورهم في بناء المجتمع.



المبحث الثاني

التدابير الخاصة للسياح من فئة ذوي الإعاقة

طبقاً للمدونة العالمية لآداب وأخلاق السياحة فيما يخص المعاقين فان المادة السابعة من المدونة التي أقرتها الأمم المتحدة بالتعاون مع منظمة السياحة العالمية (UNWTO) (سنة ١٩٩٩م) نصت على تسهيل وتشجيع سياحة المعاقين وإزاحة كل العوائق. وفي عام (٢٠٠٥م) أصدرت وثيقة (السياحة في متناول الجميع) لتوجيه وتطوير قطاع السياحة على نهج إمكانية الوصول لذوي الإعاقة، حيث أنهم قادرون على المشاركة في الأنشطة السياحية، مع ذلك كان هناك حاجة إلى تدابير من شأنها أن تسمح لهم التدرج في الأنشطة السياحية، وهذه التدابير شملت: مناطق الجذب، موارد المعلومات، النقل، السكن، مرافق الاغذية والمشروبات. إذ عرفت الشبكة الأوروبية للسياحة (ENAT) سياحة ذوي الإعاقة " السياحة للجميع" بأنها تجعل صناعة السياحة ومناطق الجذب والمعلومات مناسبة ومتوفرة لجميع اولئك الذين لديهم احتياجات خاصة وعائلاتهم واصدائهم. والهدف دائماً عد المعاق سائحاً اعتيادياً يجب أن يحصل على كل حقوقه من ممارسة كافة أنشطة الرحلة السياحية. وتمكين السياح ذوي الاحتياجات الخاصة في: الفنادق والمطاعم ودور السينما والمسارح والمتاحف والملاعب والمحلات التجارية ووسائل النقل العام والمساحات المفتوحة العامة، حيث يلاحظ أن هناك العديد من الفرص لتطوير استراتيجية السياحة للجميع وإزاحة كل العوائق، بنهج يمكن السياح ذوي الإعاقة من تجربة السياحة بطريقة مستقلة ومنصفة وكريمة تعترف بالسياحة كجزء من حقوقهم.



- أن عوامل نجاح الرحلة السياحية للسياح من فئة ذوي الإعاقة تعتمد على:
١. التشريعات والقوانين الخاصة بذوي الإعاقة المعمول بها في صناعة السياحة.
 ٢. مدى توفر الكوادر المهنية المتخصصة والمؤهلة للعمل في مجال الرحلات السياحية للسياح من فئة ذوي الإعاقة .
 ٣. مدى استعداد الأسرة والمجتمع، ومدى توفر الاتجاهات الإيجابية نحو ذوي الإعاقة التي تساعدهم على الاندماج في المجتمع.
 ٤. مدى توفر وسائل المساعدة في الرحلة التي تشمل:
 - ❖ الوسائل المساعدة على الحركة والتنقل.
 - ❖ البيئة الخالية من العوائق.

ويتبلور رضا السياح عن الرحلة بمستوى توقعاتهم عنها، فانهم يحكمون عليها من خلال ما يتوقعونه من خدمات. إذ يتوازن نجاح الرحلة السياحية بتوقعات السياح، وتصوراتهم للرحلة الفعلية، فاذا كانت:

- ❖ تطابق الإدراك مع التوقعات: فالرحلة تم أداؤها بصورة جيدة. (السائح يكون راضياً).
- ❖ تفوق الإدراك على التوقعات: فالرحلة تم أداؤها بصورة ممتازة. (السائح يكون مبهجاً).
- ❖ قل الإدراك عن التوقعات: فالرحلة تم أداؤها بصورة يمكن تحسينها. (السائح سيكون غير راضٍ).

وأن التدابير الخاصة للسياح من فئة ذوي الإعاقة من (استقبال، فهم الحاجات والرغبات، تهيئة البيئة السياحية الملائمة)، لا تتم إلا من خلال التعاون والتنسيق بين مقدم الخدمة ومدير الموقع السياحي فالمرشد يكون دوره تنسيقاً بين الطرفين لأجل إنجاح الأهداف المنشودة، وتقسّم التدابير على عدة مراحل وهي كما يلي:



أولاً / التدابير قبل مغادرة بلد الإقامة

تخضع عملية السفر لمجموعة من القوانين والأنظمة على شكل اجراءات وكلما تعددت وأصبحت أكثر تعقيداً كلما انخفض الطلب السياحي. وبداية السفر هو اجراءات الحصول على جواز السفر، فان ذوي الإعاقة يواجهون صعوبات في مراجعة الدوائر بسبب واقعهم الصحي. فيجب تسهيل حصولهم على الجواز عن طريق المراسلة بالبريد الإلكتروني، أما إجراءات الحجز على وسائل النقل فهم بحاجة إلى تأكيد الحجز وإعلام الجهات المسؤولة عن الأجهزة المرافقة لهم لتسهيل نقلهم. بعدها لابد من الحصول على تأشيرة الدخول إذ تمنح بعض الدول التأشيرة من سفارتها، وبعضها يمنحها من المطارات، وبعض الدول تسمح بالدخول بدون تأشيرة وتتفاوت الدول في انظمتها، تشترط بعضها أن يتقدم صاحب التأشيرة بـ(حجوزات الطيران والفنادق والتأمين الطبي) من خلالها يتم تحديد وقت التأشيرة ومدتها. بعدها يأتي اختيار وسيلة النقل المناسبة بما يتناسب مع رغبات السياح ، ويعد النقل عنصراً أساسياً من مكونات الرحلة السياحية، ومجال اختيار وسيلة النقل سواء للشركة المنفذة للرحلة السياحية أم للسائح الفردي لا يخرج عن ثلاث خيارات (النقل البري والجوي والبحري).

المسافرين المجرمين حيث ترفض بعض الشركات نقل المسافرين المساجين الذين ترافقهم مجموعة من رجال الشرطة الذين بحوزتهم أسلحة نارية، ويجب أن سبق عملية الحجز لأي سجين يرافقه شرطة مسلحين تقرير مفصل عن السجين وظروفه وتحديد المسؤولين عنه.

وتحتفظ جميع الشركات الناقلة بحقها في تقرير مدى إمكانية نقل المسافرين المعاقين عبر طائراتها بناءً على التقرير الطبي المقدم من قبلهم واحتياجاتهم خلال الرحلة وشروط القبول لمثل هؤلاء المسافرين تختلف من شركة إلى أخرى. وفي بعض الشركات العالمية توضع هذه الشروط من قبل مجلس متخصص



بالحالات الطبية للمسافرين جواً. أما الكشف الطبي في المطار، يستعمل للحد من الأمراض الوافدة أو الأمراض الوبائية التي تنقل بواسطة الإنسان عن طريق الملامسة أو نحوها، وعلى سبيل المثال يقوم المراقب الصحي بمنع دخول السياح من بلد عندما تنتشر الأوبئة المعدية فقد يمنع زوار بلد ما لفترة معينة أو قد يخضع الزوار إلى الحجر والفحص الصحي الدقيق عند معابر الدخول، أو قد يتطلب تزويدهم بالوثائق الصحية اللازمة لتثبيت سلامتهم من الأمراض المعدية. فالسائح مسؤولاً أيضاً إذا لم يبادر إلى الاخبار عن الاصابات المرضية الخطيرة اذا كان يعلم بوقوع خطر على صحة السياح الآخرين. ومنشأ المسؤولية في هذه الحالة يرجع كون هذا السائح قد تعمد غش السياح وسمح للأوبئة الفتاكة أن تستمر في سيرها دون ان نجد من يتصدى لمقاومتها ومكافحتها. فالمريض ملزم أن يساعد الأصحاء الذين يخالطهم ويخالطونه على وقاية أنفسهم من التعرض للعدوى فلا يسمح أن يستعملوا الأدوات الخاصة به (من أناء ومنشفة وغير ذلك)، وأن يتمتع هو عن استعمال أدوات غيره من الأصحاء، كذلك لا يجوز للمريض أن يستحل لنفسه العطاس والسعال بين الناس دون استعمال ما يجب عنهم الرذاذ المتناثر من أنفه وفمه، بل أن المصافحة نفسها ينبغي أن تترك خلال مدة المرض إذا كان مما ينقل بواسطة المصافحة، أما تقبيل الأطفال والصغار في مثل هذه الحالات تعد جريمة خطيرة.

وأهداف شركات الطيران هي أن تدخل الركاب والبضائع بأعلى مستويات السلامة ودقة الخدمات اثناء سفر السياح مع توفير كافة احتياجاتهم وتقديم (الطعام والشراب وبعض وسائل الترفيه) علاوة على خدمات الإيواء للمسافات الطويلة. حيث يكتسب سفر المعاق عبر المطار خصوصية تميزه عن سفر المسافرين العادي وذلك بسبب طبيعة الإعاقة وما تفرضه على المعاق من عقبات وصعوبات في الحركة أو التواصل أو استعمال مرافق وخدمات المطار المختلفة



والحاجة إلى تسهيلات وخدمات خاصة تمكنه من السفر براحة وأمان. ويختلف المسافرون المعاقون بحسب فئات الإعاقة ونوع الخدمات التي يحتاجونها في المطار، فهناك فئة تحتاج إلى خدمات كثيرة ومرافقين مدربين على مصاحبة المعاق وهناك فئة تحتاج إلى حد أدنى من الخدمات والتسهيلات حتى تتمكن من السفر باستقلالية دون الاعتماد على الغير. وهناك نظام متبع في عدد من المطارات الأوروبية يتم بموجبه تقسيم المعاقين إلى أربع فئات وذلك بناء على نوع المساعدة والخدمات التي يحتاجونها، وتستخدم في سبيل ذلك رموز خاصة توضح الفئة التي ينتمي إليها المعاق وهي:

الفئة الأولى: وهي فئة المعاقين الذين يحتاجون إلى مرافقة خاصة مثل وجود ممرضة أو طبيب مرافق وتجهيزات معينة مثل أنبوبة الأوكسجين والنقالة الخاصة بالمرضى أو المعاقين، وقد يحتاج البعض من هذه الفئة إلى مصعد خاص لرفعه إلى داخل الطائرة إضافة إلى مقعد مصمم بشكل خاص في الطائرة وغالبا ما يكون العلاج هو الغرض من سفر هذه الفئة من المسافرين.

الفئة الثانية: وهي فئة المعاقين الذين يعتمدون على تسهيلات المطار ويحتاجون إلى مرافق في المطار ابتداء من لحظة الدخول إلى المطار ولا يمكنهم السفر بمفردهم، ويندرج ضمن هذه الفئة المعاقون ذهنيا والذين لا تسمح لهم قدراتهم العقلية بفهم إجراءات السفر، والأمر نفسه بالنسبة للمصابين بالاضطرابات السلوكية الشديدة، وقد يندرج من ضمن هذه الفئة أيضاً الأشخاص كفيفو البصر من الذين ينقصهم التدريب على السفر واستعمال مرافق المطار. ويندرج ضمن هذه الفئة كذلك المعاقون حركياً في الأطراف الأربعة.

الفئة الثالثة: وهم المعاقون الذين يمكنهم السفر بمفردهم دون الحاجة إلى وجود مرافق لهم إلا أنهم بحاجة إلى تسهيلات خاصة في المطار يعتمدون عليها



في إتمام إجراءات السفر، وهم المعاقون حركيا من الذين يستخدمون الكراسي المتحركة والأجهزة المساعدة على التحرك والصم ضعاف السمع والمعاقون بصريا وضعاف البصر من الذين تدربوا على السفر عبر المطار.

الفئة الرابعة: وهم فئة المعاقين الذين يحتاجون إلى مقدار بسيط جداً من الخدمات والتسهيلات الخاصة كي يتمكنوا من السفر دون صعوبة مثل قصار القامة.

وقام الاتحاد الدولي للنقل الجوي / آياتا (IATA) بوضع عدة تشريعات وبروتوكولات خاصة بسفر المعاقين والأشخاص العاجزين عن الحركة أو الذين يحتاجون مساعدة وتسهيلات وخدمات خاصة في المطار . وتستخدم في هذا الإطار جملة من المصطلحات للإشارة إلى طبيعة الخدمات الخاصة التي يحتاجها الشخص المعاق أثناء سفره عبر المطار، نذكر من هذه المصطلحات التالي:

MEDA / وهم الأفراد الذين لديهم عجز في الحركة بسبب وجود ظروف صحية خاصة والذين يحتاجون في سفرهم إلى خدمات طبية وممرضه/ممرض خاص مهم في المطار وفي الطائرة، وفي أغلب الأحيان يكون العلاج هو الهدف من سفر هذه الفئة.

STCR / وهم الأفراد الذين يحتاجون إلى نقالة (حمالة Stretcher) من أجل تمكنهم من السفر عبر المطار وترافقهم هذه الحاملة إلى الطائرة في معظم الأحيان.

WHCR / وهم الأفراد الذين يستطيعون صعود ونزول الدرج والتحرك داخل الطائرة إلا أنهم يحتاجون إلى كرسي متحرك Wheelchair من أجل التحرك داخل المطار عند السفر والانتقال من صالة المغادرة إلى الطائرة وعند الانتقال من الطائرة إلى صالة القادمين.



WCHS / وهم الأفراد الذين لا يستطيعون صعود أو نزول الدرج إلا أنهم يستطيعون التحرك داخل الطائرة. ويحتاجون إلى كرسي متحرك أثناء تنقلهم من أو إلى الطائرة.

WCHP / وهم الأفراد الذين لديهم إعاقة في الأطراف السفلى فقط، والذين يعتمدون على أنفسهم في إتمام إجراءات السفر والتنقل داخل المطار باستخدام الكرسي المتحرك ويحتاجون إلى مساعدة فقط عند الصعود أو النزول من الطائرة.

WCHC / وهم المسافرون الذين لديهم إعاقة حركية ويستخدمون الكرسي المتحرك أو أدوات مساعدة أخرى، ويحتاجون إلى مساعدة في إتمام جميع إجراءات السفر ابتداء من لحظة الدخول إلى قاعة المغادرين في المطار وقد يحتاجون إلى مقعد مصمم بشكل خاص في الطائرة. ويحتاجون إلى خدمات مماثلة عند الوصول.

BLIND / وهم الأفراد الذين يصنفون ضمن فئة المكفوفين ويحتاجون إلى مساعدة أو مرافق في المطار.

DEAF / وهم الأفراد الصم والذين لا يستطيعون التواصل الشفهي مع موظفي المطار ويحتاجون إلى تسهيلات وخدمات خاصة في المطار.

DEAF/ BLIND / الصم المكفوفون وهم الذين يحتاجون إلى مرافق في المطار.

MAAS / جميع المسافرين الذين بحاجة إلى مساعدة خاصة في المطار.

إضافة إلى هذا البروتوكول الدولي هناك تشريعات أوروبية تحدد ضوابط سفر المعاقين والتسهيلات والخدمات الواجب توفرها في المطار وتحدد كذلك التصميم الداخلي للطائرة كي يناسب فئات المعاقين المختلفة ونوع الخدمات التي يحتاجها المعاق في الطائرة. وتحول هذه التشريعات دون حدوث تمييز ضد المعاقين وغير القادرين على الحركة. نذكر من هذه التشريعات على سبيل المثال لا الحصر:



❖ المعاق حركياً

يحتاج المعاق حركياً والذي يستعمل الكرسي المتحرك إلى تسهيلات خاصة في المطار تمكنه من التحرك والتنقل في المطار بداية من موقف السيارة والذي يجب أن يكون قريباً بما فيه الكفاية من بوابة الدخول ويحتوي على مواصفات معينة تمكن المعاق من الانتقال إلى داخل المطار بسهولة ويسر، وكذلك استخدامه للأجهزة في المطار مثل أجهزة الكمبيوتر والتي تستخدم لشراء التذاكر أو للاستعلام عن الرحلات والهاتف العمومي وجهاز صرف النقود الآلي ATM .

وغير ذلك من الأجهزة يجب أن تكون غير مرتفعة وتلائم استخدام المعاق الجالس على كرسيه المتحرك والأمر نفسه ينطبق على المنصات المختلفة في المطار مثل منصة فحص وثائق السفر وبوابة التفتيش والكشف عن المعادن التي يجب أن تكون بمواصفات معينة تسمح للمعاق من المرور عبرها، والمساعد في المطار من الضروري أن تكون مزودة بلوحة مفاتيح غير مرتفعة عن مستخدمي الكراسي المتحركة. وقد يحتاج بعض المعاقين إلى تسهيلات أخرى قبل الصعود إلى الطائرة وتسهيلات خاصة داخل الطائرة وذلك اعتماداً على طبيعة وشدة الإعاقة الحركية والأجهزة أو الأدوات التي يستخدمها.

❖ المعاقون سمعياً

الأصم أو ضعيف السمع يجد صعوبة في سماع الصوت داخل المطار حتى وإن كان يستعمل معيناً سمعياً أو أجرى عملية زراعة قوقعة، وصعوبة السمع هذه تؤدي إلى صعوبة في فهم التعليمات والإرشادات الصوتية التي تبث في المطار حول مواعيد الرحلات وبوابات الصعود إلى الطائرة. وقد يجد صعوبة كذلك في التواصل مع موظفي المطار وذلك في حالة اعتماده على إشارات اليد في التواصل وعدم وجود أحد من الموظفين لديه دراية أو علم بهذه الطريقة في التواصل.



والصعوبة الشديدة هي في سماع أسمه في حالة مناداته داخل المطار بسبب تأخره عن الحضور إلى الطائرة، أو وجوده في دورة المياه وحدث حالة طارئة وعدم سماعه جرس الإنذار أو التنبيه.

إلا أن جميع هذه الصعوبات والمعوقات يمكن التغلب عليها في حالة وجود تسهيلات وتجهيزات خاصة بالمعاقين سمعياً في المطار، فعلى سبيل المثال من المفيد أن يزود المطار بجهاز الهاتف المرئي Video Phone وجهاز Text Phone وجهاز يحول الإشارة أو التعليمات الصوتية إلى أحرف كتابية يستطيع المصاب بحاسة السمع قراءتها ووجود من يستطيع استخدام إشارة اليد من موظفي المطار. بالإضافة إلى أجهزة تنبيه ضوئية تنبه المعاق سمعياً إلى وجود إشارات صوتية أو حالة طارئة وهناك مطارات تزود بأجهزة مساعدة على السمع تمكن ضعاف السمع من سماع التعليمات بوضوح.

❖ المعاقون بصرياً

يحتاج المعاقون بصرياً إلى مرافق في داخل المطار، إلا أن الأشخاص المكفوفين والذين تلقوا تدريباً على السفر يمكنهم السفر بمساعدة بسيطة من موظفي المطار شرط احتواء المطار على تجهيزات خاصة بالمكفوفين مثل لوحات إرشادية مكتوبة بحروف بريل ومصاعد مزودة بجهاز ناطق وحروف بريل.

وتزود أجهزة الكمبيوتر في المطار ببرامج خاصة تسمى Screen Reader تمكن الكفيف من استعمالها وأجهزة الصرف الآلي تكون في العادة مزودة بجهاز ناطق يمكن المعاق بصرياً من سحب النقود مع الحفاظ على الخصوصية. وهناك شركات طيران تقوم بتزويد المكفوفين بوجبات طعام خاصة تسمى (وجبة الكفيف) حيث تصف أطباق الطعام بشكل خاص وتمكن المعاق بصرياً من تناول وجبة الطعام لوحده.



وضعاف البصر يمكنهم السفر دون مساعدة عند احتواء المطار على تسهيلات خاصة مثل كتابة اللوحات الإرشادية بخط كبير وبألوان متعارضة (كأن تكون الكتابة باللون الأسود على خلفية صفراء أو بيضاء). مع وجود تعليمات سمعية واضحة.

❖ المعاقون ذهنياً

يحتاج المعاق ذهنياً إلى مرافق في المطار لعدم قدرته على إتمام إجراءات السفر والتحرك داخل المطار دون مساعدة. وتظهر الصعوبة عند حالات الإعاقة الذهنية الشديدة فالبعض منهم يحتاج إلى مرافق عند استعمال دورات المياه أو يحتاج إلى تغيير الملابس بعد استعمال دورات المياه وفي حالة كون الأم ترافق أبنها الشاب المعاق ذهنياً لا تستطيع اصطحابه إلى دورة المياه المخصصة للنساء وفي الوقت نفسه لا يمكنها مرافقته إلى دورة المياه الخاصة بالرجال. من هنا نجد في بعض المطارات دورات مياه خاصة يمكن لكلا الجنسين استعمالها. وهناك فئة من المصابين بالتوحد والاضطرابات السلوكية الشديدة يتبعون حمية غذائية خاصة (الحمية الخالية من الجلوتين على سبيل المثال) ففي هذه الحالة تزود مطاعم المطار بوجبات طعام خاصة بمتبوعي الحمية الغذائية. من المهم أن نشير إلى أن بعض المطارات وشركات السياحة والسفر لديها نماذج سفر خاصة بالمعاقين، ويطلب من المعاق أو مرافقه تعبئتها قبل مدة من السفر وبذلك يمكن تقديم الخدمات التي يحتاجها بسهولة ويسر.

ثانياً / التدابير عند الوصول إلى البلد المضيف

أن هناك صورة ذهنية لدى القادم لزيارة البلد المضيف وتوقعاً معيناً لما سيلقاه من خدمات وما سيشاهده من مواقع، ودائماً يكون الانطباع الأول الذي يتكون لدى الزائر سيكون له الأثر الكبير من مجريات الرحلة سلباً أم إيجاباً، فالمرشد يستقبل المجموعة السياحية عند المناطق الحدودية (يعني الحدود البرية أو قاعة



المطار أو المرفأ) ويتعرف على المجموعة وقائدها، ومساعدتهم في الاجراءات الرسمية من جوازات وشهادات صحية والتأكد من عددها على وفق قائمة الأسماء. واخبار المجموعة بمكان دورات المياه وأماكن الاستراحة لحين اكمال الاجراءات والتأكد من وصول الحقائق بصورة كاملة وتأمين نقلها إلى الحافلة وبعد الانتهاء من جميع الاجراءات التوجه إلى الحافلة.

ثالثاً / التدابير في محل الإقامة في البلد المضيف

يستمر التباين والتفاوت في السكن عبر العالم بشكل مذهل، ويعيش الناس في الخيام، والقوارب، وناطحات السحاب، والأكواخ الطينية، والمنازل الريفية شبه الحضرية، والفنادق، والشقق السكنية، وأياً كانت طبيعة هذا السكن، فإن الأفراد يكونون ذوي ارتباط عاطفي وانفعالي قوي جداً بالمكان الذي يعيشون فيه، وقد تكون هذه الارتباطات عامة في طبيعتها، بحيث إن الأفراد يصبحون معتمدين على مناطق أو على أنواع معينة من البيئات مثل المدن، أو الجبال، أو الصحاري، أو غرفة معينة، طالما لهذه البيئات الخصائص الصحيحة. وقد عُرف الارتباط بالمكان بأنه ارتباط وجداني إيجابي بين الأفراد وبيئاتهم السكنية، وهو الارتباط الذي يخلق مشاعر الراحة والأمن.

