

الفصل الثالث

السباحة والإعاقة

الســـــباحة والاعاقة

من هو الشخص الذي يعتبر معوقاً ؟

تشمل العاهات حالات العجز البدني والعقلي والحسي مثل العمى والصمم وقصور الحركة والنمو والعاهات الفكرية. ويعاني بعض الناس من أكثر من شكل واحد من العاهات والكثيرون من الناس، إن لم نقل معظمهم، سيعتقون من عاهة في يوم من أيام حياتهم بسبب أذى بدني أو مرض أو شيخوخة.

ولا تزال المفاوضات مستمرة حول وضع تعريف للمعوقين. على أن ثمة اتفاقاً بأن مصطلح العاهة يشير إلى عجز بدني أو عقلي أو حسي يحد من القدرة على أداء الأنشطة اليومية وأن هذه العاهات تسببها شروط اجتماعية وبيئية وتفاقمها.

ثانيا : أهمية السفر والسياحة للمعاقين

يرى البعض أن التربية البدنية قاصرة على الجوانب الجسمية والحركية لذوي الاحتياجات الخاصة، بل أرى إنها في برامج التربية الخاصة تتعدى ذلك الجانب الضيق إلى جوانب أخرى أكثر اتساعا اجتماعية ونفسية وعقلية لتحقيق النقاط التالية لتكون لصالح المعاقين ، وهي على النحو التالي :-

- ١ - السفر والسياحة تقوم بتصحيح العيوب الجسمية التي قد اعتدى عليها المعاق " لذوي الاحتياجات الخاصة " في حياته اليومية ومن أهمها المشي الخاطئ وكان يمشي منحنيًا ، أو مائلًا رأسه إلى أسفل .
- ٢ - يعمل السفر والسياحة على تنشيط ذهن المعاق واستحضاره باستخدام تدريبات رياضية إما بهدف امتصاص النشاط الزائد أو إزالة الخمول والكسل الذي يظهر عليه .
- ٣ - يقوم السفر والسياحة لذوي الاحتياجات الخاصة ببناء ثقة بنفسه وقدراته أثناء الترحال والسفر على تحقيق ذاته وسط أقرانه .
- ٤ - يعمل السفر والسياحة لذوي الاحتياجات الخاصة بتنمية مفهوم الانضباط والالتزام والحفاظ على البيئة الطبيعية التي يعيشها بعينه أو أحاساسة .
- ٥ - يعمل السفر والسياحة على رفع الكفاءة الخاصة والوصول بقدرات لذوي الاحتياجات الخاصة إلى أقصى حد ممكن كل حسب إمكانياته .
- ٦ - تعديل الاتجاهات نحو ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال قدراتهم على الإجاز وتقدير الآخرين لهم .
- ٧ - السفر والسياحة تقوم بتحقيق مبدأ الدمج بين أقرانهم العاديين .
- ٨ - إضفاء نوع من الترويح والمرح والبهجة أثناء السفر عامل نفسي هام لذوي الاحتياجات الخاصة.
- ٩ - يعمل السفر والسياحة لذوي الاحتياجات الخاصة بتنمية مفهوم المشاركة الاجتماعية في المجتمع المدني ، ليكون عنصر فعال في المجتمع.

ثالثا : ذوي الاحتياجات الخاصة ويورهم في صناعة السياحة

في تقرير أعدده للبنك الدولي، يشكل ذوي الاحتياجات الخاصة ١٠ - ٢٠ % من نسبة السكان في كل دولة من دول العالم وسوف تزداد هذه النسبة باضطراد خلال السنوات المقبلة، بسبب الحروب والفقر وقلة الرعاية للصحة وقلة الإنجاب وزيادة الشيخوخة بين البشر. وحسب المصدر نفسه يصل عدد ذوي الاحتياجات الخاصة في أوروبا إلى ٤٠ مليون فرد في حين يصل في أميركا إلى أكثر من ٥٤ مليون شخص وفي روسيا إلى ١١ مليون فرد سوف يرتفع إلى ١٥ مليونا خلال الأعوام القليلة المقبلة.

وبلغ عدد ذوي الاحتياجات الخاصة في الدول العربية ٣٠ مليون شخص، إذا سافر ١٠ % منهم وانفق خلال الرحلة الواحدة مبلغ ١٠٠٠ دولار فقط على أقل تقدير. يعني ذلك إجمالي إنفاق قدره ٣ مليارات دولار سنويا على الأقل يمكن أن تكسبها صناعة السياحة إذا ما تم توفير بعض الخدمات والتسهيلات المحفزة نهلاء السياح.

ومن جهة أخرى يقدر العاملين في " شركة للعربية " أن حجم صناعة سياحة ذوي الاحتياجات العربية تتجاوز ٣ مليارات دولار (١٢ مليار درهم) سنويا ، مشيرين إلى أنه لو قام فقط ١٠ % (أي ٣ ملايين سائح) من إجمالي عدد ذوي الاحتياجات في الشرق الأوسط ، بإتفاق تقريبي يصل إلى ١٠٠٠ دولار فقط، للفرد الواحد ، فإن

إجمالي إنفاق هذه الشريحة المقدرة بأدنى مستوياتها يشكل فرصة واحدة ويمكن بقليل من الجهد واستحداث بعض الخدمات الجديدة ، تعزيز السياحة العربية وخلق عشرات الآلاف من الوظائف سنويا.

ونكرت دراسة أجرتها شركة " هاريس انترأكتيف " للاستشارات السياحية في أميركا أن إجمالي إنفاق السياح ذوي الاحتياجات الخاصة يمكن أن يتضاعف إلى ٢٧ مليار دولار إذا ما تم إدخال المزيد من الخدمات الجديدة التي تلبي احتياجات هذه الشريحة من المسافرين وتحفزهم على السفر.

