



وزارة العمل  
والتنمية الاجتماعية  
المملكة العربية السعودية



وزارة العمل  
والتنمية الاجتماعية  
المملكة العربية السعودية

## الدليل الإرشادي

# بيئة عمل نموذجية للأشخاص ذوي الإعاقة

شهادة مواعمة

1435هـ/2014م

حقوق الملكية © 2014 مواعمة (وزارة العمل والتنمية الاجتماعية)

### مرحلة ما بعد التقييم الذاتي

يقدم هذا الدليل أفضل أساليب تطوير بيئة العمل لتصبح مساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة، ويفضل استخدام هذا الدليل بعد الحصول على تقرير التقييم الذاتي.

ملاحظة: يحتوي هذا الدليل على معلومات مبنية على أفضل الممارسات الدولية. وتعد المنشآت غير ملزمة بتطبيق التوصيات المقترحة في هذا الدليل في بيئة عملهم. ومع ذلك، يجب أن تلتزم المنشآت باللوائح المتعلقة ببيئة العمل المنصوص عليها في قانون العمل السعودي.

"وسنمكّن أبناءنا من ذوي الإعاقة من الحصول على فرص عمل مناسبة وتعليم يضمن استقلاليتهم واندماجهم بوصفهم عناصر فاعلة في المجتمع، كما سنمدّهم بكل التسهيلات والأدوات التي تساعد على تحقيق النجاح".

رؤية 2030 م

## المحتوى

4	المحتوى
9	مقدمة
9	أهمية هذا الدليل
10	مفاهيم ومصطلحات الدليل
12	معايير مؤشر موءمة
12	المعيار الأول: الالزام
12	اختيار راعي من الإدارة العليا
13	كيفية تعامل المنشأة لأول مرة مع أشخاص من ذوي الإعاقة
14	التعريف بالزام المنشأة للموظفين والعملاء من ذوي الإعاقة
16	المعيار الثاني: المعرفة
16	تعريف الإعاقة والأشخاص ذوي الإعاقة في منظمات العمل المختلفة
17	أفكار وتصورات خاطئة
18	قواعد عامة في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة
18	آداب التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية
19	آداب التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية
20	آداب التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية

21.....	آداب التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية والبصرية
22.....	آداب التعامل مع الأشخاص ذوي صعوبات النطق والتخاطب
22.....	آداب التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية (الذهنية)
23.....	آداب التعامل مع الأشخاص ذوي الاضطرابات الانفعالية (النفسية)
23.....	آداب التعامل مع الأشخاص ذوي التشوهات في الوجه
24.....	قواعد أساسية للتعامل اللبق مع الأشخاص ذوي الإعاقة
25.....	المعيار الثالث: التوظيف
25.....	توظيف أعضاء جدد
26.....	الوصف الوظيفي
30.....	الإعلان عن الوظيفة
31.....	استمارة التقديم على الوظيفة
33.....	اختيار المرشحين
34.....	المقابلة الشخصية
38.....	التقييم
40.....	عرض العمل
41.....	البرنامج التعريفي
41.....	اليوم الأول في العمل

42.....	إدارة الأداء.....
48.....	تسهيل إجراءات التأديب والتظلم.....
48.....	الترقية والفصل من العمل.....
49.....	الاستقالة.....
49.....	التقاعد.....
50.....	الفصل من العمل.....
50.....	الترقية.....
52.....	المعيار الرابع: إدارة الموارد البشرية.....
52.....	إرشادات للمدراء المباشرين.....
52.....	الترتيبات التيسيرية المعقولة.....
54.....	أمثلة للترتيبات التيسيرية في مكان العمل.....
58.....	الترتيبات التيسيرية لذوي الإعاقة البصرية.....
60.....	الترتيبات التيسيرية لذوي الإعاقة السمعية.....
62.....	الترتيبات التيسيرية لذوي الإعاقة الحركية.....
65.....	التدريب والتطوير المهني.....
69.....	المعيار الخامس: المنتجات والخدمات.....
69.....	تصميم المنتجات والخدمات.....

70.....	آداب التعامل مع العملاء ذوي الإعاقة.....
72.....	الترحيب بالعملاء من ذوي الإعاقة.....
72.....	الإعاقة البصرية.....
73.....	الإعاقة السمعية.....
75.....	الإعاقة الحركية.....
76.....	مستخدمو العصي، والعكاز، وأطر المشي.....
76.....	صعوبات النطق.....
77.....	صعوبات القراءة والكتابة.....
78.....	الإعاقة العقلية (الذهنية).....
79.....	الاضطرابات الانفعالية (النفسية).....
79.....	التشوهات في الوجه.....
80.....	التحدث هاتفيا مع عملاء من ذوي الإعاقة.....
81.....	تقديم خدمات لعملاء ذوي إعاقة في منازلهم.....
81.....	نقل أشياء داخل المنزل.....
81.....	ترتيب المواعيد مع ذوي الإعاقة.....
83.....	المعيار السادس: التواصل.....
83.....	الوصول الشامل في التواصل.....

84.....	الاتصالات الرقمية/الإلكترونية.....
85.....	أدوات تواصل بديلة.....
89.....	المعيار السابع: المرافق.....
89.....	معايير سهولة الوصول في المملكة العربية السعودية.....
90.....	تقييم مدى سهولة الوصول في المرافق.....
98.....	المعيار الثامن: تقنية المعلومات والاتصالات.....
98.....	الوصول الشامل في تقنية المعلومات والاتصالات.....
98.....	مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في تصميم وتحسين الخدمات التقنية.....
99.....	التكنولوجيا المساعدة.....
100.....	تغيير إعدادات التنسيق في أجهزة الكمبيوتر.....



## مقدمة

يُعدّ الأشخاص ذوو الإعاقة جزءاً مهماً لا يتجزأ من المجتمع؛ وتبذل المجتمعات جهوداً عديدة لتقديم الخدمات التي تلبّي تطلعاتهم. أظهرت الدراسات أن نسبتهم قد تصل إلى 15% تقريباً في العالم و 3.3 في المملكة العربية السعودية حسب تقرير الهيئة العامة للإحصاء لعام 2016م. وأن تعطيلهم وعدم الاستفادة من قدراتهم تعطيل للتنمية الاجتماعية، فالأشخاص ذوو الإعاقة يمتلكون قدرات تمكنهم من المشاركة في بناء المجتمع، وذلك إذا أُحسن التعاطي معها، وتهيئة البيئة المناسبة لتفعيلها. وقد أظهر الواقع العملي العالمي والمحلي أن المنشآت التي تبذل جهوداً عديدة لتقديم الخدمات التي تلبّي تطلعات الأشخاص ذوي الإعاقة استفادت من قدراتهم في العمل؛ واكتشفت أن جودة إنتاجهم لا تقل عن غيرهم. وقد قامت وزارة العمل والشؤون الاجتماعية بالتعاون مع جهات استشارية مختلفة عالمية ومحلية بتطوير شهادة مواعمة لبيئات العمل المساندة لتشجيع عمل الأشخاص ذوي الإعاقة، ومن شأنه - أيضاً- مساعدة منشآت القطاع الخاص بتهيئة بيئاتها وجعلها أكثر استقطاباً لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة.

**وسيقدم هذا الدليل وفق معايير مؤشر مواعمة الثمانية طرق عملية ناجحة وفعّالة تساعد المنشآت في إعداد وتهيئة بيئات عمل مساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة.**

## أهمية هذا الدليل

يتناول هذا الدليل الأساليب والطرق الصحيحة التي تتبعها المنشآت في توظيف و استبقاء الأشخاص ذوي الإعاقة، ويسلط الضوء على:

1. المهنية العالية في إدارة شئون الموظفين من ذوي الإعاقة.
2. معاملة المنشأة لذوي الإعاقات من منسوبها معاملة عادلة.
3. معرفة احتياجات الموظفين ذوي الإعاقة المهنية.
4. معرفة أهمية الخدمات والترتيبات التيسيرية، ودورها في دعم وتعزيز قدرات الموظفين ذوي الإعاقة.

## مفاهيم ومصطلحات الدليل

مؤشر مواءمة	أداة قياس إلكترونية تم تطويرها لوضع الأسس الصحيحة لمساعدة المنشآت الراغبة في تطوير بيئات عملها لتكون شاملة وأكثر مساندة للأشخاص ذوي الإعاقة وذلك من خلال الكشف عن كيفية تأثير الإعاقة في كل جانب من جوانب عمل المنشأة.
الدليل الإرشادي	المرجع العملي لمساعدة المنشآت على تطوير بيئة العمل الحالية.
الالتزام	التزام المنشأة بتطبيق أفضل الممارسات المتعلقة بشمل الأشخاص ذوي الإعاقة داخليا وخارجيا ونشرها.
المعرفة	تأهيل الموظفين ليصبحوا قادرين على التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة كزملاء في العمل أو كعملاء، ومعرفة ما يجب القيام به وكيفية عمله.
التوظيف	استقطاب وتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة للاستفادة من قدراتهم ومواهبهم المختلفة.
إدارة الموارد البشرية	الحرص على تقدير المنشأة لجميع الموظفين بما فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة، أو الذين يتعرضون لإعاقة وهم على رأس العمل، والالتزام بإجراء الترتيبات اللازمة لضمان الاحتفاظ بهم وتطوير قدراتهم.
المنتجات والخدمات	تطوير المنتجات وتقديم الخدمات وتحسينها بما يتناسب مع احتياجات العملاء والمستفيدين منها من الأشخاص ذوي الإعاقة.
التواصل	استخدام وسائل التواصل المختلفة والمناسبة لجميع الأشخاص ذوي الإعاقة، وتطويرها كلما دعت الضرورة إليه.

المرافق	تسهيل وصول واستخدام الموظفين من الأشخاص ذوي الإعاقة إلى مرافق المنشأة، وإجراء التغييرات اللازمة كلما دعت الضرورة إلى ذلك.
تقنية المعلومات والاتصالات	إتاحة وسائل تقنية المعلومات والاتصالات للأشخاص ذوي الإعاقة، وتمكينهم من استخدامها، والعمل على تطويرها بما يتلاءم مع مستجدات احتياجاتهم.

## معايير مؤشر مواءمة

وضعت مواءمة ثمانية معايير تساعد المنشآت على تهيئة بيئة عمل مساندة لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة، وهي:

### المعيار الأول: الالتزام

وهو التزام المنشأة بتطبيق أفضل الممارسات المتعلقة بشمل الأشخاص ذوي الإعاقة داخلياً وخارجياً و نشرها.

### اختيار راعي من الإدارة العليا

ويتمثل الالتزام في اختيار شخصية إدارية لديها شغف تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة، وتؤمن بقدراتهم في العمل وما يملكونه من كفاءات عملية ومواهب مختلفة. ويفضل أن يشغل المنصب رئيس مجلس الإدارة إذا كانت المنشأة كبيرة أو متوسطة الحجم. واختيار شخصية بهذه المواصفات لشغل هذا المنصب من قبل الإدارة العليا يعكس اهتمام المنشأة بالأشخاص ذوي الإعاقة، الأمر الذي يشجعهم على العمل في المنشأة.

### الالتزام الإدارة العليا بتحسين بيئة عمل الأشخاص ذوي الإعاقة لرفع مستوى رضاهم

إن حرص الإدارة العليا على إدارة التغيير وتطوير استراتيجية عامة تشمل جميع جوانب بيئة العمل يضمن إلى حد كبير التزام جميع المرؤوسين بعملية التطوير، وتنفيذ المهام الموكلة إليهم بسلاسة وإتقان. كما أن بعض مراحل التطوير - خصوصاً المتعلقة ببعض التغييرات المهمة التي ربما تستدعي تخصيص مبالغ مادية لتنفيذها- قد تتطلب وجود تلك الإدارة لاتخاذ هذه القرارات المهمة التي -بلا شك- سيصعب تنفيذها في حال غياب إدارة تؤمن وتلتزم بها؛ فلهذه الإدارة دور مهم في ضمان استدامة التغيير في بيئة العمل من خلال تقييم الأداء والنتائج. والالتزام الإدارة العليا وحرصها على تطوير بيئة عمل موظفيها من ذوي الإعاقة هو أحد أهم الأسباب التي تؤدي إلى رفع مستوى رضا الموظف، وإنتاجيته في العمل، وشعوره بالاستقرار الوظيفي.

## مواصفات الراعي لشؤون الإعاقة

من المهم أن تضع المنشأة عدة مواصفات قد تساهم في اختيار المدير المناسب لها، وهي مواصفات غير مُلزمة ، ولكن يُنصح بمراعاتها عند اختياره، ومنها :

- إيمانه وقناعاته التامة بأهمية عمل الأشخاص ذوي الإعاقة ودورهم في تنمية المجتمع.
- قدرته على التخطيط ووضع خطط التغيير المدروسة.
- قدرته على استخدام الصلاحيات واتخاذ القرارات الصحيحة.
- وجود علاقة مباشرة له أو غير مباشرة بقسم الموارد البشرية.
- امتلاكه لقدرات ومهارات التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة
- لديه قدرة تحكم مرنة لمواكبة التغيير في الخطط وقدرة على حل المشاكل.
- عقده وترتيبه لاجتماعات مع الموظفين أو العملاء من الأشخاص ذوي الإعاقة وفق ماتقتضيه مصلحة العمل.
- القدرة على بناء الثقة بين أطراف العلاقة والتعامل مع مقاومة التغيير.
- المحافظة على استمرارية جهود التغيير عبر التقييم والتشجيع ودعم النتائج.

## كيفية تعامل المنشأة لأول مرة مع أشخاص من ذوي الإعاقة

تعدّ مشاركة الأشخاص من ذوي الإعاقة في بناء استراتيجية تطوير مُساندة لبيئة عملهم في المنشأة أمراً في غاية الأهمية. ويتضمن ذلك التعامل معهم كالموظفين، والعملاء والمعلمين، والمرشدين، والمدربين، والمستشارين من الأشخاص ذوي الإعاقة. لذا إن مهارات الاتصال هي من أهم المهارات اللازم اكتسابها للتعامل والتواصل مع العملاء والموظفين من الأشخاص ذوي الإعاقة. ومن المهم جداً تطويرها عند الموظفين الذين لم يسبق لهم التفاعل مع أشخاص من ذوي الإعاقة، وذلك تجنباً لما قد يشعرون به من حرج أو توتر، أو صدور تصرف قد يجرح أو يؤلم الطرف الآخر، وبالتالي قد تنعكس سلباً على بيئة العمل. وتجنباً لهذه المواقف على المتواصل بالأشخاص ذوي الإعاقة الحرص على :

- استخدام درجة صوت عادية عند الترحيب بهم.
- الإنصات لهم بصبر واهتمام.
- عدم مقاطعة حديثهم.
- عدم الفضول وسؤالهم عن أسباب إعاقتهم.
- مخاطبتهم باسمهم الأول - فقط- إذا كان هذا الخطاب مستخدماً مع جميع الموظفين.
- توجيه الحديث لهم مباشرة وليس لمرافقهم أو لمترجم الإشارة.
- عدم الشعور بالحرص عند استخدام التعبيرات الشائعة التي يمكن أن تتصل بإعاقة شخص ما، على سبيل المثال: "أراك لاحقاً" أو "سأنصرف الآن" أو ما شابه ذلك من الجمل.

### التعريف بالتزام المنشأة للموظفين والعملاء من ذوي الإعاقة

يجب على المنشأة التفكير في قنوات التواصل الداخلية والخارجية لتعزيز التزامها بتهيئة بيئة موائمة للموظفين والعملاء من ذوي الإعاقة، وعليها أن تحرص عند التعريف بعملها على استخدام الرسائل الإيجابية والمصطلحات المناسبة التي تدل على إيمانها بفتح أبوابها لعمل الأشخاص ذوي الإعاقة والترحيب بهم، متجنباً العبارات السلبية في الحديث عنهم أو وصفهم، ومنها على سبيل المثال:

- تجنب استعمال لغة توحى بأن الأشخاص ذوي الإعاقة دائماً ضعفاء، أو عالة على غيرهم.
- عدم استخدام لغة من شأنها أن تجعل الأشخاص من ذوي الإعاقة موضوع عطف أو شفقة، مثل: "يعانون من كذا" أو "ضحية كذا".
- عدم استعمال كلمات عامة مثل: "المعوقين" أو "العميان"، فهذه الكلمات توحى بأن الأشخاص جزء من مجموعة واحدة. وتستخدم بدلاً منها مصطلحات مثل: أشخاص ذوي إعاقة، وأشخاص ذو إعاقة بصرية...الخ.

ونقترح تجنب استخدام العبارات التالية:

يستعمل	بدلاً من
شخص ذو إعاقة عقلية أو ذهنية	معتوه، مصاب بالفصام، أهبّل، مجنون...الخ

مشلول، عاجز	شخص ذو إعاقة أو، إذا كان ذلك مناسباً لنوع الإعاقة: شخص ذو إعاقة حركية.
أخرس أو أطرش	شخص ذو إعاقة سمعية أو شخص ذو صعوبة في النطق
قصير القامة أو قزم	شخص قصير القامة، أو شخص لديه تأخر في النمو
مسحور، مصروع	مصاب بمرض الصرع
معاق ذهنياً، متخلف عقلياً	شخص ذو إعاقة ذهنية أو عقلية
مُقعّد/ مُلّازم للكُرسي المتحرك	مُستخدم للكُرسي المتحرك

تأهيل الموظفين ليصبحوا قادرين على التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة كزملاء في العمل أو كعملاء، ومعرفة ما يجب القيام به وكيفية عمله.

### تعريف الإعاقة والأشخاص ذوي الإعاقة في منظمات العمل المختلفة

يتناول هذا الفصل المفاهيم العامة السائدة المتفق عليها عالمياً في مجال بيئات العمل المختلفة، كما يقدم إرشادات مهمة في كيفية التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة في بيئة العمل، وتعريفهم، وتعريف الخدمات والترتيبات التيسيرية المقدمة لهم.

وقد اختلفت المنظمات في تعريف الإعاقة، فاتفاقية الأمم المتحدة 2006 تصور الإعاقة كمفهوم متغير وغير ثابت، وعرفت الأشخاص ذوي الإعاقة بأنهم: "أولئك الذين لديهم إعاقات بدنية أو عقلية أو ذهنية أو حسية طويلة الأجل قد تعيقهم عن المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع كغيرهم من الأشخاص. بينما تعرف منظمة العمل الدولية 1983 الشخص المعاق بأنه: "الشخص الذي تقل عنده وإلى حد كبير فرص العمل المناسبة والاستمرارية فيها والترقية؛ وذلك لوجود إعاقة واضحة لديه، سواء كانت بدنية أو حسية أو فكرية أو عقلية".

ومن المهم معرفة أن لكل دولة تعريفها الخاص بالإعاقة، وغالباً ما تكون هناك تعاريف مختلفة لأغراض مختلفة من القوانين، مثل العمل والضمان الاجتماعي أو غيرها.

وفي نظام العمل السعودي يقصد بالشخص ذوي الإعاقة: "كل شخص يثبت بتقرير طبي أن لديه إعاقة دائمة أو أكثر من الإعاقات التالية :



الإعاقة البصرية، الإعاقة السمعية، الإعاقة العقلية، الإعاقة الجسمية، الإعاقة الحركية، صعوبات التعلم، صعوبات النطق والكلام، الاضطرابات السلوكية، الاضطرابات الانفعالية، التوحد أو أي إعاقة أخرى تتطلب تقديم إحدى الخدمات والترتيبات التيسيرية".

ويعرف نظام العمل الخدمات والترتيبات التيسيرية: بالترتيبات التيسيرية الهندسية، ومواءمة ظروف وبيئة العمل وفقاً للمعايير المنصوص عليها في الباب الثاني من مجلد الاشتراطات المعمارية في كود البناء السعودي وأي من الترتيبات المبينة في الجدول الاسترشادي المرفق في الرابط أدناه. متى كانت ضرورية ولازمة لتمكين الشخص ذي الإعاقة من القيام بمهام عمله. للمزيد من المعلومات الرجاء زيارة [الرابط](#).