وأن السياح ذوي الإعاقة من المعتمدين على المكان وخدماته، لكن هناك ما يؤثر على ارتباطهم بمحل الإقامة (فندق، قري سياحية، موتيلات، مخيمات، شقق مفروشة، بيوت شباب،...)، هو مدى التآلف بين حاجات السياح وبين مصادر المكان من خدمات وتسهيلات.

يفترض بالمرشد السياحي المتمرس معرفة مواقع الفنادق والخدمات والمرافق والتسهيلات التي يقدمها كل فندق لضيوفه مما يمكن السائح من توفير عناء البحث والاستفسار، ويوفر لهم استخدام امثل لمرافق وتسهيلات الفنادق التي



يقيمون بها مثل: ضيافة الاستقبال، الحمامات، خدمات الصرافة، الهواتف العمومية، أنواع المطاعم، خدمات المواصلات، خدمات تأجير السيارات السياحية، مواعيد استخدام بركة السباحة والنادي الصحي. والتدابير الخاصة في أماكن الإقامة، هي:

❖ المعرفة بالأمراض المتوطنة داخل وخارج البلد لحماية الضيوف والعاملين منها، التي قد تؤثر على صحتهم، إضافة إلى مطالبة العاملين بالوثيقة الصحية المصدقة من قبل الجهات المختصة.

❖ توفير أنواع متعددة من اصناف الطعام، مع إمكانية توفير الوجبات الخاصة حسب الطلب.

❖ الاهتمام بنظام أمان محل الإقامة من خلال توفير المستلزمات والخدمات التي تؤمن حياة الضيوف والعاملين، مثل النظام الإلكتروني الخاص بفتح الأبواب الخارجية ووجود سلم خارجي في البناية يستخدم أثناء وجود حريق، ومستلزمات الإطفاء، مع توفير كتيب خاص للتعليمات الأمان يوضع في غرفة الضيوف.

❖ بدأت بعض الشركات السياحية بتخصيص طابق في كل فندق للضيوف غير المدخنين إضافة إلى توفير إمكانية خاصة في صالات المطاعم، وهذه الحالة مطبقة من قبل شركات النقل الجوي والقطارات.

١. عند الاستقبال والتسجيل في الفندق

أن موظف الاستقبال الناجح يجب أن يملك صفات تتبع من الأخلاق الطيبة والذوق والقدرة على التكيف وروح الدعابة المنضبطة. ومعرفة اللغات والعقلية الحسابية والمظهر الانيق. وتتراوح درجة الحاجة لهذه الصفات مع نمط الفندق ونوعية السياح. إذ أن الكثيرين هم من تركت الحياة بصمتها عليهم، أو اتلفت الطبيعة لسبب أو لآخر أحد أعضائهم الجسدية أو الوظيفية مما يؤدي إلى احتياجهم للمساعدة وهنا



لابد من أيجاد ضوابط إنسانية في علاقة موظف الاستقبال مع السائح المعاق، واختيار الزمن المناسب لتقديم يد المعونة، وأشعاره بأنه في خدمته. ويجب أن يكون متاحاً وأن يحظى بالوعي والتدريب لتزويد السياح ذوي الإعاقة بمعلومات مفيدة لإقامتهم أو زيارتهم، والتكيف مع مطالبهم دون اظهار الاندهاش والارتباك، لهذا لابد من التدريب والتعليم. إذ تتعدد المواقف مع السياح ذوي الإعاقة وقواعد الذوق تحكم التحدث مع ذوي الإعاقة السمعية أو ضعاف السمع بنغمة الصوت الطبيعية عند الترحيب وعلى موظف الاستقبال إلا يرفع نبرة صوته مالم يطلب منه ذلك. وأن كان السائح يركب يداً صناعية أو بها اصابة فمن المقبول المصافحة باليد اليسرى وإذا كان السائح لا يستطيع ذلك فعلى موظف الاستقبال أن يلمس كتفه أو ذراعه للترحيب به. أما في حالة وجود مترجم للغة الإشارة فلا يتم التحدث معه مطلقاً وإنما يكون الاتصال العيني بين موظف الاستقبال والسائح. أما في حالة الصم في أذن واحدة فعلى موظف الاستقبال التحدث من جانب الأذن السليمة حتى يستطيع سماعه، أما في حالة الصمم الكامل يحتاج المعاق أن يتحدث موظف الاستقبال ببطء وعدم المغالاة في حركة الشفاه حتى يقرأ المعاق حركة الشفاه ويفهمه، وأن لا يرفع صوته ويجذب الانتباه لأنه مهما رفع صوته لا يسمعه كما أن الصوت المرتفع يشوش على أجهزة المساعدة السمعية التي لا تعمل بكفاءة إلا مع نبرات الصوت الطبيعية.

٢. عند الإيواء

يحتاج المرشد السياحي إلى التنسيق مع الأخصائي الطبي وذوي العلاقة لمعرفة الاحتياجات الضرورية والأوضاع الصحيحة للجلوس والمشي و أنواع الطعام الممنوعة على السائح، للوقاية من أي أخطار.

تصمم الغرف للسياح من فئة ذوي الإعاقة فيجب ان لا يزيد ارتفاع الرف عن (١٣سم) ولا تزيد عتبة النافذة عن (٦١سم) عن مستوى الأرض، وان لا تزيد مستوى مفاتيح الأجهزة والمصابيح عن (١٣سم) عن مستوى الأرض أو تشغل بطريقة سحب الخيط. أما عرض الباب فلا يقل عن (١٠٠سم) والأرضية



غير زلقة حتى تسهل سير عجلات الكرسي مع وجود مساحة لدوران الكرسي لا تقل عن (٩٠سم). وقد حدد المشرع العراقي بعض المواصفات الواجب توافرها في الفنادق العراقية لغرض اسكان السياح المعاقين فيها وشملت المواصفات (فنادق الدرجات الممتازة والأولى والثانية) وهي:

أ- فنادق تحمل تصنيف الدرجة الممتازة (خمسة نجوم *****) يشترط توافر غرف خاصة بالمعوقين بنسبة (٢ %) من اجمالي عدد غرف الفندق وتكون بالمواصفات الاتية:

❖ وضع مساند أنبوبية في الحمامات ومدخل الغرفة يعتمد عليها المعوق في التحرك.

❖ مدخل الغرفة بدون عتبة أو مانع لسهولة الحركة للكرسي المتحرك داخلها.

❖ النقاط الكهربائية والتلفون قريبة من متناول اليد.

❖ تحتوي الغرفة على كرسي متحرك.

❖ المرآة في الحمام يكون بارتفاع (٥٠سم) عن مستوى الأرض.

ب- فنادق تحمل تصنيف الدرجة الأولى (أربعة نجوم ****) وتكون الشروط نفسها (نسبة عدد الغرف، شروط مواصفات الغرف).

ت- فنادق تحمل تصنيف الدرجة الثانية (ثلاثة نجوم ***) وتكون الشروط نفسها نسبة عدد الغرف لكن لم يذكر القانون أي مواصفات للغرف.

٣. في صالة المطعم

يتم استقبال الضيوف عند باب المطعم ، وعند دخول الضيوف يبادر المستقبل بالقاء التحية مع ابتسامة وترحيب، ثم يتم ارشاد الضيوف الى طاولاتهم اذا سبق لهم الحجز، ويتم اختيار الطاولة إذا لم يكن هناك حجز. وتكون الخدمة على ثلاثة أنواع، هي:



الأولى/ الخدمة المباشرة على الصحن: يتم وضع المأكولات في صحن الضيف بحسب طلبه.

الثانية/ الخدمة الذاتية: تضع على طاولة البوفيه الصحن والمأكولات المتنوعة ويشرف عليها طهارة مدربون ولهم خبرة في الطبخ، وتتم الخدمة بصورة ذاتية اذ يمر الضيف ويأخذ صحنه ويملوه بنفسه بحسب حاجته بمساعدة المضيف الموجود ثم يذهب الضيف ويجلس على طاولته.

الثالثة / الخدمة على العربة المتنقلة: وهي عبارة عن طاولة مقسمة إلى عدة أقسام توضع عليها كافة أنواع المأكولات لتقديمها إلى الضيوف بصورة جاهزة.

كل هذه الخدمة يجب أن تقدم بشكل مرتب والأواني المستخدمة مغسولة ونظيفة وليس الأدوات فقط وإنما المواد الغذائية أيضاً يجب أن تكون نظيفة، وهي من أحد الشروط الهامة لسلامة الأغذية نظراً لسرعة أنتشار الكائنات الحية الدقيقة التي تؤدي إلى سرعة فساد الأطعمة. وأن احتياجات الشخص المعاق إلى العناصر الغذائية لا يختلف عن الشخص الطبيعي ولكن يوجد عوامل خاصة به (مثل ضمور في العضلات، أو تغيير نسبة الدهن، أو تغيير الطول والوزن) تجعله يتناول الأدوية باستمرار للعلاج وهو يؤدي إلى خفض الشهية. أما من حيث معاملة الضيوف ذوي الإعاقة فعند استقبال الضيف الكفيف يتم قيادته إلى مائدته وقراءة قائمة الطعام له واحضار طلبه كما يريد والمرور عليه من وقت إلى آخر لسؤاله أن كان يحتاج إلى شيء. أما عند التحدث إلى ضيف أصم فيجب أن يكون المضيف امامه كي يستطيع أن يرى تعبيرات الوجه ويقرا حركة الشفاه مع الاستعانة بقائمة الطعام كي يشير له فيها عن الأصناف التي يريدتها. أما الضيف الذي يستخدم كرسي متحرك فيجب ازالة كافة العوائق ويتم ازالة أحد كراسي المائدة من المكان الذي اختاره للجلوس فيه.



رابعاً / التدابير خلال تنفيذ الزيارات والجولات

١. قبل تنفيذ الزيارة

قبل تنفيذ الجولة لابد من تخطيط مسبق لها مع وضع برنامج متكامل لكل الأهداف والغايات المرجوة منها فالتخطيط الفعال سيقضي على مشكلة تضييع الوقت. وقبل الانطلاق للجولة يتم التأكد من الحافلة وجاهزيتها للرحلة وسلامتها من اي اعطال وكذلك سلامتها الأمنية.

٢. خلال الزيارة

الإرشاد يعطي للسياح تفسيراً تثقيفياً بطريقة محفزة ومسلية، لذا فإنه يزيد إلى وعي السياح بالأنشطة غير المناسبة التي يجب عليهم تجنبها وفقاً لقدرة السياح ذوي الإعاقة، حيث تخلق هذه القدرات مجموعة احتياجات ومتطلبات حسب اختلاف القدرة، فكل سائح يمتاز بمجموعة متنوعة من الخبرات والقدرات والاحتياجات حسب طبيعة الإعاقة، حتى الأشخاص الذين يعانون من الإعاقة نفسها قد لا يكون لديهم المستوى نفسه من القدرة، لذا لابد من تحديد احتياجات السياح، وفي خلال الزيارة يختار المرشد المكان المناسب للشرح، ويكون قريباً من الموقع الذي يتحدث عنه، ويكون المكان في الظل وخاصة في أيام الصيف حتى لا يتعرض السياح للإعياء من الحر وفيه مكان للجلوس لاستراحة السياح ذوي الإعاقة فمن الضروري أن يفكر المرشد بالأشخاص الذين يتعبون بسرعة مثل كبار السن أو الذين يجدون صعوبة في المشي مثل ذوي العكازات أو الأطفال الصغار أو النساء الحوامل أو الأقزام أو الذين يعانون من زيادة في الوزن، كل هؤلاء السياح لابد أن يجد المرشد أماكن للراحة لهم لكي لا تكون الزيارة شاقة عليهم. ولابد في مواقع الزيارات من توفير مواقف للسيارات وتكون متاحة لمركبات ذوي الإعاقة، وكذلك تصميم الحمامات في امكنة يسهل الوصول إليها كما وتجهز بجميع المعدات التي تسهل استخدام الحمام.



وأن الجولات الترويجية تحقق للمعاقين فوائد (جسمية، اجتماعية، نفسية، تربوية). إذ هناك مخيمات خاصة للمعاقين تهدف إلى إتاحة الفرصة لهم لاكتساب قدرًا من الخبرات والمهارات تتناسب وظروفهم وفي جو انطلاقي بعيداً عن الضغوط مع محاولة تأهيلهم للحياة العادية بتهيئة الظروف لهم للاختلاط مع غيرهم من الأصحاء.

هناك لغة غير لفظية يتواصل من خلالها الناس كهز الرأس وتعبيرات الوجه ووضع الجسم، فان من أهم مسؤوليات المرشد خلال الجولة تزويد السائح الكفيف بالخبرات التي تساعده في الوصول إلى تطور معرفي بسيط للوصول إلى الأشياء في البيئة المحيطة، ويحقق ذاته وسط المجموعة التي يصاحبها من المبصرين. فالسائح الكفيف يرى من خلال المرشد فلا بد من رسم صور ذهنية في عقله ليدرك عما يحدث حوله، فإذا كان الشرح حول (تمثالاً مثلاً) فيكون الشرح بالكلمات مع مساعدته في استخدام حاسة اللمس مما يعزز قدرته على الفهم والإدراك والتحليل .

خامساً / التدابير عند المواقع الحدودية في المغادرة

تأكد المرشد من تذاكر السفر وصلاحيتها مع وجود الشهادة الصحية وتسليمها إلى الجهات المسؤولة في المناطق الحدودية وتدقيق الحسابات الشخصية لكافة أفراد المجموعة والتأكد من عدم وجود أية مبالغ متبقية بذمتهم بالنسبة إلى الفندق. ومغادرة المجموعة إلى بلد الإقامة الدائمة مع توديعها، وهنا تكون الرحلة قد انجزت بصورة نهائية، بعدها يقوم المرشد بكتابة تقرير عن المجموعة يتضمن (تقييم للرحلة ككل وتفصيل فعاليتها، مجموعة المصاريف النقدية التي دفعها، الاقتراحات الخاصة بتطوير منهاج الجولات و تقليل المصاريف).

الفصل التاسع

سلوكيات فن الإتيكيت

المبحث الأول: سلوكيات الأتيكيت

المبحث الثاني: سلوكيات التعامل مع الإعاقة.

المبحث الثالث: سلوكيات التعامل مع ذوي الإعاقة.



تمهيد

السياحة منتج نهائي لحالة المجتمع ككل، بكل ظروفه الاجتماعية والثقافية والسياسية، وهما نتاج القيم والسلوكيات السائدة بين أفراد المجتمع، ولذا فان النهوض بالسياحة مسؤولية اجتماعية، الأمر الذي يتطلب وعياً جمعياً بأهمية هذه الصناعة ووضع دستور للتعامل مع السياح، هذا الدستور هو الإتيكيت.



المبحث الأول سلوكيات الإتيكيت

أولاً / الإتيكيت

الإتيكيت يحدث في ساحة اجتماعية وهو الذي يجعل خبرة الأداء البشري حي وهو ذلك الشعور بأننا جزء من مناسبة اجتماعية ما، أو من واقعة ما تحدث الآن أمامنا. ويمكن فهم العديد من الظواهر التي تحدث في الحياة الإنسانية من خلال المصطلحات التي استخدمها علماء النفس الاجتماعي لوصف النشاطات والأحداث الجماعية بشكل عام. إذ أعتقد علماء الجشطالت أن البشرية لديهم ميل فطري لتنظيم عالمهم الإدراكي في أبسط صورة ممكنة، ولدعم هذه الفكرة أكدوا الحاجة البشرية الماسة لتحديد العوامل الإدراكية التي تسهم في توضيح الشكل الصحيح للفعل وإبرازه.

الإتيكيت هو فن التعايش مع الآخرين، وهناك من يذهب إلى أنه دستور التعامل مع الآخر فهي قواعد وعادات وتقاليده متفق عليها سلفاً لتنظيم أسلوب التعامل مع الآخرين، ويمكن أن نقول هي قواعد دولية تنظم بها الاحتفالات والمقابلات والمعاملات ذات الطابع الرسمي، والدبلوماسي، والمستوى الاجتماعي. لكل مجتمع طريقة حياته واسلوبه في التعامل مع الآخرين، وتختلف تلك الأساليب باختلاف المجتمعات والموقع الجغرافي. فأفراد المجتمع الشرقي يختلفون عن أفراد المجتمع الغربي في معيشتهم، وفي الوقت نفسه يختلفون عن بعضهم البعض بطريقة التواصل مع بعضهم البعض وردود الأفعال، ويحكم الكثير منها سلوك الآداب أو ما يعرف بـ(الإتيكيت) وطالما ارتبطت هذه الكلمة بما يعرف بـ(البروتوكول). إذ يعني في المصطلح الشائع التقليد أو القاعدة، كما تعني كلمة



(الإتيكيت) الذوق ومراعاة شعور الآخرين. وقد نشأ المصطلح بشكل عام، في إطار عملية وضع قواعد السلوك الضروري في المجتمعات المتحضرة وتحديداً عند الطبقة الراقية لهذه المجتمعات. ثم تطور استخدام المصطلح ليشير إلى مجموعة القواعد التي تضبط سلوك مجموعة العاملين الذين يكون للمجاملة والذوق المتبادل دور هام في عملهم مثل (موظف الاستقبال، المرشد السياحي، رجل الخدمة، موظف الحجز). ووفق هذا المعنى أصبحت قواعد البروتوكول مألوفة ومتطورة في العلاقات بين الملوك والرؤساء وبين مبعوثيهم الدبلوماسيين والخاصين وفي المنظمات والمؤتمرات الدولية .

عندما نعرف كلمة إتيكيت ونفسرها بأنها قواعد التشريعات وآداب الرسميات، فهي بذلك قريبة من كلمة بروتوكول التي هي في الأساس نظام التعامل مع الوفود الرسمية من قبل ممثلي الحكومات. ففي المقابلات الرسمية يجب أن يلتزم ممثلو الدول بمجموعة من القواعد المعروفة بأنها قواعد التشريعات والبروتوكولات التي تشرف الدولة بالالتزام بها لدى ممثلي الدول الأخرى. ويطلق لفظ البروتوكول على جميع الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقة التي تسود المعاملات والاتصالات الدولية، كما أنها تنظم قواعد المجاملة والأسبقية في المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية. وغالباً ما تتسم المقابلات الرسمية أو اثناء مراسم معينة بقواعد تعامل يشترط فيها الالتزام بزي معين وبطرق أكل معينة أكثر تعقيداً عن تلك التي يتعامل بها الافراد العاديين خاصة في مسألتى الملبس والمأكل وطرق المقابلة والتحية والمصافحة.

أن لفظ بروتوكول مصطلح يقابله بالعربية المراسم أو التشريعات. أصلها يوناني وهو أسم لنوع من الأشجار وضعت إحدى أوراقها يوماً على إحدى الاتفاقيات المهمة، ومن ثم درجت العادة على إطلاق هذه التسمية على كل ما يتعلق بالتوصيات والتصرف حيال الاتفاقيات الدولية وصولاً إلى معرفة كيفية



تنظيم أي حدث أو مناسبة وكيفية التعامل مع المعطيات الخاصة بالضيوف والمنظمين. يختلف الإتيكيت عن البروتوكول اختلافاً تاماً، فالأول ينظم سلوك الشخص أمام الآخرين، أما البروتوكول فهو ينظم سلوك الآخرين أما الشخص. ويميل الإتيكيت نحو الخصوصية، بينما يميل البروتوكول نحو الرسميات.

يعرف الإتيكيت في الموسوعة البريطانية بأنه السلوك الذي يساعد الناس على الانسجام والتوافق مع بعضهم البعض، ومع البيئة التي يعيشون فيها. وفي الموسوعة الأميركية كلمة تعني التهذيب واللباقة وتحمل الفرد على تحسين علاقته بالآخرين. وكذلك يشير قاموس اكسفورد لفن الإتيكيت بأنه القواعد التقليدية للسلوك الشخصي في المجتمع المؤدب .

الإتيكيت كلمة مصدرها فرنسي وتعني في الأصل البطاقة التي تُلصق على طرد أو زجاجة للتعريف بالمحتوى ثم استعمل هذا اللفظ للدلالة على البطاقات التي كانت توزع على المدعوين إلى القصور الملكية الفرنسية للتقيد بالتعليمات المدونة عليها في حضرة الملك وكبار الحاشية من أمراء ووزراء وتوسع الأمر وصولاً إلى المحاكم والحفلات الرسمية والآداب.

الإتيكيت هو مجموعة القواعد والمبادئ المكتوبة وغير المكتوبة التي تنظم المجاملات والاسبقية في مختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية، وتدل هذه القواعد والمبادئ على الخلق السليم الذي يجمع بين الحسن والبرقة والبساطة والجمال، لذا يمكن تعريف الإتيكيت على أنه فن الخصال الحميدة أو أنه فن المجاملة (هي فن الإرضاء)، وهي الصفة التي تجد طريقها إلى كل قلب وتعطي فكرة حسنة عن صاحبها وهي تقدم على أساس أن يراعي المرء ويضع في اعتباره شعور وحقوق وأمانى الآخرين.



ثانياً / سلوكيات الإتيكيت

يعرف السلوك هو كل حركة أو نشاط يقوم به الفرد وهذه الحركة أو النشاط لها علاقة بوجود الأفراد الآخرين في المجمع. إذ يرجع أصل كلمة السلوك في اللغة العربية سلك، مفردة سلوك وسلوك مصدر سلك طريقاً وسلك المكان يسلكه سلكاً وسلوكاً وسلكه غيره وفيه واسلكه اياه وفيه وغيره. أي أن كلمة السلوك متعددة الجوانب تشمل جميع أوجه النشاط العقلي والحركي والاجتماعي التي يقوم بها الفرد ويتمثل بالنشاط المستمر الذي يقوم به الفرد ليتكيف مع بيئته ويشبع حاجاته ويحل مشكلاته.

ينطوي مفهوم الإتيكيت على معاني ودلالات عديدة إذ أن لفظ أو كلمة إتيكيت (Etiquette) ويقصد بها في اللغة العربية قواعد السلوك وآدابه، الذوق العام، الذوق الاجتماعي، اللياقة، فن التصرف في المواقف المحرجة، فن الخصال الحميدة، فن التصرف الراقي المقبول اجتماعياً، إذ اختلف الكتاب والباحثون في تحديد أصل كلمة الإتيكيت ومعرفة مدلولاتها إذ أن عدد كبير من الكتاب يعود بجذورها لكلمة (Ticket) الفرنسية التي ظهرت في أواخر (١٧٥٠م) وتعني البطاقة وقصتها في العالم الغربي أن المدعو كان يتلقى بطاقة ويجد خلف البطاقة تعليمات عن كيفية التصرف من لحظة وصوله إلى مكان الدعوة (حفلة في فندق مثلاً) إلى أن يغادر المكان.