وأشارت الدراسة التي تم إجراؤها بناء على أقوال عينة شملت ١٠٣٧ من ذوي الاحتياجات، إلى أن أبرز هذه الخدمات المطلوب تحقيقها هي:

- تخصيص أماكن انتظار أو قاعات خاصة في المطارات، تكون قريبة من أماكن الصعود إلى الطائرات لضمان أكبر قدر من الراحة لهم.
- حسن الاستقبال والاحترام من قبل الموظفين.
- توفير مقاعد مناسبة على الطائرات.
- توفير ممرات خاصة بهم في المطارات.
- أماكن مناسبة في الأسواق الحرة في المطارات.
- سيارات تاكسي مجهزة.
- خدمات تأمين مناسبة.
- رحلات سياحية بحرية مناسبة.

- تأمين موظفين يجيدون لغة الإشارة.
- وجود أبواب خاصة تناسب مختلف أنواع الكراسي المتحركة.
- تأمين حمامات كبيرة تتسع لحركة الذين يستخدمون الكراسي المتحركة.
- تأمين غرف واسعة تسمح بحركة مرنة للكراسي المتحركة.

رابعاً : رجل السياحة واستخدامه إتيكيت الإعاقة

من هو المعاق ؟

الشخص المعاق هو الشخص الذي لا يستطيع استغلال مهاراته الجسدية والحسية بشكل فعال ، فعلا رجل العمل للسياحي عدم لفت نظره بالمعاملة الخاصة التي قد تؤذي مشاعره . والتعامل مع الشخص للمعاق يتم بشكل طبيعي في جميع حالات الإعاقة كالتي ترتبط : الأطراف، الرؤية ، السمع ، الكلام . ولا تحاول أيضاً التركيز بشدة مع الشخص كيف تتصرف مع الشخص المعاق جسدياً ؟

- لا تحاول التركيز بشدة مع الشخص الأبطم محاولاً فهمه الإسراع في إمساك ذراع شخص كفيف أو الكرسي المتحرك لشخص لا يستطيع الحركة. والأصح في ذلك كله، إذا وجدت شخصاً يعاني من صعوبة عليك بسؤاله بطريقة تلمّيه حول إمكانية تقديم المساعدة وما الذي يريده بالضبط.

- لا تعلق بأية ملاحظات شخصية.

- لا تحاول توجيه أسئلة شخصية تمس الشخص الذي يتأثر بإعاقة ما.

- إذا أراد الشخص المعاق أن يتحدث عن حالته والظروف التي يمر بها فمن حقه هذا، لكن لا تحاول سؤاله عن أي شيء يتعلق بأحواله الصحية مطلقاً فهو يبذل قصارى جهده من أجل النسيان.

على رجل العمل السياحي أو الشركة السياحية التي تجد عميلها من الشخص المعاق والذي يتطلب إتباع قواعد الاتيكيت معه ونخص بالذكر هنا إتيكيت الرحلات والمؤتمرات لذوي الاحتياجات الخاصة.. وطالما هناك تعامل فلا بد وأن يكون هناك سؤال والرد عليه بإجابة.

والسؤال هو كيف تتعامل أو تقدم خدمتك للمعاق بوصفه عميل مثل أي عميل تربطك به علاقات عمل ؟ والإجابة هي قواعد الاتيكيت التالية:-

(١) الرحلات السياحية مع الشخص لذوي الإعاقة البصرية:

- عندما تحيي شخص لا يستطيع الرؤية لابد من تعريف نفسك أولاً وتعريف أي شخص آخر موجود بالمكان أو يدخل المكان مع وضع تصور لطبيعة المكان السياحي الموجود فيه .

- عندما تعرض عليه الجلوس على مقعد كرسي السيارة السياحية ، عليك بوضع يدك على ظهر الكرسي أو ذراعه ولا مانع من بعض الإرشادات الشفهية التي تساعد كثيراً أيضاً.

- عليك بإخبار الشخص لذوي الإعاقة البصرية عندما تترك المكان أو تنتهي المحادثة.

- ينبغي أن تكون الأدوات المساعدة لهم على الحركة في متناول أيديهم أو بالقرب منهم مثل ((العصا - العكاز - الكرسي المتحرك)) .

(٢) الرحلات السياحية مع الشخص لذوى الإعاقة الجسدية:

- لجعل أدوات الحركة في متناول أيديهم أو بالقرب منهم أثناء تنفيذ البرنامج السياحي ((العكاز - العصا - الكرسي المتحرك)) .

- قد يحتاج الشخص المعاق والذي يستخدم الكرسي المتحرك إلى الانتقال إلى كرسي الأتوبيس السياحي لطول مدة الرحلة ، بل يجب أن يكون الأتوبيس السياحي مجهز لمثل هذه الحالات .

- عندما نتحدث إلى شخص لذوى الإعاقة الجسدية على كرسي متحرك أو على عكاز حتى لو كان ذلك لعدة دقائق ، عليك بالجلوس أمامه حتى يكون مستوى ذينيك عند مستوى عينيه وتسهل من إجراء الحديث .

(٣) الرحلات السياحية مع الشخص الذي لا يستطيع الكلام (لأبكم):

- أعطه الشخص الأبكم انتباها كاملا مع اهتمام عند التحدث معه .
- أسأل أسئلة قصيرة تحتاج إلى إجابات قصيرة أو التي تحتاج إلى الإيماءات بالرأس .
- لا تحاول النظار بأنك فهمت شيء إن لم يكن ذلك بالفعل ، حاول أن تعيد صياغة ما تود التحدث عنه ، أو سؤال الشخص أن يعبر ما لم تستطع فهمه .