### أفكار وتصورات خاطئة

تنتشر معلومات خاطئة عديدة في المجتمع عن الإعاقة والأشخاص ذوي الإعاقة، وتساهم هذه الأفكار في ترسيخ ونشر صورة غير حقيقية تشكل عائقاً اجتماعياً كبيراً تجاههم، ومنها:

- الأشخاص ذوو الإعاقة يعيشون حياة بائسة وحزينة.
- الأشخاص ذوو الإعاقة الحركية لا يمكنهم الاعتماد على أنفسهم في حياتهم اليومية.
- الصم لا يستطيعون استخدام الهاتف المحمول.
- الصم لا يستطيعون قيادة السيارات.
- الصم أشخاص عصبيون.
- الكفيف ضعيف سمع أو حاد السمع.
- الكفيف لا يمكنه التعامل مع النقود.
- الكفيف لا يمكنه التعامل مع أجهزة الكمبيوتر والهاتف المحمول.

ويجب على المدير المباشر أو الموظف التخلص من هذه الأفكار التي تنعكس على سلوك المنشأة تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة، وتشكل عائقاً أساسياً في عدم توظيفهم.

## قواعد عامة في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة

وليمكن المدير وموظفيه من التعامل بثقة ودراية في أول تجربة مع الأشخاص ذوي الإعاقة، لابدّ من اتباع قواعد قد تساعد في التعامل معهم ، ومنها:

- عدم المبالغة في ردة الفعل عند رؤية أو مقابلة الأشخاص ذوي الإعاقة.
- التفريق بين المقبول وغير المقبول عند عرض المساعدة.
- التحدث دائماً مع الشخص ذي الإعاقة وليس مرافقه.
- معاملة الأشخاص كل حسب فئته العمرية.
- عدم تصويرهم على أنهم أبطال أو شجعان لمجرد أنّ لديهم إعاقة.
- عدم تصوير الإعاقة على أنها عقاب إلهي، أو ابتلاء واختبار من الله فذلك إساءة وجرح كبير للأشخاص ذوي الإعاقة.
- التحدث معهم في موضوعات مختلفة وتغيير الانطباع النمطي من أنهم أشخاص لا يجيدون سوى الحديث عن الإعاقة.
- عدم سؤال الأشخاص ذوي الإعاقة عن إعاقاتهم ولا عن أجهزتهم المساعدة.
- عدم الدعاء لهم بصوت مسموع.
- عدم استخدام مصطلحات الإعاقة في مواضع السخرية والشتم.

## آداب التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية

للتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية قواعد وآداب ،منها:

- الوقوف بنفس مستوى جلوس الشخص عند الحديث مع شخص على كرسي متحرك لبضع دقائق، أو سؤاله -على الأقل- هل يريد منك أن تجلس؟
- عدم الاتكاء على كرسي الشخص فذلك يعادل الاتكاء أو الاستناد على الشخص.
- أخذ الحذر عند الإنحاء أو الميل للتحدث مع الشخص.

- التعامل مع الأشخاص بحسب أعمارهم.
- التحرك للأمام إذا كان هناك مكتب مرتفع أو طاولة، وعدم المحاولة على الإطلاق لمس الكرسي المتحرك، أو العصا، أو العكاز، أو الإطار المجهز للمشبي، أو حتى دفع الكرسي المتحرك بدون موافقة مستخدم الكرسي.
- قدم مقعداً للشخص الذي قد يحتاج إلى ذلك.
- تحدث مباشرة مع مستخدم الكرسي المتحرك ، وليس مع مرافقه.
- اعرض المساعدة على الشخص ذوي الإعاقة الحركية للتنقل في المبنى إذا كانت هناك صعوبة في التنقل فيه. حيث تعد الأبواب الثقيلة أثناء الفتح، والسجاد السميك من العوائق التي يجب الانتباه لها.
- عدم الاعتقاد بأن المنحدرات ستحلّ كل شيء، فقد تكون شديدة الانحدار أو الانزلاق.
- عدم التضايق عند رفض الشخص من ذوي الإعاقة تقديم المساعدة له، فالكثير من مستخدمي الكراسي المتحركة يفضلون التنقل بدون مساعدة أحد كلما تمكنوا من ذلك.

### آداب التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية

- التعريف بشكل واضح عن نفسك وعن أي أشخاص آخرين حاضرين، مع توضيح مكان وجودهم.
- ذكر اسم الشخص الذي يوجه له الكلام إذا كان الكلام في وسط مجموعة. وعلى الحاضرين التعريف بأنفسهم قبل التحدث.
- سؤال الشخص قبل مصافحته: "هل من الممكن أن أصفحك"؟
- سؤال الشخص قبل عرض المساعدة ، إن كان يحتاجها: "هل تسمح لي بأن أقدم لك المساعدة؟ بدلا من الإمساك به، فهذا الأسلوب يساعد في توجيه الشخص بدلاً من فرض المساعدة عليه.
- الانتباه إلى أن أغلب الأفراد الذين لديهم إعاقة بصرية يمكنهم الرؤية.
- تنبيه الشخص ممن يقوده إلى وجود درج، أو سلالم، أو منحدرات، أو غيرها من العقبات، وفي حالة وجودها تنبيهه إلى الاتجاه صعوداً أو هبوطاً.
- توجيه يد الشخص إلى ظهر أو ذراع المقعد، عند تقديم مقعد وتنبيهه إلى ماسيتم عمله.
- إبلاغ الشخص من قبل من يساعده أنه سيتركه - إذا اضطر إلى تركه في منطقة غير مألوفة له-

وتعريفه على شخص آخر.

- تقديم وصف مختصر عن شكل الموقع للشخص الذي سيتربك في منطقة غير مأوفة.
- سؤال الشخص في حالة رغبته تسجيل ملاحظات: هل يرغب في تسجيل وقائع الاجتماع أو المحادثة.
- تقديم جميع المعلومات والملفات المكتوبة بطريقة واضحة يمكن قراءتها، ومن الأفضل أن يكون ذلك حسب الطريقة المفضلة للشخص من ذوي الإعاقة البصرية، مثل: الطباعة بخط كبير، أو برايل، أو نسخة إلكترونية.
- توفير الأوراق اللازمة للاجتماعات مقدماً، بما في ذلك المحاضر، أو أي أوراق ستتم مناقشتها.

### آداب التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية

- عدم التضايق من التواصل مع شخص من ذوي الإعاقة السمعية، أو يعاني من صعوبة في السمع، حتى لو كان التواصل صعباً ومرهقاً في البداية.
- طلب تكرار الجملة من الشخص في حال عدم فهمها منه، وعدم إشعار من يستمع له بأنه لم يفهم ما قاله على الوجه الصحيح.
- الإستعانة بمتروجم لغة إشارة مؤهل أثناء المقابلات الشخصية والاجتماعات الهامة .
- التأكد من طريقة التواصل التي يفضلها الشخص ذوي الإعاقة السمعية قبل التحدث معه.
- عدم تحدث أكثر من شخص واحد في نفس الوقت أثناء الاجتماعات أو التجمعات. فذلك يربك الشخص ولا يساعده على قراءة الشفاه أو التواصل مع المترجم.
- عند عرض المعلومات يجب التنسيق بين الشرائح المعروضة و كلام المتحدث، فالشخص لا يقدر على قراءة حركة الشفاه والنظر إلى المترجم والعرض في نفس الوقت.
- التأكد من أن الشخص ذوي الإعاقة السمعية ينظر إلى المتحدث قبل البدء بالكلام معه، فهو بحاجة لقراءة حركة الشفاه. ومجرد لمسة خفيفة على كتفه أو ذراعه سوف تلفت انتباهه.
- خفض الضوضاء الخلفية قدر الاستطاعة.
- التأكد من أن الشخص يفهم ما يقوله محدثه؛ لذلك يجب الالتزام بقراءة المعلومات من شرائح

العرض وفق ترتيب جدول العمل.

- الحرص مقدّمًا على وجود مترجمين. وفي حالة وجود مترجم لغة إشارة، يوجه الحديث للشخص ذي الإعاقة وليس للمترجم.
- استخدام الوسائل الحديثة والمتطورة في مجال التقنيات السمعية والتي تحد من الضوضاء الخلفية إن وجدت ؛ ليتمكّن الأشخاص من ذوي الإعاقة السمعية من ضبط مساعدات السمع الخاصة بهم مباشرة مع السماعات.
- تركيز النظر مباشرة على الشخص الذي يوجه له الكلام.
- التأكد من عدم الحديث مع وجود مصدر إضاءة خلف المتحدث لكي لا تظهر الشفاه في الظل عند الحديث.
- التأكد من وضوح مكان المتحدث ووجود إضاءة جيدة أثناء التحدث.
- التكلم بوضوح وبنفس الوتيرة، وعدم المبالغة في حركة الشفاه.
- التوقف عن الكلام إذا أراد المتحدث الاستدارة.
- عدم المبالغة في استخدام الإيماءات.
- عدم وضع المتحدث يده على فمه، أو التدخين، أو أكل الطعام أثناء الكلام.

#### آداب التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية والبصرية

- الانتباه إلى أن بعض الأشخاص ذوي الإعاقة ليسوا صما ومكفوفين بشكل كامل؛ فالبعض أو الغالبية منهم لديه القدرة على السمع والإبصار، أو بعض القدرة على السمع أو الإبصار، أو كليهما.
- الاقتراب من الشخص ولمس ذراعه أو كتفه بلطف لتنبيهه بوجوده عند الحديث معه، فالشخص الذي لديه إعاقة سمعية وبصرية قد لا يسمع صوت محدثه.
- الانتباه إلى احتياج العديد من الأشخاص ذوي الإعاقة في حاستي السمع والبصر إلى الإرشاد، مع مراعاة الطريقة التي يفضلونها في الإرشاد.
- تنبه المرشد من أن بعض ذوي الإعاقة السمعية والبصرية يعاني من ضعف القدرة على حفظ توازنه بشكل جيد.

- الحرص دائماً على التحدث مع الشخص نفسه، بدلا من التحدث مع مساعده، أو المرشد، أو المترجم.
- عدم إمساك الشخص أو سحبه. وتركه يعرف بأن المساعدة تعرض عليه، كتوجيه يده إلى مرفق من يساعده.

### آداب التعامل مع الأشخاص ذوي صعوبات النطق والتخاطب

- التشجيع والصبر وعدم التحكم في توجيه الكلام، فصعوبة نطق الشخص ليس انعكاساً لمستوى ذكائه.
- تجنب تصحيح كلام الشخص أو الحديث نيابة عنه.
- الاستماع بهدوء أثناء كلام الشخص ، وعدم محاولة إكمال الجمل نيابة عنه.
- تجزئة الأسئلة للشخص ليتمكن من الإجابة على النقاط بسهولة وتركيز.
- الطلب من الشخص إعادة الكلام إذا لم يفهم كلامه.
- عدم التظاهر بفهم حديث الشخص الذي أمامك على عكس الواقع

### آداب التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقات العقلية (الذهنية)

- التعامل مع الشخص على أنه سيفهم حديث من يتكلم معه.
- التحدث للشخص بشكل طبيعي كالحديث مع غيره. وعدم الافتراض من أول لقاء مع الشخص بمعرفة ما الذي فهمه أو لم يفهمه.
- استخدام عبارات بسيطة وسهلة وتجنب المصطلحات المعقدة.
- تسجيل المعلومات كتابيا، بما في ذلك اسم المتحدث ورقم هاتفه.
- تقديم ملخصات مباشرة للمعلومات المكتوبة.
- عرض سجل للمحادثة على الشخص المعني، حتى يمكنه النظر فيها لاحقا والاحتفاظ بسجل لها، مثل: نسخة إلكترونية، أو ملاحظات "سهلة القراءة".

## آداب التعامل مع الأشخاص ذوي الاضطرابات الانفعالية (النفسية)

- الحرص والانتباه عند إجراء الترتيبات التيسيرية المحتملة الى أنه ربما قد لا يُعرف إذا كان الشخص يعاني من أي إعاقة عقلية أم لا.
- سؤال الشخص على انفراد إذا كان يرغب في تقديم أية مساعدة له، إذا ظهر منه أي تصرف غير طبيعي أو مزعج.
- التأكد دائماً أن بمقدور الأفراد إتمام مهام أعمالهم بدون الشعور بالنقص أو الفشل.
- التنبه إلى معاملة الأشخاص بحرص فالتعامل معهم بأسلوب غير مناسب ينعكس سلباً على تصرفاتهم.
- التحلي بالصبر والموضوعية عند التعامل مع الشخص.
- إعطاء مهلة للشخص حتى يتخذ قراراته.
- استبعاد أي مصادر مسببة للإجهاد أو الإرباك، مثل: الضوضاء، أو الأنوار الواضحة.
- تقديم معلومات واضحة في الوقت المناسب، وذلك لوصول الأفراد للاجتماعات بنفسية جيدة وبدون أي إجهاد قدر الإمكان.
- تحقيق طلب الشخص إذا احتاج إلى مُساعد ليساعده في توصيل المعلومة أو حضور اجتماع أو مقابلة شخصية.

## آداب التعامل مع الأشخاص ذوي التشوهات في الوجه

- الانتباه إلى أن التشوهات الخلقية للأشخاص قد تكون حدثت منذ الولادة أو بسبب حادث أو مرض. ويكون عادة غائراً في الجلد فقط، أو مرتبطاً بشلل في الوجه وغير ذلك من الإعاقات التي ترتب على التشوهات في الوجه، مثل: صعوبات النطق.
- عدم اختلاف الشخص المصاب بتشوهات خلقية عن غيره، ولا يؤثر ذلك على ذكائه .
- عدم التمييز في المعاملة بين الشخص وغيره؛ فمعظم الصعوبات التي يواجهها الأشخاص ذوو التشوهات في الوجه تنشأ عن التمييز الذي يظهر في تعامل الآخرين معهم.
- النظر للشخص بشكل مباشر كالنظر لأي شخص آخر، وعدم التحديق بوجهه ، والابتسام له بشكل

طبيعي كالابتسام لغيره.

- الاستماع للشخص بعناية، وعدم جعل مظهره عاملاً للانصراف عنه.

### قواعد أساسية للتعامل اللبق مع الأشخاص ذوي الإعاقة

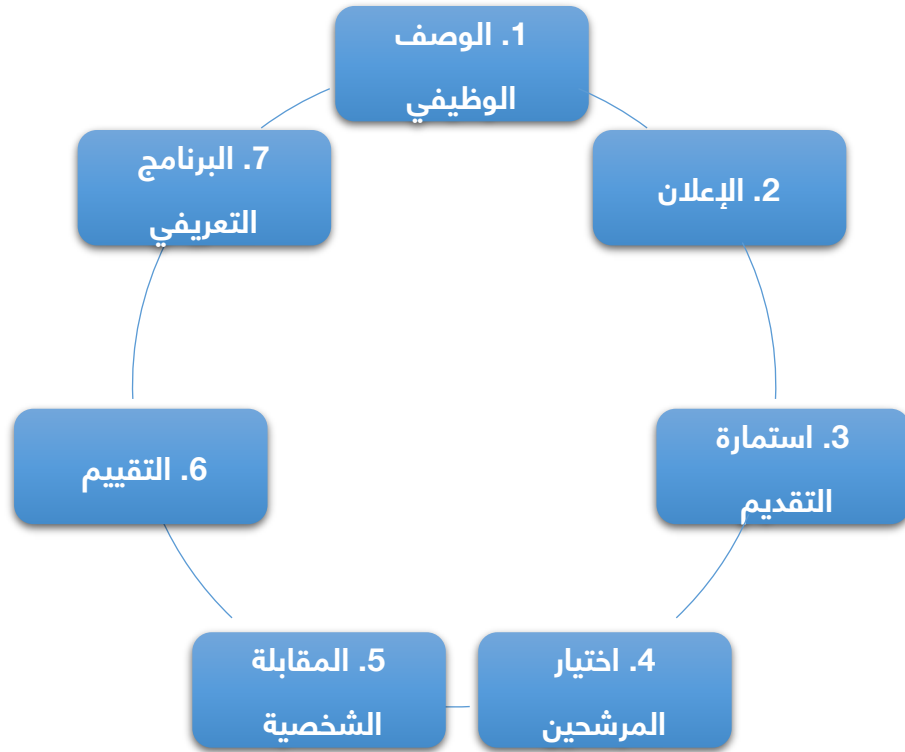
كثيراً ما يقلق الناس من استخدام لفظ خطأ عند التحدث مع أشخاص من ذوي الإعاقة. ومع ذلك، فإنه من المهم التذكّر بأن التعامل بطريق سلطوية، أو فظة، أو عدم الاكتراث بالشخص تعد أكثر إيذاء من أسلوب التحدث. ومن القواعد المهمة للأسلوب اللبق في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة:

1. استخدام لغة مهذبة عن الإعاقة والأشخاص ذوي الإعاقة بغض النظر عما إذا كان الشخص ذو الإعاقة حاضراً أو خلفه.
2. تجنب وصف الناس بإعاقته، مثل: أعرج، أو أخرس..الخ.
3. عدم استخدام صيغ الجمع مثل: "المعوقين" أو "المكفوفين".
4. وصف الأفراد بدون إعاقة على أنهم "غير معوقين" بدلاً من وصفهم بـ "الأصحاء" وذلك للتمكن من وصف الأشخاص ذوي الإعاقات العقلية أو الأشخاص الذين يعانون من صعوبات التعلم بأنهم "معوقون" أو يمكن وصف أنفسهم بذلك.
5. عدم الشعور بالحرج عند استخدام تعبيرات شائعة مثل: "أراك لاحقاً" أمام شخص لديه إعاقة بصرية، أو استخدام تعبير "ستسمع مني قريباً" أمام شخص ذي إعاقة سمعية، أو لديه صعوبة في السمع.
6. عدم الانزعاج من صدور كلمات عفوية خاطئة من المتحدث بحق الأشخاص ذوي الإعاقة.



استقطاب وتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة للاستفادة من قدراتهم ومواهبهم المختلفة. يقدم هذا الفصل إرشادات مهمة للمدراء المباشرين والموظفين تساعد في استقطاب الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع مراحل التوظيف ، بطرق علمية مدروسة طبقت بنجاح، و تُعدُّ هذه الإرشادات ممارسات ناجحة تختصر الكثير من الوقت والجهد.

### إجراءات التوظيف



### توظيف أعضاء جدد

عند توظيف عضو جديد في المنشأة، لابد من التأكد من خلو جميع العمليات من أي عوائق تقف حائلاً أمام المرشحين من الأشخاص ذوي الإعاقة وبين الالتحاق بفريق المنشأة، وهذا الاهتمام يشير إلى أن فرص الترشيح للوظائف متاحة في المنشأة للمرشحين من ذوي الإعاقة كما هي متاحة لغيرهم ممن ليس لديهم إعاقة.