أن سلوكيات الإتيكيت هو نظام من القواعد والاتفاقيات التي تنظم السلوك الاجتماعي والمهني وتجعل المرشد السياحي يشعر بالراحة من خلال:

- ❖ ممارسة الأخلاق الحميدة.
- ❖ معرفة كيفية التصرف مع الناس.
- ❖ معرفة كيفية التصرف في حالات معينة.



نلاحظ أن لكل ثقافة نظامها الخاص بسلوكيات الإتيكيت، فالسلوك الذي يعد لائقاً في إحدى الثقافات قد لا يكون لائقاً في الأخرى، وقد يختلف الإتيكيت بدرجة كبيرة في نطاق الثقافة الواحدة فالأشخاص الذين يعيشون في المدن الكبرى مثلاً لهم عادات مختلفة عن تلك التي لدى سكان القرى والريف.

سلوكيات الإتيكيت ليست كما يتبادر إلى بعض الأذهان، مظاهر وجاهة وترتيب فقط، وإن كانت لا تخلو منها بل هي اخراج دقيق لإعطاء كل ذي حق حقه، لوضع الأشياء في مكانها، والأمور في نصابها. وقد تطورت سلوكيات الإتيكيت حالياً وتخلصت من الكثير من القواعد الجامدة التي سبق واتسم بها، واصبحت تدور في الجزء الأكبر الذي يصقله الابتكار والأبداع والتجديد والارتقاء للسير بها قدماً إلى الأمام في قافلة الحضارة والرقى.

ثالثاً / الإتيكيت في الإرشاد السياحي

الإتيكيت كما تم ذكره هو آداب وسلوك فن التصرف في المواقف الحرجة، فالإتيكيت لدى العاملين في السياحة بصورة عامة والإرشاد السياحي بصورة خاصة هو منهج واسلوب حياة (دبلوماسية الحياة) ومراسم معروفة ومتعارف عليها في الأعمال الإنسانية والأعمال المتحضرة، وهي بروتوكولات وقواعد ومعايير واسس متبعة لديهم، فهو من سلوكياتهم وطبيعتهم، توضع في اعتباراتهم أينما ذهبوا وحيثما تواجدوا، فهو الخط الفاصل بين الخطأ والصواب، وهم على علم تام بأن الإتيكيت هو السلوك الراقى في التعامل مع السياح.

دخل الإتيكيت خلال الإرشاد السياحي ليوضع كيفية التعامل مع السياح، وكذلك من خلال التركيز على المواضيع المتعلقة بتقسيم كبار الشخصيات، واستعمال الرتب والألقاب والأسبقية وقواعد التعارف والمصافحة.



السائح المعاق هو الذي لا يستطيع استغلال مهاراته الجسدية والحسية بشكل فعال، فعلى المرشد السياحي عدم لفت نظره بالمعاملة الخاصة التي قد تؤذي مشاعره. والتعامل مع السائح المعاق يتم بشكل طبيعي في جميع حالات الإعاقة. إذ لا يجب التركيز بشدة مع السائح الأيكم محاولاً فهمه، والاسراع في إمساك ذراع السائح الكفيف أو الكرسي المتحرك لسائح لا يستطيع الحركة وإرشاده. والأصح للمرشد أن يسأل بطريقة مؤدبة حول إمكانية تقديم المساعدة، وما الذي يريده السائح بالضبط.

وسلوكيات الإتيكيت لدى المرشد السياحي لا تشمل التعامل مع السياح فقط بل تشمل التعامل الحسن مع موظفي الحجز في شركات السياحة، الطيران، المطاعم، الفنادق، السائقين، المواقع، إذ أن عمل المرشد هو خلاصة العديد من الجهات التي تعمل بصمت في سبيل تسهيل مهمة السائح الزائر، ليخرج بأفضل انطباع واحسن صورة عن البلد، فهو قمة جبل الجليد الذي تكون جزئه الاكبر غاطساً غير مرئي، فكلما تعاونت هذه الجهات مع بعضها بشكل اكبر كلما خرجت الرحلة ميسرة وممتعة للجميع.

وهناك بعض سلوكيات الإتيكيت في الإرشاد السياحي، هي:

١. المصافحة:

تعتبر المصافحة عن طريق تشابك الأيدي الوسيلة المعتادة للتحية في معظم المجتمعات، إذ كانت أولى ملامح آداب التحية للرجل البدائي، حيثما ألقى سلاحه أرضاً مقبلاً على أخيه الإنسان ناشراً يده للمصافحة دليلاً على خلوها من آلات الحرب والتدمير، فأصبحت عادة المصافحة دليل الأمان، وعلاقة التهذيب وحسن النية، وأصبحت أولى خطوات الترحيب لأنها تكون في أغلب الأحيان المناسبة المتاحة لتقديم الشخص نفسه إلى الآخرين، فلا يأتي شخص إلى شخص مباشرة دون مصافحة لتقديم نفسه بلا مقدمات. ونذكر فيما يلي القواعد والآداب الخاصة بالمصافحة:



- ❖ تمت الشخصية الكبيرة أولاً اليد للمصافحة، كما يحدث في اللقاءات مع الملوك أو الرؤساء.
- ❖ تكون المصافحة باليد اليمنى دائماً ما أمكن ذلك وتكون بكف ممدود بطريقة طبيعية من غير ليونة أو خشونة.
- ❖ يراعي أن تكون المصافحة الدبلوماسية قاصرة على وضع اليد باليد، دون الأخذ بالأحضان وتبادل القبلات، أو الإكثار من عبارات التحية.
- ❖ للمصافحة الصحيحة يوجد (جليدة) بين كل إصبعين فلا بد من بقاء إصبع الإبهام لأعلى مع لمس الجليدة التي توجد بين إصبعي الإبهام والسبابة قبل ثني باقي الأصابع على يد الشخص الذي تصافحه.
- ❖ تتم المصافحة بين الرجال وقوفاً إلا إذا كان بينهم كبير السن فيصافح وهو جالس، أو كان الشخص على كرسي متحرك.
- ❖ من المعتاد عليّة الإتيكيت الاجتماعي عند مصافحة المرأة لشخص أمامها لا بد من أن تكون هي المبادرة أولاً في إتيكيت العمل، ولا يهم من الذي يقوم بالمصافحة أولاً، والأفضل أن يكون الشخص الذي بيده زمام الأمور هو المبادر.
- ❖ لا تعتبر عادة تقبيل أيدي السيدات من الآداب المقررة في العمل الدبلوماسي، وأن كان البعض يرى إمكانية مصافحتهن مع التظاهر بالتقبيل بخفض الرأس قليلاً نحو اليد عند المصافحة. وعلى كل حال هي عادة غريبة لا يلتزم الشخص العربي باتباعها.

٢. التعارف:

هذا السلوك مرتبط بحياتنا اليومية لذلك من المهم أن نمارس قواعد الآداب والإتيكيت عند التعارف على الأشخاص الجدد، ونذكر أهم القواعد الخاصة بالتعارف:



- ❖ الرجل يقف دائماً للسيدة، ماعدا حالات الملوك والرؤساء.
- ❖ الرجل الأقل درجة يقف للأعلى درجة، والأصغر سناً إلى الأكبر سناً.
- ❖ يتولى عادة مسؤولية التعريف المضيف أو المرشد السياحي المسؤول عن الرحلة.
- ❖ عند تعارف أشخاص مدنيين أو عسكريين فإن اللقب يجب أن يسبق الأسم.
- ويستحسن عند التعارف أن تعلق وجه المتعارفين ابتسامة خفيفة.

٣. الأسبقية:

- بشكل عام يقصد بها حقوق التقدم على الغير. ويتم تحديد الأسبقية في الدول بناءً على القوانين واللوائح التي يتم اتباعها في الأقدمية بين الفئات المختلفة. فمثلاً:
- ❖ تحدد الأسبقية للوزراء بناءً على قرار التعيين، والسفراء بناءً على تقديم أوراق الاعتماد وبناءً على تواريخ تولي الأعمال.
 - ❖ الأسبقية بالنسبة للقنصل تكون بناءً على تقديم تاريخ البراءة من القنصلية.
 - ❖ الأسبقيات في جامعات الدول العربية تتم بناءً على الترتيب الأبجدي لأسماء الدول باللغة العربية.
 - ❖ المندوبون في اجتماعات الأمم المتحدة تحدد الأسبقية بناءً على الترتيب الأبجدي لأسماء دولهم باللغة الانجليزية.
 - ❖ تحدد الأسبقية للأساتذة الجامعات بناءً على الدرجة العلمية.
 - ❖ تتمتع السيدات بأسبقية الأزواج، ولا يمكن للأنسات بأسبقية الوالد.
 - ❖ إذا كانت الموائد في الحفلة أو في المطعم دائرية أو على شكل حرف U أو مستطيلة فإن مكان الشرف يكون في منتصف صدر المائدة مقابل المدخل الرئيس.



سياحة ذوي الإعاقة



- ❖ عند الانتهاء من الحفل تكون الأسبقية في الخروج لرئيس الحفل أو ضيف الشرف قبل الجميع.
- ❖ تحدد الأسبقية لذوي الإعاقة على الأصحاء، وبين ذوي الإعاقة تكون الأسبقية بناءً على درجة الإعاقة.



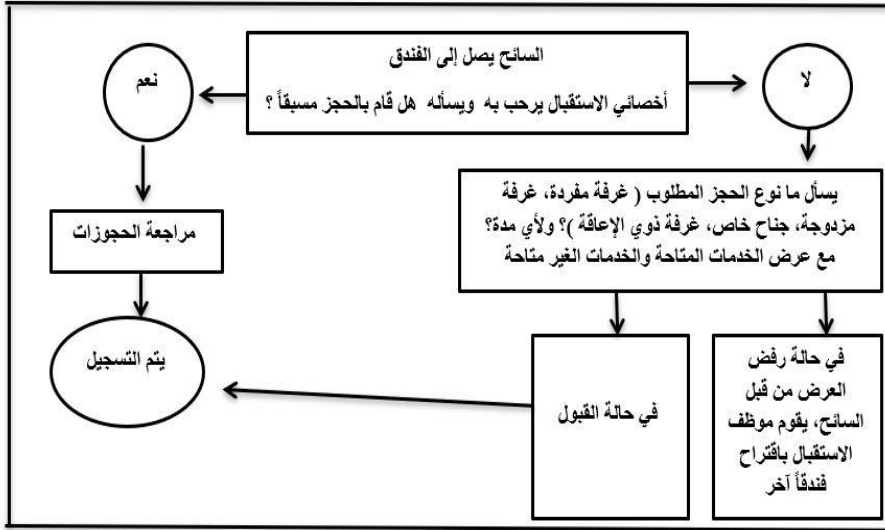
المبحث الثاني

سلوكيات التعامل مع الإعاقة

أولاً / استقبال السائح

التحية، أنها أول بادرة للمرشد السياحي أو موظف الاستقبال في آداب السلوك، وطبعي أن تكون أجمل تحية هي التي تكون مصحوبة بابتسامة رقيقة التي يذكر فيها أسم المرشد أو موظف الاستقبال، مُحياً السائح بطريقة مألوفة في البلد المضيف المستقبل للسياح، سواء بالكلمة أو بالإشارة أو بالحركة مثل الوقوف أو حني الرأس أو رفع اليد، إذ في بعض البلدان الآسيوية تعتبر التحية من سمات العبادة لذلك تؤدي بضم راحتين اليدين مع حني الرأس قليلاً.

من الصعب تصنيف ملابس أخصائي الاستقبال الفندقية، فبعض الفنادق تصر على اختيارها من الجاكيت السوداء والبنطلون المخطط والقميص الأبيض وربطة العنق السوداء أو فضية. إذ أن موظف الاستقبال لديه إمكانية قرض المعدات المساعدة في التحرك (كرسي متحرك، عربة للأباء المصطحبين أبناء صغار، أدلة صوتية، أدلة مرئية، عكازات، جهاز قياس الضغط والسكر) حسب نوع الإعاقة واحتياجات السائح. فتكون آلية استقبال السياح على الشكل الآتي:



شكل (٩-١) يوضح آلية الاستقبال والتسجيل الفندقي للسياح

إن وظيفة الاستقبال الفندقي تحمل في طياتها المسؤولية وهي لسان حال الإدارة القائمة على الفندق ذاته، وموظف الاستقبال يعمل بشكل نظامي وبكفاءة وبعيداً عن الاضطرابات والضغط والتوتر كلها صفات مرغوبة في هذه الوظيفة، وأن الانطباع الأول الذي يكونه الضيف له أهمية، ومن هنا وجب على موظف الاستقبال أن يكون حسن الظهر والصورة، تماماً مثل كفاءة ونظافة الفندق، وكل ذلك ينطبع في ذهن الضيف لدى بداية قدومه إلى الفندق، والعكس من ذلك يعطي صورة سيئة للفندق.

لكي يصبح موظف الاستقبال ناجحاً في عمله، يجب أن يكون لديه الرغبة الفعالة لأداء عمله بنجاح، فهو يعتمد على مجموعة كفاءات ومهارات يمكن إيجازها فيما يلي:

❖ الذكاء والتفكير النظامي أساس لأسلوب العمل ودقته.

❖ الذوق والاحترام واللطافة في المعاملة.



❖ الرغبة في مساعدة السياح ومحبتهم وخدمتهم، خاصة السياح من ذوي الإعاقة.

ثانياً / أسس ومبادئ العمل مع المعاقين

أن العمل مع المعاقين والعناية بهم والتصدي لمجالات الإعاقة يجب أن يركز على الأسس الآتية:

❖ شخصية المعاق وحدة متكاملة متعددة الأبعاد: يتكون البناء الوظيفي للشخصية من أبعاد ومكونات متكاملة ترتبط ارتباطاً وظيفياً قوياً في حالة السواء. وإذا حدث اضطراب أو نقص أو شذوذ في أي مكون منها أو في العلاقة بينهما، أدى إلى اضطراب في البناء العام والأداء الوظيفي للشخصية. وفيما يلي هذه المكونات والأبعاد:

- مكونات جسمية صحية: وتتعلق بالشكل العام للفرد وحال الوزن وإمكانيات الجسم الخاصة والعجز الجسمي، والصحة العامة، والأداء الحركي والمهارات الحركية، ووظائف الحواس المختلفة، ووظائف أعضاء الجسم كالجهاز العصبي والجهاز التنفسي والهضمي والتناسلي... الخ.
- مكونات عقلية معرفية: وتشمل الوظائف العقلية مثل الذكاء العام، والقدرات العقلية المختلفة، والعمليات العقلية العليا كالأدراك والتذكر والتفكير.
- مكونات نفسية انفعالية: وتتضمن أساليب النشاط المتعلق بالانفعالات المختلفة كالحب والكره والخوف والغضب. وما يرتبط بذلك من ثبات انفعالي أو عدمه وتجمعات الانفعالات في عواطفه.
- مكونات اجتماعية: وتتعلق بالتنشئة الاجتماعية للشخص في الأسرة والمدرسة والمجتمع وجماعة الرفاق. والمعايير الاجتماعية والأدوار الاجتماعية والاتجاهات الاجتماعية والقيم الاجتماعية والتفاعل الاجتماعية.



❖ مراعاة الحالة النفسية للمعاق: يجب أن نتذكر أن المعاق يعاني من الإحباط، وعدم الأمن وأنه لذلك عصبي المزاج، سريع الاستثارة، شديد الحساسية في تعامله مع الآخرين وبالتالي يجب على المرشد السياحي الذي يتعامل معه أن يكون صبوراً، واسع الصدر هادئاً، وأن يوجه أسرته والمحيطين به المراعاة لذلك أيضاً.

❖ تجنب إظهار مشاعرنا الخاصة نحو المعاق: من أخطر الأمور التي تواجه المعاق وتعوق تأهيله وتكيفه للحياة، إظهار انفعالاتنا الخاصة نحوه مثل العطف الزائد أو الفضول عن تصرفاته وعن كيفية ممارسته لشؤون حياته الخاصة أو الازدراء، وعدم التقدير، فأن ذلك يشعره دائماً بالنقص وبالتالي يدفعه إلى تعويض النقص بوسائل وأساليب شاذة من السلوك.

❖ قبول المعاق: يدخل في ذلك توجيه الأسرة والبيئة والرأي العام وفريق الإخصائيين القائمين بالتأهيل والمرشد السياحي لكي يتقبلوا المعاق، كما هو لأن المجتمع إذا تقبل المعاق كإنسان له قيمة وكرامة، كان من السهل عليه قبول نفسه.

❖ الإيمان بقدرة المعاق على التعلم والنمو: فالمعاقون مهما تنوعت صور إعاقاتهم فأن لديهم قابليات وقدرات للتعلم والنمو والاندماج في الحياة العادية للمجتمع، وهذا يقتضي التركيز على ما يستطيعون القيام به من تعلم ومشاركة، لا على ما لا يقدر عليهم.

❖ الشمول والمشاركة: يشكل العمل مع المعاق سلسلة من الجهود والبرامج الهادفة إلى الرعاية والتعليم والتأهيل والاندماج الاجتماعي والتشغيل وهي حلقات متكاملة. والاهتمام بوحدة منها وإن كان لازماً لكنه لا يعتبر كافياً في المفهوم الشامل لمواجهة مشكلات المعاق على المستوى الفردي أو الاجتماعي. أضف



إلى ما سبق أن مواجهة مشكلات الإعاقة والمعاقون مسؤولية تقع على عاتق الدولة والمجتمع والأسرة مجتمعة، ولكل منها دوره واختصاصه، على مدى التعاون والتكامل في الأدوار والمستويات. يتوقف فاعلية العمل ونجاحه.

❖ المساواة وتكافؤ الفرص: الإقرار لجميع المعاقين بحقهم في الرعاية والمشاركة السياحية والترفيهية والتعليم والتأهيل والتشغيل، دون تمييز بسبب الجنس أو الأصل أو المركز الاجتماعية أو الانتماء السياسي.

ثالثاً / استراتيجية التعامل مع المعاقين

❖ شمول الخدمات: تقوم هذه الاستراتيجية على مسلمة مفادها أن الخدمات التي يقدمها المرشد السياحي لم تعد قادرة بمفردها على توفير الخدمات اللازمة للمعوقين ولابد من أن تسهم أسر المعاقين والمجتمعات والسلطات والتنشكيلات المحلية واصحاب القرار السياحي في هذا المجال. كما تعني النظرة الشمولية أيضاً اعتبار المعاق كائناً متكاملأً، بحيث يتم النظر إلى جوانب القوة لديه وعدم التركيز فقط على جوانب القصور والعجز التي يعاني منها.

❖ الخلو من العوائق: يقصد بالعوائق كل ما يحول دون وصول ذوي الإعاقة إلى المرافق العامة أو الاستفادة من مختلف الخدمات والبرامج المجتمعية المتوفرة للعاديين. وبذلك فهي إما أن تكون عوائق طبيعية ومعمارية أو اتجاهات اجتماعية سلبية تحول دون ممارسة ذوي الإعاقة لنشاطاتهم والتمتع بحقهم في المشاركة في كافة أنشطة المجتمع.

❖ اللامركزية: ويتطبيق هذا المبدأ فإنه يمكن الاستفادة من جميع الموارد البشرية والمادية المتاحة. وبذلك فقط أصبحت مسؤولية الإرشاد السياحي مكوناً أساسياً من مسؤوليات الإدارات الأخرى في صناعة السياحة.

❖ الدمج: الدمج بمعناه الشامل يعني: مجموعة من الإجراءات والممارسات التي تزيد من فرص الفرد للمشاركة القصوى في الحياة الثقافية والاجتماعية.



❖ التنسيق: يقوم هذا المفهوم على ضرورة إشراك الوالدين في مختلف البرامج المقدمة لذوي الإعاقة. وقد يتطلب الأمر ضرورة إعداد وتوجيه الوالدين وإرشادهم إلى كيفية التعامل مع طفلهم المعوق، وهذا ويجب أن يشمل التنسيق جميع اقسام الفندق وإدارة الموقع السياحي وإدارة المطعم والمطار والمجتمعات المحلية.

❖ المهنية: يتطلب الإرشاد السياحي للسياح من فئة ذوي الإعاقة توفير مرشد على درجة عالية من التأهيل والإعداد. ويمكن أن تكون برامج التدريب على مستوى البكالوريوس الذي تمنحه الجامعات.

رابعاً / أخطاء خدمة السياح المعاقين

المعاق لا يحتاج لشفقة بقدر ما يحتاج لعطف وحنان. والقاعدة الأهم والأعم في التعامل الصحيح مع ذوي الإعاقة هي التعامل الفردي (أي أن تعامل السائح باستقلالية وتشعره باهتمام وانتباه خاص) حيث أن احساس المعاق بنفسه يأتي من خلال معاملته، فأن أحس أنه شخص محبوب فسيكون فكرة عن نفسه بأنه كذلك، وأنه ذو شأن في هذه الحياة، أما أن احس بأنه شي غريب سينشأ على ذلك ويكون فكرة سلبية عن نفسه، وهنا يأتي دور المرشد السياحي في التعامل مع ذوي الإعاقة إذ يجب عليه تجنب الأخطاء الآتية:

❖ معاملة السياح بفتور: يغفر السائح الكثير من مواطن العجز لدى المرشد السياحي إذا لم يكن الفتور واحداً منها. وكما هو الحالة في أية وظيفة خدمية موجهة، يجب على المرشدين الذين يعانون من فتور الشعور المزمّن البحث بشكل مؤقت أو دائم عن عمل آخر.

❖ التخلص من السياح: هذا يظهر على المرشد السياحي كنتيجة ثانوية لفتور الشعور والتخلص من السياح. ويشكل ذلك تحدياً خاصاً لكثير من المرشدين



على نحو مخالف للمهن الأخرى، حيث أن عملية الإرشاد ليست عملية القيام بالتزامات يبلغ عددها من 5-9 ساعات عمل، بل في بعض الأحيان يعمل المرشد من الصباح إلى ساعات متأخرة في الليل ويتطلب هذا من المرشد إعطائه وقتاً أطول للاستمتاع والخدمة المجموعة المرافق لها دون أن يظهر عزمه على التخلص منها.

❖ معاملة السياح بأسلوب غير ودي.

❖ معاملة السياح باستعلاء: أن التنازل من قبل المرشد السياحي لخدمة السياح ذوي الإعاقة مهما كانت الأسباب، يكون الغرض منه هو تقديم أفضل خدمة ومسايرة السياح، كالمرشد الذي يعتقد بأن السائح المتقدم في السن أو من ذوي الإعاقة يعاني من صعوبة في السمع أو من مرض معين أو من إعاقة معينة، فإنه يعاملهم بطريقة غير صحيحة وبدون وعي ك(الشم، الصراخ، الاستهزاء، التقليل من الاحترام، الضرب) ، يعتبر هذا التصرف تصرفاً خاطئاً.