- لا تحاول رفع صوتك مع الشخص الأبكم - فمعظم الأشخاص الذين لا يستطيعون الكلام بوسعهم أن يسمعوا أصوات من حولهم ويفهمونها.

(٤) الرحلات السياحية مع الصم:

- إذا أردت لفت نظر الشخص الأصم أو من لديه ضعف في السمع ، عليك بتوجيهه للحديث بلمس كتفه.
- إذا كان الأصم بوسعه قراءة الشفاه عليك بالنظر إليه مباشرة ، مع التحدث بالمعدل الطبيعي للصوت.
- عليك في الجلوس في مكان واضح به إضاءة كافية، مع عدم شغل الفم بالسيجارة أو بالأيدي أو بالطعام أثناء الحديث مع الشخص الأصم أو من لديه ضعف في السمع .
- لابد من أن تكون الترجمة عن العرض السياحي صريحة وواضحة.
- الترجمة بلغة الشخص المتلقي لها تأثيرها مع الوضع في الاعتبار الاختلافات التي توجد في إشارات الترجمة.

خامسا : إتيكيت المؤتمرات والرحلات لذوى الاحتياجات الخاصة

* إتيكيت الرحلات لذوى الاحتياجات الخاصة:

- إذا كان هناك شخص ضعيف البصر أو فاقد له في جروب سياحي ، لابد من الإشارة إلى درجات السلم أو أية عوائق توجد أمامه بطريقة بسيطة مثل:-
"توجد ستة درجات سلم إلى اليمين على بعد خطوتين".

- عندما تدعو الشخص المعاق لأي شئ حفل أو دعوة لبرنامج سياحي عليك بالسؤال عن سبل المساعدة التي يرغب فيها ، فليس كل الأشخاص الذين لديهم مشكلة تتعلق بالحركة يحتاجون إلى عكاز أو كرسي متحرك ، وليس كل من يعاني من إعاقة سمعية يستطيع قراءة الشفاه أو يستخدم لغة الإشارة.. وأخيراً ليس كل فاقد لبصره ينجأ إلى طريقة بريل.

- عند الإعداد لبرنامج سياحي ، لشخص ضعيف البصر أو فاقد له في جروب سياحي، عليك ضمان سهولة التحرك بهذا المكان قبل الاختيار وكن حذراً لوجود العوائق المعمارية مع التنبيه على ذلك . كما تتم الإشارة إلى أماكن الانتظار، وبمجرد تحديد المكان عليك بالتأكد من وجود العلامات الإرشادية وسهولة المرور عبر أماكن الدخول والخروج والممرات.

- لا تحاول استبعاد الشخص المعاق من المشاركة في أي حدث رسمي و حتى اجتماعي أو للترفيه بسبب عجزه أو إعاقته، فالشخص الأعمى أو الأصم أو الذي يستخدم الكرسي المتحرك له اهتمامات مثل الشخص العادي كما يستطيع أن يقدم ويساهم مثل أي زائر آخر.

- إذا كانت هناك محاضرة لجروب سياحي لابد من طبع كافة المعلومات أو الكلمات للأشخاص الفاقدين لسمعهم بخط كبير لتمكينهم من المتابعة في حالة عدم وجود مترجم للإشارة.

- وإذا كانت هناك مناسبة رسمية، ويوجد عرض شئ أو وصف مكان طبيعي أو محمية طبيعية ، ويوجد أشخاص فاقدين لبصرهم فلا بد من شرح كل شئ يدور أمامهم

مع ذكر ألوان الأشياء وأشكالها لأن كثيراً منهم لديهم القدرة على التخيل أو فقدوا بصرهم في مرحلة سنية متأخرة بسبب الإصابة بمرض ما أو التعرض لحادثة.

- إذا كان الشخص يلجأ إلى مرشد من الحيوانات باستمرار معه في التحركات، لابد من إخباره بالمكان الذي سيتركه فيه بحيث لا يعرض أي شئ للتلغ لأن الشخص المعاق يكون شديد الحساسية له مثل دخول المتاحف أو مكتبة عامة.

سادسا : إرشادات لجروب سياحي من الساتحين فاقدى البصر

*** كيف ترشد الساتح الفاقد لبصره؟**

يتصور العديد... أن الإجابة علي هذا السؤال شينا سهلا للغاية، وإن كان لا يستطيع المبصرون الإجابة عليه أو تقييمه بشكل صحيح. ونجد أن معظم مشاكل المعاقين بصرياً تنحصر عند ممارستهم للحركة.

*** كيف تقدم المساعدة الصحيحة لهؤلاء الأشخاص؟**

١- السير مع الشخص الفاقد لبصره.

٢- الإمساك بالكوع.

٣- المرور من ممرات ضيقة أو من الباب.

٤- تغيير الاتجاه.

٥- هبوط درجات السلم.

٦- الوصول لنهاية السلم.

٧- تغيير الذراع التي يمسك بها.

- ٨- فتح الباب المغلق.
- ٩- غلق الباب بعد الدخول.
- ١٠- دخول السيارة أو ركوبها.
- ١١- الوصول للمقعد.