## الوصف الوظيفي

يجب أن يكون لكل وظيفة وصف وظيفي دقيق، ومن المهم عند كتابة إعلانات الوظائف والوصف الوظيفي ومواصفات المرشحين تجنب استثناء المرشحين من ذوي الإعاقة. فعلى سبيل المثال، في حالة عدم توفر الوقت أمام الموظف من الموارد البشرية للتأكد من تجميع معايير الوظيفة وتصنيفها فيما هو "أساسي" وما هو "مرغوب فيه"، قد يلجأ الشخص بشكل غير مقصود إلى استبعاد المرشحين البارعين في الجوانب المهمة لهذه الوظيفة. إضافة إلى تسهيل أداء العمل بفعالية بالنسبة لكل موظف جديد، ، ويجب عند تصميم مهام الوظيفة مراعاة ما يلي:

- العناية بلغة صياغة التوظيف، فلا يشعر الأشخاص ذوو الإعاقة من خلال اللغة المستخدمة في الوصف الوظيفي والمواصفات الشخصية بأن الوظائف لا تشملهم .
- دراسة المهام والمهارات الأساسية اللازمة للوظيفة دراسة متأنية.
- التفكير في أية مخاطر ترتبط بتنفيذ العمل وطريقة التغلب عليها.
- التركيز على المهام الواجب تليبيتها ، بدلاً من التركيز -فقط- على كيفية تنفيذ العمل؛ فالشخص من ذوي الإعاقة المرشح للعمل يمكن أن يكون قادراً على القيام بأداء العمل إذا تم السماح بتنفيذ الترتيبات التيسيرية على مكان العمل.
- مناسبة المهام المكلف بها الموظف وحجم العمل بالنسبة لقدراته ومهاراته، ومناسبتها كذلك لبيئة العمل.
- التحكم بالمهمة المعروضة على الموظف والرقابة عليه.
- فهم الموظفين لمهامهم بالنسبة للمنشأة، ومدى تعارض مهمتهم مع مهام غيرهم.
- فهم تحليل المخاطر يساعد في تحديد المواضيع التي يلزم فيها تقديم دعم إضافي لمهام معينة .
- التركيز على ما يجب تحقيقه في الوظيفة بدلاً من طريقة تنفيذ مهام الوظيفة

أمثلة لبعض العبارات غير الدقيقة في نماذج الوصف الوظيفي

مثال 1: "القدرة على الطباعة باليد"

هذه الجملة غير دقيقة ؛ فقد يترتب عليها استثناء مرشحين أكفاء لديهم طرق بديلة في إنجاز الأعمال الكتابية. نقترح استبدال هذه الجملة بعبارة : "تتطلب منك مهام الوظيفة تحرير تقارير دقيقة باستخدام برنامج معالج الكلمات". ويسمح هذا الطلب للمرشحين المصابين بالإجهاد المتكرر إظهار مقدرتهم على تلبية المتطلبات من خلال استخدام برنامج يعمل بالتحكم الصوتي.

### مثال 2: "يجب أن يكون لديه رخصة قيادة"

لا يوضح هذا الطلب السبب وراء توفر رخصة القيادة لدى المرشح، ومن الممكن أن يتسبب ذلك في استبعاد مرشح من ذوي الإعاقة البصرية، أو مصاب بالتهاب في المفاصل يمنعه من القيادة. لذا نقترح استبدال هذه الجملة بالعبارة التالية: "من الشروط الأساسية الاستعداد للسفر والتنقل بشكل متكرر ومكثف للاجتماع مع العملاء"، وهذا الأسلوب في الطلب يتيح للمرشح اختيار الوسيلة البديلة لالتمام المهمة المطلوبة منه.

وفيما يتعلق بالانتاجية، فإن النتيجة أكثر أهمية من الطريقة؛ فعند إعداد الوصف الوظيفي ومواصفات المرشحين يجب الأخذ في الاعتبار أنه من الممكن أن يقوم الشخص من ذوي الإعاقة بتنفيذ المهمة بشكل مختلف ولكن بنفس النتيجة.

### مثال 3: "الحصول على درجة جامعية" أو "توفر خبرة بالعمل"

عند وضع المؤهلات التعليمية والخبرات العملية باعتبارها الحد الأدنى من المعايير الأساسية للوظيفة، يجب النظر فيما إذا كانت تلك المتطلبات أساسية بالفعل. فهناك مرشحون جيدون من ذوي الإعاقة لم تساعدهم الظروف للحصول على قدر كاف من التعليم وبالمثل، من الممكن أن لا تكون خبراتهم العملية كافية نظرا لعدم إتاحة الفرصة لهم من قبل أصحاب العمل السابقين الذين عملوا لديهم .

وإذا كانت المنشأة تستخدم الحد الأدنى من المعايير، فإنه من المهم توضيح أنها سوف تنظر في أمر المرشحين الذين يستطيعون إثبات مهارتهم، أو أنهم قد اكتسبوا المهارات اللازمة التي تعتبر المؤهلات أو الخبرات العملية مؤشرا لها.

تجنب طلب كفاءات قد تنطبق على معظم الوظائف في المنشأة، مثل "العمل مع الفريق". فإذا لم يكن العمل ضمن فريق أمراً أساسياً لدور الوظيفة، فقد يترتب على هذا الشرط استثناء مرشح من ذوي الإعاقة، مثل: الشخص الذي لديه "متلازمة اسبرجر Asperger Syndrome"، تتوفر لديه كل الإمكانيات والكفاءات لشغل الوظيفة ولكنه يجد صعوبة في العمل ضمن فريق يتطلب منه الكثير من التفاعل مع الآخرين.

### تجنب مشكلات التوظيف المستقبلية

قد يكون للتوقعات غير المعقولة، والطلبات المتعارضة، وعدم وضوح نطاق المسؤوليات دور أساسي في التسبب بالإجهاد المرتبط بالعمل، وينبغي التأكد عند صياغة الأوصاف الوظيفية من:

1. شرح الوصف الوظيفي بوضوح والغرض والمهام والمسؤوليات المرتبطة بالعمل وكيفية مساهمتها في الأهداف العامة للمنشأة.
2. تركيز الوصف الوظيفي على ما يجب إنجازه وليس كيفية إنجازه.
3. الوصف الواضح لنطاق العمل والمسؤوليات الإدارية، وإجراءات تقديم التقارير المرتبطة بالوظيفة.
4. التأكد من أن توقعات العمل الخاصة بشاغل الوظيفة معقولة فيما يتعلق بالتدريب والموارد المتاحة.
5. تحديد أية مخاطر كامنة مرتبطة بتنفيذ مهام الوظيفة، والتأكد من وضع الآليات لدعم المرشح عند تعيينه.
6. إبلاغ المرشحين المحتملين بوجود مستوى معين من الضغط أو المسؤولية مرتبط ببعض مهام العمل. ومراعاة عدم اعتبار البيانات الواردة في الأوصاف الوظيفية تنازلاً أو تهرباً من المسؤولية.
7. يجب على أصحاب العمل إدارة الضغوط والإجهاد التي يتعرض لها موظفهم في مكان العمل. كما يجب تجنب العموميات، مثل: "يجب أن تكون قادراً على العمل تحت الضغط"، أو "يجب أن تكون لديه المقدرة على العمل في أوضاع مرهقة".

المشهد (سيناريو) - الجزء الأول:

تعاني أمينة البالغة من العمر 21 عاما من ضعف في حاسة الإبصار، وقد تركت الدراسة بدرجات متدنية وظلت عاطلة عن العمل منذ ذلك الحين. وبالرغم من ذلك، فلقد انخرطت على مدى العامين الماضيين في العمل التطوعي لصالح منظمة من المنظمات الغير ربحية في مشروع الجلسات الإستشارية، وقد اطلع أحد العاملين في العمل الخيري على إعلان عن وظيفة مساعد مشاريع، وقام بتشجيع أمينة على طلب التقدم للوظيفة.

### اختيار أفضل المرشحين للوظيفة

عند اختيار المرشحين يُراعى:

- أن المؤهلات التعليمية ليست مؤشراً دقيقاً على الإمكانيات، نظراً لأن العديد من الأشخاص ذوي الإعاقة قد حرموا منها لأسباب مختلفة.
- أن الفجوة بين الوظائف أو الدورات قد تكون مرتبطة بالإعاقة، مثل: إعادة تأهيل الأشخاص بعد التعرض لحادث أو بعد فترة مرض طويلة كانوا قد تعافوا منها.
- أن العمل التطوعي والخبرة الحياتية يمكن أن توفر مهارات قيّمة تماثل الخبرة العملية، مثل: مهارات حل المشكلات ومهارات الاتصال والتعامل مع الآخرين.
- أن المتطلبات الخاصة بالدقة في التهجئة والقواعد النحوية غير أساسية إلا إذا كانت الكتابة جزءاً جوهرياً من الوظيفة.

المشهد (سيناريو) - الجزء الثاني:

عندما اتصلت أمينة للتقديم على الوظيفة، تم سؤالها عما إذا كانت تفضل نموذج طلب توظيف ورقي يرسل إليها بالبريد أو يتم إرساله إليها بطريقة أخرى في شكل قرص صلب أو بالبريد الإلكتروني

(الإيميل). طلبت أمينة إرساله إليها بالبريد، إذ أن البرنامج المثبت في جهاز الحاسوب (الكومبيوتر) الخاص بها يستطيع قراءته لها، وأكدت أن بمقدورها تعبئة النموذج على جهاز الحاسوب (الكومبيوتر) الخاص بها وإعادة إرساله بالبريد الإلكتروني في تاريخ استلام استمارات التوظيف.

عندما حصلت أمينة على الوصف الوظيفي والمواصفات الشخصية اعتقدت بأن بإمكانها القيام بأداء العمل حيث تتطلب الوظيفة وجود شخص منظم، يمكنه إعداد تقارير دقيقة باستخدام برنامج معالجة الكلمات، وعلى استعداد للتنقل والسفر إلى مكاتب أخرى في المملكة وربما خارج المملكة.

كانت أمينة تستخدم برنامجا خاصا في جهاز حاسوبها (الكومبيوتر) لإعداد تقارير الجمعيات الغير ربحية، وقد لاقت إطراء على مهاراتها في التخطيط والتنظيم لمشروع الجلسات الاستشارية. كانت أمينة ترغب دائما في السفر وهي متحمسة لإمكانية قيامها بذلك لأداء عملها.

## الإعلان عن الوظيفة

أساليب ومميزات الإعلان الناجح عن وظيفة معينة:

- وضع الإجراء الخاص بالترحيب والمعاملة العادلة لطالبي الوظائف من ذوي الإعاقة في قائمة أولويات الإعلان والمعلن.
- تخصيص صفحة للإعلان على موقع المنشأة الإلكتروني، أو في منشورات التوظيف تظهر التزام المنشأة بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة، وإضافة إفادات من الموظفين ذوي الإعاقة عن تجاربهم وخبرتهم في العمل لدى المنشأة.
- توفير فرص عمل للأشخاص ذوي الإعاقة في المنشأة مثل البرامج التدريبية والوظائف المؤقتة/الموسمية.
- التأكد أن الاتصال الأول مع كل مرشح يكون إيجابياً.
- إرسال ردود بناءة إلى جميع المرشحين الذين أخفقوا في الحصول على وظائف، ويشمل ذلك المرشحين من ذوي الإعاقة.
- استخدام لغة إيجابية مثل: "نرحب بمرشحي العمل من ذوي الإعاقة".

- توفير جهات اتصال مختلفة للأشخاص المهتمين بعملية التوظيف للاتصال بهذه الجهة عن طريق الهاتف، أو البريد الإلكتروني، أو الهاتف المحمول.
- التوضيح في الإعلان أن طلبات التقدم للوظائف سيتم قبولها في وسائل بديلة، مثل: البريد الإلكتروني أو ملف صوتي.
- التأكد من أن جميع قنوات التواصل للمنشأة سهلة الوصول من قبل المرشحين ذوي الإعاقة. ويشمل ذلك الموقع الإلكتروني وهوية المنشأة وغيره من وسائل قنوات الاتصال والتسويق.
- التأكد من سهولة الوصول إلى الموقع الإلكتروني للمنشأة، وخاصة إذا كان يمثل قناة توظيف أساسية.

### استمارة التقديم على الوظيفة

تعتبر نماذج طلب الوظيفة وسيلة شائعة الاستخدام من قبل أصحاب العمل؛ نظرا لشموليتها إذ إنها تسمح بالمقارنة بين المتقدمين بطريقة سهلة. لكن هذا النوع من توحيد المعايير قد يضر بأشخاص ربما يكونون مرشحين أكفاء لكن تنقصهم المؤهلات التعليمية الأساسية، أو أن تاريخهم الوظيفي يتضمن فترات انقطاع عن العمل. وبالرغم من ذلك يملك أغلب الأشخاص ذوي الإعاقة خبرات ومهارات أخرى تمكنهم من العمل.

### مواصفات استمارة التقديم للوظيفة

إذا كانت المنشأة تستخدم استمارة التقديم للوظيفة، فإن مواصفات الاستمارة الجيدة هي:

- تجنب إعداد نماذج تقديم طويلة ومعقدة، لأن ذلك سيجعل من الصعب على بعض الأشخاص أن يتقدموا للعمل، وقد يضر بصفة خاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة الذين يحتاجون لوقت أطول لتعبئة النموذج.
- مساعدة الأشخاص في تعبئة الاستمارة إذا كانت المنشأة غير قادرة على تغيير النماذج المعقدة، وتقديم وسائل إبداعية يمكن بواسطتها التغلب على العوائق الواردة في النماذج. مثل: تقديم إرشادات حول كيفية تعبئتها.

- التأكد من أن كل الأسئلة لها علاقة بالوظيفة، وتحديد وتوضيح ماهي المعلومات الإجبارية وما هي المعلومات الاختيارية المطلوبة في هذه الأسئلة.
- التأكد من عدم تأثير الأسئلة الغير إلزامية للوظيفة -التي قد تكون موجودة في الاستمارة- على أي قرار يتعلق بتوظيف المرشح أو إجراء المقابلة الشخصية معه.
- التوضيح أن النموذج هو إجراء اعتيادي، وأن المنشأة ستنظر فقط في الأسئلة الموجودة في الاستمارة.
- ترك مساحة لمقدم الطلب ليشرح فيها تفاصيل خبراته التي اكتسبها خارج أماكن العمل.
- استخدام لغة بسيطة ومباشرة مناسبة للجميع، وخاصة الأشخاص من ذوي الإعاقات الذهنية، وأولئك الذين لديهم صعوبات تعلم.
- التأكد من أن الاستمارة الالكترونية متاحة للإستخدام من جميع الأشخاص.ذوي الإعاقات المختلفة
- التأكد عند عرض نماذج طلب التوظيف على الإنترنت، من قدرة طالب الوظيفة على معرفة ما تتضمنه نماذج طلب التوظيف قبل أن يبدأ في تعبئتها، ومعرفة المعلومات المطلوب تقديمها.
- تقديرالوقت - إذا أمكن- الذي يستغرقه استكمال تعبئة النموذج.
- قدرة طالب الوظيفة على طباعة نسخة من النموذج لمساعدته في إعداد الإجابات المطلوبة، وأن يكون قادرا على حفظ النموذج والعودة إليه لاحقا.
- تجنب انقطاع الاتصال بالموقع إذا استغرق المستخدم وقتا طويلا في إعداد النموذج، كما يحدث في بعض استمارات التوظيف على الإنترنت.
- إتاحة الفرصة لباحثي العمل باختيار الطريقة المناسبة لهم لإرسالالنموذج حسب ماهو مناسب لهم، مثل: إرسال النموذج عبر البريد العادي، أو عبر البريد الإلكتروني.
- على المنشأة تحديد الطرق المفضلة لباحثي العمل لإرسال نموذج الطلبات مثلا: إرسال الطلبات عبر البريد الإلكتروني أو برايل



## طريقة طلب ترتيبات تيسيرية

1. تجنب السؤال التالي في نموذج طلب الوظيفة: "هل تعتبر نفسك من ذوي الإعاقة؟"، فهذه المعلومة أقل أهمية من المعلومات التي تتعلق بالدعم المطلوب للشخص. لذا نقترح استخدام الجملة التالية: "نرجو إفادتنا عما إذا كنت تريد منا إجراء أي ترتيبات تيسيرية أثناء عملية التوظيف. وإذا كنت ترغب في مناقشة أي أمور تتعلق بإجراءات التقديم، نرجو الاتصال ب...".
2. ذكر تفاصيل عن إجراءات الترتيبات التيسيرية المتبعة وتقديم أمثلة عن نوعها و التي يمكن إجراؤها في كل مرحلة من مراحل التقديم على الوظيفة، حيث تساعد هذه المعلومات الأشخاص ذوي الإعاقة في توقع مدى حاجتهم لبعض الترتيبات التيسيرية قبل قدومهم لإجراء المقابلة الشخصية أو عملية التقييم. على سبيل المثال، إذا كانت المنشأة تستخدم اختبارات التقييم قبل المقابلة الشخصية، فيجب، على سبيل المثال، أن تشرح هذه الاختبارات وأنواع الترتيبات التيسيرية التي يمكن إجراؤها للمستخدمين ذوي الإعاقة البصرية.

## اختيار المرشحين

تؤدي عملية الاختيار المرنة القائمة على عنصر الكفاءة إلى تمكين المزيد من ذوي الإعاقة من الحصول على وظائف. وعند مراجعة نموذج طلب الوظيفة، أو السيرة الذاتية التي قدمها مرشح من ذوي الإعاقة، من المهم ملاحظة التالي:

- إذا اتضح أن المتقدم للوظيفة يحمل مؤهلات أعلى مما تحتاجه الوظيفة، فربما يكون هناك سبب متعلق بالإعاقة دفعه لتغيير وظيفته أو التأخر في مسيرته الوظيفية.
- عدم اعتبار المؤهلات التعليمية الرسمية مؤشراً دقيقاً على القدرات والإمكانيات، لأن هناك الكثير من الأشخاص ذوي الإعاقة ممن لم يمنحوا فرصة إكمال تعليمهم .
- عدم إهمال أن فترات الانقطاع عن العمل من الممكن أن تكون مرتبطة بشكل مباشر بالإعاقة.
- عدم إهمال العمل التطوعي والخبرات الحياتية؛ نظراً لأن من الممكن أن يكون المتقدمون قد اكتسبوا مهارات تنظيمية كبيرة ومهارات خلاقة في حل المشاكل نتيجة لتجربتهم مع الإعاقة.

- الحرص -بصفة خاصة- عند اختيار الشخص المرشح عدم استثناء الأشخاص الذين قد تنقصهم المهارات الجيدة في الكتابة من الوظائف التي لاتعد الكتابة عنصراً أساسياً فيها؛ نظراً لأن المتقدمين للوظيفة قد تنقصهم المهارات الجيدة في الكتابة.
- التأكد من مقدرة نظام المنشأة التي تستخدم نظاماً آلياً لتحديد القائمة المختصرة للمرشحين المختارين، على إجراء تعديل يتناسب مع المتقدمين من ذوي الإعاقة. على سبيل المثال، فإن بعض برامج فرز واستخراج بيانات السيرة الذاتية تأخذ بمعيار التهجئة غير الصحيحة، ما يؤدي إلى استبعاد أشخاص لديهم عسر قراءة، أو رفض الطلبات التي تحتوي على فجوات في تاريخ العمل، أو الطلبات التي لا تلي الحد الأدنى من المعايير المطلوبة الخاصة بالتعليم.

### المقابلة الشخصية

تتيح المقابلة الشخصية للأشخاص كل الفرص الممكنة لعرض مهاراتهم وخبراتهم التي يمكن أن تضيف قيمة إلى المنشأة. ولا ينبغي استخدام المقابلة الشخصية كوسيلة لصرف الناس أو تقليل عدد الأشخاص الذين سيتم اختيارهم.

وبصفة خاصة، فإن هناك فرصة للأشخاص الذين ليس لديهم تاريخ وظيفي اعتيادي لكي يترجموا خبراتهم العملية إلى كفاءات و خبرات عملية. ولا ينبغي وضع افتراضات معينة تتعلق بالفجوات في التاريخ الوظيفي، أو الخبرة العملية، أو المهارات الخاصة بالمرشحين الذين لم يتقدموا إلى المنشأة بالطرق التقليدية، مثل: وكالات التوظيف للمرشحين من الأشخاص ذوي الإعاقة. وينبغي البحث عن المهارات اللازمة، وعدم الالتفات إلى الأمور التي ليست لها علاقة بالشخص نفسه، مثل : تجربة توظيف شخص من ذوي الإعاقة لم يكتب لها النجاح في الماضي.

### أساليب المقابلة الشخصية

- عدم سؤال المرشح ذوي الإعاقة عن التفاصيل الطبية أو الشخصية: "كيف حدثت لك الإعاقة؟" أو "ماذا حدث لك؟"، فالذي تحتاجه المنشأة في هذه المرحلة معرفة كيفية تأثير الإعاقة على المرشح في مكان العمل.