❖ الإرشاد كانسان آلي: يقول المثل الدارج (أستطيع عمل ذلك وعيناي مغلقتان)، إذ كثير من المرشدين السياحيين يصبح الإرشاد عنده عبارة عن صيغة ثابتة حفظها ويرددها باستمرار بدون أي إضافة أو حذف، ويبقى هذا الأسلوب مزعجاً يشير إلى الفتور ويولد الملل في نفوس السياح.

❖ عدم التقيد بالقوانين والتشريعات.



المبحث الثالث

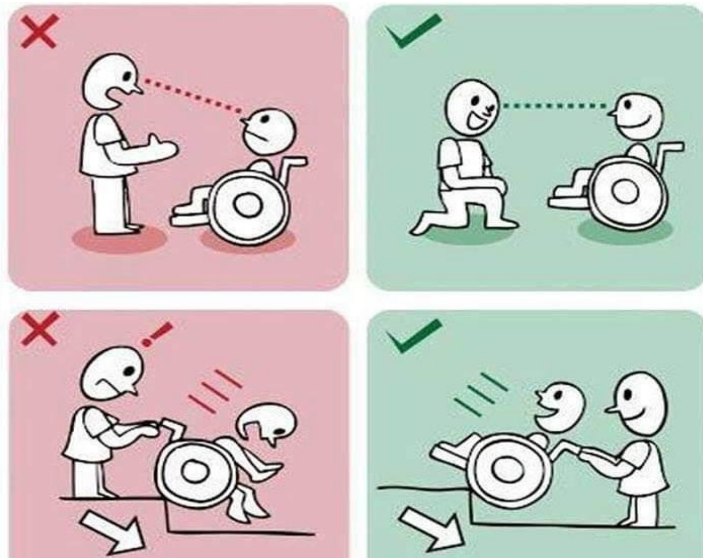
سلوكيات التعامل مع ذوي الإعاقة

عندما يكون ضمن المجموعة السياحية سائح من ذوي الإعاقة على الشركة السياحية أو المرشد السياحي بالسؤال عن سبل المساعدة التي يرغب فيها، فليس كل الأشخاص اللذين لديهم مشكلة تتعلق بالحركة يحتاجون إلى عكاز أو كرسي متحرك. وليس كل من يعاني من إعاقة سمعية يستطيع قراءة الشفاه أو يستخدم لغة الإشارة، وليس كل فاقد لبصره يلجأ إلى طريقة برايل. وهنا يأتي دور المرشد السياحي في سلوكيات تتخذ لتجنب العوائق والوصول الناجح للمرافق السياحية للسائح من ذوي الإعاقة.

أولاً / سلوكيات التعامل مع ذوي الإعاقة البدنية

سلوكيات تعامل المرشد السياحي مع السائح من ذوي الإعاقة البدنية، خلال

الرحلة، وهي:





- ❖ عند مصافحة السائح المعاق بدنياً إذا كان لا يستطيع المصافحة فنكون بلمس كتفه أو ذراعه للترحيب به.
- ❖ على المرشد عرض المساعدة بشكل لائق وباحترام، لكن يكون المرشد مستعداً لتقبل الرفض على العرض، ولا يلح في تقديم المساعدة إذا كان الرفض هو الإجابة، أما إذا تم قبول المساعدة يستمع المرشد للتعليمات من قبل السائح وينفذها كما يطلب منه.
- ❖ عدم الاتكاء على الكرسي المتحرك، فهو جزء من مساحة المعيشة الخاصة بالسائح.
- ❖ عند سقوط السائح المعاق بدنياً على الأرض على المرشد بالإسراع وإحضار كرسي ووضعه بجانبه وذلك لمساعدته على النهوض.
- ❖ تنبه السائح المعاق بدنياً لوجود أي عوائق على الأرض قد تتسبب في سقوطه أو انزلاقه.
- ❖ عند التحدث السائح على الكرسي المتحرك، على المرشد السياحي بالجلوس أمامه حتى يكون مستوى عين المرشد عند مستوى عين السائح ويسهل إجراء الحديث.
- ❖ عند الدخول إلى المطعم، تكون سلوكيات المرشد، على النحو الآتي:
 - إذا كان السائح يستخدم الكرسي المتحرك فيجب أن يدل المرشد إلى مكان المائدة بأن يمشي أمام الكرسي لإزاحة كافة العوائق من طريقة، وفور وصوله إلى مائدة يتم إزالة أحد الكراسي المائدة من المكان الذي اختاره للجلوس فيه.
 - أما إذا كان السائح يستخدم العكاز فيجب أن يسأل المرشد بعد جلوسه إذا كان يريد العكاز بالقرب من المائدة أم لا.



ثانياً / سلوكيات التعامل مع ذوي الإعاقة البصرية

عندما يكون ضمن المجموعة السياحية سائح ضعيف البصر أو فاقد له على المرشد السياحي ضمان سهولة التحرك له بالمواقع السياحية، كما يتم الإشارة إلى أماكن الانتظار وبمجرد تحديد الأماكن على المرشد التأكد من وجود العلامات الإرشادية وسهولة المرور عبر أماكن الدخول والخروج والممرات. وهناك سلوكيات لتعامل المرشد السياحي مع السائح من ذوي الإعاقة البصرية، خلال الرحلة، وهي:

❖ السائح المكفوف يستخدم حواسه الأخرى (اللمس، السمع، الرائحة) حيث لديهم تصور جزئي عن البيئة المحيطة ووعي للجسم. لذا على المرشد معاملته بشكل طبيعي وبدون افتعال.

❖ عندما يكون في المجموعة سائح أعمى، يقدم المرشد السياحي نفسه بوضوح عن طريق ذكر الاسم والوظيفة، ويكون التكلم بشكل مباشر إلى السائح الكفيف، وتحذيره عند تركه والذهاب إلى مكان آخر، أو عند إنهاء المحادثة.

❖ عدم تجنب كلمة (يرى بجميع مشتقاتها)، السائح من ذوي الإعاقة البصرية يستخدمها مثل أي شخص آخر.

❖ لإرشاد السائح الأعمى، يقدم المرشد له ذراعه، وبالتالي سيكون المرشد متقدم عنه بخطوة لرؤية العقبات وتجنبها. مع وضع تصور لطبيعة المكان السياحي الموجود فيه.

❖ إذا كان يرافق السائح سائح مبصر وكان الكفيف يريد شيئاً فلا يوجه المرشد الأسئلة إلى السائح المبصر للاستعلام عما يريده السائح الكفيف، إنما يخاطب السائح نفسه بشكل مباشر فهو يستطيع التحدث عن نفسه والتعبير عنها.

❖ إذا كان بصحبة السائح كلب يجب على المرشد عدم اللعب معه أو مضايقته بأي طريقة، لأن السائح في هذه الحالة يعتمد على الكلب الذي برفقته.



❖ عند إرشاد السائح الكفيف إلى معلم معين وشرحه له فلا يقل له هناك فهو لا يرى هناك، وإنما يكن دقيقاً في الشرح ويقول مثلاً: على يمينك وعلى بعد ثلاثة أقدام.

❖ عند الدخول إلى المطعم، تكون سلوكيات المرشد، على النحو الآتي:

- المرشد يدخل أولاً ويستكشف المكان ويحدد مكان الجلوس للسائح ثم يدخل السائح.
- يمسك السائح بكوع المرشد ويسير المرشد أمامه ويزيل كافة المعوقات من طريقه، وعليه أن يسير بخطوات مريحة غير مسرعة. وفور الوصول إلى المائدة يمد المرشد ذراعه التي يمسك بها الكفيف ويرتكز على ظهر الكرسي فيمرر الكفيف راحة يده على ساعد المرشد ليمسك بظهر الكرسي، ثم يبدأ في تحديد حجم الكرسي بملامسته بساق رجله وقدمه ثم يتحسس المقعد براحة يده، ثم يبدأ في الجلوس دون ميل للأمام براسه بقدر المستطاع، ثم يعود للخلف بظهره تدريجياً ويبطئ حتى لا تصطدم رأسه بأي عائق.
- التأكد من عدم إزعاج الأشخاص الجالسين في الطاولات المجاورة (مثل الاصطدام بهم أو لمس شعر النساء أو الاصطدام بالطاولات).
- عند قراءة قائمة الطعام للسائح الكفيف يجب أن يقرأها المرشد بصوت معتدل كي لا يلفت انتباه الموجودين، وعند احضار اطباق الطعام من قبل النادل يجب على المرشد اخبار السائح بنوع الاطباق ومكانها على المائدة.
- عند وضع الطعام على الطاولة يشرح المرشد ما هو الطعام للسائح، وينكر موقعه على الطاولة وموقع الكأس والأدوات الأخرى؛ لكي يتسنى له أخذها دون أن يوقع شيء، وأفضل طريقة لشرح مواقع الأشياء هو استخدام طريقة الساعة، وهي كالتالي: يشرح للسائح الكفيف ويقول له الكأس عند الساعة السادسة والطبق عند الساعة الثالثة وقطعة الجبن عند الساعة التاسعة وهكذا.



- ❖ عند الدخول إلى الحمام، يشرح المرشد للسائح أماكن المياه (الباردة، الساخنة)، ويشرح خريطة الحمام وكيفية الدخول والخروج. ويجب أن تكون الأدوات المساعدة لهم بالقرب منهم مثل (العصا، العكاز، الكرسي المتحرك).
- ❖ يقدم المرشد للسائح دليلاً سياحياً بلغة برايل، حيث يتيح له (اكتشاف الأماكن، موضوع الزيارة، تخطيط الموقع، أنواع المواقع الموجودة، الخدمات الموجودة).

ثالثاً / سلوكيات التعامل مع ذوي الإعاقة السمعية

المرشد السياحي الذي يعمل مباشرةً مع السياح من ذوي الإعاقة السمعية يؤمن بأن هناك بعض الأمور التي ينقصهم فيها الإتيكيت، وخاصة أنهم يستخدمون الإشارات المرتبطة بشخصيتهم وجزءاً لا يتجزأ منهم وهي انعكاس لحياتهم وتواصلهم مع الآخرين. وسلوكيات التعامل مع ذوي الإعاقة السمعية يختلف من سائح إلى آخر بحسب حالة وطبيعة وشخصية، وهم يتصفون بطبائع مختلفة ومتفاوتة بعضها مذموم وبعضها محمود، وأن لم تهذب الطبائع المذمومة ستطغى سلوكيات منافية للذوق السليم، وهنا يأتي دور المرشد السياحي لتهذيب الطبائع لظهور السائح بالمظهر الحسن داخل المجتمع، وعدم الاستهزاء به، وهناك سلوكيات لتعامل المرشد السياحي مع السائح من ذوي الإعاقة السمعية، خلال الرحلة، وهي:

- ❖ ينظر المرشد مباشرةً إلى السائح ضعيف السمع، وبدون مبالغة في حركة الشفاه، وتجنب التحدث وهناك علكة في الفم أو السجارة. ويستخدم كلمات واضحة ومفهومة وبدون إضافة مصطلحات معقدة وغير مفهومة. وعند سؤال السائح يجب أن تكون الأسئلة قصيرة أو التي تحتاج إلى الإيماءات بالرأس.
- ❖ الترجمة للسائح بلغة الإشارة عن الموقع السياحي، إذ الترجمة بلغة السائح المتلقي لها تأثيرها مع الوضع في الاعتبار الاختلافات التي توجد في إشارات معينة.



- ❖ عدم محاولة التركيز بشدة مع الشخص الابكم محاولاً فهمه.
- ❖ تختلف إعاقة الصم حيث توجد درجات للصم، وكل منها سلوكيات للمرشد عليه سلوكها، هي:
- ❖ في حالة الصم الجزئي (في أذن واحدة): ينبغي للمرشد الجلوس بجانب الأذن السليمة حتى يستطيع السائح سماعه، وعدم الجلوس أمام السائح أي وجهاً لوجه، لأن ذلك يسبب ارباكاً له في وضعية السمع المناسبة.
- ❖ في حالة الصم الكلي: الطريقة الوحيدة للاتصال في حالة الصم الكامل هي الاتصال المرئي من خلال قراءة الشفاه أو لغة الإشارة. وسلوكيات الإتيكيت هنا هي:
- عند تحدث المرشد السياحي عن معلم سياحي ينبغي أن يكون ذلك ببطء وبوضوح، ولا يلجأ إلى تعالي بحركة الشفاه لأنها قد تترك السائح المتلقي للمعلومات عن طريق قراءة الشفاه.
- عند تحدث المرشد السياحي عن معلم سياحي ينبغي إلا يرفع صوته، لأن السائح ليس بوسعه سماعه مهما رفع صوته. كما أن الصوت المرتفع يشوش على أجهزة المساعدة السمعية التي لا تعمل بكفاءة إلا مع نبرات الصوت الطبيعية.
- دمج ذوي الإعاقة مع باقي المجموعة، من خلال المشاركة بالأنشطة والمناقشات والحديث بصورة طبيعية دون أي عوائق.
- ❖ يقدم المرشد للسائح دليلاً سياحياً مكتوباً، ويستخدم افلاماً مترجمة.
- ❖ أن لا يرفع المرشد صوته في الشرح زيادة عن الحاجة، ولا يخفضه خفضاً يمنع بعضهم من فهمه، والأولى أن لا يتجاوز صوته مجموعته، فأن كان ضمن المجموعة ذو إعاقة سمعية أو ثقيل السمع، فلا بأس بعلو صوته بقدر ما يسمعه.



رابعاً / سلوكيات التعامل مع ذوي الإعاقة الاجتماعية

الكبير في السن صاحب تاريخ وتجربة، من حقه الاحترام لما امضاه من عمره هذه الحياة، وتتم ترجمة الاحترام والتبجيل من خلال سلوكيات المرشد السياحي وطريقة التصرف معه خلال الرحلة، وهناك سلوكيات لتعامل المرشد السياحي مع السائح من ذوي الإعاقة الاجتماعية ، خلال الرحلة، وهي:

- ❖ يحتاج المسنون إلى كثير من الحب، والقليل من المناقشة والجدل والإقناع.
- ❖ لا يسبقه المرشد في المشي، احتراماً لسنه ومكانته.
- ❖ تقديمه على المرشد في تجليسه في المكان المناسب الذي يتصدر المجلس، وتقديمه في الحديث إذا أراد أن يتكلم ويبيدي وجهة نظره.
- ❖ لا بد من الاستماع لما يقوله كبار السن حتى لو كان قد سبق لك سماع الحكاية نفسها مرات عديدة، وعدم اظهار الملل أو الضجر.

خامساً / سلوكيات التعامل مع ذوي الإعاقة الخفية

هناك سلوكيات لتعامل المرشد السياحي مع السائح من ذوي الإعاقة الخفية، خلال الرحلة، وهي:

١. المرأة الحامل

في معظم الأحوال تسير المرأة الحامل بجانب المرشد، وفي البعض الآخر تتقدمه عند السير مثلاً في الدخول إلى المطعم والتوجه إلى الطاولة، وفي بعض الجولات السياحية مثل جولات المشي في الطبيعة لا بد وأن يسير المرشد بجانب المرأة وخاصة عند السير على أرض غير مستوية، لحمايتها من الوقوع أو الاصطدام بشي، كما أنه يقدم يد المساعدة للإمساك بها إذا احتاجت للمساعدة، يتقدم المرشد المرأة عند النزول على السلالم لحمايتها إذا تعرضت للسقوط، لكن تتقدم المرأة المرشد عند الصعود والنزول من السلم الكهربائي والخروج من الصعد،



مالم تطلب هي غير ذلك. ومن المقبول أن يمسك المرشد يد المرأة عند عبور الشارع، فهو سلوك ليس خاطئاً. ويترك المرشد السياحي مقعده في القطار أو الباص أو أماكن عامة في الأحوال الآتية:

- ❖ امرأة كبيرة في السن.
 - ❖ امرأة حامل.
 - ❖ امرأة تحمل طفلاً، أو تحمل شيئاً ثقيلاً.
 - ❖ امرأة ذو قوة ضعيفة.
- هناك سلوكيات لتعامل المرشد السياحي مع المرأة الحامل ، وهي:
- ❖ يقضي التهذيب مع المرأة الحامل.
 - ❖ تقديم كل العون لها.
 - ❖ تأمين مقعد خاص لها خلال الرحلة.
 - ❖ عدم تركها تحمل اغراض ثقيلة، إذ من الإتيكيت حمل أغراضها عنها.

٢. المريض

التعامل مع المريض بصدر رحب وبالحسنى، فالمريض إنسان يتحكم في تصرفاته المرض والألم، وما قد يصدر عنه من تصرفات عصبية لا إرادية على المرشد تجاهلها، والتعامل معها برفق قدر الإمكان. وعلى المرشد عدم إرهاق المريض خلال الرحلة بأنشطة مجهدة، وهناك سلوكيات لتعامل المرشد السياحي مع السائح المريض في المشفى، وهي:

- ❖ ان آداب السلوك التي تتم الإتيكيت تقضي بحمل الزهور أو الحلويات أو الكتب عند الدخول عليه.
- ❖ عند الدخول عليه لا بد من تجنب التكلم بصوت عالٍ أو أحداث ضجة.
- ❖ التقيد بإرشادات الطبيب من حيث مدة الزيارة ووقتها.

الفصل العاشر

رياضة ذوي الإعاقة



تمهيد

أن الرياضة لا تستثني أحداً من طبقات المجتمع سواء أكان صغيراً أم كبيراً، رجلاً أو امرأة، معاقاً أو سويماً، لذا يجب أن يعمل أصحاب القرار السياحي والمرشد السياحي معهم على تشجيع المعاقين والاعتراف بحقهم في ممارسة الأنشطة الرياضية المناسبة لما لها من فوائد متعددة، وتعد ممارسة النشاط الرياضي مسكلاً للنشاط البدني والعقلي فهو يعطي الفرد شعوراً بالكفاية والقوة الأمر الذي يساعد على عدم نمو الشعور بالنقص لديه، فالأنشطة الترويحية الرياضية سواء أكانت ضمن أنشطة الرحلة السياحية أو كانت ضمن حياة المعاق اليومية، لها دور مهم في التدخل الإيجابي في بعض نواحي السلوك ولتنشيط النمو وتطوير الشخصية، فانتظام المعاق في أداء الأنشطة الترويحية والرياضية يساعد على تحقيق التوازن النفسي الذي يؤدي به إلى الرضا عن نفسه ويسهم في سرعة اندماجه في المجتمع.

أولاً / رياضة ذوي الإعاقة في العراق

كانت فكرة إنشاء رياضة خاصة بالمعاقين في العراق عام (١٩٧٨م) وفي عام (١٩٨١م) شارك العراق في بطولة العالم التي أقيمت في هولندا في لعبة العاب القوى والكرة الطاولة، وبعد ذلك تمت الموافقة على تأسيس اتحاد يهتم بشؤون رياضة المعاقين وكان ذلك في عام (١٩٨٢م). ثم تطورت الرياضة التنافسية للمعاقين في العراق. وقد تم إنشاء الاتحاد العربي لرياضة المعاقين في العراق في عام (١٩٨٧م) وقد شارك العراق في أول دورة اولمبية له في رياضة المعاقين عام (١٩٩٢م) في برشلونة، وقد حصل العراق على وسام برونزي في فعالية رمي القرص للاعب (احمد عليوي) وفي عام (١٩٩٦م) لم يستطع العراق المشاركة بسبب ظروف سياسية، وفي عام (٢٠٠٠م) شارك العراق في اولمبياد سدني في فعالية اثينا، وفي عام (٢٠٠٤م) شارك في فعالية العاب القوى والانتقال والمبارزة وقد حصل على الميدالية الذهبية والفضية في فعالية رفع الاثقال.



هذا على الصعيد العالمي أما على الصعيد العربي شارك العراق في بطولة تونس الدولية عام (١٩٩٧م) في فعالية العاب القوى وحصل على (ثلاث ذهبية) و(ثلاث فضية) و(أربع برونزية)، وفي عام (١٩٩٨م) شارك في بطولة دولية في الجزائر وحصل العراق في فعالية العاب القوى على (ثلاث ذهبية) و(أثنان فضية) و (أربع برونزية)، وفي عام (١٩٩٩م) شارك العراق في الدورة العربية الأولى لرياضة المعاقين وحصل في فعالية العاب القوى على (٢٧ وساماً) منها (سبع ذهبية) و(ثلاثة عشر فضية) و(سبع برونزية).

ثانياً / التنظيم الهيكلي لرياضة ذوي الإعاقة في العالم

يوجد مقر اللجنة الدولية لرياضة المعاقين الدائم في بون بألمانيا التي تعد الهيكل المسؤول عن النهوض برياضة المعاقين بالعالم، ويرمز لها بالرمز (IPC) تهدف هذه المنظمة إلى تنظيم الالعاب الاولمبية الصيفية والشتوية، وتسييرها وتنسيقها لجميع الإعاقات، وفي أهم البطولات العالمية والإقليمية وتضم هذه المنظمة هياكل من أعضاء، وهي كما يلي:

❖ الاتحادات الرياضية الدولية.

❖ اللجان الرياضية الدولية.

❖ اللجان الاولمبية الموازية الوطنية، والاتحادات الدولية.

حيث تضم خمسة اتحادات تحت لواء هذه المنظمة الدولية وهي:

❖ اتحاد المكفوفين (قصر البصر، غير المبصرين) (IBSA).

❖ المعوقين ذهنياً (INAS-FID).

❖ ذوو الشلل الدماغي (CP-ISRA).

❖ ذوو الشلل السفلي والرباعي. بستوك ماندفيل (ISMWSF).

❖ المبتورين (ISOD).



ثالثاً / نشأة وتطور رياضة ذوي الإعاقة

تعود أصول الرياضة عند الأشخاص المعاقين إلى أواخر القرن التاسع عشر .
فمنذ سنة (١٨٨٨م) كانت هناك نوادٍ للصم موجودة في ألمانيا، وقد أكتسب كل
من إعادة التأهيل الوظيفي والطب الرياضي أهمية كبرى بعد الحرب العالمية
الأولى، إلا أن الرياضة عند الأشخاص ذوي الإعاقة لم تعرف انطلاقة حقيقية
إلا بعد الحرب العالمية الثانية.

ففي سنة (١٩٤٤م) أنشأ مركز لإعادة التأهيل للطيارين الناجين من الحرب.
الذين تعرضوا لإصابات بالنخاع الشوكي من قبل الدكتور (لورج جوتمان) جراح
الأعصاب في مستشفى ستوك مانديفيل في إنكلترا والذي يعد أباً للرياضة الخاصة
بالمعوقين.

وبعد سنوات ظهرت رياضة المنافسات عندما ادخل السير جوتمان المسابقة
الوطنية الأولى للرياضيين على الكراسي المتحركة ضمن حفل افتتاح الالعاب
الاولمبية في لندن سنة (١٩٤٨م). وفي عام (١٩٥٢م) انضم جنود هولنديون
قدامى إلى الحركة وشاركوا في الالعاب الدولية الأولى بستوك مانديفيل إلا أن أول
تنظيم للالعاب الأولمبية كان عام (١٩٦٠م) في روما، حيث شاركت ٢٣ دولة
وقد اقتصررت هذه الدورة على الرياضيين ذوي الإصابات بالنخاع الشوكي (ذوي
الشلل السفلي والشلل الرباعي على الكراسي المتحركة). وفي عام (١٩٧٦م)
وأبان العاب تورنتو في كندا ظهر الرياضيون ذوو القصور البصري على الساحة
الأولمبية الموازية (الدورة شبه أولمبية).