اتيكيت التعامل مع المعاق بصريا

- على رجل السباعة أن يتعامل معه بشكل عادى وطبيعي ، عليك أن تضع في اعتبارك أن هذا الشخص هو فرد عادى وطبيعي مثلك تماما. وأن جميع حواسه الأخرى تعمل بكفاءة بالغة بل أكثر من الشخص الطبيعي لتعويض الخلل الذي يوجد لديه.
- عندما تتحدث ينبغي وأن يكون ذلك بالنبرة العادية لا تتحدث مع الشخص الفاقد لبصره بصوت مرتفع.
 - لا تتجنب استخدام كلمة "يرى" بجميع مشتقاتها، لأن الشخص الفاقد لبصره يستخدمها مثل أي شخص آخر.
 - إذا كنت ستجلس في لوبي الفندق معه، فمن الذوق أن تصف منطقة اللوبي بمكوناتها والأشخاص التي توجد فيها.
 - من اللائق أن تسأل الشخص الكفيف أو فاقد البصر إذا كان يريد المساعدة فسي عبور الطريق لكن لا تمسك بذراعه أو تفرض عليه المساعدة بدون سؤاله أولاً عندما إذا كان سيوافق علي ذلك أم لا.
 - إذا سألك عن المساعدة اتركه هو من يقوم الإمساك بذراعك لا تمسك أنت به.

-عندما تسير معه عليك بتنبيهه إلى أية عقبات توجد أمامه من درجة سلم علي سبيل المثال، أو الاعتطاف حول زاوية (ملف).

- إذا كان بصحبته كلب لا تحاول اللعب معه أو مضايقته بأي طريقة من الطرق، لأن أمان الشخص الكفيف يعتمد كلية في هذه الحالة علي الكلب الذي برفقته.

الإتيكيت وأهميته في حياة الصم

إن تعليم وتهذيب الصم يعتبر من أكبر التحديات التي تواجه الأسر والمربين لتعطي ثمارها وفق ما تتطلبه قوانين ونواميس المجتمع والعرف، حيث إنهم يتطلبون عناية أكبر وتوجيهات مستمرة للتفاعل الصحيح مع المجتمع. فالإتيكيت في تعليم وتهذيب الصم مجموعة من الطرق والعادات الشخصية التي تنظم السلوك الملائم في «المجتمع». كما أنه «مجموعة القواعد والمبادئ المكتوبة وغير المكتوبة التي تنظم المجاملات في مختلف المناسبات والمآدب الرسمية والاجتماعية».

لذا تعتبر الرحلات السياحية وزيارة المتاحف و الحفلات والزيارات من مظاهر هذه الحياة الاجتماعية، وتختلف طبيعتها وفقاً لمناسبتها وموعدها، كما أن لها أهمية كبرى في تكوين العلاقات وإقامة الصداقات الشخصية والأسرية. وهذا كله يتطلب قليلاً من «الإتيكيت».

إن المرشدين السياحيين الذين عملوا مباشرة مع الصم يؤمنون بأن هناك بعض الأمور التي ينقصهم فيها «الإتيكيت» وخاصة لأنهم يستخدمون الإشارات المرتبطة بشخصيتهم وجزء لا يتجزأ منهم وهي انعكاس لحياتهم وتواصلهم مع الآخرين.

والتعامل مع الصم يختلف من شخص لآخر كل بحسب حاله وطبيعته وشخصيته ومقدار خطئه فهم يتصفون بطباع مختلفة ومتفاوتة بعضها مذموم وبعضها محمود، وإن لم تهذب هذه الطباع المذمومة ستطغى سلوكيات منافية للذوق السليم. كما أن لهم طباع مختلفة فمنهم من يقبل المزاح ومنهم من يقبله في حدود ضيقة ومنهم من لا يقبله مطلقاً. فمن الضروري معاملة الأصم كما يفضل وليس بما تفضله أنت أو يوافق عاداتك وطباعك.

إن فن «الإتيكيت» في حياتنا اليومية يعتبر واحداً من عوامل النجاح وسلاحاً نفسياً دقيقاً لأنه يحمي من الوقوع في أخطاء الحركات والكلمات، وينمي عملية التوازن بين الضعفاء والأقوياء، مما يتيح لوضع القناع على الحقائق غير المرغوب فيها. وبناء على ذلك كان لزاماً أن نبين جوانب التربية الذوقية للصم ونجعلها مطلب هام في مناهجهم الدراسية.

أهمية «الإتيكيت» للصم

- «الإتيكيت» للصم يقتل من الوصمة التي تلازم الصم.
- «الإتيكيت» للصم ينمي قدرتهم على الإحساس بالطرف الآخر.
- «الإتيكيت» للصم يغير الكثير من مظاهر سلوكهم التي تنعكس على جميع تصرفاتهم التي تعودوا عليها.
- «الإتيكيت» للصم تعد الأصم وتؤهله للعمل والتعامل مع الآخرين في بيئة أقرب إلى المجتمع الكبير وأكثر تمثيلاً له.

- يعزز «الإتيكيت» نموهم ووعيهم في فهم وتقدير الاختلافات أو الفروق الفردية بين الناس.

السؤال الذي يطرح ذاته هو:-

كيف تتصرف مع الشخص الذي يعاني من إعاقة الصمم من الساتحين ؟

تختلف إعاقة الصمم حيث توجد درجات عديدة للصمم من صمم جزئي في أذن واحدة إلى صمم كلي في كلا الأذنين:

١- في حالة الصمم في أذن واحدة:

ينبغي الجلوس بجانب الأذن السليمة حتى يستطيع سماعك ، وعدم الجلوس أمام الشخص أي وجهاً لوجه.

٢- في حالة الصمم الكامل:

الطريقة الوحيدة للاتصال في حالة الصمم الكامل هي الاتصال المرئي من خلال قراءة الشفاه أو لغة الإشارة.