- التركيز في الأسئلة على الكفاءات الأساسية المطلوبة للوظيفة، وليس على إعاقة الشخص: "قل لي كيف ستقوم بأداء هذا العمل؟"
- تنبيه المرشح عند عرض قدرته على تلبية معايير العمل إلى دور الخبرة العملية والعمل التطوعي في التقييم.
- عدم الإظهار للمرشح المعرفة بكيفية تأثير الإعاقة على الشخص. فلا يسأل: "ما الذي لا تستطيع عمله بسبب إعاقتك؟"، فليس مهماً ما هو الذي لا يستطيع الشخص ذو الإعاقة عمله، ولكن المهم هو ما الذي يستطيع عمله (مع بعض الترتيبات التيسيرية عند الحاجة).
- التأكد من أن الأسئلة تركز على "النتيجة"، أي النتيجة النهائية المرغوبة.
- تحديد ما تتطلبه الوظيفة من مجهود بدني /أو ذهني. فعلى سبيل المثال: ينبغي الإشارة إلى قدر المجهود البدني الذي تتطلبه وظيفة تتضمن الحمل، وكم مرة سيقوم به الشخص.
- التأكد من أن كل المسؤولين عن إجراء المقابلات الشخصية قد تلقوا تدريباً على التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة. وفي الغالب سيكون المسؤول عن المقابلة الشخصية الذي تلقى تدريباً على التعامل مع ذوي الإعاقة أقل اهتماماً بغياب الاتصال بالعين بينه وبين المرشح الذي يعاني من صعوبة في السمع ويقرأ حركة الشفاه.

### الترتيبات التيسيرية لإجراء المقابلة الشخصية

يجب متابعة الإدارة العليا للمنشأة لمدى تنفيذ و التزام المنشأة بإجراء الترتيبات التيسيرية. وإخبار كل مرشح بترحيب المنشأة بمناقشة أي ترتيبات تيسيرية مطلوبة بصرف النظر عما إذا كان المرشح قد أبلغ المنشأة أنه ذو إعاقة أو لم يبلغها بذلك.

إذا كان التقييم الذي يسبق المقابلة الشخصية هو أول مراحل عملية التوظيف للمنشأة، فلا بد من التأكد من توجيه السؤال حول الترتيبات التيسيرية التي قد تكون هناك حاجة لها، مثل: منح وقت إضافي، أو توفير طاولة مناسبة وسهلة الوصول لآداء بالاختبار أو التقييم، أو برامج إلكترونية مختلفة.

## التمهيد للمقابلة الشخصية

- تقديم معلومات عن المقابلة الشخصية بصيغ مختلفة.
- ضمان الوصول بسهولة إلى موقع المقابلة الشخصية إن أمكن. سؤال المرشح فيما إذا كان يفضل بالتنسيق لإحضار مترجم لغة إشارة أو المرافق عند الحاجة لذلك، أو أن هذا ما ينبغي على المنشأة أن تفعله، مع إيضاح أن المنشأة هي التي ستدفع تكاليف هذه الخدمة بصرف النظر عن يقوم بترتيبها إعطاء مدة ثلاثة أسابيع على الأقل لترتيب حضور مترجم لغة الإشارة
- إجراء المقابلة بوجود شخص واحد - فقط - بدلاً من حضور لجنة من المسؤولين عن المقابلة، وذلك تجنباً لتعرض الأشخاص ذوي الإعاقة خاصة ذوي صعوبات النطق للضغط النفسي أو التوتر.
- التفكير في تقديم بدائل للمقابلات الشخصية المعتادة. فمثلاً يفضل لمن لديه إعاقة سمعية أن تكون المقابلة معه من خلال البريد الإلكتروني أو بالحضور الشخصي.
- تكبير حجم الخط لأي من المطبوعات المتواجدة أثناء المقابلة الشخصية.
- عدم سؤال المرشح: "كيف سيؤثر ضغط المواعيد الزمنية الضيقة على إعاقتك؟"، وطرح السؤال على النحو التالي: "تتطلب هذه الوظيفة العمل تحت الضغط بسبب ضيق الوقت اللازم لإنجازها، فهل من الممكن أن توضح لنا إذا كنت تعرضت لضغط في العمل، وكيف تمكنت من تنفيذ المهام المسندة إليكم في المواعيد المحددة".
- عدم وصف المهام التي تتضمنها الوظيفة، ولكن اسأل المرشح عما لا يستطيع القيام به بسبب إعاقته.
- وصف المهام التي تتضمنها الوظيفة، والطلب من المرشح توضيح كيفية أدائه للعمل.
- عدم سؤال المرشح: "ماذا حدث لك - وكيف تعرضت للإعاقة؟".

## بدائل عن المقابلة الشخصية

قد تستبدل المقابلة الشخصية للأشخاص ذوي الإعاقة ببدائل أخرى، كالفترة التجريبية للعمل، وتظهر أهميتها في:

1. استفادة بعض المرشحين من الأشخاص ذوي الإعاقة الذين لا تمكنهم إعاقتهم من التعبير عن قدراتهم في المقابلات الشخصية، والعمل بهذه الطريقة يعدّ أيضاً وسيلة جيدة لتعريف الأشخاص ذوي الإعاقة بالمنشأة.
2. معرفة مقدرة الموظف على أداء وظيفته بعد إجراء الترتيبات التيسيرية السليمة.

شروط الإدارة السليمة لهذه الفترة:

1. التأكد من حصول المرشحين على الوقت الكافي للتأقلم مع الترتيبات التيسيرية التي تمت.
2. عدم استغلال هذه المدة كفرصة لتمديد الفترة التي يقضيها الموظفون من ذوي الإعاقة تحت التجربة مقارنة بغيرهم من الموظفين من غير ذوي الإعاقة.

### المقابلة الشخصية

كن مستعداً للقيام بما يلي :

1. إجراء المقابلة الشخصية في مكان يمكن الوصول إليه، مثل الطابق الأرضي، أو في غرفة يمكن الوصول إليها بمصعد.
2. إجراء الترتيبات لوجود مترجم بلغة الإشارة إذا تطلب الأمر.
3. السماح للشخص بأن يصطحب معه مرافق إذا رغب.
4. النظر في أخذ البدائل في الاعتبار بالنسبة للمقابلة الاعتيادية، بمعنى وجود شخص واحد فقط مسؤول عن إجراء المقابلة، أو إجراء المقابلة عبر الهاتف.

### كيف تتعرف على وجود إعاقة لدى المرشح للوظيفة؟

العديد من الإعاقات غير ظاهرة؛ فإذا أجريت عملية توظيف خالية من أية عوائق قدر الإمكان، وقامت المنشأة بسؤال كل المرشحين عما إذا كانوا بحاجة لإجراء أية ترتيبات تيسيرية، فمن المحتمل أن يشعر المرشحون الذين تتم مقابلتهم براحة أكثر لإخبار المنشأة بوجود إعاقات لديهم.

## الاستبيانات الطبية والفحوصات الصحية

يجب أن تستخدم الاستبيانات الطبية والصحية فقط للمساعدة في إجراء الترتيبات التيسيرية اللازمة التي تمكن الشخص من ذوي الإعاقة من أداء العمل. ويجب على أطباء الصحة المهنية المشاركين في عملية التوظيف التركيز على النتائج التي تتطلبها الوظيفة والترتيبات التيسيرية المناسبة.

لا يعتبر التاريخ الطبي أو مستويات التغيب عن العمل بسبب المرض في الماضي مؤشرا معتمدا إلى مستوى الأداء في المستقبل، ومن الممكن أن يعود سبب الغياب عن العمل في الماضي إلى عدم استعداد صاحب العمل السابق لتقديم المساندة، ومن الممكن أن يكون هذا الموظف قد أصبح الآن أكثر خبرة في التعامل مع تأثيرات إعاقته.

المشهد (سيناريو) - الجزء الثالث:

تقوم مريم وهي المديرية المباشرة لوظيفة مساعد مشاريع، بالاتصال بأمانة وتدعوها لإجراء مقابلة معها، وتخبرها عن موعد ومكان إجراء المقابلة، ومن الذي سيكون موجودا. كما تطلب من أمانة عما إذا كانت ترغب في إجراء أية تغييرات على هذه الترتيبات، أو أية ترتيبات تيسيرية أخرى لمساعدتها في إجراء المقابلة. تقوم أمانة بإخطار أمانة بأنها تعاني من إعاقة بصرية، وأنها لا تستطيع قراءة أية مطبوعة يقل حجم الخط فيها عن 18.

توافق مريم على إرسال خطاب بالبريد الإلكتروني لدعوة أمانة لإجراء المقابلة الشخصية، مع التأكيد على أن الخطاب سيحتوي على توجيهات واضحة حول كيفية الوصول إلى المكتب. كما تتأكد مريم من أن موظفي الاستقبال والمسؤولين الآخرين عن إجراء المقابلة قد تلقوا تدريباً توعوياً حول الإعاقة.

## التقييم

ينبغي التساؤل دائما عن مدى أهمية الاختبارات والتقييمات، ومدى علاقتها بقدرة الشخص الحقيقية على أداء مهام الوظيفة.

## اختبارات القدرة

إذا تضمن الاختيار من بين المتقدمين للوظائف اختبارا فنيا أو اختبارا آخر لفحص القدرات، فيجب على أصحاب المنشآت القيام بواحد أو أكثر من الإجراءات التالية:

- التأكد من عدم وجود أي تمييز ضد الأشخاص ذوي الإعاقة في اختبار القدرات.
- التأكد من أن الاختبار قد تم تصميمه لغرض اختبار العناصر الأساسية في الوظيفة فقط.
- تغيير طريقة تقديم الاختبار، على سبيل المثال، تغييره من اختبار تحريري إلى اختبار سمعي، أو تكبير الخط من طباعة صغيرة الحجم إلى طباعة كبيرة الحجم.
- السماح بإجراء الاختبارات التحريرية على أجهزة الكمبيوتر المزودة ببرامج متوافقة ومساعدة مستخدمة من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة.
- السماح بوجود شخص مساعد.
- مراعاة طريقة احتساب إجمالي الدرجات بحيث يؤخذ في الاعتبار الخطوات التي وجد المتقدم صعوبة في التعامل معها بسبب إعاقته.
- تطبيق أسلوب أكثر نوعية ومرونة في احتساب الدرجات، حيث إن المقارنة مع المعايير السائدة من الممكن أن لا تكون دقيقة أو مفيدة.
- التأكد من سهولة الوصول إلى موقع الاختبار ومناسبة الطاولة أو مكان الاختبار، على سبيل المثال: ربما يحتاج أحد المرشحين إلى شاشة عرض كبيرة.
- المرونة فيما يتعلق بمسألة الوقت. على سبيل المثال: قد يحتاج أحد المتقدمين للوقوف أو المشي لتخفيف آلام ظهره، أو يضطر للكتابة ببطء بسبب إعاقته.
- إرسال اختبار تجريبي إلى المرشح قبل إجراء المقابلة الشخصية؛ لكي يستطيع تحديد الترتيبات التيسيرية المطلوبة، كما يؤدي هذا الإجراء إلى طمأنة المرشح من ذوي الإعاقة الذي يخشى من تعذر وصوله إلى هذا الاختبار واجتيازها.
- الانتباه إلى أن هدف الاختبار يتمثل في تقييم قدرة كل مرشح على أداء العمل. لذا يجب الانتباه إلى أن الترتيبات التيسيرية التي تتم من أجل المرشح من ذوي الإعاقة تسمح للتأكد فقط من حصول المرشح على فرصة لإظهار قدراته في ظروف متساوية مع غيره من المرشحين. كما أنه

- ليس من المعقول تعديل الاختبار لمصلحة الشخص ذوي الإعاقة إلى الحد الذي يحول دون تمكنهم من إبراز قدراتهم على أداء مهام الوظيفة بالمستوى المطلوب، مثل: حذف الطلب الخاص باللائحة من الاختبار في مدة زمنية محددة حينما يكون هذا مطلوباً في تنفيذ مهام الوظيفة.
- التنبه عند استخدام التقييم الجماعي ومراكز التقييم لقياس المهارات القيادية ومهارات العمل الجماعي، إلى الحاجة لإجراء ترتيبات تيسيرية معينة. على سبيل المثال، إذا كان المرشح ذوي إعاقة سمعية ويعتمد على قراءة حركة الشفاه، أو يستخدم مترجماً بلغة الإشارة، فإن هناك حاجة لتبنيه المرشحين الآخرين بأنه من غير المسموح لأكثر من شخص واحد بالحديث في نفس الوقت.
- دراسة ظروف المجموعات المختلفة عند وضع الدرجات في التقييم الجماعي. وينبغي استشارة خبير حول المرشحين الذين من الممكن أن يتضرروا (وكثيراً ما يحصل ذلك) بسبب اضطرابهم للعمل مع فريق عمل جديد "غير واع بالتعامل مع ذوي الإعاقة".

## عرض العمل

- منح كل مرشح - عند تقديم عرض العمل - فرصة أخرى لمناقشة الترتيبات التيسيرية التي يطلبها، فمن الممكن عدم إخبار المرشحين من ذوي الإعاقات/الأمراض الغير ظاهرة، مثل: مرضى السكر، أو الصحة العقلية صاحب المنشأة عن إعاقتهم أثناء عملية التوظيف.
- عدم تصريح بعضهم بوجود علاقة بين الإعاقات والوظيفة، وهناك الكثير من الناس الذين لا يعتبرون إعاقتهم عائقاً، كما أن بعضهم غير مستعدين للتصريح بإعاقتهم خوفاً من أن يتم استبعادهم بسببها. ويشعر آخرون بأن إعاقتهم لا تؤثر في أداءهم للوظائف التي تقدموا لشغلها.
- سؤال المتقدمين للوظائف عن الترتيبات التيسيرية التي يحتاجونها، مع مراعاة عدم معرفة بعض الأشخاص بالتعديل الذي يمكن أن يساعده. فقد يكون المرشح قلقاً بسبب اعتقاده أن صاحب العمل سوف يستبعده بسبب التكلفة، أو التكلفة المتوقعة عند إجراء الترتيبات التيسيرية، أو التصور بتوقع الحصول على "معاملة خاصة".
- الانتباه إلى أنه في بعض الأحيان قد تكون عروض العمل مشروطة بإجراء ترتيبات تيسيرية معينة في وقت محدد، ما يتيح الوقت لتحقيق وتنفيذ ترتيبات تيسيرية محددة.



- البحث عن مرشح بديل عند عدم التمكن من تنفيذ الترتيبات التيسيرية (بسبب التكلفة والوقت)، على سبيل المثال: يمكن أن يحدث ذلك عند وجود حاجة ماسة لشغل وظيفة مؤقتة.

### البرنامج التعريفي

قبل أن يبدأ الأشخاص ذوي الإعاقة بالعمل، لابد من التأكد من إمكانية وصولهم إلى جميع مرافق أنشطة البرنامج التعريفي، ويمكن تحقيق ذلك من خلال الإجابة عن التالي:

- هل جميع غرف الاجتماعات في مواقع سهل الوصول إليها؟
- هل إدارة تقنية المعلومات على علم بالبرامج والأجهزة التي سيستخدمها الشخص؟
- هل تحتوي فيديوهات التدريب المستخدمة على ترجمة مكتوبة للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية أو وصف صوتي مسموع للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية؟
- هل الزملاء على علم بالترتيبات التيسيرية المطلوب إجراؤها على مكان العمل، مثل : تزويدهم بالمعلومات المكتوبة عبر الاليميل أو بخط كبير الحجم؟

### اليوم الأول في العمل

- ناقش العمل مع الموظفين الجدد، وطريقة قيامهم بتنفيذه، وأية ترتيبات تيسيرية قد يحتاجون إليها.
- حافظ على تسجيل كيفية عمل الترتيبات التيسيرية التي تم إجراؤها على مكان العمل، والقيام بالتحسينات التي قد تكون مطلوبة.
- من المستحسن إعداد عقد خاص بالترتيبات التيسيرية التي تجري على مكان العمل.
- حدد مواعيد منتظمة لمراجعة كل الترتيبات التيسيرية التي تتم على أماكن العمل.
- تأكد من كل الموظفين الجدد أنهم على معرفة بما تتوقعه منهم، والتأكد من معرفتهم بسياسات وإجراءات مكان العمل لديك.

## المتابعة

على صاحب المنشأة أن يحرص على متابعة فريق عمله، وأن يتأكد من توفر المعدات والترتيبات التيسيرية اللازمة للقيام بمهامهم، ومتابعة مدى تقدمه في الإدارات الأخرى.

## إدارة الأداء

على المدير المباشر فهم احتياجات العمل المحددة الخاصة بموظفيه، وقد يحتاج إلى التحدث مع جميع أعضاء فريق العمل حول أدائهم في اجتماعات المتابعة الدورية، أو في نهاية فترة العمل التجريبية، أو عند تقييم الأداء النصف سنوي، أو السنوي.

ويجب أن يسأل في كل اجتماع إذا كان الموظفون بحاجة لاتخاذ أي إجراء يؤدي إلى تسهيل عملهم، أي: هل هم بحاجة لإجراء أية ترتيبات تيسيرية على مكان العمل، أو إجراء أية ترتيبات خاصة بالعمل، ولا ينبغي أن يقتصر السؤال فقط على الموظفين الذين أخبروك بأن لديهم إعاقة

## إجراء الترتيبات التيسيرية اللازمة على مكان العمل

تحتاج المنشأة إلى إجراء الترتيبات التيسيرية للموظف في الحالات التالية:

- تصريح الموظف بأن لديه إعاقة أو مرض أو إصابة.
- شعور المنشأة بأن لدى الموظف إعاقة.

يساعد هذا الأسلوب في تحقيق ما يلي:

- تشجيع فريق العمل على إبلاغ الإدارة عن أية إعاقة أو مرض أو إصابة لديهم.
- الحصول على أفضل الأداء من فريق العمل، وذلك بإزالة أية عوائق قد تحول بينهم وبين أداء العمل.
- مساعدة الموظف على أداء عمله بشكل أفضل بغض النظر عن الإعاقة.

## خلو عملية تقييم الأداء من أية عوائق

من الممكن أن يكون المدير بحاجة لتغيير الطريقة التي يدير بها عملية التقييم لجعلها عملية خالية من أية عوائق. وقد يحتاج في بعض الحالات إلى التحدث مع زميل قديم في العمل أو التحدث إلى إدارة الموارد البشرية حول إجراء ترتيبات تيسيرية على عملية التقييم إذا كانت ستؤدي إلى إلحاق ضرر كبير لأحد أعضاء الفريق.

وعليه أن يتنبه إلى أنه قد يحتاج إلى:

- المزيد من الوقت لإجراء التقييم قبل عقد الاجتماع للسماح للشخص بالاستعداد للاجتماع، وخلال الاجتماع نفسه.
- التأكد من إجراء الاجتماع في مكان يسهل الوصول إليه.
- ترتيب وجود مترجم بلغة إشارة لحضور الاجتماع عند اللزوم (ينبغي الترتيب لذلك مسبقاً).
- السماح بحضور مرافق أو صديق إذا طلب ذلك.
- تقديم النماذج والملفات في صيغ بديلة.
- كتابة النماذج بلغة بسيطة ويسهل اتباعها.
- التأكد من أن عملية التقييم لا تؤثر على مستوى الموظفين من ذوي الإعاقة بسبب حاجتهم إلى ترتيبات تيسيرية على مكان العمل. على سبيل المثال، إذا تم منح موظف من ذوي الإعاقة ساعات ثابتة كجزء من تعديل في بيئة العمل، فلا ينبغي خفض علامات هذا الموظف على أساس عدم المرونة.
- التحدث مع مدير برتبة أعلى، أو مع إدارة الموارد البشرية. إذا ظهر أن عملية التقييم تضرّ موظفاً من ذوي الإعاقة.