وفي سنة (١٩٨٠م) ولمناسبة العاب ارنهام بهولندا، التحق بالحركة
الرياضيون ذوو الشلل الدماغي. وفي عام (١٩٨٨م) في سيئول شارك في الدورة
شبه أولمبية ٦١ دولة وكان الرياضيون فيها من ذوي الإعاقة البصرية والحركية.
وفي عام (١٩٩٦م) أقيمت الدورة الشبه أولمبية في اطلنطا وشارك في البطولة



١٠٣ دولة أما المشاركون فيها فكانوا يمثلون جميع أنواع العوق من بصرية، حركية، شلل دماغي، وعوق ذهني.

وفي عام (٢٠٠٠م) أقيمت الدورة شبه الأولمبية في سدني التي شارك فيها ١٢١ دولة وفيها أنواع العوق جميعها عدا الصم، وقد شارك في المنافسات الشبه الأولمبية وفي الرياضات جميعها (٥٠٠٠ رياضي)، وتعد الدورة شبه الأولمبية في سدني ثاني أكبر تظاهرة رياضية بعد الألعاب الأولمبية للأسوياء للعام نفسه. حيث نلاحظ الفرق الكبير في رياضة المعاقين من حيث التطور الحاصل إذ في دورة روما شارك (٣٠٠ رياضي)، أما في سدني فقد شارك (٥٠٠٠ رياضي) وهذا الرقم يدل على مدى التطور الحاصل في رياضة المعاقين ومدى اهتمام الدولة بهذه الشريحة من المجتمع.

وقد أطلق على المنافسات الخاصة بالمعاقين مصطلح (البارا أولمبية)، هذا ويشترك المعاقون في الاختصاصات الرياضية الممارسة في الدورات شبه الأولمبية والبطولات العالمية حسب عوقهم وهي: (العاب القوى، الرماية، كرة سلة على الكراسي، كرة القدم، سباقات الدرجات، الملاوة على الكراسي، ركوب الخيل، كرة طائرة، المبارزة بالسيف، الرياضة الشراعية، رفع الاثقال، الجودو، السباحة، كرة المضرب، كرة الطاولة، سباق العربات للتزلج، كرة الهدف أو الجرس، الهوكي على العربات للتزلج، رمي القوس، البولنغ، الرقص على الكراسي).

رابعاً / أهمية رياضة ذوي الإعاقة

الرياضة هي عبارة عن نشاط موجه أو غير موجه يقوم به الأطفال من أجل تحقيق المتعة والتسلية ويستغله الكبار عادة ليسهم في تنمية سلوكهم وشخصياتهم بأبعادها المعرفية والجسمية والوجدانية.

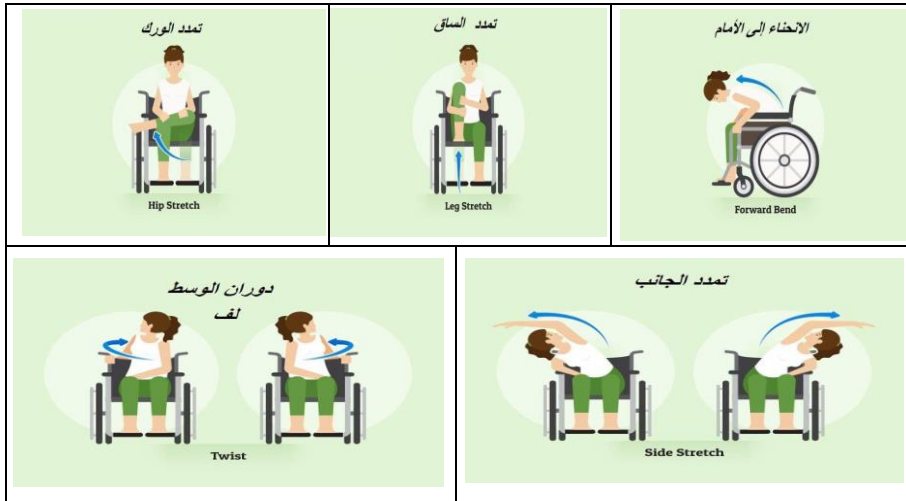
الألعاب قد تتطلب من الشخص الحركة عند أدائها أو ممارستها مدة معينة قد تطول أو تقصر حسب طبيعة اللعبة، كما أن هذه الألعاب تنقل الطفل من



مكان إلى آخر تجعله يتحرك في مكانه كأن يدور جسمه وهو مكان معين أو يجرّك جزءاً من جسمه، مثل يديه، أو رجليه، أو رأسه.

وهذه الألعاب تدرّب القوى الحركية لدى الشخص على القيام بوظائفها العامة وأن أول الألعاب ظهوراً عند الأطفال هي الألعاب الحركية. إذ أنها من أحب الألعاب عند الطفل، إذ تراه في القاعات أو في الساحات يحرك يديه ورجليه بسرور، ثم يجري ويقفز في حيوية ويحاول استغلال كل شيء في محيطه لإشباع حاجته إلى الحركة وفي الحقيقة أن النمو الجسمي والحركي السريع يقوده إلى ممارسة قواه الحركية ثم تمرين عضلاته الكبيرة في التسلق والتزلق والتوازن والجرى.

تؤدي بعض الألعاب إلى تعويد الشخص على تناسق الحركات الأساسية، مثل (المشي، الركض، القفز، الوثب، الرمي، التسلق....) وتعويده على أدائها بشكل صحيح، أو قد تعود الشخص المعاق على القيام بحركات قوية يتوقف نجاحها على مدى وعظم المجهود الذي يبذله الشخص المعاق للوصول إلى غايته، مثل السباقات الرياضية المختلفة مثل التمارين السويدية، الركض، القفز، الدرجة، التسلق والتأرجح والموازنة....





للرياضة أهمية كبيرة في حياة الأفراد لاسيما ذوي الإعاقة، ويمكن تلخيص هذه الأهمية في نقاط عديدة وهي على النحو الآتي:

١. الأهمية العلاجية الإرشادية: فقد يحدث أن يمر الطفل بخبرات مؤلمة تؤدي إلى أحداث مخاوف وتوترات نفسية لديه، وذلك في بيئته المحيطة سواء في البيت، أو الروضة، أو المدرسة، أو الحي، فتكون الرياضة واللعب هنا وسيلة تساعد على التعبير عن انفعالاته ومن ثم التخلص من الضغوط النفسية والتوترات العصبية ومشاعر الإحباط.

فالرياضة هنا فرصة سانحة ينبغي استغلالها من تفرغ تلك التراكمات السلبية والنزاعات العدوانية وأزاحتها فضلاً عن فائدته في تشخيص هذه الحالات من قبل المرشدين والمربين ومن ثم العمل على علاجها لكي لا تتأزم الحالة ويصعب علاجها.

٢. الأهمية التربوية: من أهم وظائف الرياضة أنها تساعد على النمو العقلي وتحصيل المفاهيم العلمية والعملية وبناءً على ذلك تمثل الرياضة أداة تربوية تساعد على أنماء شخصية الطفل.

٣. معرفة الذات في مقابل الآخرين: يظهر الشكل للإحساس بالذات في علاقتها بالآخرين والعالم المحيط كإفهامه بالأنشطة المختلفة في ممارسة النشاط الرياضي، إذ يدرك الطفل المتميز نفسه من الآخرين فيستوعب معايير السلوك الاجتماعي فيكتشف حقوقه وواجباته وإمكانياته وقدراته في مقابل ما يتمتع به الآخرون فيعمل على تحديد الأدوار التي يقوم بها قائداً أو تابعاً منفرداً أو عضواً في جماعة صغيرة أو كبيرة.

٤. أهمية الرياضة بجميع المظاهر: أثبتت الدراسات أن الرياضة حينما تخضع للإشراف والتنظيم الملائم فإنها تخلق ظروفاً صحية لنمو وتحسين المظاهر



النمائية للطفل فهذا يساعد على النمو الجسمي والعقلي والنفسي (الانفعالي) والاجتماعي والحسي والحركي (التي تشمل جميع الحركات الاساسية للطفل من المشي، الركض، القفز، الوثب، الرمي، المسك). مما يؤدي إلى خلق شخصية سوية تستطيع أداء أدوارها باقتدار في المستقبل.

ومن خلال اشتراك ذوي الإعاقة في الأنشطة الرياضية مع الآخرين سواء كانوا من المعاقين أو الأسوياء تزداد فرص الاندماج بينهم وتتاح للمحيطين بهم فرص لتكوين مفهوم أفضل عن قدراتهم كما تزيد درجة قبولهم لدى الآخرين مما يساعد المعاقين على تكوين المزيد من الروابط والصدقات مع الغير وتدعم مفهومهم عن ذاتهم، مما يؤدي إلى تحسن النمو الاجتماعي لديهم، كما أن الرياضة تعطي للمعاقين فرصة كبيرة لاستغلال وقت الفراغ بطريقة بناءة وممتعة.

خامساً / التأهيل الرياضي للمعاقين

إعادة التأهيل الرياضي للمعاق هو مساعدته على استخدام إمكانياته الجسمية والعقلية والشخصية والاجتماعية والمهنية والاقتصادية إلى أقصى حد ممكن، ويعرف بأنه استخدام الأساليب الطبية والاجتماعية والتربوية والمهنية بشكل منتظم ومتناسق لتدريب الفرد إلى أقصى حد يمكن الوصول إليه حسب قدراته واستعداداته.

وفي المجال الرياضي فإن إعادة التأهيل يسعى إلى تزويد المعاق بالمهارات اللازمة لممارسة الأنشطة الرياضية التي تمكنه من التوافق مع المحيط الذي يعيش فيه، وبهذا فإن إعادة التأهيل بالنسبة للمعاق رياضياً هو ممارسة الأنشطة ومساعدته على استخدام الأجهزة حسب قدراته واستعداداته.

وأخصائي رياضة المعاقين (المدرّب الرياضي) هو شخصية تربوية يتولى قيادة عملية التربية والتعلم، وتقع على عاتق مدرّب رياضة المعاقين مهام كبيرة، لذا يجب أن يتصف من يقوم بهذه المهمة بما يلي:



- ❖ أن يكون على علم كافٍ بمختلف أنواع الإعاقة.
- ❖ أن يكون قادراً على إعداد المعاقين إعداداً كافياً من حيث الإيمان بمستقبلهم حتى يمكنهم من التأقلم مع ظروف الحياة.
- ❖ أن يكون قادراً على تحقيق فلسفة رياضة المعاقين وذلك من خلال إيمان هؤلاء بالرياضة.
- ❖ يجب أن يتصف مدرب رياضة المعاقين بالشخصية المتزنة وأن يكون صبوراً وواثقاً بنفسه وتحمل المسؤولية تجاه المعاقين.
- ❖ أن يكون على مستوى عالٍ من الإمكانيات والقدرات من خلال قدرته على حل مشاكل المعاقين وقدرته على ابتكار ما هو جديد.
- ❖ أن يكون ملماً بالمعلومات والمعارف المرتبطة بالعلوم الرياضية.
- ❖ أن يكون قادراً على جعل الرياضة جزءاً هاماً في تحسين حالة المعاقين.
- ❖ أن يعمل على تنمية الناحية الفكرية عند المعاقين من حيث الملاحظة والإدراك والذاكرة القوية ومحاولة تنمية الناحية الإبداعية والابتكار ضمن أسلوب علمي.
- ❖ العمل على تطوير السمات الشخصية كالجرأة وتقبل الإعاقة والصدق وتعلم الأسلوب القيادي.
- ❖ أن يكون ملماً وعلى معرفة تامة بالطرق والأساليب الحديثة المتبعة بعلاج المعاقين.
- ❖ أن يكون قادراً على تشجيع المعاق على تقبل الأمر الواقع وأن يكون هدفه هو إعادة التكيف للمعاق.
- ❖ أن يكون ملماً بأصول ومبادئ السلامة العامة.
- ❖ أن يكون ملماً بالعلوم الطبية كعلم الفسيولوجيا، التشريح، والعلاج الطبيعي، والإسعافات الأولية.



ولتأهيل المعاق رياضياً يجب أتباع الخطوات الآتية:

١. الحصر أو اكتشاف الحالات: من الأمور الأساسية في خطوات التأهيل الرياضي هو تحديد حجم المجتمع الذي تشمله الرعاية الرياضية ومن ثم ينبغي حصر حالات المعاقين سواء كانت ولادية أو مكتسبة، وتصنف هذه الإعاقات، وينبغي اكتشاف هذه الحالات مبكراً حتى لا تتفاقم الإعاقة ويصعب علاجها.

٢. مرحلة الإعداد البدني: تبدأ هذه المرحلة بعملية الفحص الطبي أولاً لتحديد نوع المعاق ودرجته ونوع العلاج المطلوب، ويشتمل الإعداد الخطوات الآتية:

أ- إتمام العلاج الطبي إذا تبين أن المعاق يحتاج إلى بعض العمليات الجراحية أو تدريب العضلات لاستعادة مرونتها وهو ما يعرف بالعلاج الطبيعي.

ب- العلاج بالعمل حيث يمارس المعاق نوعاً من الرياضات التي يميل إلى ممارستها أثناء فترة العلاج، لتدريب المعاق على القيام بحركات معينة تفيد خطة العلاج.

ت- التدريب البدني بالاستعانة بالأجهزة التعويضية كالأطراف الصناعية أو النظارات أو الكراسي المتحركة وأجهزة السمع مع مساعدته لاستخدامها.

ونجاح أي عمل أو نشاط تأهيلي رياضي يتوقف على توفير مجموعة من العوامل أهمها:

❖ عوامل تتعلق بالمعاق نفسه، هي:

- العجز الزمني والتدريبي (عمره في الممارسة الرياضية) سواء أكان ذلك قبل الإعاقة أو بعد الإعاقة.
- الاستعدادات العصبية من حيث القدرة على التمييز والادراك.



- الاستعدادات العصبية من حيث القدرة على الحركة والسيطرة على مختلف أعضاء الجسم بشكل يؤثر في البيئة وتشمل سهولة الحركة وقوة التحمل ومثانة العضلات.
- الاستعدادات الذهنية من حيث القدرة على التعلم والفهم والتفكير المجرد وحل المشكلات.
- الاستعدادات النفسية من حيث القدرة على الربط بين الأحداث وما يصاحبها من انفعالات، وتجعل المعلومات الماضية المخزونة في شكل خبرات على ضوء الماضي بشكل واقعي.
- العلاقة الاجتماعية وتتمثل في الخبرات الإنسانية ذات الصلة بالفرد وغيره من الأفراد وفي الصداقات القائمة وتبادل المشاعر والمشاركة في المجموعات.

❖ عوامل تتعلق بالأنشطة التأهيلية.

❖ عوامل تتعلق بالبيئة التي يعيش فيها الفرد: تتمثل هذه العوامل بالبيئة الثقافية بكل ما فيها من عادات وتقاليد وخلفيات ثقافية متنوعة في البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها المعاق، فان كان المجتمع الذي ينحدر منه المعاق متقفاً وممارساً للرياضة بهدف التأهيل ويهدف الممارسة الرياضية لإشباع رغباته وتمثل مجتمعه ووطنه في المحافل الدولية، شأنه بذلك شأن الأفراد الأصحاء وبهذا فأن النشاط الرياضي الذي يمارسه المعاق رهين بتشجيع المجتمع وممارسته لهذا النشاط.

سادساً / الأنشطة الرياضية للمعاقين

أن اختيار الأنشطة الرياضية المعدلة تحتاج إلى إنسان مؤهل من حيث المعرفة بالمشاكل التي يُعاني منها المعاق ودرجة الإعاقة وبالتالي إلمامه بالألعاب



الرياضية وقدرته على إعطاء النشاط الرياضي المناسب لكل نوع من أنواع الإعاقة. ومن أهم الخطوات التي يجب مراعاتها من قبل العاملين في مجال رعاية المعاقين:

- ❖ اختيار الأنشطة التي تعمل على تلبية حاجات المعاق من حيث تنمية ميوله ودافعياته نحو النشاط الذي يقوم به وبالتالي تحقيق رغبته الكاملة.
 - ❖ اختيار النشاط الذي يعمل على مرونة المفاصل والعضلات وإصلاح ما يمكن إصلاحه من تشوهات قواميه أو سمنة ناتجة عن عوامل متعددة.
 - ❖ أن يتم اختيار النشاط الذي يعمل على رفع المستوى البدني والحركي للإنسان المعاق.
 - ❖ أن يتم اختيار النشاط الذي يعمل على تلبية الجانب النفسي والعقلي والاجتماعي والتكيفي.
 - ❖ اختيار الأنشطة الرياضية المختلفة العائدة على أجزاء الجسم العضوية بشكل كامل، مع الابتعاد نوعاً ما عن الجزء المصاب.
 - ❖ إن يتم اختيار الأنشطة وفقاً للقواعد العلمية الصحيحة.
- الأنشطة الرياضية للمعاقين لها العديد من المميزات منها:
١. النشاط التلقائي: إذ يقوم المعاق بنشاط أثناء ممارسته للأنشطة الرياضية ويكون بدافع ذاتي منه بإرادته سواء أكان اللعب حراً أو موجهاً أو كان نشاطاً ذا فائدة أو بدون فائدة أو فردياً أو جماعياً.
 ٢. الاسترخاء والحرية: يقوم المعاق باللعب دون مؤثرات أو ضغوط واقعية عليه من البيئة المحيطة به، كما يستمتع من خلال مواقف اللعب بحرية التعبير عن ذاته أو القيام بتجاربه لاستكشاف ولاستطلاع ما حوله في البيئة المحيطة به، أو الهروب من عالم الواقع الذي يحيط به إلى عالم الخيال الخاص به.



٣. تعدد مستوياته: تتعدد مستويات اللعب وفقاً لمستويات نمو المعاق، إذ إن أشكال وأنواع اللعب ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمراحل نموه، ولذا فإن لكل مرحلة نمو ألعابها التي تميزها عن غيرها التي تتماشى مع استعدادات وقدرات ومستوى نضج المعاق في هذه المرحلة.

٤. المتعة والسرور: وذلك لأن اللعب يكون بدافع ذاتي من المعاق ويتم في جو من الحرية والاسترخاء، ويؤدي إلى إشباع حاجاته النفسية والتخلص من طاقاته الزائدة، وكذلك يحقق له فرص الاستمتاع بوقته.

٥. وسيلة تربوية وتنموية: يعد اللعب من أهم الوسائل الفعالة في تربية وتنمية المعاق، إذ من خلال مواقفه يمكن تحقيق أهم الإسهامات التالية: (النمو الحسي الحركي، النمو الانفعالي، النمو الاجتماعي، النمو المعرفي والعقلي، التعليم من خلال اللعب، تشكيل وتنمية المعاق، تنمية الابتكار والإبداع).



المصادر

أولاً / المصادر باللغة العربية

١- الكتب والمراجع

- ١- القرآن الكريم
- ٢- أبراهيم، أسماعيل خليل، الأمراض النفسية عند النساء (أسبابها - أعراضها - علاجها)، دار كتابنا، لبنان، ط١، ٢٠٠٩م.
- ٣- أبراهيم، مروان عبد المجيد، رعاية وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة، مؤسسة الوراق، عمان، ط١، ٢٠٠٦م.
- ٤- أبراهيم، حلمي، وآخرون، التربية الرياضية والترويح للمعاقين، مطبعة دار الفكر العربي، الطبعة الاولى، ١٩٩٨م.
- ٥- أبراهيم حلمي، وآخرون، التربية الرياضية والترويح للمعاقين، مطبعة دار الفكر العربي، ط١، القاهرة، ١٩٩٨م.
- ٦- أبراهيم، فيوليت فواد، وآخرون، بحوث ودراسات في سيكولوجية الإعاقة، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، ط١، ٢٠٠١م.
- ٧- إبراهيم، نعمة الله مجيد، أسس علم الاقتصاد، مؤسسة شباب الجامعات، ١٩٨٩م.
- ٨- ابن الجوزي، (سيرة عمر بن عبد العزيز)، مطبعة المؤيد، القاهرة، ١٣٣١هـ
- ٩- ابن بطوطا، محمد بن عبد الله، تحفة النظار في غرائب الأسفار، مطبعة التقدم، مصر.



- ١٠- أبو منظور، أبو الفضل جمال الدين محمد، لسان العرب، دار الفكر، بيروت، ج٢، ١٩٩٨م.
- ١١- ابن منظور، لسان العرب، ج٢.
- ١٢- أبو اسعد، أحمد عبد اللطيف، علم النفس الإرشادي، دار المسيرة، عمان، ط٢، ٢٠١٢م.
- ١٣- أبو العينين. حسن سيد احمد، اصول الجغرافيا المناخية ، مؤسسة الثقافة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، ١٩٨٨م.
- ١٤- أبو النصر، مدحت، الإعاقة الاجتماعية (المفهوم والأنواع وبرامج الرعاية)، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط١، ٢٠٠٥م.
- ١٥- أبو النصر، مدحت، رعاية وتأهيل نزلاء المؤسسات الإصلاحية والعقابية، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط١، ٢٠٠٨م.
- ١٦- أبو النصر، مدحت، فريق العمل في مجال رعاية وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط١، ٢٠٠٤م.
- ١٧- أبو النصر، مدحت، الإعاقة الحسية (المفهوم والأنواع وبرامج الرعاية)، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط١، ٢٠٠٥م.
- ١٨- أبو النصر، مدحت، الإعاقة العقلية (المفهوم والأنواع وبرامج الرعاية)، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط١، ٢٠٠٥م.
- ١٩- أبو النصر، مدحت، الإعاقة النفسية (المفهوم والأنواع وبرامج الرعاية)، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط١، ٢٠٠٥م.
- ٢٠- أبو حتلم، سعيد، مهارات السمع والتخاطب والنطق المبكرة، دار اسامة، عمان، د. ط، ٢٠٠٠م.
- ٢١- أبو رباح، عبد الرحمن، السياحة العربية ابعاد ومرتكزات، منشورات الاتحاد العربي للسياحة، عمان، ١٩٧٥م.