- عندما تتحدث عن منطقة سياحية أو وصف متحف ينبغي أن يكون ذلك بسيطاً وبوضوح، لا تغالي في حركة الشفاه لأنها قد تربك الشخص الذي تعلم أن يقرأ حركة الشفاه الطبيعية.

- لا ترفع الصوت لجذب الانتباه، فهذا لا يجدي لأن الشخص ليس بوسعه سماعك مهما رفعت من نبرة صوتك، كما أن الصوت المرتفع يشوش على أجهزة المساعدة السمعية والتي لا تعمل بكفاءة إلا مع نبرات الصوت الطبيعية.
- اجعلهم أي الجروب السياحي أو لحد الساتحين نوى الاحتياجات الخاصة كإعاقة الصمم يشاركون في الحديث والمناقشات كأنهم أفراد طبيعيين.

أهداف «الإتيكيت» للصم:

- إكساب الأصم السلوكيات التربوية التي تعمل على ترسيخ الاتجاهات الاجتماعية السليمة لديه، وتعريفه بالعادات والتقاليد الموافقة للشرع، والتي عليه لتبناها.
- تزويده بالثقافة والخبرة التي تعينه على التكيف عن طريق الأدب.
- تعريفه بألوان متعددة من الثقافة بمفهومها العام الشامل.
- مساعدته على ضبط انفعالاته وانزائها.
- إكسابه طرائق التعامل مع غيره من الناس وحسن التصرف في المواقف المختلفة.

مترجم الإشارة

مترجم الإشارات لذوى الاحتياجات الخاصة الفاقدين لحاسة السمع والكلام، يوصف دائماً بأنه مايسترو الحدث فهو الذي يدير دفة الأمور، والمترجم هو الذي يتحمل علي عاتقه المسؤولية لأن الرسالة التي ينقلها لابد وأن تكون دقيقة وفي نفس الوقت مفهومة. وهذه هي مواصفات " المترجم البر فكت " كما يقولون :-

- أولها علي الإطلاق كما ذكرنا من قبل أن تكون دقيقة ومفهومة.

- أن تكون لديه فكرة عن الموضوع الذي يقوم بالترجمة له ((مثل معرفته بمحتويات المتحف الذي بصفه ، أو شرح تاريخ معبد في الأقصر ، ومعرفته الرموز الفرعونية أو الدلالة الخاصة بالآثر نفسه أو صورة في متحف أو جدارية على حائط)) حتى يكون مستعداً وتساهم في التركيز أثناء الأداء أي أنها تسهل من مهمته وتمنع بما يسمى " بالترجمة الباردة " التي تنقصها اللمعة والتفاعل مع الحدث. والوقت الخاص بالإعداد النفسي هاماً بدرجة كبيرة لنقل المعنى أو المعلومة بطريقة صحيحة للمستمعين أو متلقي الترجمة ((وإعداد النفس هنا لا يقتصر علي الحصول علي خلفية عن فكرة الموضوع أو المواضيع المختلفة التي سيتم مناقشتها، وإنما أيضاً تمتد إلي تدريب علي الترجمة قبل الأداء لفترة ما: التدريب من ١٥ - ٢٠ ساعة، إذا كنت ستترجم حفل في معبد الصوت والضوء يستغرق ساعتين إلي جانب الحصول علي اسم الحدث والموضوع الذي يتصل به لأنهما شيئان هامان للغاية للحصول علي أداء ذي جودة عالية)).

- الاتصال بالشخص أو المندوب السياحي المسئول عن الترتيبات للتأكد من التالي:
- ١- مراجعة الأسماء التي سيتم الترجمة لها.
 - ٢- ملخص للمواضيع التي سيلقيها كل متحدث.
 - ٣- مراجعة الترتيبات الخاصة بالأماكن التي سيقف فيها المترجم لكي يوجه حديثه بطريقة مرئية بوضوح أمام الجميع.

٤ - التأكد من أسماء المتحدثين.

٥ - قائمة مرجعية ببعض الأسماء التي من المحتمل أن يشار إليها وذلك حسب نوع الموضوع الذي سيتم مناقشته مثل ((قائمة بأسماء المناطق الأثرية والتاريخية أو المعابد والمتاحف ونوعيتها أو المناطق الشاطئية أو الأغاني المشهورة أو الحاصلة علي جوائز)).

- إذا كانت الترجمة ستتّم بلغة غير لغة المترجم (اللغة العربية) مثل اللغة الهيروغرافية ينبغي وأن تقدّم نسخة كتابية من المواضيع التي سيتم مناقشتها مترجمة باللغة العربية قبل الحدث بمدة كافية أو إرسال إشعار للمترجم قبل الحدث بمدة لا تقل عن الثلاثة أسابيع لتهيئة المترجم أن يقوم بالأداء إذا كان يجيد اللغة التي سيتم استخدامها.

- مكان المترجم، ينبغي أن يكون مكانه علي موقع مرتفع مثلاً عن الحاضرين لكي يتمكن الجميع من رؤيته (علي الجانب). أو الوقوف خلف منصة المسرح والتي ينبغي ألا تطلو عن مستوى صدره، وترتفع عن مستوى رؤوس الحاضرين بحيث يكون الإشارات أو الميكروفون أمام المترجم والذي يتصل به في بعض الأحيان أجهزة توضع علي الأثنين للحاضرين.

- الإضاءة، دائماً ما تكون الأضواء مسلطة علي المتحدث، والمترجم في هذه الحالة يحتاج إلي تركيز بعضاً من الضوء الخافت عليه وخاصة إذا كان هذا الحدث بداخل

قاعة أو في مكان مظلم نوعاً ما مثل المتحف في الليل . ومن ألوان الإضاءة الأكثر فاعلية: الأزرق، البنفسجي الفاتح أو أي لون آخر مع استبعاد اللون الأبيض كلية.