## متى تكون هناك حاجة لتحسين الأداء

في حالة تدني أداء موظف معين، أو إذا لم يكن أداءه بالمستوى الذي كان عليه دائماً، فعلى المنشأة أن تنظر في احتمال وجود إعاقة لدى هذا الموظف ومن أمثلة تدني الأداء:

- التأخير المستمر في الحضور للعمل.
- وجود علاقات عمل سيئة أو متدهورة مع الزملاء.
- حدوث مواقف سلبية أثناء العمل.
- ضعف التواصل كتابة أو شفاهة.
- تفويت المواعيد المحددة أو نسيان تنفيذ العمل.
- سرعة الغضب وتقلب المزاج.
- كثرة الغياب في إجازات مرضية قصيرة.
- كثرة الغياب لمدد طويلة بسبب المرض.
- الشكوى من الإحساس بالإرهاق أو الألم.

مشهد (سيناريو) - الجزء السادس:

لاحظت مريم على مدى الشهور القليلة الماضية تغييرا في أحد أفراد فريق عملها الذي كان موثوقا به في السابق. وقد كان أحمد في غاية السلبية في الاجتماعات، ورفض كذلك تقديم المساعدة للأعضاء الجدد في فريق العمل قائلا بأنه مشغول للغاية.

وكان في كثير من الأحيان يأتي للعمل متأخرا في الصباح، وكثيرا ما كان يطلب الحصول على إجازات مرضية في أوقات غريبة. في يوم الجمعة الماضية دخل في نقاش وجدل حاد مع زميل ودفع زميله بعنف في صدره. طلبت منه مريم مغادرة العمل إلى منزله، وهي تفكر الآن بالقرار الذي ينبغي اتخاذه، حيث أن العنف في العمل يعد مخالفة تستلزم التأديب.

## الجزء التأديبي:

قبل توقيع جزاء تأديبي على أي موظف، أسأله عما إذا كان يدرك بأن أداؤه أو سلوكه دون المستوى المطلوب، وناقش معه أسباب صدور ذلك التصرف. ويجب سؤاله عما إذا كانت بيئة العمل تؤثر على

طريقة اداء عمله. ويمكن للمنشأة بعد ذلك الأخذ بنصائح زملاءه و بالتعاون مع زملاء القسم اتباع الوسائل اللازمة للتغلب على تلك الصعوبات من خلال إجراء الترتيبات التيسيرية على مكان العمل، فعلى سبيل المثال:

- الشخص الدائم التأخير في الحضور إلى العمل ربما يعاني من صعوبة في الاستيقاظ صباحاً؛ لأنه يتعاطى دواء يجعله ينام أكثر من المعتاد ويشعر بالخمول في الصباح. ومن الممكن أن يتمثل التعديل على مكان العمل في تغيير ساعات عمل هذا الموظف بحيث يبدأ عمله في وقت متأخر وينتهي عمله في وقت متأخر.
- الموظف الذي يسلك سلوكاً سلبياً، ويختلق دائماً المبررات لسبب عدم قيامه بأي شيء، قد يكون مكتئباً ولديه شعور يسيطر عليه بأنه عاجز عن مواجهة أو التحكم بحجم العمل وأعبائه. ومن الممكن في هذه الحالة تعديل مكان العمل بواسطة عقد مزيد من الاجتماعات مع مدير هذا الموظف لتنظيم العمل والموافقة على الأولويات والمواعيد النهائية للعمل.
- الموظف سريع الغضب والاستثارة ومتقلب المزاج، قد يكون متألماً من بيئة العمل. في هذه الحالة يجب تقييم مكان العمل لمعرفة حاجته لخدمات تيسيرية، كأن تكون هناك حاجة لتوفير كرسي مختلف أو لوحة مفاتيح مختلفة أو مكتب مختلف، أو تغيير مكان الحاسب الآلي والملفات.

سيناريو (مشهد) - الجزء السابع:

تُقرّر مريم التحدث لأحمد قبل بدء عملية توقيع الجزاء التأديبي بشكل رسمي.

يوضح أحمد بأن عدم سعادته ليست مرتبطة بالعمل فحسب، ولكن زوجته أصبحت مريضة، وهو نفسه لا يشعر بأنه على ما يرام؛ إذ إنه يجري فحصه لمعرفة ما إذا كان مصاباً بالتصلب المتعدد.

وفي مكان العمل يشعر بصعوبة من وجوده بين الناس؛ نظراً لأنه يعرف بأنهم يرغبون في أن يكون مرحاً وإيجابياً. كما أنه يشعر بأن هناك الكثير من العمل المطلوب تنفيذه، وهو مرتبك ولا يعرف كيفية التغلب على ذلك. اتفقت مريم وأحمد على إجراء بعض التغييرات التي تم تسجيلها في اتفاقية تتواءم مع إجراء

الترتيبات التيسيرية. ستبدأ مريم وأحمد في عقد اجتماعات أسبوعية وذلك لمناقشة وتنظيم حجم عمله. ستقوم كل من مريم وأحمد بتدريب أمينة على بعض أعمال أحمد. وسيقوم أحمد بإخبار مريم عما إذا كان يشعر بأنه غير قادر على التعامل مع الناس في يوم معين. سوف يقوم بتحويل هاتفه ويعمل على جهاز حاسوبه (الكومبيوتر) الخاص به، وستقوم مريم بإخبار فريق العمل بعدم إزعاجه. وأنه يجب توجيه جميع الاستفسارات العاجلة إليها ويمكن إرسال الاستفسارات الأخرى بالبريد الإلكتروني إليها أو إلى أحمد للتعامل معها لاحقاً. وستقوم مريم بسؤال أحمد عما إذا كان بمقدوره حضور مواعيد المستشفى في وقت العمل وعدم تسجيل تلك المواعيد على أنها إجازة مرضية. سوف يتحدث أحمد مع طبيبه عن الاكتئاب الذي يعاني منه، وستقوم مريم بترتيب موعد لأحمد لمراجعة مستشار الصحة المهنية. تؤكد مريم لأحمد أن المنشأة سوف تقوم بإجراء كل التغييرات اللازمة لمساعدته في تنفيذ مهام وظيفته إذا كان مصاباً بالتصلب المتعدد. تقوم مريم بإخطار أحمد بأنه من غير المسموح له التصرف بشكل عدائي أثناء العمل. وتتفق مريم مع إدارة الموارد البشرية على أنه من الأفضل إعطاء أحمد إنذاراً شفهيًا بدلاً من الإنذار النهائي المكتوب؛ نظراً لأن عدوانيته ناتجة من الاكتئاب الذي يعاني منه.

### إدارة الغياب المرضي المرتبط بالإعاقة

لدى بعض المنشآت سياسة في إدارة الغياب المرضي المرتبط بالإعاقة، ومن المهم معرفة إذا ما كان لدى المنشأة سياسة مماثلة؛ حيث أن غياب الموظف ذوي الإعاقة لفترة طويلة قد يؤدي إلى تأثر ثقته بنفسه وبالتالي عدم رغبته في العودة للعمل.

ومن الممكن خفض مرات الغياب المرضي المرتبط بالإعاقة، باتباع التالي:

1. التفاوض عن مرات الغياب المرضي المرتبط بالإعاقة، بعضها أو كلها، عند اتخاذ إجراءات تأديبية أو النظر في ترقية الموظف.
2. المحافظة على الاتصال بالموظف في حالة غيابه عن العمل لفترة طويلة.
3. أن تنص عقود التوظيف الخاصة بالمنشأة على قيام المدير المباشر للموظف، أو مدير الموارد البشرية بالاتصال بالموظف بشكل منتظم في حالة غيابه عن العمل.

4. في حال غياب الموظف بسبب انتظاره لإجراء ترتيبات تيسيرية على مكان العمل، أو تدريبه على

استخدام الترتيبات التيسيرية، فلا يُعتبر غياب الموظف عن العمل مرضياً.

5. مراعاة نفسية الشخص إذا كان متغيبا عن العمل منذ فترة طويلة، أو عند الكتابة إليه أو رؤيته،

باتباع التالي:

- الاستفسار عن حالته، وبماذا نصحه الأطباء حول طرق الشفاء من مرضه.
- الاستفسار عما إذا كانت هناك أية تغييرات ينبغي إجراؤها على طريقة العمل لتمكينه من العودة للعمل في أسرع وقت، مثل: العمل لساعات أقل عند بداية عودته.
- إخباره عما يجري في العمل وعن أحوال زملائه، وإخباره بأن زملاءه قد افتقدوه.
- الاستفسار منه عما إذا كان يرغب في الحصول على نسخة من محاضر الاجتماعات، أو النشرات الداخلية، أو نسخ من العمل الجاري تنفيذه حتى يمكنه الاطلاع على مستجدات العمل.
- التحدث مع الموظف الذي عاد للعمل بعد فترة غياب مَرَضِي طويلة، وكأنه موظفاً مستجداً. كما يجب أن يُستفسر منه عما إذا كانت الترتيبات التيسيرية التي أُجريت على مكان العمل ستساعده في عمله، مثل: المزيد من الوقت للإشراف عليه لضمان استقراره بعد عودته للعمل. وإذا تم إجراء الترتيبات التيسيرية على مكان العمل، فينبغي مراجعتها بشكل دوري.
- سؤال الموظف الذي يتغيب كثيراً بسبب الإجازات المَرَضِيَّة، وللايعرف أن لديه إعاقة، عن سبب أخذ هذه الإجازات المَرَضِيَّة المطولة.
- الاتصال بإدارة الموارد البشرية لمتابعة وضع الموظف المريض أو الذي يتابع مع الطبيب، لإحالته لمستشار الصحة المهنية، وطلب تقرير عن حالة الموظف من الطبيب المعالج.
- التأكد من استفادة المدير المباشر و إدارة الموارد البشرية من التقرير لاتخاذ القرار في إجراء الترتيبات التيسيرية على مكان العمل، أو إذا كانت الترتيبات التيسيرية التي تم تنفيذها سابقاً بحاجة إلى مراجعة.

## تسهيل إجراءات التأديب والتظلم

تحتاج المنشأة للتأكد من إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى إجراءات التأديب والتظلم وإمكانية الاطلاع عليها، فعلى سبيل المثال:

1. توفرها في صيغ بديلة ويمكن لأي فرد الاطلاع عليها بسهولة.
2. عقد جلسات الاستماع في مكان يسهل الوصول إليه.
3. توفير مترجم لغة الإشارة، أو حضور مرافق، أو فرد من أفراد العائلة .
4. توجيه الأسئلة للموظف، وأن يكون كل سؤال على حدة، أو تقديمها مكتوبة إضافة إلى توجيه السؤال شفويا.

## إجراءات عمليات التأديب والتظلم

- إيقاع جزاء تأديبي على موظف بسبب خلل ناتج من إعاقته، مثل إيقاع الجزاء بسبب عدم الانتظام في الحضور أو تدني الأداء لا يعد من العدالة والإنصاف ما لم تقدم مبررات مقبولة ومقنعة. ولا ينبغي اتخاذ إجراءات تأديبية في هذه الحالة إلا بعد إجراء كافة الترتيبات التيسيرية اللازمة والممكنة على مكان العمل، وذلك كمحاولة لتحسين أداء الموظف أو مواظبته.
- إيقاع جزاء تأديبي على موظف من ذوي الإعاقة لأسباب غير مرتبطة بإعاقته. ومع ذلك، فقد تحتاج إلى إجراء ترتيبات تيسيرية على مكان العمل وفق الإجراءات والعمليات النظامية وذلك لضمان العدالة، وسهولة الوصول إلى هذه الترتيبات التيسيرية.

## الترقية والفصل من العمل

يمكن للموظف ترك العمل في المنشأة لأي سبب من الأسباب التالية:

1. الترقية.
2. الاستقالة.
3. عدم حاجة المنشأة إليه.



4. التقاعد.

5. التقاعد المبكر بسبب المرض.

6. الفصل من العمل.

## الاستقالة

يجب أن يعرض على أي موظف يقدم طلب استقالة من العمل إجراء مقابلة شخصية معه تتعلق بخروجه من العمل. ويجب سؤال جميع الموظفين، وليس فقط أولئك الذين لديهم إعاقة، عما إذا كان قرار تركه للعمل مرتبطاً بالإعاقة، والاستفسار منهم عما إذا كانت المنشأة قد أخفقت في إجراء الترتيبات التيسيرية على مكان عملهم، أو أخفقت بسبب عرقلة مسيرتهم المهنية في العمل بسبب إعاقتهم. وعلى المدير المباشر، قراءة الملاحظات الخاصة بنتيجة المقابلة الشخصية الخاصة بالخروج من العمل التي تمت مع الموظف الذي كان تحت إدارته لمعرفة مدى إمكانية قيامه بأي إجراء بشكل مختلف.

## العمالة الفائضة عن حاجة العمل

يجب أن يعرض على الموظفين ذوي الإعاقة الفائضين عن حاجة العمل نفس فرص إعادة التوظيف التي يتم عرضها على غيرهم. وإذا كانت هناك فرصة لإعادة توظيف هذا الموظف ضمن فريق العمل لدى المنشأة، فإنه من المهم النظر في الترتيبات التيسيرية في مكان العمل التي يمكن إجراؤها بنفس الطريقة التي تجريها لأي موظف جديد. ويعتبر اختيار مرشح باعتباره فائضاً عن حاجة العمل بسبب إعاقته أمراً غير عادل. ينبغي على منشأتك التأكد من أن المعايير التي يتم على أساسها اختيار العمالة الفائضة عن حاجة العمل هي معايير موضوعية وعادلة وليس لها علاقة بإعاقة الموظف، مثل: حالات الغياب المرتبطة بالإعاقة، أو عدم المقدرة على العمل ضمن ساعات عمل مرنة، أو الترتيبات التيسيرية على مكان العمل مثل استخدام عامل معاون/مساعد، أو الأجهزة والمعدات المساعدة.

## التقاعد

التقاعد يشبه الاستقالة، ويجب أن يعرض على الموظفين الذين يتقاعدون من العمل إجراء مقابلة شخصية خاصة بالخروج من العمل. والاستفسار من أولئك الموظفين عما إذا كانت الترتيبات التيسيرية التي

احتاجوها في مكان العمل قد أجريت لهم، ويجب على المديرين المباشرين قراءة الملاحظات المتعلقة بهذه المقابلات الشخصية. من المرجح أن يصبح الموظفون أكثر عرضة للإعاقة بعد أن تتجاوز أعمارهم 45 عاما. وتقع المسؤولية على المدير المباشر لعرض وإجراء الترتيبات التيسيرية على مكان العمل إذا اتضح أن أحد الموظفين القدامى يعاني من صعوبات في أداء مهام وظيفته.

## التقاعد المبكر لأسباب صحية

يجب النظر في موضوع التقاعد المبكر لأسباب صحية فقط إذا لم تكن هناك ترتيبات تيسيرية يمكن إجراؤها على مكان العمل، بما في ذلك "التدوير الوظيفي" الذي يمكن الشخص من البقاء في العمل.

## الفصل من العمل

من المؤسف أن يتم في بعض الأحيان فصل موظف من الأشخاص ذوي الإعاقة، لمجرد أنه ذو إعاقة، ولابد من معاملته في حال الفصل كبقية الموظفين الذين تنطبق عليهم لوائح الفصل. ولا ينبغي أن يتم إلا بعد التشاور مع مستشار الصحة المهنية، والأطباء، والخبراء الآخرين، والموارد البشرية. ومع ذلك ليس من الممكن تبرير الفصل من العمل إذا لم يتم إجراء ترتيبات تيسيرية على مكان العمل تؤدي لتحسين وضع حضور الموظف للعمل وتحسين أدائه.

## مبررات الفصل

- بسبب ناتج من إعاقته، مثل: الغياب عن العمل بسبب المرض.
- تدني الأداء إذا كانت هناك أسباب وجيهة للفصل.

## الترقية

يحتاج المدير الجديد إلى معرفة الترتيبات التيسيرية على مكان العمل التي يحتاجها موظفه الجديد. وعلى المدير أن يستوضح من الموظف إذا كان بالإمكان إرسال أية تقييمات، أو تقارير عن الترتيبات التيسيرية لمكان العمل لمديره الجديد. وتتمثل أفضل طريقة للقيام بذلك في استخدام اتفاقية ترتيبات تيسيرية حسب اللزوم، و تسجيل الترتيبات التيسيرية التي اتفق عليها المدير مع الموظف، وتكون هذه الوثيقة مع

الموظف، ومن ثم يمكن عرضها على المدير الجديد كنقطة بداية لمناقشة الكيفية التي سيؤدي بها عمله الجديد. وتقع على عاتق المدير الجديد مسؤولية مناقشة الطريقة التي سيقوم بها الموظف بتنفيذ مهام عمله، كذلك مراجعة الترتيبات التيسيرية في مكان العمل.

مشهد (سيناريو) - الجزء الثامن:

كان كل من مريم وأحمد مسرورين من الطريقة التي تطورت بها أمانة وتحملها للمسؤوليات، كما لاحظ أحد المديرين عمل أمانة وطلب منها تقديم طلب للعمل في فريقه. قامت مريم بتوظيف المزيد من الموظفين في فريق عملها، كما تحسّن عمل أحمد بشكل كبير حيث تم تشجيعه لطلب الترقية.

الحرص على تقدير المنشأة لجميع الموظفين بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، أو الذين يتعرضون لإعاقة على رأس العمل، والالتزام بإجراء الترتيبات اللازمة لضمان الاحتفاظ بهم وتطوير قدراتهم.

ويقدم هذا الفصل إرشادات مهمة للمدراء المباشرين والموظفين في قسم الموارد البشرية حول الترتيبات التيسيرية لبيئة العمل التي تسهل عمل الأشخاص ذوي الإعاقة بطريقة أكثر فعالية.

إن أصحاب العمل ملتزمون بإجراء ترتيبات تيسيرية من أجل الإبقاء عليهم وتطويرهم، وتختلف كل منشأة عن الأخرى؛ لذا يتم التعديل في كل عملية حسب احتياجات المنشأة. وقد أثبتت الدراسات أن الترتيبات التيسيرية غير مكلفة فحوالي 69% من التغييرات التي أجريت على مكان العمل كلفت أقل من 500 دولار، كما أن فقط 3% من تلك التغييرات كلفت أكثر من 5000 دولار.

### إرشادات للمدراء المباشرين

يضمن إجراء الترتيبات التيسيرية تسهيل توظيف الأشخاص ذوي إعاقة واستمرار عملهم . ويقع على المديرين المباشرين مسؤولية التأكد من معاملة الموظفين ذوي الإعاقة بعدل، وإتاحة لهم نفس الفرص التي تتاح لزملائهم الآخرين غير المعاقين.

ويعدّ الوعي باختلاف كل شخص عن الآخر المفتاح الرئيس للثقة في إدارة شؤون الموظفين ذوي الإعاقة. إن معرفة الفروقات، والوقت المناسب، والطريقة المناسبة لإجراء التغيير تسمى (إجراء ترتيبات تيسيرية في مكان العمل). وقد يكون التعديل بسيطاً بما يسمح لمساعد محل يعاني من ألم في أسفل الظهر بالجلوس أثناء قيامه بالعمل.

### الترتيبات التيسيرية المعقولة

وتتمثل خطوات الترتيبات التيسيرية المعقولة في:

- مواجهة الموظف لصعوبات في العمل بسبب الإعاقة، أو الإصابة، أو المرض.