- ٢٢- أبو عباة، صالح بن عبدالله، و ينازي، عبد بن طاش، الإرشاد النفسي والاجتماعي، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، د.ط، ٢٠٠٠م.
- ٢٣- أبو عياش، عبد الاله، والطائي، حميد عبد النبي، التخطيط السياحي (مدخل استراتيجي)، مؤسسة الوراق، عمان، د.ط، ٢٠١٠م.
- ٢٤- أبو مصلح، عدنان، معجم علم الاجتماع، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٠.
- ٢٥- أحمد، مصطفى حسن، الإرشاد النفسي لأسر الأطفال غير العاديين، مركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، ط١، ١٩٩٦م.
- ٢٦- احمد عزت، علم النفس الصناعي، الدار القومية للطباعة والنشر، القاهرة، ١٩٦٥م.
- ٢٧- ادورارد ج. موراي، الدافعية والانفعال، ترجمة سلامة، أحمد عبد العزيز، دار الشروق، القاهرة، ط١، ١٩٨٨م.
- ٢٨- الأسدي، عبد السلام نعمة، الرعاية الاجتماعية للمعوقين، وزارة التعليم العالي، العراق، ٢٠٠٨م.
- ٢٩- إسماعيل، عزت سيد، الشيخوخة - أسبابها - مضاعفاتها - الوقاية والاحتفاظ بحيوية الشباب، وكالة المطبوعات، ط٣، الكويت، ١٩٨٣.
- ٣٠- الألوسي، حسام، وآخرون، مبادئ الفلسفة وعلم الاجتماع للصف الخامس الأدبي، مطبعة الديواني، بغداد، ط٩، ٢٠٠٥م.
- ٣١- امام، ابراهيم، الاعلام والاتصال بالجماهير، الطبعة الثالثة، مطبعة القاهرة، مصر، ١٩٨١م.
- ٣٢- الامام مالك بن انس، الموطأ، مطبعة مصطفى الحلبي، القاهرة، ج٢، ١٣٧٠هـ.



- ٣٣- أن. لويس، برام. نوريتش، تعليم مميز للأطفال (ذوي الاحتياجات الخاصة)، ترجمة شاهين، بهاء، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط١، ٢٠٠٨م.
- ٣٤- الأنصاري، رؤوف محمد علي، السياحة في العراق ودورها في التنمية والأعمار، مطبعة هادي برس، لبنان، ط١، ٢٠٠٨م.
- ٣٥- الأنصاري القرطبي، محمد بن أحمد، الأسنى في شرح أسماء الله الحسنى، دار الصحابة، مصر، ط١، ١٩٩٥م.
- ٣٦- البخاري، محمد بن اسماعيل، صحيح البخاري، تحقيق مصطفى البغا، دار القلم، بيروت، ج٥، ١٤٠١هـ.
- ٣٧- بخوش، أحمد، الاتصال والعولمة (دراسة سوسيوثقافية)، دار الفجر، القاهرة، ط٢٠٠٨، ١م.
- ٣٨- بدير، ريان سليم، و الخزرجي، عمار سالم، هم أحق بالرعاية (الطفل المعاق)، دار الهادي، لبنان، ط١، ٢٠٠٧م.
- ٣٩- البطانية، أسامة محمد، وآخرون، علم نفس الطفل غير العادي، دار المسيرة، عمان، ط١، ٢٠٠٧م.
- ٤٠- بطرس، بطرس حافظ، سيكولوجية الدمج في الطفولة المبكرة، دار المسيرة، عمان، ط١، ٢٠٠٩م.
- ٤١- البطوطي، سعيد، شركات السياحة ووكالات السفر، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ط١، ٢٠١٠م.
- ٤٢- بظاظو، إبراهيم، خليل، الجغرافيا السياحية، مؤسسة الوراق، عمان، ط١، ٢٠١٠م.
- ٤٣- بن زكريا، أبو الحسين، معجم مقاييس اللغة، تحقيق وضبط هرون، عبد السلام، مطبعة مصطفى البابي الحلبي، القاهرة، ج٣، ط٢، ١٩٧٢م.



- ٤٤- البنيان، عبد الله صالح، الترويج تحليل سيكولوجي لظاهرة الترويج وأهميتها في مجتمعنا المعاصر، المؤتمر السادس، لمنظمة المدن العربية، الكويت، ١٩٨٠م.
- ٤٥- بيير فرمون، تعريب الدكتور منصور الراوي، السكان والاقتصاد، ط١، بغداد، ١٩٦٠م.
- ٤٦- جاسم، محمد علي رضا، القواعد الاساسية في الاقتصاد الدولي، مطبعة التضامن، بغداد، ط٢، ١٩٦٧م.
- ٤٧- الجبالي، حمزة، مشاكل الطفل والمراهق النفسية، دار أسامة، عمان، ط١، ٢٠٠٦م.
- ٤٨- جزو، جمال أكرم، الإتيكيت (التواصل في التعامل)، دار الكوثر، سوريا، ط٢٠٠٤م، ٣.
- ٤٩- جعفر، يوسف، الإرشاد السياحي والتربية السياحية، دار الكتاب الحديث، القاهرة، د.ط، ٢٠١١م.
- ٥٠- الجلاد، أحمد، دبلوماسية الإتيكيت والمراسم في العمل السياحي، عالم الكتب، الرياض، ٢٠٠٩م.
- ٥١- جمعة، عماد الدين جمال، الصحة الفندقية (الأساسيات-المهام-التطبيق)، دار الوفا لدينا، الاسكندرية، ط١، ٢٠١١م.
- ٥٢- جمعة، عماد الدين جمال، والزلاقي، ليلى محمد صابر، صناعة الضيافة علم وفن، دار الوفاء لدينا، الاسكندرية، ط١، ٢٠٠٩م.
- ٥٣- جميل، فخرية، اللعب في دور الحضانة ورياض الأطفال، الجامعة المستنصرية، بغداد، ١٩٩١م.
- ٥٤- الجميلي، عبد القادر سعدي، تطوير الخدمات السياحية للأماكن التراثية وأثرها في الطلب السياحي (دراسة ميدانية لمنطقة دار الحكومة العراقية القديمة)، دار الشؤون الثقافية العامة، بغداد، ط١، ٢٠١٢م.



- ٥٥- جودة. جودة حسنين، الجغرافيا المناخية النباتية، مطبعة دار المعرفة الجامعية، القاهرة، ١٩٨٩م.
- ٥٦- الجياش، عبد العباس، الصدق والكذب، قسم الشؤون الفكرية والثقافية في العبة العباسية المقدسة، كربلاء، ط١، ٢٠١٢م.
- ٥٧- جيرالد بريز، ترجمة الدكتور محمد محمود الجواهري، مجتمع المدينة في البلاد النامية، بغداد، ١٩٩٨م.
- ٥٨- الحارثي، زايد التنشئة الاجتماعية، والسلوك المأمول للشباب، جمعية المعلمين الكويتية، الكويت، ١٩٩٩.
- ٥٩- حامد، هند محمد، التجارة الإلكترونية في المجال السياحي، مطبعة القاهرة، مصر، ط١،
- ٦٠- حبيب، سعد عبد السلام، مجتمعنا الجديد، الدراسة القومية للطباعة والنشر، القاهرة، ١٩٦٣م.
- ٦١- حجاب، محمد منير، الإعلام السياحي، دار الفجر، القاهرة، ط١، ٢٠٠٣م.
- ٦٢- حديد. احمد سعيد ، وآخرون ، جغرافية الطقس ، مطبعة جامعة بغداد، العراق ، ١٩٧٩م.
- ٦٣- الحسن، احسان محمد، تنظيم المجتمع، مطبعة التعليم العالي، بغداد، سنة ١٩٩٢م.
- ٦٤- الحسن، احسان محمد، موسوعة علم الاجتماع، الدار العربية، لبنان، ط١، ١٩٩٩م.
- ٦٥- حسن، فردوس محمد محمد، والجمال، حنان محمد لطفي، الفندقية العلاجية، دار الوفا لدينا، الاسكندرية، ط٢، ٢٠١٠م.
- ٦٦- الحسن. احسان محمد، موسوعة علم الاجتماع، الدار العربية للمطبوعات، الطبعة الاولى، بيروت - لبنان، ١٩٩٩م.
- ٦٧- الحسن، احسان محمد، الفراغ ومشكلات استثماره، دار الطليعة للنشر، بيروت، ١٩٨٦م.



- ٦٨- الحسن، أحسان محمد، المفهوم الاشتراكي لسياسة نشاطات الفراغ والابداع، مديرية النشاطات المدرسية الطلابية، جامعة بغداد، ١٩٩٩.
- ٦٩- حقي، اولفت محمد، علم النفس المعاصر، مطبعة اطلس، القاهرة، سنة ١٩٨٣م.
- ٧٠- الحكيم، حمدي، وآخرون، الإسعافات الأولية، مؤسسة عز الدين، لبنان، ط٢، ١٩٨٨م.
- ٧١- حلواني. احمد، وسائل الاعلام في المجتمع العربي المعاصر، مطبعة المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس، ١٩٩٢م.
- ٧٢- حمدان، جمال، جغرافية المدن، عالم الكتب، القاهرة، ط٢.
- ٧٣- الحمدان، سهيل، الإدارة الحديثة للمؤسسات السياحية والفندقية، دار الرضا، سوريا، ط٢٠٠١، ١م.
- ٧٤- الحميري، موفق عدنان، إدارة القرى والمنتجعات السياحية (تحليل وظيفي وأفاق مستقبلية)، مؤسسة الوراق، عمان، ط١، ٢٠٠٨م.
- ٧٥- الحميري، موفق عدنان، والحوامده، نبيل زعل، الجغرافيا السياحية في القرن الحادي والعشرين (منهج واساليب وتحليل رؤية فكرية جديدة وتركيبية منهجية حديثة)، دار ومكتبة الحامد، عمان، ط١، ٢٠٠٦م.
- ٧٦- الحوامده، نبيل زعل، و الحميري، موفق عدنان، الجغرافيا السياحية في القرن الحادي والعشرين منهج، أساليب وتحليل رؤية فكرية جديدة وتركيبية منهجية حديثة، دار الحامد، عمان، ط١، ٢٠٠٦م.
- ٧٧- الحوري، مثى طه، والدباغ، أسماعيل محمد علي، اقتصاديات السفر والسياحة، مؤسسة الوراق، عمان، ط١، ٢٠١٣م.
- ٧٨- الحوري، مثى طه، الإرشاد السياحي، مؤسسة الوراق، عمان، د. ط، ٢٠١٣م.
- ٧٩- الحوري، مثى طه، التشريعات والتنظيمات المهنية في صناعة الضيافة (التشريعات والمنظمات السياحية)، مؤسسة الوراق، عمان، ط١،



- ٨٠- الحوري، مثنى طه، والدباغ، أسماعيل محمد على، مبادئ السفر والسياحة، مؤسسة الوراق، عمان، د.ط، ٢٠٠١م.
- ٨١- الحيايى، حلیم، رياضة المعوقين (التصنيف في العاب القوى)، المركز الوطني للطب الرياضي، تونس، ٢٠٠٢م.
- ٨٢- خالد، فواز، التربية العلمية للمكفوفين ورعايتهم وتعليمهم، دار أسامة، الاردن، ط١، ٢٠٠٦م.
- ٨٣- خضور، اديب الاعلام والازمات، المكتبة الاعلامية للطباعة، الطبعة الاولى، دمشق، ١٩٩٩م.
- ٨٤- الخضيرى، محسن أحمد، التخطيط السياحي مدخل اقتصادي متكامل، مكتبة مدبولي، القاهرة، ١٩٨٩م.
- ٨٥- الخضيرى، محسن أحمد، التسويق السياحي (مدخل اقتصادي متكامل)، مكتبة مدبولي، عمان، د.ط، ٢٠٠٣م.
- ٨٦- الخضيرى، محسن أحمد، السياحة البيئية، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط١، ٢٠٠٥م.
- ٨٧- خطاب، محمد عادل، النشاط الترويحي وبرامجه، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة، دون سنة نشر.
- ٨٨- خطاب، محمد عادل، النشاط الترويحي وبرامجه، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة، دون سنة.
- ٨٩- الخطيب، جمال محمد، منى صبحي الحديدي، المدخل إلى التربية الخاصة، دار الفكر، عمان، ٢٠٠٩م.
- ٩٠- الخليدي، عبد المجيد، ووهبي، كمال حسن، الأمراض النفسية والعقلية والاضطرابات السلوكية عند الأطفال، دار الفكر العربي، بيروت، ط١، ١٩٩٧م.



- ٩١- خليفة ابراهيم محمد احمد، تعريف بعض المفاهيم العامة في مجال الشيخوخة والتقدم في السنة دراسات اجتماعية نفسية، دار القلم، الكويت، ١٩٨٤م.
- ٩٢- دانيال، بنيامين يوحنا، مقالات في السياحة، مطبعة بيشوا، اربيل، د.ط، ٢٠١٢م.
- ٩٣- داود، جمعة محمد، مدخل إلى الخرائط الرقمية، مكة المكرمة، السعودية، ط١، ٢٠١٢م.
- ٩٤- الدباغ، اسماعيل محمد علي، وشبر، ألهم خضير، الاقتصاد السياحي، مطبعة الكتاب، بغداد، ج٢، ط١، ٢٠١٤م.
- ٩٥- دراكه، حمزة عبدالطيم، وآخرون، مبادئ السياحة، دار الاعصار العلمي، عمان، ط١، ٢٠١٤م.
- ٩٦- درنيقة، رياض، المعاقون، دراسة ميدانية للمعاقين جسديا في طرابلس، مكتبة جوخدار، بدون سنة.
- ٩٧- درويش، كمال، والخولي، أمين، تجارب الأمم في تخطيط حملات الرياضة للجميع، دار الفكر العربي، عمان، ١٩٧٧م.
- ٩٨- درويش، كمال، الحمامي، محمد محمد، وآخرون، اتجاهات حديثة في الترويج وأوقات الفراغ، دار الفكر، القاهرة، ١٩٨٢م.
- ٩٩- درويش، كمال، الحمامي، محمد محمد، وآخرون، اتجاهات حديثة في الترويج وأوقات الفراغ، دار الفكر، القاهرة، ١٩٨٢م.
- ١٠٠- درويش. كمال، الخولي. امين، تجارب الامم في تخطيط حملات الرياضة للجميع، دراسة عبر ثقافية، دار الفكر العربي، عمان- الأردن ١٩٧٧م.
- ١٠١- الدعيمي، لاهاي عبد الحسين، مقدمة في علم الاجتماع، ط١، دار مكتبة البصائر للطباعة والنشر، لبنان، ٢٠١١.
- ١٠٢- الدليمي، عبد الرزاق محمد، التخطيط الإعلامي، دار المسيرة، عمان، ط١، ٢٠١٢م.



- ١٠٣- الذنون، حسن علي، فلسفة القانون، مطبعة العاني، بغداد، ١٩٧٥م.
- ١٠٤- الراوي. صباح محمود، اسس علم المناخ، مطبعة جامعة الموصل، العراق، ١٩٨٩م.
- ١٠٥- رتشارد ويلتي، ويان هسيان، تعريب ومراجعة: عبد الرحمن توفيق، (الإدارة بالعملاء: استراتيجيات تحول الشركات العملاقة الى العالمية): مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، سلسلة اصدار بيمك، ١٩٩٨م
- ١٠٦- الرعاذي، حسين، مدخل إلى سياحة الاستجمام والتنزه، دار النظم، عمان، ١٩٨٠م.
- ١٠٧- الرفاعي، حسن، مبادئ الانسجام والسياحة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠٠١م.
- ١٠٨- الرفاعي، حسن، وآخرون، إجراءات وإدارة الدوائر الأمامية والاستقبال، دار المسيرة، عمان، ط١، ٢٠٠١م.
- ١٠٩- الرفاعي، حسن، وآخرون، إجراءات وإدارة الدوائر الأمامية والاستقبال، دار المسيرة، عمان، ط١، ٢٠٠١م.
- ١١٠- رمضان، عبد العظيم، صراع الطبقات في مصر، ط١، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، مصر، ١٩٨٧.
- ١١١- الرواضية، زياد عيد، الإرشاد السياحي وأدوات إدارة المجموعات السياحية، دائرة المكتبة الوطنية، الأردن، د.ط، ٢٠١٥م.
- ١١٢- الروسان، فاروق، سيكولوجية الأطفال غير العاديين، دار الفكر، عمان، ٢٠٠٧م.
- ١١٣- رويحه، أمين، الإسعافات الأولية، دار الأندلس، بيروت، ط١، ١٩٧١م.
- ١١٤- زايد، ابراهيم رحومة، وآخرون، المعاقون ومجالات الأنشطة الرياضية، ط١، المنشأة العامة للنشر والتوزيع طرابلس، الجمهورية العربية الليبية، طرابلس، ١٩٨٤م.



- ١١٥- زايد، إبراهيم رحومه، وآخرون، المعاقون ومجالات الأنشطة الرياضية، ط١، المنشأة العامة للنشر والتوزيع والنشر، الجمهورية الليبية، ١٩٨٤ م.
- ١١٦- زكي، محمد، وآخرون، السياحة المستدامة (للفصل الثالث تجاري تخصص السياحة وإدارة الفنادق)، المديرية العامة للتعليم المهني، العراق، ط١، ٢٠١٥ م.
- ١١٧- زيعور، محمد، حقول علم النفس الفيزيولوجي (أعلامه - أبحاثه)، دار الفكر العربي، لبنان، ط١، ٢٠٠٧ م.
- ١١٨- زين العابدين. وجيه، صحة الشيخ، المكتبة الوطنية، بغداد، ١٩٨٦ م.
- ١١٩- زين العابدين. وجيه، صحة الشيخ، مطبعة المكتبة الوطنية، بغداد، ١٩٨٦ م.
- ١٢٠- الساعاتي، حسن لطيف، عبد الحميد، دراسات في علم السكان، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، ١٩٨١ م.
- ١٢١- سالي كوكس. مايري، براند بلسون. لازاروس، تعليم التلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة في صفوف القرن الحادي والعشرين، ترجمة العطية، أسماء عبدالله، وآخرون، مركز التطوير التربوي، الاسكندرية، ط١، ٢٠٠٨ م.
- ١٢٢- السبول، خالد وليد، المرشد في الأمن والسلامة الفندقية (مدخل نظري وتطبيقي) مؤسسة الوراق، عمان، ط١، ٢٠٠٤ م.
- ١٢٣- ستيفن بيج، إدارة القرى السياحية، دار الفاروق، القاهرة، ط١، ٢٠٠٨ م.
- ١٢٤- ستيفن ر. كوفي، وآخرون، إدارة الأولويات الأهم أولاً، ترجمة حسن، اليد المتولي، مكتبة جرير، السعودية، ط٥، ٢٠٠٧ م.
- ١٢٥- السرفسطي، الأفعال، تحقيق محمد محمد شرف، مراجعة محمد مهدي علام، الهيئة العامة للكتاب، القاهرة، ١٩٧٠ م.
- ١٢٦- السعيد، عصام حسن، إدارة المكاتب وشركات وكالات السياحة والسفر، دار الرابية، عمان، ط١، ٢٠٠٩ م.



- ١٢٧- السعيد، عصام حسن، التسويق والترويج السياحي والفندقي (دراسة للتسويق السياحي والفندقي في الدول العربية)، دار الراية، عمان، ط١، ٢٠٠٩م.
- ١٢٨- السعيد، عصام حسن، الدلالة والإرشاد السياحي، دار الراية، عمان، ط١، ٢٠٠٩م.
- ١٢٩- السعيد، عصام حسن، نظم المعلومات السياحية، دار الراية، عمان، ط١، ٢٠١١م.
- ١٣٠- سلامة، عبد الحافظ محمد، تصمم الوسائل التعليمية ونتاجها لذوي الحاجات الخاصة، دار البازوري العلمية، عمان، ٢٠٠١م.
- ١٣١- سلامة، عبد الحافظ محمد، تصمم الوسائل التعليمية ونتاجها لذوي الاحتياجات الخاصة، دار اليازوري العلمية، عمان، د.ط، ٢٠٠٨م.
- ١٣٢- السلطان، ميثم سعيد، تهذيب البرمجة اللغوية العصبية، دار الزلاء، لبنان، ط١، ٢٠٠٧م.
- ١٣٣- سليمان، صبحي، تربية الطفل المعاق، دار الفاروق، القاهرة، ط٢، ٢٠٠٨م.
- ١٣٤- السهروردي، نجم الدين، رعاية الشباب ما بين المبدأ والتطبيق، بغداد، ١٩٧١م.
- ١٣٥- السويدان، طارق محمد، و بارشرحيل، فيصل عمر، صناعة القائد، مكتبة جرير، السعودية، ط٢، ٢٠٠٤م.
- ١٣٦- سويدان، طارق، و العدلوني، محمد أكرم، فن إدارة الوقت، الأبداع الخليجي، الكويت، ط٢، ٢٠٠٤م.
- ١٣٧- السيد، رمضان، التأهيل الاجتماعي لأحداث المنحرفين، دار المعرفة الجامعية، مصر، ٢٠١١م.
- ١٣٨- السيد، هالة حسن، خدمة المطاعم (بين النظرية والتطبيق)، دار الوفا لدينا، الاسكندرية، ط١، ٢٠٠٨م.



- ١٣٩- السيبي، ماهر عبد الخالق، صناعة السياحة (الأساسيات والمبادئ)، ماهر عبد الخالق السيبي، القاهرة، ط١، د.ت.
- ١٤٠- السيبي، ماهر عبد الخالق، مبادئ السياحة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط١، ٢٠٠١م.
- ١٤١- الشاكري، عبد الصاحب، آفاق السياحة، شركة TCPH Ltd، إنكلترا، ط١، ٢٠٠٧م.
- ١٤٢- شبر، ألهم خضير، وآخرون، الإرشاد السياحي للصف الثالث تجاري تخصص السياحة وإدارة الفنادق، المديرية العامة للتعليم المهني، العراق، ط١، ٢٠١٥م.
- ١٤٣- شحاتة، حسن أحمد، التلوث البيئي وإعاقة السياحة، الدار العربية للكتاب، القاهرة، ط١، ٢٠٠٦م.
- ١٤٤- الشخص، عبد العزيز، والدماطي، عبد الغفار، قاموس التربية الخاصة وتأهيل غير العاديين، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، د.ط، ١٩٩٢م.
- ١٤٥- شرف. عبد العزيز طريح، البيئة وصحة الانسان في الجغرافيا الطبية ، مطبعة دار الجامعات المصرية، الاسكندرية، ١٩٨٦م.
- ١٤٦- شرف. عبد العزيز طريح، الجغرافيا المناخية والنباتية، دار الجامعات المصرية ، الطبعة الحادية عشر، ١٩٨٥م.
- ١٤٧- الشريعي، طارق عبد الفتاح، اقتصاديات النقل السياحي، مؤسسة حورس الدولية، الاسكندرية، ط١، ٢٠١٠م.
- ١٤٨- الشلش. علي حسين، مناخ العراق، مطبعة جامعة البصرة، العراق، ١٩٨٨م.
- ١٤٩- الشماع، خليل محمد حسن، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة، عمان، ط٥، ٢٠٠٧م،
- ١٥٠- شمطو، سمير خليل، إدارة وكالات السياحة والسفر، مطبعة بغداد، بغداد، ط١، ٢٠١٧م.