- توفير الأمان للمترجم، بأن يكون المكان الذي يقف فيه آمناً لا يتعرض لأي ضرر من خلاله مثلاً ارتطامه بشئ أو وقوعه أو حمايته من أية مخاطر خارجية يمكن أن يتعرض لها كسقوط حجر من تمثال .

سابعاً : فن التعامل والإتيكيت في العمل السياحي

والسؤال الذي يطرح نفسه الآن :-

ما هو إتيكيت التعامل مع السائحين أو الأفراد؟

أن غياب القيم سبب توتر العلاقات الإنسانية وجعل النفس البشرية في حالة غضب فكل إنسان جانيبان أحدهما يستحق النقد والآخر يستحق المدح.

فكيف حينئذ تحقق السعادة لنفسك في تعاملك مع الآخرين وإصدار أحكامك عليهم ؟

من هنا يرى المؤلف لابد من أن تتحلى أنت ((أي رجل السياحة)) بهذه الصفات (التي تتمثل في الموضوعية / المرونة / التواضع / الصبر / المثابرة / سعة الأفق) ، وكذلك القدرة على الحوار . لكي تستطيع التعامل مع أي شخص، فأنت فقط الذي بوسعك تحقيق ميزان السعادة والرخاء .

(١) الصفات الواجب توافرها في العاملين بالسياحة

الموضوعية:

على الرجل الذي يعمل في السياحة محاسبة النفس أولاً ، ومعنى ذلك أن تتقّد نفسك قبل نقدك للآخرين بالإضافة إلى تقبل نقد الآخرين لك، ويقصد هنا "النقد الإيجابي" ليس القائم على المصالح الشخصية.

المرونة:

على من يعمل في السياحة أن تكون صفاته المرونة والحياد وعدم الانحياز فهي كلمات مرادفة لبعضها البعض تظهر هذه المترادفات بوضوح في تعاملاتنا وعلاقاتنا في محيط العمل والسائحين ويكون الانحياز مطلوباً وحاجة ملحة في الحق وإنجاز الأعمال وأدائها، أو لموضوع عندما تكون إيجابيته أكثر من سلبياته.

التواضع:

على الرجل الذي يعمل في السياحة أن يعرف حدود قدراته وإمكاناته، لا تغتر ولا تتعالى على من هم حولك واجعل الكلمة الطيبة دائماً ضمن قاموسك اللغوي الذي تستخدم مصطلحات في حوارك مع الآخرين. " فالكلمة الطيبة صدقة . "

الصبر والمثابرة:

نجاحك في العمل السياحي قد يخلق لك أشخاص يحاصرونك بالمضايقات هم أعداء النجاح ، عليك بالتحلي بالصبر والمثابرة والمحاولة في كل مرة تفشل فيها عند التعامل معهم حتى يتغيروا وتكيفهم حسبما تريد لكي تصل إلى نتيجة مرضيك.

سعة الأفق:

لنجاحك في العمل السياحي لا تتعصب لرأيك بل كن على استعداد لتغييره أو التخلي عنه إذا دعت الحاجة لذلك. لا تقبل أي شيء على أنه نتيجة نهائية أو مسلم بها وحمية بل قابلة للمناقشة والتغيير. تعلم كيف تعارض وكيف تؤيد .

العقلانية:

لنجاحك في العمل السياحي فعليك عدم الخضوع للمشاعر الذاتية، لابد وأن يكون هناك تفسيرات وأعداء مقبولة لكل فعل يقوم به الإنسان تجاه غيره. إن التعامل مع الساتحين فن من أهم الفنون نظراً لاختلاف طباعهم وعاداتهم وأذواقهم ومشاربهم ، فليس من السهل أبداً أن تحوز على احترام وتقدير الآخرين؛ وفي المقابل من السهل جداً أن تخسر كل ذلك، وكما يقال الهدم دائماً أسهل من البناء، فإين استطعت توفير بناء جيد من حسن التعامل فإن هذا سيسعدك أنت في المقام الأول لأنك ستشعر بحب الناس لك وحرصهم على مخالطتك، ويسعد من تخالط ويشعرهم بمتعة التعامل معك.

وعليه ينبغي أن تحتل قواعد التعامل مع الساتحين أو ما يسمى اصطلاحاً بأسس الإتيكيت مكاناً مميزاً بين اهتمامات الأفراد، لأن التعاملات المتحضرة تعطي مناخاً طيباً للمحادثات واللقاءات، ويجعل الحوار يسير بشكل لائق دون عصبية أو انفعالات خاصة في ظل تزايد الاحتكاك والتعامل بين مختلف المجتمعات والأمم، وهو ما يحتم على أي شخص يريد لنفسه أن ينسجم مع عالمه المعاصر أن يعرف كيف يتعامل مع

الآخرين، وكيف يكون كَيْساً في علاقاته، فطناً في آرائه، مراعيًا لجميع المشاعر، مجاملاً دون تملق ، رقيقاً دون امتهان.

يستمد الإتيكيت عناصره من تراث الأمم والشعوب، وتمتد جذوره إلى تقاليد وقيم أصيلة عميقة في كيان المجتمعات المختلفة، يرجع أفضلها إلى تعاليم وأصول دينية. وتسير في مجملها على خط موثر لمكارم الأخلاق وحميد الصفات، وتهدف كلها إلى تقوية العلاقات العامة، وسيادة المودة والانسجام بين الناس. وإن كان للجماعات المختلفة نماذج معاملات تختلف في بعض التفاصيل وطرق الأداء، إلا أن فن الإتيكيت هو لغة المعاملة الراقية، المتفق عليها عالمياً، خاصة في محافل المال والأعمال والسياسة والفنون والرياضة والسياحة. حتى أصبح إتباع قواعد الإتيكيت مظهراً من مظاهر التمدن والرقى، وضرورة مهمة لمن يتعاملون مع الأجانب، أو يسافرون إلى الخارج.