- حديث المدير المباشر مع الموظف لتحديد الترتيبات التيسيرية المحتملة للتغلب على المشكلة.
  - قيام المدير المباشر - إذا كان الحل واضحاً ومباشراً- بإجراء التعديل، وتسجيله، وتحديد وقت للمراجعة.
  - قيام المدير برفع الأمر - إذا كان من الصعب تحديد الترتيبات التيسيرية المطلوبة- إلى قسم الموارد البشرية أو، زميل بدرجة وظيفية أعلى في حالة عدم وجود إدارة للموارد البشرية.
  - تقديم إدارة الموارد البشرية أو الزميل صاحب الدرجة الوظيفية الأعلى بتقديم الاستشارة، وعند الضرورة، يتم التنسيق اللازم لمشاركة خبراء للمساعدة في تحديد الترتيبات التيسيرية (من الممكن أن يكون طبيب الصحة المهنية إذا كان لدى المنشأة طبيب)، أو المستشار الطبي الخاص بالموظف، أو الإدارات الداخلية مثل: إدارة تقنية المعلومات، أو إدارة المرافق، أو جمعية خيرية، أو برنامج حكومي خاص بالإعاقة.
  - تبادل المدير الرأي مع إدارة الموارد البشرية/الزميل ذي الدرجة الوظيفية الأعلى ما إذا كان إجراء ترتيبات تيسيرية محددة سيكون فعالاً ومعقولاً.
  - تنفيذ الترتيبات التيسيرية، وتسجيلها، وتحديد موعد للمراجعة.
  - رفع طلب القرار النهائي- إذا لم تكن الترتيبات التيسيرية معقولة- إلى واحد من كبار المدراء الذي يتولى المسؤولية عن شؤون الإعاقة على مستوى المنشأة.
  - البحث عن وظيفة شاغرة بديلة يستطيع هذا الموظف القيام بمهامه (بترتيبات تيسيرية أو بدونها) إذا لم تكن هناك ترتيبات تيسيرية من شأنها تمكين الموظف من الاستمرار في وظيفته الأصلية. مثل العمل بدوام جزئي أو العمل عن بعد.
  - 10- في حالة عدم وجود وظيفة شاغرة بديلة مناسبة من الممكن إنهاء عقد الموظف كحل نهائي.
- ولتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من استثمار طاقتهم الكاملة، من المهم التأكيد على أن تتبنى المنشأة إجراءات للترتيبات التيسيرية في مكان العمل للموظفين الجدد ذوي الإعاقة، وللموظفين الذين يتعرضون للإعاقة أثناء عملهم في المنشأة. وينبغي مراعاة ما يلي في هذه الإجراءات:
- تحديد نوع الترتيب التيسيري: ثابت (مثل تهيئة المعدات التقنية) أو ترتيب تيسيري مرن (مثل:

السماح بمغادرة موقع العمل من أجل موعد طبي).

- تحديد الإدارات المطلوب التواصل معها أو الإدارات المشاركة في هذه العملية.
- تحديد الوقت الذي يستغرقه تنفيذ هذه العملية.
- تحديد ومعرفة مقدار التكلفة.

### أمثلة للترتيبات التيسيرية في مكان العمل

- توسيع مدخل الباب، أو إنشاء ممر منحدر، أو إزالة أثاث حتى يستطيع مستخدم الكرسي المتحرك أن يتجول في المكان.
- تكليف شخص آخر للقيام ببعض المهام الفرعية التي يجد الشخص ذي الإعاقة صعوبة في القيام بها.
- السماح للأشخاص ذوي الإعاقة بتغيير ساعات عملهم إلى ساعات عمل بدوام جزئي، أو تأخير ساعات بدء وإنهاء العمل حتى لا يضطروا للتنقل في أوقات الذروة المرورية.
- نقل الشخص ذي الإعاقة إلى مكتب، أو محل، أو موقع مختلف بالقرب من منزله، أو نقله إلى الطابق الأرضي أو السماح له بالعمل من المنزل.
- السماح للشخص ذي الإعاقة بالتوقف عن العمل لبعض الوقت أثناء ساعات العمل، وذلك من أجل حضور جلسات إعادة التأهيل، أو التقييم، أو العلاج، مثل: مواعيد العلاج الطبيعي، أو العلاج النفسي.
- توفير المزيد من التدريب أو الإرشاد للشخص ذي الإعاقة.
- قيام مدير الشخص من ذوي الإعاقة بشرح مهام ومتطلبات الوظيفة والإشراف على تنفيذها وفق المطلوب
- توفير أو تعديل الأجهزة، مثل : توفير برنامج يمكن التحكم به صوتيا لشخص يعاني من إعاقة بصرية، أو مسجل رقمي لشخص يعاني من صعوبة في تدوين الملاحظات المكتوبة.
- تغيير الاختبارات والمقابلات الشخصية بحيث يتمكن الشخص من ذوي الإعاقة من إظهار قدرته على أداء العمل.

- توفير مترجمي لغة إشارة أو قراء لقراءة الوثائق لشخص لديه إعاقة بصرية.
- تعديل الإجراءات العقابية والتظلم.
- تعديل معايير العمالة الزائدة عن الحاجة بشكل يضمن عدم استبعاد شخص ظلماً (باعتباره زائداً عن الحاجة) بسبب يتعلق بإعاقته.
- نقل الشخص ذوي الإعاقة إذا لم يعد قادراً على أداء وظيفته حتى بعد إجراء الترتيبات التيسيرية المذكورة أعلاه إلى وظيفة مختلفة يستطيع القيام بها، مع إجراء ترتيبات تيسيرية مرة أخرى عند الضرورة.

### عناصر الترتيبات التيسيرية المناسبة عند إجراء ترتيبات تيسيرية على مكان العمل

إجراء الترتيبات التيسيرية على مكان العمل غير إلزامي، كما أن تحديد نوع الترتيبات التيسيرية المناسبة ليس بالأمر الصعب ولا المباشر. وبالرغم من ذلك يوجد عدد من العناصر التي يجب أخذها في الاعتبار عند اتخاذ هذه الترتيبات، وهي كما يلي:

- فاعلية التعديل في منع الضرر.
- الطابع العملي لهذه الخطوة.
- التكاليف المالية والتكاليف الأخرى المرتبطة بالتعديل.
- حجم الموارد المالية والموارد الأخرى الخاصة بالمنشأة.
- حجم التعطيل الذي يمكن أن يحدث.
- توفر المساعدة المالية والمساعدات الأخرى لإجراء التعديل.
- طبيعة نشاط المنشأة وحجمها.

ومن الممكن أن يكون لدى المديرين المباشرين صلاحية إجراء بعض الترتيبات التيسيرية بأنفسهم. أما بالنسبة لغيرهم، فمن الممكن أن يطلبوا من الزملاء في إدارة الموارد البشرية أو مدراءهم اتخاذ القرار بهذا الخصوص. وفي هذه الحالات، من الممكن أن يقوم المدراء المباشرون بإتمام "تعبئة نموذج طلب الترتيبات التيسيرية" أو ما شابه ذلك.

## نموذج طلب ترتيبات تيسيرية

اسم من قام بتعبئة هذا الطلب :
الوظيفة:
التاريخ:
بخصوص:
التعديل/ الترتيبات التيسيرية المطلوبة تمت مناقشته/ مع ----- ، وتمت دراسة آرائه/آرائها حول الأسئلة المبينة أدناه.
تم تقديم المعلومات الواردة في هذا النموذج لمساعدة المنشأة في اتخاذ القرار عما إذا كانت الترتيبات التيسيرية المطلوبة مناسبة أو خلافه.
إنني أتفهم بأنه من الممكن أن تكون هناك حاجة للمزيد من المعلومات مني بصفتي المدير المباشر، وقد تكون هناك حاجة لاستشارة خبير أو تقييمه. ويمكن أيضا الحصول على آراء الزملاء الآخرين حسبما هو ملائم.
من الضروري وضع تاريخ طلب إجراء الترتيبات التيسيرية أو تحديدها.
وصف الضرر الذي تعرض له الموظف وطبيعة التعديل المطلوب.
هل حصلت على استشارة من أي شخص آخر، مثل: مستشار الصحة المهنية، أو طبيب، أو مستشار متخصص؟ إن كانت الإجابة بنعم، يرجى إرفاق صورة من الاستشارة/التقييم، أو وضع التاريخ المتوقع لتقديم ذلك.



ما مدى فاعلية الترتيبات التيسيرية في منع الضرر؟
إلى أي مدى ترى أن هذا التعديل عملي؟ فعلى سبيل المثال، كم المدة التي سيستغرقها تنفيذ الترتيبات التيسيرية، وهل يلزم إجراء تدريب إضافي لذوي الإعاقة أو لأي شخص آخر؟
ما هي التكاليف المالية والتكاليف الأخرى اللازمة، إن وجدت، لإجراء التعديل؟
ما نوع التوقف عن العمل، إن وجد، الذي قد يتسبب به إجراء التعديل في مكان العمل؟
هل المساعدة المالية أو أي مساعدة أخرى متوفرة للتمكن من إجراء التعديل؟
ما هي الآثار-إن وجدت- التي قد تسببها الترتيبات التيسيرية في موقع العمل على الموظفين الآخرين؟
ما هي الترتيبات التيسيرية التي أجريت أو المطلوب إجراؤها للموظفين الآخرين في فريق عملك؟
هل تم التشاور مع الموظف على نوع الترتيبات التيسيرية والاتفاق على تنفيذها؟
هل يترتب على إجراء تعديل معين مخاطر غير مقبولة تؤثر على صحة وسلامة أي شخص (بما في ذلك الشخص من ذوي الإعاقة).
هل تنفيذ التعديل المطلوب يؤدي إلى تخفيض المخاطر على صحة وسلامة أية شخص بما في ذلك الشخص من ذوي الإعاقة؟

### عوامل مهمة لتقييم التكلفة المعقولة

- الموارد المالية والموارد الأخرى للمنشأة.
- الموارد التي استثمرتها المنشأة في الفرد مثل التدريب.
- طول مدة خدمة الموظف.
- مستوى مهارة ومعرفة الموظف.
- قيمة الموظف المعرفية وعلاقاته مع العملاء.

- أية عوامل أخرى ذات علاقة.

## الترتيبات التيسيرية لذوي الإعاقة البصرية

هناك الكثير من الترتيبات التيسيرية التي تساعد المنشأة على الاحتفاظ بأولئك الذين لديهم إعاقة بصرية، وبالتالي الاحتفاظ بمهارات وخبرات الموظف، وتوفير تكاليف تدريب وتوظيف موظف بديل، وربما تكاليف التقاعد المبكر.

وفي كثير من الأحيان، نجد أن الموظفين الذين لديهم إعاقة بصرية تؤثر إعاقتهم على قدرتهم بالقيام بمهام العمل، وقد لا يعترفون أحياناً بخطورة ما يحدث لهم.

ويكتسب الموظفين الموجودين حول الموظف ذوي الإعاقة البصرية وعياً أكبر عن المشكلة، وخصوصاً في كيفية التعامل مع وسائل الإرشاد المساعدة من أشخاص أو حيوانات أليفة

وينبغي أخذ الترتيبات التيسيرية التالية في الاعتبار لضمان تمكين الموظف من أداء عمله بفاعلية:

1. وضع لوحات إرشادية ملونة واستخدام خط سميك متباين مع لون الخلفية، أو استخدام نقاط أو علامات بارزة يمكن قراءتها عن طريق اللمس، أو بواسطة أجهزة باركود إلكترونية تقرأ الرسائل المسجلة عند تمريرها على اللوحات.
2. توفير زميل / (أو مرافق) لقراءة البريد وغيره من المواد المكتوبة.

## المرافق

من الممكن أن يتسبب تصميم المرافق بضرر كبير لشخص يعاني من إعاقة بصرية، فلا يستطيع الوصول إلى مرافق صاحب العمل بيسر وسهولة. ويمكن لبعض الترتيبات التيسيرية البسيطة أن تمكن الموظف من ذوي الإعاقة البصرية، وغيره من الناس، من التجول في المبنى بطريقة أسهل. وتشمل هذه الترتيبات التيسيرية:

- وضع شريط يمكن قراءة كلماته باللمس في أعلى السلم ليشير إلى وجود سلم نازل، ويحذر من

خطر محتمل.

- تخصيص ألوان متباينة على المكونات الأساسية مثل الأبواب، وعلى المكونات الثابتة مثل الأعمدة.
- وضع يافطات تقرأ باللمس على أسفل قضبان السلم لتشير إلى نهاية السلم.
- وجود إذاعة أرضية، وكذلك إشارة بصرية، تشير إلى وصول المصعد.
- اختيار تشطيبات الإشارات بلون مطفي غير لامع لتجنب الانعكاسات وتحسين الرؤية.
- التأكد من أن الشخص المصاب بإعاقة بصرية لديه الوقت الكافي ليتأقلم مع المبنى بما في ذلك التغييرات التي جرت على تصميم موقع العمل.
- سؤاله عن التغييرات في المبنى التي من شأنها أن تكون مفيدة. وعندما يتأقلم الشخص من ذوي الإعاقة البصرية مع المكان من حوله فسوف يكون قادراً عادة على الحركة في المكان بأمان باستخدام ذاكرته وما تبقى من بصره.
- التأكد من معرفة الزملاء بممارسات الصحة والسلامة البسيطة ليتمكنوا من منع المخاطر التي من الممكن أن تؤثر بشكل خاص على الأشخاص من ذوي الإعاقة البصرية، على سبيل المثال التأكد من أن دواليب الملفات مغلقة عند عدم استخدامها، وعدم ترك الصناديق والأشياء الأخرى مبعثرة حول المكتب.

## الأجهزة والمعدات

هناك عدد كبير من الأجهزة والمعدات التي تمكن الأشخاص من ذوي الإعاقة البصرية من الاستقلال، والعمل بفاعلية، وتشمل:

- شاشات كبيرة لتكبير حجم الصور.
- استخدام ملصقات بخط كبيرة أعلى المفاتيح، ولوحات مفاتيح بأحرف كبيرة.
- آلات حاسبة بشاشات عرض كبيرة.
- برامج تكبير تقوم بتكبير حجم النص أو الصور على شاشة الكمبيوتر.

- قارئ الشاشة الذي ينطق بما هو مكتوب على الشاشة ويقرأ الصفحات على مواقع الإنترنت، ويمكن لهذا الجهاز إظهار الكتابة بخط برايل.
- شاشات عرض إلكترونية بخط برايل تمكّن ذوي الإعاقة البصرية من "قراءة" الشاشة من خلال شريط من الدبابيس متصل بالكمبيوتر يتم التحكم فيه إلكترونياً.
- أجهزة المسح الضوئي (سكانر) التي تقوم بنقل النص من الصفحة إلى الشاشة ويمكن بعد ذلك تكبيره، أو النطق به صوتياً، أو قراءته بنظام برايل.
- أجهزة هاتف بأزرار كبيرة وكاشف صوتي لهوية المتصل (يعلن عن هوية المتصل حينما يرن الهاتف).
- أجهزة تلفزيون الدائرة المغلقة تقوم بتكبير المادة المطبوعة وتمكّن الشخص الذي لديه ضعف بصر من قراءة الوثائق.

### الترتيبات التيسيرية المجانية الخاصة بالكمبيوتر

هناك الكثير من الترتيبات التيسيرية المجانية الخاصة بالكمبيوتر التي تساعد على استخدامه، ومنها:

1. وضع شاشة الكمبيوتر في مكان بعيد عن الوهج وأنوار النوافذ يشكّل على الفور فرقاً في تحسين رؤية الشاشة
2. وجود خيارات أخرى موجودة في لوحة تحكم الكمبيوتر أو في برامج الكمبيوتر، وتشتمل على ما يلي:
  - تغيير لون وحجم مؤشر الفارة.
  - تغيير خيارات اللون. ويستطيع الكثيرون من ذوي الإعاقة البصرية رؤية مجموعة ألوان معينة أفضل من غيرها. على سبيل المثال: يعتبر النص الأسود على خلفية صفراء أكثر سهولة في رؤيته عند بعض الأشخاص.

### الترتيبات التيسيرية لذوي الإعاقة السمعية

يقول معظم الأشخاص المصابون بإعاقات سمعية أن أكثر ما يساعدهم في العمل هم الزملاء الذين لديهم وعي بالصمم وكيفية تأثيره على التواصل. فالتدريب التوعوي عن الصمم يساعد الزملاء على

التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية بطريقة سهلة. على سبيل المثال: تحديد أين يجلسون أو يقفون في الاجتماعات لتسهيل عملية قراءة الشفاه، وأهمية تمرير المعلومات الأساسية لزملائهم. من الممكن أن يكون تعلم لغة الإشارة في فصول داخل المنشأة مفيداً للفريق الذي يعمل معه الموظف ذو ي الإعاقة السمعية

الترتيبات التيسيرية التي تضمن قدرة الموظف على العمل بكفاءة تتضمن:

1. التأكد من الإضاءة الجيدة للمكتب أو بيئة العمل.
2. وضع الموظف في مكان تقل فيه الضوضاء الخلفية إلى أدنى حد.
3. ترتيب مكان العمل بحيث يستطيع الموظف أن يرى من يدخل إلى مكتبه ؛ لكي يكون من السهل على الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية أو ثقل السمع التواصل مع غيرهم من الزملاء وبالعكس.

وتعمل هذه الترتيبات التيسيرية على مساعدة المنشأة على الاحتفاظ بالموظفين الذين لديهم إعاقة سمعية وبتنفيذ الترتيبات التيسيرية من الممكن أن تحتفظ المنشأة بمهارات وخبرات موظفيها وبالتالي توفير تكلفة تدريب وتوظيف البديل، وربما تكلفة التقاعد المبكر.

إن بعض الموظفين الذين لديهم إعاقة سمعية و بدأت تؤثر في كفاءتهم قد لا يكونون على استعداد للإعتراف ، حتى لأنفسهم أحيانا بظورة ما يحدث لهم. وربما يكون من المفيد أن تتبنى في نظام التقييم السنوي الخاص بالمنشأة آلية معينة لتحديد وحل المشاكل المتعلقة بالإعاقة، على سبيل المثال: يمكن إضافة سؤال عادي يتم من خلاله الاستفسار إذا كانت هناك أية ترتيبات خاصة بالعمل تتسبب في مشاكل للموظفين.

من الممكن أن يحتاج الموظف إلى إجازة من العمل لكي يتأقلم مع التغيرات التي سببتها إعاقته، على سبيل المثال: لكي يحصل على مساعد شخص أو حيوان أليف /أو يتبنى طرماً جديدة في العيش والعمل بصورة مستقلة.

الأجهزة والمعدات

يعمل التقدم التكنولوجي على تسهيل الترتيبات التيسيرية التي يمكن القيام بها في مكان العمل من أجل الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية، ومن الأجهزة والمعدات:

- أنظمة تسجيل المحادثات إلى نص مكتوب (حية أو مسجلة مسبقاً) والتي تمكن الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية من المشاركة في الاجتماعات التي تعتمد على المحادثة. فتقوم هذه الأنظمة بتسجيل محادثات جميع الموظفين الموجودين في الاجتماع إلى نصوص مكتوبة ليتمكن الشخص ذوي الإعاقة السمعية من قراءتها باستخدام جهازه المحمول.
- أجهزة هاتفية مزودة بتقنية التحكم في تضخيم الصوت.
- دوائر إرشادية (دائرة حث) تمكن الأشخاص من مواءمة مساعدات السمع الخاصة بهم مع مكبر الصوت، مما يؤدي إلى تصفية الضوضاء الخلفية المشوشة. وكذلك توجد دوائر سمع محمولة. وهناك خيارات أخرى لتضخيم الصوت تشمل موجة إف إم والأنظمة التي تعمل بالأشعة تحت الحمراء.
- الرسائل النصية مفيدة جداً
- هواتف الفيديو والاتصال المرئي في أجهزة الكمبيوتر.
- مساعدات السمع الرقمية تعالج الأصوات بطريقة أدق من مساعدات السمع التماثلية، ويمكن تعديلها لتناسب احتياجات الفرد.
- مساعدات السمع الرقمية ربما تكون ضرورية بصفة خاصة حين يكون عمل الموظف في مكان يعج بالضوضاء الخلفية.

### الترتيبات التيسيرية لذوي الإعاقة الحركية

لا يشير تعبير "إعاقات حركية" إلى نوع واحد من الإعاقات، وقد تكون أسباب التعرض للإعاقة الحركية عديدة ومنها:

- الحوادث، مثلًا حوادث المرور.
- مشاكل الظهر.

- التهاب المفاصل.
- اضطرابات الطرف العلوي وإصابات الإجهاد المتكررة.
- الشلل الدماغي.
- أمراض القلب.
- شلل الأطفال.

ويلحظ أن عددا صغيرا جدا من الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية يستخدمون الكرسي المتحرك.