- ١٥١- الشندويلي، أحمد، التربية الحركية وفن الحركة للمعاقين بصرياً، نيو لينك الدولية، القاهرة، ط١، ٢٠١٨م.
- ١٥٢- الشندويلي، أحمد أدم، و عجوة، محمد سعيد، التشريعات المعاصرة للتربية الخاصة، المركز العربي، مصر، ط١، ٢٠١٨م.
- ١٥٣- شواهين، خير سليمان، وآخرون، المنهاج المدرسي للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، دار المسيرة، عمان، ط١، ٢٠١٠م.
- ١٥٤- شيحة، مصطفى رشدي، علم الاقتصاد من خلال التحليل الجزئي، ط١، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، ١٩٨٧م.
- ١٥٥- الشيخ، غريد، كيف نحكي حكاية للأطفال، دار النخبة، لبنان، ط٢، ٢٠١١م.
- ١٥٦- الشخيلي. خالد رشيد علي، الاعلام العربي واقعه وابعاده ومستقبله، دار الحرية للطباعة والنشر، ١٩٨١م.
- ١٥٧- صالح، عبد المحي محمود، والسيد، رمضان، أسس الخدمة الاجتماعية الطبية والتأهيل، دار المعرفة الجامعية، مصر، ١٩٩٩م.
- ١٥٨- صالح، عماد فاروق محمد، الاتصال الإنساني في خدمة الاجتماعية، دار الكتاب الجامعي، الإمارات، ط١، ٢٠١٠م.
- ١٥٩- الصقير، سليمان، ٨٠٠ خطوة لرحلة سياحية ممتعة، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ط١، ٢٠٠٩م.
- ١٦٠- الصيرفي، محمد، مهارات التخطيط السياحي، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، د.ط، ٢٠٠٩م.
- ١٦١- الطاهر، نعيم، الياس، سراب، مبادئ السياحة، دار المسيرة، عمان، ط١، ٢٠٠١م.
- ١٦٢- الطائي، حميد عبد النبي، أصول صناعة السياحة، مؤسسة الوراق، عمان، د.ط، ٢٠٠٩م.
- ١٦٣- الطائي، حميد عبد النبي، مدخل إلى إدارة الفنادق، مؤسسة الوراق، عمان، ط١، ٢٠٠٦م.



- ١٦٤- الطائي، حميد عبد النبي، إدارة الضيافة مدخل مهني، مؤسسة الوراق، عمان، ط١، ٢٠٠٥م
- ١٦٥- طعمة، أماني عبد الحميد، الهندسة النفسية (البرمجة اللغوية العصبية)، أمواج، اربد، ط١، ٢٠٠٩م
- ١٦٦- طه، فرج عبد القادر، سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج، مكتبة الخانجي، القاهرة، ١٩٨٠م.
- ١٦٧- العاني، رعد، الاستعلامات والدلالة السياحية، دار الحامد، عمان، ط١، ٢٠٠٥م.
- ١٦٨- العاني، رعد مجيد، فن سياحة المخيمات، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان، ط١، ٢٠٠٩م
- ١٦٩- عبد الحميد، رجب، فن إدارة الفنادق والمستشفيات، دار أبو المجد، مصر، د.ط، ٢٠٠٥م.
- ١٧٠- عبد الرحيم، فتحي السيد، سيكولوجية الاعاقة ورعاية المعوقين، الطبعة الأولى، دار القلم، الكويت، ١٩٨٣م.
- ١٧١- عبد الرحيم، عبد المجيد، لطفي بركات أحمد ، تربية الطفل المعاق، ط٢، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة، ١٩٧٩م.
- ١٧٢- عبد السلام، تهاني محمد، اسس الترويح والتربية الترويحية، ط١، دار المعارف للنشر الأسكندرية، ١٩٩٣م.
- ١٧٣- عبد الصمد، عبد الامير، المعوقون، دار الشؤون الثقافية العامة، بغداد، ١٩٨٦م.
- ١٧٤- عبد الصمد، عبد الامير، المعوقون، دار الشؤون الثقافية العامة، بغداد، ١٩٩٦م.
- ١٧٥- عبد الملك، محمد عادل خطاب، برامج الجماعات، المكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، ١٩٧٠م.



- ١٧٦- العبد، عاطف عدلي، والعبد، نهى عاطف، مدخل إلى الاتصال (مفاهيمه، مجالاته، أنواعه، وسائله، تاريخه، وتأثيراته)، دار الفكر العربي، القاهرة، د. ط، ٢٠١٠م.
- ١٧٧- عبدالرزاق، أحمد، وآخرون، الإرشاد السياحي (تحف مختارة من متاحف مصر الاثرية)، منشورات جامعة عين شمس، القاهرة، د. ط، ٢٠١١م.
- ١٧٨- عبداللطيف، رشاد أحمد، مهارات الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لنديا، الاسكندرية، ط١، ٢٠٠٨م.
- ١٧٩- عبدالله، مجدي أحمد محمد، علم النفس العام (دراسة في السلوك الانساني وجوانبه)، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، ١٩٩٧م.
- ١٨٠- عبدالله، محمد فريد، التخطيط السياحي وآفاق السياحة المستدامة، دار المواسم، لبنان، ط١، ٢٠٠٦م.
- ١٨١- عبدالله، محمد فريد، السياحة عند العرب تراث وحضارة، دار ومكتبة الهلال، لبنان، ج١، ط١، ٢٠٠٠م.
- ١٨٢- عبده، بدر الدين كمال، و حلاوة، محمد السيد، رعاية المعاقين سمعياً وحركياً، ج١، المكتب العلمي، الاسكندرية، ١٩٩٩م.
- ١٨٣- العبسي، محمد مصطفى، طرق تدريس الرياضيات لذوي الاحتياجات الخاصة، دار المسيرة، عمان، ط١، ٢٠١٠م.
- ١٨٤- عبود، ريا، فن الإتيكيت، كتابنا، لبنان، ط١، ٢٠١١م.
- ١٨٥- عبوي، زيد منير، إدارة المنشآت السياحية والفندقية، دار الراية، عمان، ط١، ٢٠٠٨م.
- ١٨٦- عبوي، زيد منير، السياحة في الوطن العربي (دراسة لأهم المواقع السياحية والإرشاد والدلالة السياحية العربية) دار الراية، عمان، ط١، ٢٠٠٨م.
- ١٨٧- عبيد، ماجدة السيد، الخدمات المساندة في التربية الخاصة، دار صفاء، عمان، ط١، ٢٠١٣م.



- ١٨٨- عبيد، ماجدة السيد، السامعون بأعينهم (الإعاقة السمعية)، دار صفاء، عمان، ١٩٩٩م.
- ١٨٩- عبيد، ماجدة السيد، المبصرون بأذانهم (المعاقون بصرياً)، دار صفاء، عمان، ط١، ٢٠٠٠م.
- ١٩٠- عبيد، ماجدة السيد، الوسائل التعليمية ونتاجها للعاديين وذوي الاحتياجات الخاصة، دار صفاء، عمان، ط١، ٢٠١١م.
- ١٩١- عبيد، ماجدة السيد، وقفة مع الإعاقة السمعية، دار صفاء، عمان، ط١، ٢٠٠٩م.
- ١٩٢- عبيد، ماجدة السيد، المبصرون بأذانهم (المعاقون بصرياً)، دار صفاء، عمان، ط١، ٢٠٠٠م.
- ١٩٣- عبيد، ماجدة السيد، تأهيل المعاقين، دار صفاء، عمان، ط٣، ٢٠١١م.
- ١٩٤- عبيدات، محمد، التسويق السياحي مدخل سلوكي، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٥م.
- ١٩٥- العدل، محمد عادل، المرجع في الإعاقات والاضطرابات النفسية وأساليب التربية الخاصة، دار الكتاب الحديث، القاهرة، د.ت.
- ١٩٦- العزاوي، محمد عبد الوهاب، وآخرون، أخلاقيات الإدارة، دار الأيام، عمان، ط١، ٢٠١٦م.
- ١٩٧- العزاوي، أياد عبد الكريم، وآخرون، علم الاجتماع التربوي، ط١، دار العلمية الدولية للنشر، الرياض، ٢٠٠٢م.
- ١٩٨- العزة، سعيد حسني، الإعاقة السمعية واضطرابات الكلام والنطق واللغة، دار الشروق، القاهرة، ٢٠٠١م.
- ١٩٩- العزة، سعيد حسني، المدخل إلى التربية الخاصة للأطفال ذوي الحاجات الخاصة (المفهوم - التشخيص - أساليب التدريس)، الدار العربية، عمان، ٢٠٠٢م.



- ٢٠٠- عقلة، محمد، النظام الأخلاقي في الإسلام، مكتبة الرسالة الحديثة، عمان، ١٩٨٦م.
- ٢٠١- العقيد، مرزوق عايد، وآخرون، مبادئ السياحة، أثراء، عمان، ط١، ٢٠١١م.
- ٢٠٢- العكيلي، طارق، الاقتصاد الجزئي، دار الكتب والوثائق، بغداد ٧٤٢، لسنة ٢٠٠٠م.
- ٢٠٣- علي، صباح الدين، مقدمة الخدمة الاجتماعية، منشأة المعارف، الاسكندرية، ط١، ١٩٥٨م.
- ٢٠٤- العمر، رضوان المحمود، التسويق الدولي، دار وائل، عمان، ط١، ٢٠٠٧م.
- ٢٠٥- عمر. معن خليل. علم المشكلات الاجتماعية، مطبعة دار الشروق للنشر والتوزيع، ط١، عمان - الأردن، ١٩٩٨.
- ٢٠٦- عمران، أسماعيل، التنمية السياحية بالمغرب واقع وأبعاد ورهانات، دار الأمان، الرباط، ط١، ٢٠٠٤م.
- ٢٠٧- عويس، غسان، فن الدلالة السياحية، دار زهران، عمان، ٢٠١٦م.
- ٢٠٨- عويس، غسان برهان، الدلالة والإرشاد السياحي (علم وفن)، دار زهران، عمان، ط١، ٢٠١٠م.
- ٢٠٩- العيسوي، عبد الرحمن محمد، علم النفس السياحي (علم النفس في خدمة المؤسسات السياحية والفندقية)، الدار الجامعية، الاسكندرية، د.ط، ٢٠٠٦م.
- ٢١٠- عيسى، مراد على، خليفة، وليد السيد، الاتجاهات الحديثة في التربية الخاصة (الديسلكسيا)، دار الوفاء لنديا، الاسكندرية، ط١، ٢٠٠٨م.
- ٢١١- غبان، فواد، الجغرافية السياحية، دار اليازوري العلمية، عمان، د.ط، ٢٠١٤م.



- ٢١٢- غرابية، خليف مصطفى، السياحة البيئية (مع التركيز على الوطن العربي بشكل عام والاردن بشكل خاص)، دار ناشري الالكتروني، ٢٠١٢م.
- ٢١٣- غرند، انتوني، علم الاجتماع، ترجمة الصايغ، فايز، مؤسسة ترجمان، بيروت، ط٤، ٢٠٠٥م.
- ٢١٤- الغزالي، سعيد كمال عبد الحميد، اضطرابات النطق والكلام التشخيص والعلاج، دار المسيرة، عمان، ط١، ٢٠١١م.
- ٢١٥- الفاعوري، أسامة صبحي، الإرشاد السياحي ما بين النظرية والتطبيق، مؤسسة الوراق، عمان، ط١، ٢٠٠٦م.
- ٢١٦- فرانسيس ت. مالك أندرو، علم النفس البيئي، ترجمة خليفة، عبد اللطيف محمد، ويوسف، جمعة سيد، مجلس النشر العلمي، الكويت، ط١، ١٩٩٨م.
- ٢١٧- الفرماوي، حمدي علي، نيوروسيكولوجيا معالجة اللغة واضطرابات التخاطب، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، ط١، ٢٠٠٦م.
- ٢١٨- فريد، منى، علم الإتيكيت الاجتماعي والدبلوماسي، دار أسامة، عمان، ط١، ٢٠٠٦م.
- ٢١٩- الفقهي، أبراهيم، البرمجة اللغوية العصبية، أبداع، القاهرة، د.ط، ٢٠٠٨م.
- ٢٢٠- فهمي، محمد سيد، التأهيل المجتمعي لذوي الاحتياجات الخاصة، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، د.ط، ٢٠٠٥م.
- ٢٢١- فهمي، مصطفى، مجالات علم النفس (سيكولوجية غير العاديين)، مكتبة مصر، القاهرة، ١٩٦٥م.
- ٢٢٢- فهمي، محمد سيد، السلوك الاجتماعي للمعاقين ودراسة في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة ٢٠٠١م.
- ٢٢٣- فهمي، محمد سيد، السلوك الاجتماعي للمعاقين، المكتب الجامعي، الاسكندرية، ٢٠٠١م.



- ٢٢٤- الفيروز آبادي، مجد الين يعقوب، القاموس المحيط، مؤسسة الرسالة، بيروت، ١٤١٩هـ.
- ٢٢٥- قاسم، نعيم، حقوق الناس (شرح رسالة الحقوق للأمام زين العابدين عليه السلام)، دار الهادي، لبنان، ط٢، ٢٠٠٤م.
- ٢٢٦- القمش، مصطفى نوري، اضطرابات التوحد (الأسباب، التشخيص، العلاج، دراسات علمية)، دار المسيرة، عمان، ط١، ٢٠١١م.
- ٢٢٧- القمش، مصطفى نوري، الإعاقات المتعددة، دار المسيرة، عمان، ط١، ٢٠١١م.
- ٢٢٨- القمش، مصطفى نوري، الإعاقات المتعددة، دار المسيرة، عمان، ط١، ٢٠١١م.
- ٢٢٩- القمش، مصطفى نوري، والمعايطة، خليل عبد الرحمن، سيكولوجية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، دار المسيرة، عمان، ط١، ٢٠٠٧م.
- ٢٣٠- كافي، مصطفى يوسف، الأمن السياحي، دار الحامد، عمان، ط١، ٢٠١٥م.
- ٢٣١- كافي، مصطفى يوسف، دراسات في الإعلام والإعلان السياحي، دار ومكتبة الحامد، عمان، ط١، ٢٠١٥م.
- ٢٣٢- كافي، مصطفى يوسف، صناعة السياحة والأمن السياحي، دار مؤسسة رسلان، سوريا، ط١، ٢٠٠٩م.
- ٢٣٣- كافي، مصطفى يوسف، مدخل إلى العلوم السياحية والفندقية، دار الحامد، عمان، ط١، ٢٠١٥م.
- ٢٣٤- كامل، محمود، السياحة الحديثة علماً وتطبيقاً، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر، د.ط، ١٩٧٥م.
- ٢٣٥- كامل، محمد علي، قاموس لغة الإشارة للأطفال الصم، دار الطلائع، القاهرة، ج١، د.ط، ٢٠٠٤م.



- ٢٣٦- الكتاني، مسعود مصطفى، علم السياحة والمتنزهات، دار الحكمة للطباعة والنشر، الموصل، ١٩٩٠م.
- ٢٣٧- كوين. دان ، الترويج فن وريادة ، مكتبة النهضة المصرية ، ١٩٦٤م.
- ٢٣٨- كوشن، دوتي، مفهوم الثقافة الاجتماعية في العلوم الاجتماعية، ترجمة قسم المقداد، منشورات اتحاد الكتاب العربي، دمشق، سنة ٢٠٠٢م.
- ٢٣٩- كوين. دان، الترويج فن وريادة، مكتبة النهضة المصرية، مصر، ١٩٦٤م.
- ٢٤٠- المالكي، شبيب لازم، وآخرون، تشريعات الرعاية والاجتماعية، ط١، بغداد، ١٩٩٩م.
- ٢٤١- مبيضين، عدنان حسن، فن الإرشاد الزراعي، دار الأعلام، الأردن، ط١، ٢٠٠٦م.
- ٢٤٢- مجمع اللغة العربية، معجم علم النفس والتربية، الهيئة العامة لشؤون المطابع الاميرية، مصر، ج١، ١٩٨٤م.
- ٢٤٣- مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، مصر، ط٤، ٢٠٠٤م.
- ٢٤٤- محمد، محمد علي، وقت الفراغ في المجتمع الحديث، دار المعرفة الجامعية، ١٩٨١م.
- ٢٤٥- محمد علي، محمد النوبي، مقياس الانتماء للمراهقين المعوقين بديناً والعادين، دار صفاء، عمان، ط١، ٢٠١٠م.
- ٢٤٦- محمد علي، محسن، فلسفة التغير المخطط، ط١، مطبعة الثقافة، ١٩٧٠م.
- ٢٤٧- مخلوف، إقبال أبراهيم، الرعاية الطبية والصحية ورعاية المعوقين، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، ٢٠٠٠م.



- ٢٤٨- مراد، كامل خورشيد، الاتصال الجماهيري والإعلام (التطور-
الخصائص- النظريات)، دار المسيرة، عمان، ط١، ٢٠١١م.
- ٢٤٩- مرسي، كمال أبراهيم، مرجع في التخلف العقلي، دار القلم، الكويت،
١٩٩٩م.
- ٢٥٠- مزاهرة، أيمن سليمان، خدمة الأغذية والمشروبات، دار المناهج،
- ٢٥١- المسعودي، رياض، و شمطو، سمير خليل، دراسات في جغرافية
السياحة، دار الأيام، عمان، ط١، ٢٠١٥م.
- ٢٥٢- المشهداني، خليل إبراهيم، التخطيط السياحي، وزارة التعليم العالي،
بغداد، ١٩٨٩.
- ٢٥٣- مقابلة، خالد، فن الدلالة السياحية، دار وائل، عمان، ط١، ٢٠٠٠م.
- ٢٥٤- مقابلة، خالد، و ذيب، فيصل الحاج، صناعة السياحة في الاردن، دار
وائل، عمان، ٢٠٠٠م.
- ٢٥٥- منصور، أياد شوكت، إدارة خدمة العملاء، دار كنوز المعرفة العلمية،
عمان، ط١، ٢٠٠٨م
- ٢٥٦- الموسوي، صفاء عبد الجبار، وعلوان، شذى كاظم، التقدم التقني في
صناعة السياحة، دار الايام، عمان، ٢٠١٥م.
- ٢٥٧- مؤمن، محمد عمر، التخطيط السياحي، المكتب الجامعي الحديث،
الاسكندرية، ط١، ٢٠٠٩م.
- ٢٥٨- نايف، أسعد كاظم، وآخرون، إدارة السفر والحجز الإلكتروني للصف
الثالث تجاري تخصص السياحة وإدارة الفنادق، المديرية العامة للتعليم
المهني، العراق، ط١، ٢٠١٥م.
- ٢٥٩- نبي، جودت، علم النفس الاجتماعي، دار الثقافة، عمان، ط١،
١٩٩١م.
- ٢٦٠- نجم، نجم عبود، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات
الأعمال، مؤسسة الوراق، عمان د.ط، ٢٠٠٥م.



- ٢٦١- نجومو، فادية علي، التقنيات وفن الإتيكيت في المنشأة السياحية والفندقية، دار الرضا، سوريا، ط١، ٢٠٠٢م.
- ٢٦٢- النسور، أياد عبدالفتاح، أسس تسويق الخدمات السياحية العلاجية (مدخل مفاهيمي)، دار صفاء، عمان، ط١، ٢٠٠٨م.
- ٢٦٣- النقاش، محمد حسن، صناعة الرحلات السياحية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، ط١، ٢٠١٤م.
- ٢٦٤- النوبي، محمد، اضطرابات الأكل لدي ذوي الاحتياجات الخاصة (رؤية اكلينيكية) دار صفاء، عمان، ط١، ٢٠١٠م،
- ٢٦٥- نور، محمد عبد المنعم، الحضارة والتحضر، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة، ١٩٧٠
- ٢٦٦- نور، محمد عبد المنعم، الخدمة الاجتماعية الطبية والتأهيل، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة، ١٩٧١م.
- ٢٦٧- هلال، اسماء سراج الدين، تأهيل المعاقين، دار المسيرة للنشر، عمان، ٢٠٠٩م.
- ٢٦٨- الهيئة المصرية العامة للكتاب، معجم العلوم الاجتماعية، القاهرة، ١٩٧٥م.
- ٢٦٩- الواقفي، راضي، مقدمة في علم النفس، دار الشروق، عمان، ط٣، ٢٠٠٣م.
- ٢٧٠- والترج. كوفيل، وآخرون، الأمراض النفسية، ترجمة الزيايدي، بهاء ، مكتبة الفلاح، الكويت، ط٢، ١٩٨٦م.
- ٢٧١- وزريماس، ابراهيم، اساسيات في الترويج و اوقات الفراغ، ط١، دار وائل للنشر، عمان، ١٩٨٧م.

٢- الانترنت



- ٢٧٢ - الاشتراطات والمواصفات الخاصة بتسهيل حركة واستعمالات ذو الاحتياجات الخاصة داخل وخارج كافة المباني لجميع مناطق الكويت،
<https://www.baladia.gov.kw/sites/ar/municipalityServices/Pages/constructionSystem/page17.aspx?menuItem=53&g1=demo4>
- ٢٧٣ - الرشيدى، سمحان، التخاطب واضطرابات النطق والكلام، تاريخ الزيارة ٢٦/٢/٢٠١٨.
<https://slpemad.files.wordpress.com/2015/05/d8a7d984d8aad8aed8a7d8b7d8a8-d988d8a7d8b6d8b7d8b1d8a7d8a8-d8a7d984d986d8b7d982-d988d8a7d984d983d984d8a7d985-d985d984d988d986-d987.pdf>
- ٢٧٤ - السفر على الكراسي المتحركة للأشخاص ذوي الإعاقة،
<https://www.accessiblejourneys.com/accessible-travel-tips.htm>
- ٢٧٥ - فوزي، ناظم، سفر المعاقين عبر المطار، موقع جريدة البيان، تاريخ الزيارة ٢٦/١٢/٢٠١٧.
<http://www.albayan.ae/paths/2007-11-18-1.809157>
- ٢٧٦ - القحطاني، لمياء، مقدمة في تأهيل المعاقين، منتديات القفاش، ٢٠١٠،
www.Faculty.ksu.
- ٢٧٧ - موسوعة ويكيبيديا، تاريخ الزيارة ٢٧/٣/٢٠١٨.
<https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AA%D9%88%D9%85%D8%A7%3%D9%D9%83>

ثانياً / المصادر باللغات الأجنبية

- 278 Bruce. P, Glanna. M, Eric. L, Managing Tourism, And Hospitality Services, Electronic Books, 2006
- 279 Alister, Mathres & geoffry, wall tourism economie physical & seeisl im past longman press London, 1982.
- 280 Anderson, work and Leisure, Routledge andKegan, Paul, 1961
- 281 Ap, John and Kevin K. F Wong, Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems, Tourism Management, Volume 22, Issue 5, 2001.
- 282 Arsianturk, yalcin and Altunoz, ozlem (2012) antecedents of satisfaction in guided tours; an introduction procedia social and behioral sciences



- 283 Arslanturk, Yalcin and Altunoz, Ozlem (2012) Antecedents of Satisfaction in Guided Tours; An Introduction, *proedia – Social and Behavioral Sciences* 62.
- 284 Baron, Byrne and suls, Robert, Don and jerry, Exploring social psychology, USA, 1988.
- 285 Bennetl, peter, Marketing, Mc crow-Hill, USA, 1988.
- 286 Bigge, j, (1982) physical and multiple handicaps, In N, G, Haring (Ed) *Exceptional children and youth* (3rded) Columbus, ohio Charles, E, Merrill.
- 287 Black, Rosemaary, Ham, Sam and Weiler, Betty (2001), *Ecotour Guide training in less developed countries* some preliminary research findings, *Journal of Sustainable Tourism*, Vol 9, no2.
- 288 Black, rosemary; ham sarn and weiles, betty (2001), *ecotour guide traing in less developed countrles* some preliminary research findings, *jounal of sustainable touism*, vai 9, no 2.
- 289 Bowie, david and chang, Jui Chi (2005) *Tourist Satisfaction; A View from A Mixed International Guided Package Tour*, *Journal of Vacation Markeing*, Vol. 11 no4.
- 290 Chaefer, Richard, sociology, Me Graw hill companies, N.Y 1986.
- 291 Chan K.M Fu. F.Leuug L. sports Injuries surrey on University students in Hong Kong, *British Journal of sports Medicine*, 1984.
- 292 Codon, cherry urban planning problems, Hill book publisher, London1965.
- 293 Cohen, Erik H.; Ifergan, Maurice; and cohen, Eynath, (2002), *A New Paradigm in Guiding The Madrich as a Role Model*, *Annals of Tourism Research*, Vol 29, no4.
- 294 Crushin, f, f ree time; urgent problems, Moscow, 1976.
- 295 Debunne, o. from Alienation to self-Fulfillment, Brussels, 1977
- 296 Driscol, D.M, (The relationship between weather and mortality in ten magor metropolitan areas in the U.S.A. in 1962 - 1965) *Int. Jour, Biomet*, 1971.