(٢) إتيكيت المحادثة لدى رجل العمل السياحي :-

- السلوك الحميد:

السلوك الحميد الذي نتبعه دائماً يأتي بالنتائج الإيجابية في أي موقف من المواقف وخاصة فيما يسمى بفن الحديث وخاصة لرجل العمل السياحي فهو الخبير السياحي أمام الآخرين ... وقد لا يعي الكثير أو لا يعرف كيفية إدارة محادثة مع طرف أو أطراف أخرى.

كان كلام رسول الله ﷺ فصلاً، يفهمه كل من سمعه. وخير الكلام ما قل ودل، وإذا أردت أن تكون مهما فعليك أن تكون مهتماً بطريقة كلامك هي تعبير عن شخصيتك

وثقافتك، أعرف شيء من كل شيء، وكل شيء من شيء، واللباقة مهمة ، وفن الكلام وحسن التعبير مهما أيضا.

- فن المحادثة :-

الحديث أو المحادثة هي فن أو فن اجتماعي على وجه التحديد، من خلال الملاحظة والتجربة من الممكن أن يصبح الشخص الخجول شخصاً ماهراً في إدارة أي نقاش وسط جماعة وليس مع فرد واحد فقط بعينه ، فهل تتخيل مدى الجرأة التي سيصل إليها هذا الشخص باتباعه قواعد الإتيكيت لكي يلتف الآخرون من حولك لتبادل الآراء حول موضوع عام أو خاص . ومن القواعد الأولية أن تكون لطيفاً تبدى اهتماماً بكلام الآخرين.

- الاستماع لدى رجل العمل السياحي:

تجد رجل العمل السياحي تتوافر فيه صفة هامة هي الإنصات أو الاستماع بأهمية للغير باهتمام وترك الفرصة لهم للتحدث بل وإشعارهم بأهميتهم وبهذا ستكسب نقاط لصالحك.

- بدء المحادثة لدى رجل العمل السياحي:

تجد رجل العمل السياحي كيف تبدأ الحوار مع شخص الذي يوجد في برنامج الرحلة السياحية ؟ بالتحدث عن المكان الذي تتواجد فيه، أو عن سبب تواجدك فيه (مع شرح المنطقة السياحية والأثرية عن طريق الوصف)،

التحدث عن الأعمال التاريخية أو المواقع العسكرية. أما إذا كنت في حفلة فالمضييفة من الممكن أن تكون هي محور كلامك. لا يشترط تحدثك بكثرة حتى تبدو لطيفاً أو

صاحب معلومات ، التوجه بالنظر دائماً إلى الشخص الذي يتحدث من خلال توجيه بعض الأسئلة عن الموضوع الذي يدور أمامك حتى تساعد على بقاءه أطول فترة ممكنة، كما أن ذلك يعكس اهتمامك وانتباهك للغير. والمتابعة لا تُلَى بالتحاور الشفهي ولكن بمتابعة العينين وإبداء بعض التغيرات والتعبيرات على الوجه والتي تكون أفضل بكثير من الكلام في بعض الأحوال.

(٣) ما يجب أن يتجنبه رجل السياحة في تعامله مع نوى الاحتياجات الخاصة :-
• للثرثرة :

حكيّة سرد الإحداث الطويلة للتاريخية أو الأثرية أو السياحية قد لا يكون في صالحك أو صالح من يقصها لأنك تحتكر الحديث بأكمله ولا تعطى الفرصة للغير. لكن في بعض الأحيان قد لا تستطيع الفرار من هذه القصص الطويلة إذا كان الشخص الذي يوجد أمامك يحكى حادثة له. وفي هذه الحالة لكسر رتابة الحديث توجه الأسئلة للأشخاص المنصتين عما إذا كانوا قد مروا بمثل هذه الأحداث من قبل. ليس السكون والهدوء من حولك يعنى الاهتمام بما يقوله الشخص أو أن له شأن لكنه قد يعنى الملل ... وللابتعاد عن سماع ملاحظات محرّجة مثل "هل انتهيت من حديثك" عليك بتسمية حاسة التمييز لديك عما إذا كان غيرك يشعر بالملل من حديثك أم لا وتحديد الخط الفاصل.

• المقاطعة أثناء الحديث:

مقاطعة الحديث قد تكون من أكثر المآزق التي لا تجعلك تبدو محاوراً ناجحاً، حاول ألا تقاطع الحديث بقدر الإمكان ... فإذا انضم شخصاً جديداً للمجموعة ومشاركته

بموضوع جديد عليك باستئناف الحديث القديم مرة أخرى. وعند العودة لابد من إخبار هذا الشخص بموضوع الحديث.