كخطوة أولى لتقليل مشاكل الحركة، لابد من التشاور مع الموظفين حول المشاكل التي يواجهونها، والقيام بالتالي:

- إزالة المخاطر التي تتضمنها الأعمال اليدوية
  - التقليل من التكرار، والعمل على التنوع، أو تبديل، أو تدوير المهام أو الأعمال بين الموظفين (على سبيل المثال: داخل فريق العمل أو القسم).
  - مساعدة الموظفين على تجنب العمل وأذرعهم مرفوعة فوق مستوى الكوع، أو الأوضاع الأخرى غير الملائمة، مثل: اللاتواء أو الانحناء.
  - مساعدة الموظفين على تجنب العمل الذي يتطلب أوضاعا ثابتة ليس فيها حركة
- تشمل توصيات الممارسة الجيدة لكل الموظفين، بمن فيهم ذوي الإعاقة الحركية، ما يلي:
- استخدام سماعة رأس للموظفين الذين يستخدمون الهاتف كثيرا؛ لأن حمل جهاز الهاتف بين الأذن والكتف قد يؤدي إلى مشاكل في الرقبة والظهر.
  - استخدام كراسي مزودة بمسند خلفي بارتفاع صحيح وعلى مسافة مناسبة من الطاولة.
  - استخدام شاشة الكمبيوتر على ارتفاع وزاوية يناسبان طول الشخص، مع حاملة وثائق عند الطلب.
  - أخذ راحة من العمل والتحرك أثناءها في أرجاء المكان.
  - التمطي(التمدد) بانتظام.

- الانتباه حين تكون هناك حاجة لأعمال الرفع، التفكير فيما إذا كان الرفع ملائماً أو ضرورياً وعلى سبيل المثال: إذا جاءت حمولة من الخارج، ألا يمكن أن تتجه مباشرة إلى المنطقة التي سوف تستخدم فيها بدلاً من أن ينقلها الموظفون إلى هناك؟
- التفكير - أيضاً- في استخدام الأدوات المساعدة، أو المعدات، أو التدريب، أو إنقاص وزن الحمولة المطلوب نقلها، أو تدوير المهام الوظيفية، أو الحصول على دعم إضافي من الزملاء المدربين لتغيير الطريقة التي يتم بها الرفع.

وتتمثل الترتيبات التيسيرية الإضافية اللازمة لشخص ذي إعاقة حركية في:

- إعادة توزيع المهام التي تؤدي إلى تفاقم المشكلة، مثل: الرفع.
- توفير طاولة ذات ارتفاع متغير بحيث يستطيع الموظف أن يقف أو يجلس ليتجنب الوضع الثابت.
- السماح للموظف بوقت مستقطع لحضور برنامج إعادة التأهيل، أو العلاج الطبي.
- السماح بساعات عمل مرنة، مثل: إذا كانت الإعاقة الحركية مؤلمة في ساعات الصباح بصفة خاصة، فإنه من الممكن أن يبدأ الموظف العمل في وقت متأخر وينتهي في وقت متأخر، وبالمثل فإن العلاج يمكن أن يؤثر على ساعات العمل؛ لأن ساعات العمل المرنة تساعد الموظفين الذين يستخدمون المواصلات العامة، فلن يحتاجوا للتنقل في وقت الذروة المرورية التي يتاح فيها القليل من المقاعد.
- توفير مكتب احتياطي يستخدمه الموظف أثناء فترة الغداء إذا أراد التمدد أو إراحة ظهره.
- نقل مكان عمل الموظف إلى الطابق الأرضي، وذلك في حالات الموظفين ذوي الحركة المحدودة.
- نقل الموظف إلى وظيفة أخرى إذا لم يعد قادراً على أداء وظيفته الحالية.

### المعدات والأجهزة

يعمل التقدم التكنولوجي على زيادة الترتيبات التيسيرية التي يمكن القيام بها في مكان العمل من أجل الأشخاص المصابين بإعاقة حركية، ومن تلك المعدات والأجهزة:



- أدوات مكتبية يسهل الإمساك بها، مثل: الأقلام، وأقلام الرصاص، والمقصات.
- برامج نقل الكلام إلى نص مكتوب ما يغني عن الحاجة إلى الطباعة.
- مقاعد وطاولات مصممة بحيث يمكن تعديلها لتناسب احتياجات الفرد.
- مساند الأقدام.

## المرافق

من الممكن أن يتسبب تصميم المرافق بضرر كبير للشخص الذي لديه إعاقة حركية من حيث وصوله إلى مرافق صاحب العمل. ومن الممكن إجراء بعض الترتيبات التيسيرية البسيطة التي تمكن موظفا مصابا بإعاقة حركية، وغيره من الناس، من تسهيل وصوله إلى مرافق المنشأة، وإجراء التغييرات اللازمة كلما دعت الضرورة إلى ذلك. وتشمل هذه الترتيبات التيسيرية ما يلي:

- مدخل بدون درجات سلم.
- أبواب أوتوماتيكية.
- كاونترات منخفضة.
- ممرات ومساحات العمل تسمح بحركة الكراسي المتحركة.
- المصاعد.
- دورات مياه من السهل الوصول إليها تشمل مساحة إضافية فارغة ومقابض يد.

## التدريب والتطوير المهني

تحتاج المنشأة إلى التأكد من قيامها بدور استباقي في تدريب وتطوير موظفيها. ويجب أن تساعد الاجتماعات المنتظمة الخاصة بمناقشة العمل وتقديمه في معرفة التدريبات التي قد يحتاجها الموظفون كل على حدة. إن توفير الفرص التطويرية المستمرة تساعد المنشآت في الاحتفاظ بالموهب، وزيادة الإنتاجية الشاملة والقدرة التنافسية. وقد أظهرت الأبحاث أن تقديم التدريب المستمر والتطوير المهني للموظفين يزيد من استمرارية الموظفين في المنشأة. وبصفة عامة فإن استراتيجيات توفير التدريب المستمر والتطوير المهني للموظفين ذوي الإعاقة هو نفسه بالنسبة للموظف غير معاق.

المشهد (سيناريو) - الجزء الرابع:

اجتازت أمينة المقابلة الشخصية بنجاح، وتم عرض الوظيفة عليها.

تحدثت مريم، وهي المديرية المباشرة لمريم، مع الزملاء في قسم إدارة تقنية المعلومات الذين أكدوا لها أن بمقدورهم تركيب البرنامج الذي تحتاجه أمينة في جهاز الكمبيوتر الخاص بها.

ستقوم مريم بإبلاغهم عن التاريخ المقترح للالتحاق أمينة بالعمل حتى يمكنهم تجهيز الكمبيوتر الخاص بها.

قامت مريم أيضا بفحص فيديو التدريب الذي يشاهده الموظفون الجدد فيما يتعلق بسياسات وإجراءات العمل بالمنشأة. ولا يتضمن الفيديو أي وصف صوتي مما لن يمكن أمينة من معرفة ما يتم عرضه على الشاشة. تتحدث مريم مع مدير الموارد البشرية نظراً لأنه ليس من الممكن تجهيز الفيديو لأمينة في الوقت المناسب.

يعرض مدير الموارد البشرية بدلا من ذلك التحدث مع أمينة بنفسه من خلال الفيديو الخاص بالسياسات والإجراءات، والقيام بتدوين ملاحظة للتأكد من تضمين جميع فيديوهات التدريب مستقبلا ترجمة مكتوبة ووصفا صوتياً مسموعا.

ولابد من ملاحظة:

- أن أي شخص ذي إعاقة قد يحتاج إلى تدريب على كيفية استخدام الترتيبات التيسيرية التي أجريت على مكان العمل مثل البرنامج الذي يعمل بالتحكم الصوتي.
- أن أعضاء فريق العمل من ذوي الإعاقة يمكنهم الاستفادة من التدريب ما يعني التأكد من أن جميع مقدمي التدريب (سواء كانوا يعملون لدى منشأتكم أو يعملون لدى منشأة أخرى خارجية) قد تلقوا التدريب الخاص بالتوعية عن الإعاقة.

## خلو التدريب من العوائق

على المنشأة التأكد من سهولة وصول الأشخاص ذوي الإعاقة للحصول على التدريب، ومن فهم المدربين أن من واجبهم إجراء ترتيبات تيسيرية على مكان العمل، مثل:

- التأكد من أن الفيديوهات تشتمل على ترجمة مكتوبة مصحوبة بوصف صوتي مسموع.
  - ترتيب وجود مترجمين بلغة الإشارة.
  - قراءة المعلومات على شرائح عرض مرئية (باور بوينت).
  - إرسال معلومات مكتوبة مسبقا حسب النموذج اللازم للشخص الذي يتلقى التدريب في الدورة التدريبية.
  - التأكد من إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقات الحركية إلى أماكن انعقاد الدورة وإلى دورات المياه.
  - التأكد من تحديد أوقات منتظمة للراحة.
- وعلى المنشأة ملاحظة:
- استئذان المدير من الشخص ذي الإعاقة الذي أبلغه بإعاقته، أن يبلغ شخصا آخر يرى أن من المهم أن يعرف بإعاقة هذا الشخص.
  - إبلاغ المدير الموارد البشرية بحاجته إلى إجراء ترتيبات تيسيرية على مكان العمل، وسبب ذلك، مثلا: قد يسأل زميل عن سبب الاختلاف في طريقة إنجاز العمل؟
  - عدم احتياج المدير في أغلب الحالات إلى إبلاغ أي شخص آخر عن نوع الإعاقة، ولكن يمكنه أن يشير ببساطة إلى وجود إعاقة لدى ذلك الشخص، وأنه يحتاج إلى ترتيبات تيسيرية خاصة في مكان العمل.

مشهد (سناريو) – الجزء الخامس

بالنسبة لأول يوم عمل لأمانة، قامت مريم وأمانة بتحديد موعد للاجتماع ومراجعة مدى استقرار أمانة خلال فترة أسبوع من بدء العمل. وخلال اجتماع المراجعة، تقوم أمانة بإخطار مريم عن تركيب البرنامج في جهاز الحاسوب (الكومبيوتر) الخاص بها، ولكنها في انتظار أحد الأشخاص من إدارة تقنية المعلومات لإصلاح مشكلة في إحدى قواعد البيانات. وتقوم مريم بتدوين ملاحظة لمراجعتهم الزملاء في تقنية المعلومات وإخطار أمانة بأنها ستخبرها في نهاية اليوم التالي عند حل هذه المشكلة.

تسأل أمانة -أيضا- عما إذا كان زملاؤها سيتذكرون تزويدها بأي مادة مكتوبة إما إلكترونيا أو بحجم خط 18 مكتوب باللون الأسود على ورق أبيض أو أصفر اللون. توافق أمانة ومريم على أن تقوم مريم بإثارة هذا الموضوع في اجتماع الفريق التالي، وستقوم أمانة بإخطار زملائها برسالة إلكترونية (بالإيميل) تطلب منهم عمل المطلوب لها.

توافق أمانة ومريم على إتمام اتفاقية تعديل مكان العمل التي تسجل الترتيبات التيسيرية على مكان العمل التي تم الاتفاق على حاجة أمانة لها. وستقوم أمانة بعرض هذه الاتفاقية في الاجتماعات الدورية للتأكد من مدى إجراء تلك الترتيبات التيسيرية، ومدى عمل هذه الترتيبات التيسيرية بشكل فعال.

## المعيار الخامس: المنتجات والخدمات

تطوير المنتجات وتقديم الخدمات وتحسينها بما يتناسب مع احتياجات العملاء والمستفيدين منها من الأشخاص ذوي الإعاقة.

تستجيب المنشآت الناجحة بفاعلية لاحتياجات وتطلعات جميع عملائها. كما أن تحقيق هذا التجاوب بالشكل السليم مع العملاء ذوي الإعاقة يعتبر واجبا على كل منشأة. و من المهم إدراك أن الأشخاص ذوي الإعاقة يعدون شريحة استهلاكية كبيرة لا يستهان بها.

ويتناول هذا الفصل أهمية خدمة العملاء من ذوي الإعاقة وتقديم منتجات سهلة الوصول للجميع بالإضافة إلى نصائح مفيدة تساعد على التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة.

### تصميم المنتجات والخدمات

إن تصميم المنتجات والخدمات والمرافق بالشراكة مع أشخاص من ذوي الإعاقة يساعد على ضمان وصول جميع العملاء، بمن فيهم كبار السن، والآباء الذين يصطحبون أبناءهم، إليها بطريقة أسهل، فالتسهيل على ذوي الإعاقة يعني التسهيل على الجميع.

وعلى سبيل المثال، فإن وجود لوحات إرشادية واضحة يفيد كافة العملاء، كما أن وجود مدخل، أو منحدر مخصص لتسهيل حركة الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية يستفيد منه – أيضا- الآباء والأمهات الذين يأتون معهم بعربات أطفالهم.

ويعرف قانون الإعاقة 2005 التصميم العام: بتصميم الأجهزة والبيئات والعمليات بطريقة تناسب استخدام جميع الناس بمختلف القدرات. والتصميم العام ليس مجرد مرحلة يمكن أن تضاف إلى عملية التصميم. وليس من الممكن دائما تصميم منتج واحد يلبي احتياجات جميع الناس. ومع ذلك، فتلبية الاحتياجات المتنوعة للمستخدمين غالبا ما يمكن تحقيقه من خلال تطوير مجموعة متنوعة من المنتجات.

ويتكون تصميم المنتجات والخدمات بطريقتين:

1. تصميم المنتجات بطريقة مرنة بما فيه الكفاية بحيث يمكن استخدامها مباشرة من قبل الناس بمختلف القدرات والظروف بأسلوب عملي وتجاري (دون الحاجة إلى التكنولوجيات المساعدة أو تعديلات).

2. تصميم المنتجات بطريقة تتوافق مع التقنيات المساعدة التي يمكن استخدامها من قبل أولئك الذين لا يستطيعون استخدام المنتجات بطريقة مباشرة.

و تطبيق التصميم العام في المراحل الأولى كفيل بتقليل التكاليف بصورة كبيرة بخلاف القيام بالتعديلات بعد التصميم.

خطوات التصميم العام للمنتجات والخدمات:

- مرحلة الاستكشاف: ما هي الاحتياجات؟
- مرحلة التصميم: كيف يمكن تلبية الاحتياجات؟
- مرحلة التقييم: ما مدى نجاح تلبية الاحتياجات؟

ومن الجوانب المهمة أيضاً في مجال المنتجات والخدمات هو كيفية التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة كعملاء ومستخدمين لخدمات ومنتجات المنشأة.

### آداب التعامل مع العملاء ذوي الإعاقة

- معاملة ذوي الإعاقة بنفس الود والاحترام اللذين يعامل بهما غيرهم من الأشخاص الذين ليس لديهم إعاقة.
- تقديم خدمة جيدة لذوي الإعاقة قد يتطلب أحيانا تعديلا في طريقة أداء الخدمة.
- التفكير بمرونة وبأسلوب خلاق في الطريقة التي تؤدي بها المنشأة خدماتها لذوي الإعاقة لتلبية احتياجاتهم.

- التأكد من أن العملاء من ذوي الإعاقة يستطيعون - بقدر الإمكان- الوصول إلى الخدمات بنفس الطريقة التي يصل بها غيرهم من العملاء غير المعاقين، أو بطريقة مشابهة لها.
- التعامل مع الشخص ذوي الإعاقة بنفس الأسلوب والاحترام والاهتمام الذي يتم التعامل به مع أي شخص آخر.
- عدم افتراض وجود إعاقة من عدم وجودها، فهناك العديد من الناس الذين لديهم إعاقة غير ظاهرة والبعض الآخر تكون ظاهرة بشكل واضح.
- التفاهم مع العميل ذي الإعاقة مباشرة، حتى وإن كان في صحبته مساعد شخصي له أو مترجم.
- معرفة مواقع دورات المياه، والمصاعد، ومنافذ الخروج، ونوافير الشرب، ومبردات المياه (وغيرها).
- التوضيح في الإعلانات أن الخدمات التي تقدمها المنشأة متاحة للجميع بشكل كامل وسهلة الوصول، مع تقديم التفاصيل المتعلقة بذلك، وإلا سيقوم العملاء من ذوي الإعاقة بالتسوق في أماكن أخرى تتيح لهم خدماتها بطريقة أفضل.
- الثقة بالنفس، والهدوء، وسؤال عميلك عن الطريقة التي يمكن بها تقديم المساعدة له.
- التحلي بالصبر ومنح وقت أطول من المعتاد لبعض الأشخاص من ذوي الإعاقة في أداء المهام اليومية، مثل قراءة فاتورة، أو تعبئة نموذج، أو الرد على استفسار.
- التحلي بالصبر في كل الأوقات وتقديم مساعدة إضافية عند الحاجة.
- عدم التحدث عن أصحاب الإعاقة كأنهم فئة مختلفة عن بقية الناس.
- عدم استخدام كلمة "معاقين" لأنها تخلق انطباعات سلبية.
- عدم وصف شخص ما بأنه "جليس الكرسي المتحرك"، أو "حبيب الكرسي المتحرك".
- استخدام عبارة "أشخاص ذوي الإعاقة".
- عدم اللجوء من استخدام عبارات شائعة مثل: "أراك لاحقاً"، أو "أنا ذاهب الآن"، التي ربما تحمل مضموناً له علاقة بإعاقة شخص من ذوي الإعاقة.

- استخدام عبارة "مستخدم الكرسي المتحرك"، وذلك لأن الكراسي المتحركة تمنح حرية الحركة لمستخدميها.
- ليست هناك حالات كثيرة في بيئة خدمة العملاء تكون فيها حاجة للإشارة إلى إعاقة الشخص بشكل مباشر، وفي الحالات التي تستلزم ذلك، يرجى ملاحظة ما يلي:
- من الممكن أن تكون هناك إساءة في استخدام كلمات وعبارات معينة. وبالرغم من عدم وجود قواعد ثابتة في هذا المجال، إلا أنه من المفيد أن تفهم أن هناك عبارات مفضلة عن الأخرى.
- هناك حساسية متزايدة من أن تؤدي طريقة استخدام اللغة المتعلقة بالإعاقة إلى تعزيز الصور النمطية السلبية عن الأشخاص ذوي الإعاقة من غير قصد.
- تجنب استخدام اللغة التي توحى بأن ذوي الإعاقة أشخاص ضعفاء وعالة على غيرهم، أو اللغة التي تجعل ذوي الإعاقة موضعاً للشفقة، مثل أن تقول: "أنهم يعانون من كذا"، أو "أنهم ضحية كذا".
- عدم جعل اللغة حاجزاً بين المنشأة وبين الحديث عن الإعاقة. يمكن للمنشأة أخذ زمام المبادرة من خلال استخدام الألفاظ التي يستخدمها العميل نفسه. ومع ذلك، يحدث أحياناً أن لا تستطيع المنشأة تزويد العملاء من ذوي الإعاقة بنفس الخدمات التي تقدمها لغير ذوي الإعاقة، وفي هذه الحالة يجب أن تكون مستعدة لتقديم بديل معقول لهم، وربما يتطلب هذا تقديم الخدمة بطريقة مختلفة.

## الترحيب بالعملاء من ذوي الإعاقة

### الإعاقة البصرية

لا يستطيع بعض المكفوفين الرؤية على الإطلاق، ولكن معظم المكفوفين يملكون القليل من القدرة على الرؤية، ولكنها رؤية غير واضحة، أو مشوشة، أو محدودة.

### طرق المساعدة



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

#### عند استلام النقود

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

#### الإعاقة السمعية

هناك الكثير من درجات وأنواع الصمم المختلفة، فهناك أشخاص لديهم ضعف في السمع جزئي أو كلي؛ لذا فهناك طرق مختلفة للتعامل مع كل منهم، فالبعض يستخدم لغة الإشارة والبعض الآخر قد لا يستطيع استخدام الأجهزة المساعدة للسمع وآخرون قد يعتمدون على قراءة الشفاه.

#### طرق المساعدة

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

### طرق لمساعدة العميل الذي يستطيع قراءة حركة الشفاه

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

- عدم حجب الفم عن رؤية العميل أثناء الحديث.