- 297 Dumazdir, J, Toward a society of Leisure, London, Collemocmillan 1977.
- 298 Freank, Highed, Design for tourism, published for IcsID by pergan press England,1977.
- 299 G.Zikmund, William, D,Amico, Michael, marketing, ٦th Edition, south western USA 1993.
- 300 Gisser, M. Introduction to price theory, International, Text book company, 2nded, 1969.
- 301 Graham dann, the sociology of touism; European origins and development, tourism social science series, London; emerald group publishing limited, 2009.
- 302 Health tourism corporation of costa rica, 1997, internet web.
- 303 Horner, Pauline / travel Agency practice, Wesley Long man England, 1996.
- 304 Horner, Pauline/ Travel Agency Practice, Wesley Longman, England,1996.
- 305 Howe, M, Environmental factors in disease, Health and the Environment, edited by Lenihan, J, and Fletcher, W, Blackie, Glasgow, 1976.
- 306 Huczynski, A. A, Buchanan, D.A. organization behavior, ٦th Ed, financial time prentice hall, 2006
- 307 ITF. International Tennis Federation, wheelchair Tennis Coaches Manual Invacare, 2000.
- 308 James M. and Victor M., Tour Guides: Are They Tourism Promoters And Developers? IMPACT, Issue 9, 2014, p.32.
- 309 Kaplan, M. Leisure Activities in European contries, New York, 1977.
- 310 Kogan, l.The concept of Leisure, Moscow, 1978.
- 311 L, Taylor and A.R Gones Rural life and unbanized society, oxford, university, New York, 1969.
- 312 Landsberg, He, weather and health, double day new York, 1969.
- 313 Layacock, S.R (1956) Counselling parents of gifted children Exceptional chidren 22.
- 314 lie ber, R, fesen, aier, paniel: recreation planning and management E, and AspanHd London, 1983.



- 315 Makhlouf-Obermeyer, Islam women and politics, The demography of Arab countries in population and Development Review, 1992.
- 316 Maldague, M. Leisure and free time in western Europe, Quebe, 1979.
- 317 McIntosh & Others /Tourism (Principles, Practices, Philosophies, (John Wiley & Sons, U.S.A, 1995.
- 318 Mckercher, Bob and Du Cros, Hilary, cultural Tourism the partnership Between Tourism and cultural Heritage Management, published by the Haworth Hospitality press Binghamton NY, 2002 .
- 319 Mitchell, Duncan, A dictionary of sociology, routled and Keganpaul, London, 1973.
- 320 Mitchell, G. E. (2005) How to start a tour guiding business, by the GEM Institute of Travel Career Development, Charleston.
- 321 Mitchell, GE, 2005, how to start a tour guiding business by the GEM institute of travel career development, Charleston.
- 322 Oxford Dictionary, Oxford University Press, 2nd, Now York, 2006.
- 323 Oxford University, Oxford Wodpower Dictionary, Oxford University Press, Now York, 3 edition, 2011.
- 324 Pelka, Fred. The ABC-CLIO Companion to the Disability Rights Movement. CA; ABC-CLIO, 1997.
- 325 Peter, Jpual, H. Donnelly, Jr, Jame S, marketing management 6th Edition, McGraw hill Singapore, 2001
- 326 R. M. Macleev, DILEMMAS OF YOUTH, In Americatoday, The Institute for Religious and social studies, New York, 1961
- 327 Reberon, David, The routledge dictionary of polities, third Edition, Taylor and Franci s Group, USA, 2004.
- 328 Ross, A. O. (1964) The exceptional child. New york; Grune & Stratton.
- 329 Stausberg, Michael (2011) Religious and Tourism; Crossroads, D estinations and Encounters, Routledge Publications, Oxon.



- 330 Swassing, R. H. (1984) gifted and talented children " in exceptional children 2nd ed. edited by W.L howard and M.D orlausky. Columbus ohio; charles E. mcrrill.
- 331 Szaloi, A, continental Report on Leisure Activities in Hungaru, published in Free time and self- Fulfillment Brussels, 1977.
- 332 The Oxford Dictionary of current English, Oxford University Press, amen house, London, 1984.
- 333 Thorpe, Louis and Schmuller, Allen M, personality interdiscip linary approach, Dvan, Nosttrand company, N. Y. 1958.
- 334 Volkovv. L, The cultural lfe of soviet worker Sociological study progress publisher Moscow.
- 335 Wearing, Stephen and Neil, John (2009) Ecotourism; Impacts, Potentials and possibilities? Butterwororth-Heinemann publications, Oxford.
- 336 Wearing, Stephen and Neil, john (2009) Ecotoururism ; Impacts, potentals, potentials and possibilities? Butterworth Heinemann publications, oxford.
- 337 Weiler, Betty and Sam Ham (2001) perspectives and thoughts on tour guiding In " Tourism and Hospitality in the 21st century " edited by A, Lockwood and S, Metterworth-Heinemann. Oxford.
- 338 William j boumol, economic principe policy, seventh the Dryden press, New York, university, 1988.
- 339 World Federatation of tourism guide associations, dunblane (scotland) convention, 2003.
- 340 Zettel, J. J (1979) Gifted and talented cucation over half a decade of changc journal for the education of the gifted



جدول المحتويات

الصفحة	الموضوع
٥	الآية
٧	الإهداء
٩	المقدمة
١١	الفصل الأول / ذوي الإعاقة
١٣	تمهيد
١٥	المبحث الأول / ذوي الإعاقة
١٥	أولاً / تسمية ذوي الإعاقة
١٥	ثانياً / الرمز الدولي لذوي الإعاقة
١٨	ثالثاً / مفهوم ذوي الإعاقة
٢٠	رابعاً / الجذر التاريخي لرعاية المعاقين
٢٥	خامساً / التشريعات العراقية لرعاية المعاقين
٣٢	المبحث الثاني / تصنيف فئات ذوي الإعاقة ومتطلباتهم
٣٢	أولاً / الإعاقة البدنية
٣٥	ثانياً / الإعاقة البصرية
٤١	ثالثاً / الإعاقة السمعية
٥٤	رابعاً / الإعاقة العقلية
٥٨	خامساً / الإعاقة الكلامية
٥٩	سادساً / الإعاقة النفسية



٦٠	سابعاً / الإعاقة الاجتماعية
٦٢	ثامناً / متعددي الإعاقة
٦٣	تاسعاً / الإعاقة الخفية
٧٣	الفصل الثاني / الرحلة السياحية
٧٥	تمهيد
٧٥	أولاً / مفهوم الرحلة السياحية
٧٨	ثانياً / تداخل السياحة مع الرحلة السياحية
٨١	ثالثاً / أنواع الرحلة السياحية
٩٢	رابعاً / عناصر الرحلة السياحية
١٠٣	خامساً / دوافع المشاركة بالرحلة السياحية
١٠٧	سادساً / دمج ذوي الإعاقة في الرحلة السياحية
١١١	سابعاً / الأنشطة الترويحية للمعاقين
١١٧	الفصل الثالث / سياحة ذوي الإعاقة
١١٩	تمهيد
١٢١	المبحث الأول / سياحة ذوي الإعاقة
١٢٣	أولاً / سياحة المعاقين
١٢٦	ثانياً / سياحة كبار السن
١٣٠	ثالثاً / السياحة المتاحة أو الميسرة
١٣٢	رابعاً / السياحة العلاجية
١٤٣	المبحث الثاني / متطلبات عمل سياحة ذوي الإعاقة
١٤٣	أولاً / شروط الإعلان والترويج



١٤٤	ثانياً / شروط الموظفين والمرشدين السياحيين
١٤٥	ثالثاً / متطلبات المرافق الجماعية
١٤٦	رابعاً / متطلبات المرافق التسهيلية
١٤٩	المبحث الثالث / تسويق سياحة ذوي الإعاقة
١٤٩	أولاً / الاهتمام بتسويق سياحة ذوي الإعاقة في العالم
١٥٤	ثانياً / التجربة الفرنسية في مجال سياحة ذوي الإعاقة
١٦٧	ثالثاً / سبل تفعيل سياحة ذوي الإعاقة
١٧٥	الفصل الرابع / أهمية سياحة ذوي الإعاقة
١٧٧	تمهيد
١٧٩	المبحث الأول / الأهمية الاجتماعية لسياحة ذوي الإعاقة
١٨٢	أولاً / أنواع الأنشطة الترويحية والسياحية لذوي الإعاقة
١٨٤	ثانياً / دور الأنشطة الترويحية والسياحية في نمو شخصية المعاق
١٨٧	المبحث الثاني / الأهمية النفسية لسياحة ذوي الإعاقة
١٨٧	أولاً / الآثار النفسية للإعاقة
١٨٩	ثانياً / أثر العائلة والمجتمع في الضغط النفسي للمعاق
١٩١	ثالثاً / أثر البرامج الترويحية للمعاقين لتنمية الثقة بالنفس
١٩٤	المبحث الثالث / الأهمية الاقتصادية لسياحة ذوي الإعاقة
١٩٤	أولاً / الأيدولوجيات الاقتصادية السائدة
١٩٦	ثانياً / المشاكل الاقتصادية للمعاقين
١٩٧	ثالثاً / العوائد الاقتصادية للترويج



٢٠٠	المبحث الرابع / الأهمية الإعلامية لسياحة ذوي الإعاقة
٢٠٧	الفصل الخامس / المتغيرات المؤثرة في الطلب السياحي لذوي الإعاقة
٢٠٩	تمهيد
٢١١	المبحث الأول / المتغيرات الاقتصادية المؤثرة في الطلب السياحي لذوي الإعاقة
٢١١	أولاً / السعر
٢١٣	ثانياً / الدخل
٢١٤	ثالثاً / الدعم الحكومي
٢١٧	رابعاً / نمط توزيع الدخل القومي
٢١٧	خامساً / سعر صرف العملة
٢١٩	المبحث الثاني / المتغيرات الاجتماعية المؤثرة في الطلب السياحي لذوي الإعاقة
٢١٩	أولاً / التحضر
٢٢٢	ثانياً / السكان
٢٢٧	ثالثاً / وقت الفراغ
٢٢٨	رابعاً / العامل السياسي والأمني
٢٣٠	خامساً / وسائل الاعلام
٢٣٠	سادساً / الوسائل التسويقية
٢٣٣	سابعاً / التكنولوجيا
٢٣٤	ثامناً / مؤسسات الضبط الاجتماعي
٢٤٣	المبحث الثالث / المتغيرات الجسمانية والنفسية المؤثرة في الطلب السياحي لذوي الإعاقة.
٢٤٣	أولاً / المسافة المقطوعة



٢٤٥	ثانياً / طبيعة الجهد والمشقة في السفر (الضغوط)
٢٤٧	ثالثاً / أنواع العروض الترويحية والسياحية للمعاقين
٢٤٨	رابعاً / إجراءات الرحلة السياحية والترويحية
٢٤٩	خامساً / العامل النفسي
٢٥١	المبحث الرابع / المتغيرات الطبيعية المؤثرة في الطلب السياحي لذوي الإعاقة .
٢٥١	أولاً / المناخ بمواصفات معينة
٢٥٦	ثانياً / هيكل الأرض والمناظر الطبيعية
٢٦٠	ثالثاً / المياه بمختلف أنواعها ومصادرها
٢٦٢	رابعاً / الغابات والنباتات والحيوانات
٢٦٥	المبحث الخامس / المتغيرات البيولوجية المؤثرة في الطلب السياحي لذوي الإعاقة.
٢٦٥	أولاً / الجهاز الهيكلي
٢٦٦	ثانياً / الجهاز العضلي
٢٦٧	ثالثاً / الجهاز الدوري
٢٦٧	رابعاً / الجهاز التنفسي
٢٧١	الفصل السادس / هندسة الوصول
٢٧٣	تمهيد
٢٧٥	المبحث الأول / إمكانية الوصول
٢٧٥	أولاً / إمكانية الوصول
٢٧٦	ثانياً / دعاء إمكانية الوصول
٢٧٨	ثالثاً / إمكانية الوصول في وسائل النقل
٢٨٠	رابعاً / إمكانية الوصول في الاتصالات وتقنية المعلومات
٢٨٣	خامساً / الموظفون والمرشدون السياحيون وإمكانية الوصول



٢٨٤	سادساً / تفاعل السائح
٢٨٧	المبحث الثاني / عوائق الوصول
٢٨٧	أولاً / عوائق السفر
٢٨٩	ثانياً / عوائق الوصول
٢٩١	ثالثاً / التوافق بين ذوي الإعاقة والأسوياء
٢٩٤	رابعاً / التمكين السياحي
٢٩٦	المبحث الثالث / هندسة المباني
٢٩٦	أولاً / هندسة الموقع السياحي
٣٠١	ثانياً / هندسة مكتب الاستقبال
٣٠١	ثالثاً / هندسة غرفة الإقامة
٣٠٥	الفصل السابع / الإرشاد والمرشد
٣٠٧	تمهيد
٣٠٩	المبحث الأول / المرشد السياحي
٣٠٩	أولاً / مفهوم الإرشاد السياحي
٣١١	ثانياً / أهمية الإرشاد السياحي
٣١٥	ثالثاً / أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي
٣٢٤	رابعاً / تقنيات الإرشاد السياحي
٣٣٦	خامساً / طبيعة مهنة الإرشاد السياحي في القانون العراقي
٣٣٩	المبحث الثاني / المرشد السياحي
٣٣٩	أولاً / مفهوم المرشد السياحي
٣٤٤	ثانياً / صفات المرشد السياحي
٣٤٧	ثالثاً / قدرات المرشد الاتصالية
٣٥٣	رابعاً / معرفة المرشد بالإسعافات الطبية الأولية



٣٥٥	خامساً / أشكال المرشد السياحي
٣٦٩	سادساً / متطلبات تنفيذ الرحلة السياحية
٣٧٧	الفصل الثامن / التدابير الخاصة بسفر ذوي الإعاقة
٣٧٩	تمهيد
٣٨١	المبحث الأول / التدابير الشرعية في توفير الرعاية لذوي الإعاقة
٣٨٤	أولاً / مفهوم التدابير
٣٨٤	ثانياً / خصائص من يتولى رعاية ذوي الإعاقة
٣٨٦	ثالثاً / تدابير الرعاية الاجتماعية والتربوية وتنمية الاتجاهات الإيجابية لذوي الإعاقة
٣٩٦	المبحث الثاني / التدابير الخاصة للسياح من فئة ذوي الإعاقة
٤٩٨	أولاً / التدابير قبل مغادرة بلد الإقامة
٤٠٥	ثانياً / التدابير عند الوصول إلى البلد المضيف
٤٠٦	ثالثاً / التدابير في محل الإقامة في البلد المضيف
٤١١	رابعاً / التدابير خلال تنفيذ الزيارات والجولات
٤١٢	خامساً / التدابير عند المواقع الحدودية في المغادرة
٤١٣	الفصل التاسع / سلوكيات فن الإتيكيت
٤١٥	تمهيد
٤١٧	المبحث الأول / سلوكيات الإتيكيت
٤١٧	أولاً / الإتيكيت
٤٢٠	ثانياً / سلوكيات الإتيكيت
٤٢١	ثالثاً / الإتيكيت في الإرشاد السياحي
٤٢٦	المبحث الثاني / سلوكيات التعامل مع الإعاقة
٤٢٦	أولاً / استقبال السائح
٤٢٨	ثانياً / أسس ومبادئ العمل مع المعاقين



٤٣٠	ثالثاً / استراتيجية التعامل مع المعاقين
٤٣١	رابعاً / خطايا خدمة السياح المعاقين
٤٣٣	المبحث الثالث / سلوكيات التعامل مع ذوي الإعاقة
٤٣٣	أولاً / سلوكيات التعامل مع ذوي الإعاقة البدنية
٤٣٥	ثانياً / سلوكيات التعامل مع ذوي الإعاقة البصرية
٤٣٧	ثالثاً / سلوكيات التعامل مع ذوي الإعاقة السمعية
٤٣٩	رابعاً / سلوكيات التعامل مع ذوي الإعاقة الاجتماعية
٤٣٩	خامساً / سلوكيات التعامل مع ذوي الإعاقة الخفية
٤٤١	الفصل العاشر / رياضة ذوي الإعاقة
٤٤٣	تمهيد
٤٤٣	أولاً / رياضة ذوي الإعاقة في العراق
٤٤٤	ثانياً / التنظيم الهيكلي لرياضة ذوي الإعاقة في العالم
٤٤٥	ثالثاً / نشأة وتطور رياضة ذوي الإعاقة
٤٤٦	رابعاً / أهمية رياضة ذوي الإعاقة
٤٤٩	خامساً / التأهيل الرياضي للمعاقين
٤٥٢	سادساً / الأنشطة الرياضية للمعاقين
٤٥٥	المصادر

فهرست الجداول

الصفحة	موضوع الجدول ورقمه
٤٣	جدول (١-١) الفرق بين الأصم وضعيف السمع
٤٤	جدول (٢-١) يوضح تصنيف درجات القصور السمعي وما يرتبط بها من أشكال سلوك التواصل وتطور اللغة والكلام



٥٦	جدول (٣-١) تصنيف الإعاقة العقلية
٧١	جدول (٤-١) الخصائص الإيجابية والسلبية للموهوبين والمتفوقين
٨٥	جدول (١-٢) ميادين الرحلات الرياضية
٩٥	جدول (٢-٢) تقسيم الفنادق
٢٨٥	جدول (١-٦) خطوات التفاعل مع السائح
٢٨٩	جدول (٢-٦) حواجز أو عوائق مشاركة ذوي الإعاقة في الرحلات السياحية
٣٢١	جدول (١-٧) المكونات الأساسية والفرعية للمسؤولية في مهنة الإرشاد السياحي
٣٥٦	جدول (٢-٧) أشكال المرشد السياحي

فهرست الأشكال

الصفحة	موضوع الشكل ورقمه
٣٤	شكل (١-١) تصنيف الإعاقة البدنية
٣٧	شكل (٢-١) تصنيف الإعاقة البصرية
٤٤	شكل (٣-١) تصنيف الإعاقة السمعية
٤٥	شكل (٤-١) يوضح نظم التواصل لدى ذوي الإعاقة السمعية
٧٩	شكل (١-٢) ترابط الخدمات المكونة للبرنامج السياحي
٨٠	شكل (٢-٢) يوضح مزيج السياحة والسفر
٨٣	شكل (٣-٢) مهمة الرحلة الترفيهية
٨٤	شكل (٤-٢) ماهية الرحلة الثقافية
٨٦	شكل (٥-٢) جوانب السياحة العلاجية
٨٧	شكل (٦-٢) الرحلات الاجتماعية



١٠٢	شكل (٧-٢) واجبات المرشد السياحي
١٠٩	شكل (٨-٢) دمج السياح ذوي الإعاقة في الرحلة السياحية
١٤١	شكل (١-٣) جوانب برامج سياحة النفاة بعد العمليات الطبية
١٤٣	شكل (٢-٣) مكونات العمل السياحي الميسر لسياحة ذوي الإعاقة .
١٦٣	شكل (٣-٣) خطوات الحصول على علامة خاصة بـسياحة ذوي الإعاقة .
٢١٠	شكل (١-٥) المتغيرات المؤثرة على اتخاذ القرار عند السائح
٢١٢	شكل (٢-٥) أثر السعر في الطلب السياحي لذوي الإعاقة
٢١٤	شكل (٣-٥) أثر الدخل في الطلب السياحي لذوي الإعاقة
٢١٦	شكل (٤-٥) أثر الدعم الحكومي في الطلب السياحي لذوي الإعاقة
٢٤٤	شكل (٥-٥) أثر المسافة المقطوعة في الطلب السياحي لذوي الإعاقة
٢٤٦	شكل (٦-٥) جوانب أبعاد عملية تقييم لعملية المشقة (الضغوط) .
٢٨٥	شكل (١-٦) نموذج عملية التفاعل
٣٤٣	شكل (١-٧) ماهية المرشد السياحي
٢٤٤	شكل (٢-٧) أشكال أدوار عمل المرشد السياحي
٣٤٨	شكل (٣-٧) عملية الاتصال السياحي
٣٤٩	شكل (٤-٧) التأكيدات اللغوية لنظام التمثيلي للسائح البصري
٣٥٠	شكل (٥-٧) التأكيدات اللغوية لنظام التمثيلي للسائح السمي
٣٥١	شكل (٦-٧) التأكيدات اللغوية لنظام التمثيلي للسائح الحسي
٤٢٧	شكل (١-٩) يوضح ألية الاستقبال والتسجيل الفندقية للسياح



فهرست الصور

الصفحة	موضوع الصورة ورقمها
٤٨	صورة (١-١) توضح بعض كلمات لغة الإشارة (السفر والإجازات).
٤٩	صورة (٢-١) توضح أبجدية الأصابع العربية
٢٩٨	صورة (١-٦) الصور التوضيحية التي تمثل أشهر علامات الإعاقة.