(٤) الأخطاء التي يقع فيها رجل السياحة :

- عند رواية شئ مؤلم حدث لك أو لشخص آخر بدون معرفتك بأن شئ مشابه قد حدث لأحد الحاضرين على أن يلفت شخص آخر انتباهك، عليك بالإشارة إما بالاعتذار أو بقول "معذرة فانا لا أعلم بذلك". ثم يدار الحديث في اتجاه آخر أي يغير الموضوع. وإذا كنت مرحاً وتحب روح الدعاية بأن تبدى سخريتك من شئ بشكل معقول فلا مانع منه، فالإكتفاء بإبداء الابتسامة على وجهك ونسيان ما كنت تتحدث بشأنه هو الحل للخروج من المأزق.
- الثقافة لدى رجل العمل السياحي : سراً آخراً من أسرار فن الحديث هو معرفتك بالشخص الذي ستجلس وتدير النقاش معه، ومعرفته بالمواضيع التي تحوز اهتمامه. معرفة الأخبار اليومية وخاصة إذا كنت خجولاً لتستخدمها عند الحاجة لأن نقاشك لابد وأن يبدو طبيعياً وليس مقحماً .

مما سبق ذكره يتبين أنه :-

- لا ينبغي أن تنظر إلى الإتيكيت على أنه مجموعة من القواعد الصارمة علينا إتباعها في العمل السياحي مع السائحين وخاصة ذوى الاحتياجات الخاصة منهم، لكنها هي في حقيقة الأمر خطوط إرشادية لغرائنا الطبيعية لمراعاة الآخرين في كل شئ نقوم به. والسلوك ما هو إلا الأداة التي تساعدنا على أن نوجه رغبتنا في

الشعور بالآخرين . إن إتباع السلوك المنمق أو بمعنى آخر السلوك السليم لقواعد الذوق وفن التعامل الصحيح مع الأشخاص في كافة المواقف المختلفة كما يطلق عليه البعض "الآتي - كيت"، له خطوط أساسية لكنه يعتمد أيضا بشكل رئيسي علي درجة شفافية المرء ومراعاته للآخرين لأنه ينبع من داخل الإنسان ، ولا يمكن فرضه علي الإطلاق مهما كانت هناك قواعد تحكمه. فتخبرك غريزتك الطبيعية في بعض الأحيان بما تفعله تلقائياً تجاه بعض المواقف التي تتعرض لها ، وفي البعض الآخر قد لا تخبرك بذلك وتحتاج إلي قواعد تحكم تصرفاتك.. فانت بحاجة إليها في جميع تعاملاتك مع الساتحين وفي المنزل وفي العمل، بل عند الحديث في التليفون أي في جميع علاقاتك اليومية. اجعل شعارك دائماً " كلمات الود والملاطفة " لأنها تجعل من عالمنا الذي نعيش فيه عالم حلو.

وسنعرض بعض الأمور الهامة تباعاً قواعد « الآتي - كيت » .

* ما هي صحة مقولة "يديدز فيرست" السيدات أولاً؟

في معظم الأحوال تسير المرأة بجانب الرجل. وفي البعض الآخر تتقدمه عند السير وراء النادل للجلوس للطعام في مطعم. لكن في بعض الأحيان الأخرى لابد أن يكون الرجال أولاً "مانز فيرست" :

* السؤال متى يسير للرجل بجوار المرأة؟

لابد وأن يسير " الرجل " بجانب المرأة عند السير علي أرض غير مستوية، لحمايتها من الاصطدام بشيء ومن ثم السقوط علي الأرض، كما أنه يعرض يد المساعدة للإمساك "بها" إذا احتاجت للمساعدة.

* السؤال لماذا ينزل الرجل لفتح باب السيارة للمرأة ؟

النزول الرجل من السيارة أولاً، لفتح بابها والانتظار أمامه حتى نزول المرأة، أو يتقدم المرأة عند ركوب السيارة لفتح الباب لها. هذا نوع من أنواع الإتيكيت في المعاملة الرقيقة ، ويمكنها عمل ذلك بنفسها إذا لم تود الانتظار.

* ويتساءل الكثيرون لماذا ينزل الرجل قبل المرأة على السلم ؟

يتقدم أيضاً الرجل المرأة عند النزول على السلم لحمايتها إذا تعرضت للسقوط ، لكن المرأة تتقدم الرجل عند الصعود والنزول من السلم الكهربائي والخروج من المصعد، ما لم تطلب هي غير ذلك.

* وهنا تساؤل متى يترك الرجل مقعده للمرأة عند الجلوس على مقاعد في القطار، أو

الأتوبيس أو في مكان ما ؟

يمكن ترك الرجل مقعدة للمرأة في الأحوال التالية:

أ. امرأة كبيرة في السن.

ب. امرأة حامل.

ج. امرأة تحمل طفلاً.

د- امرأة ضعيفة.

هـ- أو إذا كانت تحمل شيئاً ثقيلاً.

وما عدا ذلك لا يترك الرجل مقعده لأنه يعمل طوال اليوم مثل المرأة ويكون متعباً. ولكن إذا أراد الرجل أن يترك مقعده لأي سيدة يراها في غير الأحوال السابقة فلا مانع من ذلك ولها أن ترفض أو تقبل كما يحلو لها.

• والسؤال ماذا نعظم أبناتنا؟

الناحية الأخرى، لزاماً على الأطفال وصغار السن ترك مقاعدهم لمن هم أكبر منهم سواء سيدة أو رجل، لأن الصغار يتحملون أكثر من الكبار كما أنهم لا يعانون من تعب العمل طوال اليوم، وبعيداً عن ذلك كله لابد وأن يكون ذلك بدافع الاحترام والأدب .

• سؤال ما هو مقبول وغير مقبول في التعامل مع المرأة ؟

من المقبول أيضاً أن يمسك الرجل يد المرأة عند السير في الشارع، فهو سلوكاً ليس خاطئاً وإذا كان الشارع مزدحماً يتم السير في صف واحد حتى يقل ازدحامه.

كما لا يمكن تبادل العناق أو القبلات عند الوداع فيظهر العواطف فليس مقبولاً في الشارع والطرقات، ولكن في المنزل فقط.