## الإعاقة الحركية

### طرق المساعدة

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

## مستخدمو العصي، والعكاكيز، وأطر المشي

من الممكن أن تتسبب العديد من البيئات بمشاكل للأشخاص من ذوي الإعاقة. على سبيل المثال: يجد الأشخاص الذين يستخدمون الأجهزة المساعدة على المشي صعوبة في استخدام أيديهم أثناء وقوفهم لعد النقود أو لتعبئة نموذج. ويفضل البعض الآخر الجلوس. كما يفضل آخرون الوقوف بسبب ما يجدونه من ألم أو صعوبة في الجلوس والقيام.

### طرق المساعدة

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

### صعوبات النطق

يمكن أن تؤدي الكثير من الإعاقات في التسبب بمشاكل في النطق واللغة، وليس معنى ذلك أن هذا الشخص لديه مشكلة في التعلم.

### طرق المساعدة

- عدم الانشغال بأسباب المشكلة - ركز على عملية التواصل.
- الاعتذار في حال عدم فهم ما قاله العميل، والطلب منه أن يعيد ما قال. وعدم التظاهر بفهم

كلامه على خلاف الحقيقة.

- تكرار ما يعتقد أن العميل قد قاله، وسؤاله إذا كان ما قيل صحيحا.
- الانتباه له وتشجيعه والصبر عليه، ولكن دون فرض الرعاية عليه.
- التركيز في الاستماع لما يقوله العميل وليس في "كيف" يقوله.
- تجنّب تصحيح ما يقوله العميل أو الحديث بالنيابة عنه.
- النظر بهدوء حتى ينتهي العميل من كلامه، مع مقاومة الرغبة في إكمال بعض الجمل بدلا عنه.
- تجزئة الأسئلة للتعامل مع كل نقطة تحتاج لإجابة قصيرة على حدة، وذلك إذا كانت هناك حاجة لمزيد من المعلومات.
- التحدث بطريقة مريحة وبوتيرة متناسبة.

### صعوبات القراءة والكتابة

تشمل العملاء الذين يواجهون صعوبات في القراءة والكتابة، وذوي عسر القراءة واضطرابات التناسق الحركي، وضعف في حاسة البصر، ومستخدمين لغة الإشارة.

### طرق المساعدة

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

## الإعاقة العقلية (الذهنية)

يعيش الكثير من ذوي الإعاقة العقلية (الذهنية) حياة مستقلة. ويمتلك هؤلاء الأشخاص مجموعة من المهارات والقدرات التي ينبغي احترامها. وهناك الكثير من الأشخاص الذين يستأثرون من استخدام تعبير "تخلف عقلي" وهو تعبير سلبي ومسيء.

## طرق المساعدة

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

## الاضطرابات الانفعالية (النفسية)

تختلف الاضطرابات النفسية عن الإعاقات الذهنية. فقد يمر واحد من كل أربعة من البشر، في مرحلة معينة من العمر، باضطراب في الصحة العقلية، لكن الغالبية تنجح في الشفاء الكامل منها. ولا ينبغي الافتراض أن كل من يستخدم خدمات الصحة العقلية يفتقد القدرة على اتخاذ القرارات وتقييم ما هو صالح له. وتتمثل العوائق الرئيسية التي يواجهها الأشخاص ذوي الاضطرابات الانفعالية في العوائق السلوكية وليست المادية. وفي معظم الحالات لن تستطيع معرفة ما إذا كان الشخص لديه اضطراب انفعالي.

### طرق المساعدة

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

### التشوهات في الوجه

بعض الناس يولدون بهذه التشوهات، وبعضهم يصاب بها نتيجة للحوادث والأمراض. من الممكن أن تتحول الحياة إلى تحد كبير للشخص المصاب وأسرته بسبب المواقف الاجتماعية السلبية التي يتعرض لها. ومن الممكن أن يواجه ذوو تشوهات الوجه صعوبات كبيرة في المواقف الاجتماعية، ما يؤدي إلى تعرضهم لمستويات عالية من القلق الاجتماعي وانخفاض في الثقة بالنفس.

### طرق المساعدة

- عدم فقد الحماس بسبب المظهر المختلف للشخص، والانصراف عنه على أمل أن يأتي شخص آخر لخدمته.

- التواصل مع العميل كالتواصل مع أي عميل آخر.
- تجنب التحديق في وجهه.
- عدم تسريب الشعور بعدم الارتياح إلى العميل.
- الانتباه إلى أن المظهر الجسدي لبعض الأشخاص قد يبدو مختلفا عن المألوف، لكن هذا لا يعني أن هؤلاء الناس مختلفون في أي شيء آخر.
- التركيز فيما يقوله العميل وفي الرد عليه بدلا من التركيز على الشكل الخارجي.

### التحدث هاتفيا مع عملاء من ذوي الإعاقة

- لا يجب تغيير أسلوب الحديث إذا شعر المتحدث أن الشخص الذي يتحدث إليه على الهاتف من ذوي الإعاقة. وتظل مبادئ تقديم الخدمة الجيدة على الهاتف هي نفسها سواء كانت تتعلق بعملاء من ذوي الإعاقة أو من دون إعاقة، لذا ننصح بالتالي:
- التحدث بوضوح وبشكل مباشر في سماعه الهاتف.
- تركيز الانتباه إلى مضمون الحديث وليس إلى صوت المتحدث.
- استعداد المتحدث لتكرار ما يقوله أو إعادة صياغته بأسلوب آخر.
- منح المتحدث الشخص الذي يتحدث معه الوقت الكافي ليعبر عن نفسه وعدم مقاطعته.
- إذا لم يفهم المتحدث ما قاله الشخص، فليطلب منه أن يكرر ما قاله.
- استخدام جهاز الهاتف المزود بتقنية تقوية الصوت فهو الأنسب للتحدث مع عميل يعاني من ثقل في السمع.
- تجنب المتحدث إكمال الكلام بالنيابة عن العميل. إذا كان العميل يتلعثم عند النطق بالكلمات أو الجمل التي ينطقها.
- التنبه إلى أن بعض العملاء قد يتواصلون باستخدام الرسائل النصية.
- الاعتذار للعميل إذا لم يفهم ما يقوله على الهاتف، أو وجد العميل صعوبة في فهم محدثه، واقترح عليه وسائل اتصال بديلة. فمثلا اقترح على العميل التحدث إلى شخص آخر، أو التواصل عبر البريد الإلكتروني، أو الرسائل النصية.



- عدم التظاهر أبداً بفهم ما قاله العميل حين تكون الحقيقة غير ذلك.

### تقديم خدمات لعملاء ذوي إعاقة في منازلهم

- عدم زيارة العميل في وقت غير متوقع.
- ترتيب الزيارة بحيث يتواجد قريب أو مساعد للعميل عند الوصول، إذا كانت هذه رغبة العميل.
- منح العميل الوقت الكافي لفتح الباب.
- ذكر اسم الشخص الزائر وسبب الزيارة. وتذكر أن العملاء الغير قادرين على رؤية بطاقة الهوية الشخصية لزيارتهم قد يكون لديهم نظام كلمة السر (كلمة سرية يتم الاتفاق عليها مسبقاً بين الزائر والعميل ذوي الإعاقة)، فلا بد للزائر من التحقق من ذلك قبل القيام بالزيارة.
- التأكد من تفاصيل العمل قبل البدء بالتنفيذ.
- إخبار العميل بما سيقوم به الزائر في كل خطوة.
- الشرح للعميل إذا تعذر إتمام العمل، وإخباره بمن يستطيع الاتصال به إذا واجهته مشاكل.
- التأكد من أن ارتفاع وموقع الجهاز المنزلي مناسب في حال كانت المهمة تتعلق بتركيب جهاز منزلي.

### نقل أشياء داخل المنزل

- عدم تغيير ترتيب المعدات والأثاث في منزل الشخص ذوي الإعاقة لأنه رتبها بطريقة تناسب ظروفه.
- سؤال الشخص ذوي الإعاقة قبل تحريك أي شيء.
- التأكد من أن كل ما تم تحريكه من مكانه قد أعيد إلى نفس مكانه السابق بالضبط.

### ترتيب المواعيد مع ذوي الإعاقة

- سؤال العميل مقدماً إذا كانت له متطلبات خاصة تتعلق بتحديد الموعد.
- عدم طرح أسئلة خاصة بإعاقة العميل إلا عند الضرورة القصوى.

- عدم طرح أسئلة عن حياة العميل إلا إذا كان لها علاقة بالتنسيق للموعد.
- قبل السؤال عن حياة الشخص ذوي الإعاقة، يجب التفكير في أهمية طرح السؤال إذا كان الشخص من غير ذوي الإعاقة.
- عدم افتراض أن العميل غير قادر على أداء مهام معينة، فقد يكون الشخص من ذوي الإعاقة قادراً على إنجاز نفس المهمة ولكن من خلال وسيلة أخرى.
- الانتباه إلى أن الحكم على العميل نتيجة للنقاش معه لابد أن يكون بنفس طريقة الحكم على أي شخص آخر.
- عدم الاعتماد على طرف ثالث للتعامل مع العميل
- التقليل من كمية المعلومات المكتوبة المطلوبة من العميل حيث يحتاج بعض الأشخاص من ذوي الإعاقة إلى استخدام الكمبيوتر، أو الوسائل الصوتية، أو الرسائل النصية، أو وجود أشخاص آخرين معهم لمساعدتهم.
- توفير وسائل التواصل المكتوبة في صيغة سهلة الوصول، مثل: الطباعة بحرف كبير الحجم، أو النسخة الإلكترونية، أو برايل.

استخدام وسائل التواصل المختلفة والمناسبة لجميع الأشخاص ذوي الإعاقة وتطويرها كلما دعت الضرورة إليه.

### الوصول الشامل في التواصل

- عند التواصل مع أشخاص من ذوي الإعاقة، يجب الحرص على التواصل بشكل فعال، مع إجراء الترتيبات اللازمة التي تراعى فيها نوع ودرجة الإعاقة وذلك لضمان فعالية التواصل. ويجب الأخذ في عين الاعتبار قنوات الاتصال المختلفة عند التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة. كما أن نوع الإعاقة ودرجتها تؤدي إلى احتياجات مختلفة؛ الأمر الذي قد يشكل عوائق تمنع أصحابها من الوصول إلى وسائل الاتصال المتوفرة، على سبيل المثال:
- الأشخاص ذوو الإعاقة السمعية ربما يجدون صعوبة في الاتصال عبر الهاتف.
- الأشخاص ذوو الإعاقة البصرية ربما يجدون صعوبة في تصفح المواقع الإلكترونية.
- الأشخاص ذوو صعوبات التعلم ربما يجدون صعوبة في قراءة المواد الترويجية المطبوعة (المطويات، المجلات، الخ).

### اعتبارات يجب مراعاتها لتحقيق الوصول الشامل في التواصل

- الحرص على تصميم أية أداة أو قناة خاصة بالتواصل، بحيث تكون شاملة للجميع على قدر الإمكان، مما يضمن وصول الرسالة الى شريحة كبيرة من المستقبلين. فكلما كانت أداة الاتصال أكثر شمولية ومتاحة لأعداد أكبر من المرسلين/المستقبلين كلما قلّ المال والوقت اللازمان لإجراء تعديلات عليها.
- تمكين المستقبل من استخدام نفس قناة الاتصال للاستجابة، ومن دون الحاجة إلى طلب وسائل بديلة.
- تقييم وسائل الاتصال الحالية والعمل على إيجاد بدائل أو صيغ مختلفة أو التطوير فيها.

- استخدام لغة بسيطة ومفهومة يُسهل فهم المعلومات للعديد من المرسلين/المستقبلين. (مثال: استخدام اللغة الأم التي يتحدث بها المستقبل عوضاً عن التحدث بلغة أجنبية. والتحدث بلغة مبسطة مع الأشخاص ذوي المستوى التعليمي المنخفض، والأشخاص ذوي أنواع معينة من الإعاقة).
- استخدام درجة عالية من التباين بين لون النص ولون الخلفية فذلك يساعد على وضوح النصوص المقروءة من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية الجزئية، أو لمن يواجه صعوبات في التعلم مثل عسر القراءة. مثال: استخدام نص بلون فاتح على خلفية غامقة، أو نص أسود على خلفية بيضاء.
- تجنب استخدام الألوان الباهتة على خلفية بيضاء أو الغامقة على خلفية سوداء.
- عدم وضع النص فوق الصور؛ فالرسومات البيانية والصور تلعب دوراً كبيراً في توضيح المعلومات ما يساعد على فهم الرسالة أو الفكرة بشكل أسرع خاصة لمن يواجهون صعوبات في التعلم والأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية. ويجب مراعاة فصل الصور عن النصوص بشكل واضح في الصفحة؛ فلا يوضع النص فوق الصور أو العكس.

## الاتصالات الرقمية/الإلكترونية

### مواصفات الوصول الشامل للمواقع الإلكترونية

- تطبيق أفضل قواعد إرشادات سهولة الوصول إلى محتوى الإنترنت (WCAG guidelines) على جميع واجهات الاتصال الرقمية والمواقع الإلكترونية، إذ لا يتوقع أن جميع المصممين أو المطورين للمواقع الإلكترونية على علم بتلك الإرشادات وكيفية تطبيقها بالشكل الصحيح.
- التأكد من أن جميع واجهات الاتصال الرقمية قد خضعت لاختبارات فعلية لضمان سهولة وصول فئات متنوعة من المستخدمين إليها ومعرفة ما إذا كانت هناك أية عوائق يجب إزالتها.
- ضمان سهولة الوصول عند تطوير المواقع الإلكترونية واعتبارها ضمن المتطلبات الأساسية في كل مشروع. ويجب سؤال المصمم/مطور المواقع عن إرشادات سهولة الوصول إلى محتوى الإنترنت WCAG.

- تخصيص الوقت والمال اللازمين لإتاحة الفرصة لتجربة الموقع من قبل أشخاص من ذوي الإعاقة في كل مرحلة من مراحل تصميمه وتطويره.
- التقيد بالإرشادات عند إدارة المحتوى في الموقع الإلكتروني (مثال: تسميات الصور)، خاصة للمواقع الإلكترونية التي يتغير المحتوى فيها بشكل سريع سواء من قبل المستخدمين أم فريق العمل الخاص بإدارة الموقع.

## أدوات تواصل بديلة

من المهم معرفة أنه لا توجد أداة تواصل واحدة متاحة لجميع المستخدمين. ويعود السبب إلى أن الأشخاص ذوو الإعاقات المختلفة، قد يواجهون عقبات مختلفة -أيضا - أثناء استخدام نفس أداة التواصل. على سبيل المثال: تقديم ملف في صيغة إلكترونية سيجعلها متاحة لاستخدام أشخاص ذوي إعاقة بصرية أو صعوبات في القراءة، وذلك لقدرتهم على استخدام تقنيات مخصصة لتحويل النص إلى صوت. في حين أن نفس الملف لن يكن قابلا للاستخدام من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية ممن لم يسبق لهم استخدام تقنية تحويل النص إلى صوت، ولكنهم يستطيعون القراءة ببريل، ما يدل على أهمية توفير هذا الملف بعدة صيغ.

من المهم أن تتوفر المرونة الكافية للمنشأة لتقديم المحتوى في صيغ بديلة متنوعة حين يكون استخدام الصيغة الحالية متعذرا على المستخدم.

توجد أنواع كثيرة من الصيغ التي يمكن توفيرها لاستخدام الأشخاص من ذوي الإعاقة. في معظم الحالات، إن تقديم الوثيقة في صيغة إلكترونية سيكون كافياً لجعلها قابلة للاستخدام لمعظم المستخدمين. ويعود السبب في ذلك إلى توفر خصائص برامج التشغيل في معظم أجهزة الكمبيوتر والتي تتيح للمستخدمين العديد من الخيارات كتكبير حجم النص، التعديل في الألوان أو الاستماع إلى النص بعد تحويله إلى صيغة صوتية.

و تشمل الأدوات البديلة التي يمكن توفيرها :

- المطبوعات كبيرة الحجم: الكتب أو المواد المطبوعة الأخرى التي تتم طباعتها باستخدام حجم خط مقاسه 14 نقطة فما فوق. وتعتبر النصوص المطبوعة باستخدام حجم خط كبير وواضح ضروري للغاية للعديد من الأشخاص من ذوي الإعاقة، مثل الإعاقة البصرية، وصعوبات التعلم، وعسر القراءة، ومشاكل التناسق الحركي، أو صعوبات في تحريك اليد.
- النسخة الإلكترونية والتي تساعد بشكل كبير على توفير صيغ بديلة لها.

### طريقة برايل

طريقة برايل هي صيغة طباعية تعتمد على اللمس، وهي عبارة عن نقاط بارزة يمكن قراءتها باستخدام الأصابع. تستخدم هذه الطريقة بصفة أساسية من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية. وتستخدم طريقة برايل في طباعة الكتب، والإرشادات، وقوائم الطعام، وفي اللوحات الداخلية للمباني، وعلى أغلفة التعبئة والأدوية. وبالإمكان الطباعة باستخدام طريقة برايل على الورق بشكل مباشر، أو طباعة النص الإلكتروني باستخدام طابعة برايل الإلكترونية.

وتعمل طريقة برايل بشكل جيد مع النصوص المسردة، ولكن يصعب استخدامها عند طباعة الجداول المعقدة، أو المعادلات الرياضية. ونظرا لتكاليف استخدام طريقة برايل، فقد يكون من الأنسب والأوفر البحث عن صيغ أخرى قد تكون قادرة على إزالة نفس العوائق التي تواجه المستخدمين.

لا تفترض أن كل أصحاب الإعاقات البصرية قادرون على استخدام صيغة برايل. فالغالبية منهم ربما يفضلون التعامل مع الملفات ذات الصيغة الإلكترونية متوافقة مع قارئ الشاشة الذي هو برنامج إلكتروني يقوم بقراءة النص الموجود على شاشة الكمبيوتر.

### الصيغة الصوتية

إن تسجيل المعلومات في صيغة مفضلة للمستخدم (مثال: ام بي 3 (mp3)، وسي دي (CD) يزيد من سهولة التواصل للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية أو ذوي صعوبات في القراءة والكتابة. وبالإمكان تلبية احتياجات العديد من المستخدمين من ذوي الإعاقة عبر توفير نسخة إلكترونية متوافقة مع برنامج قارئ

الشاشة. وعلى كل حال، ليس جميع الأشخاص ذوي الإعاقة قادرين على الوصول إلى هذا النوع من التقنية.

وهناك أشياء عديدة يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند إنتاج المعلومات التي يمكن الوصول إليها كصيغة سمعية، إذ يجب التأكد من أن المعلومات قد تم ترتيبها ترتيباً منطقياً، مع استخدام نبرات الأصوات التي تتلاءم مع مضمون الموضوع والفئة المستهدفة (المستقبل). من المهم منح (المستقبل) الوقت اللازم لفهم المعلومات والاستجابة لها، كما ينبغي مراعاة وضوح الصوت وألا تطفئ عليه الموسيقى أو أي مؤثرات صوتية أخرى.

### التعبير عن المشاهد بالنصوص أو الأصوات المسموعة / المنطوقة

الوصف السمعي هو عبارة عن تعليقات إضافية مكتوبة ومسموعة تصف حدثاً يدور على الشاشة، أو تجسيد لمشاهد على خشبة المسرح، أو يصف لغة الجسد وتعبيرات الوجه. وعلى سبيل المثال: وصف تعابير الوجه لشخص يبدو مصدوماً مما فعله شخص آخر. ويوجد هذا النوع من الصيغ في الغالب في التلفاز، والفيديو، وأسطوانات الدي في دي، وشاشات السينما، والمتاحف، والمعارض... وغيرها. وهي صيغة مفيدة لضعاف السمع، إذ تحكي لهم ما يحدث على الشاشة بدلاً من الاعتماد على الكلمات المنطوقة.

### تيسير القراءة

من المهم تيسير لغة النصوص المكتوبة وإرفاقها بصورة توضيحية لتوصيل المعنى وهذه الطريقة مفيدة للأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية و/أو ذوي صعوبات التعلم.

وينصح بأن يكون النص قصيراً ومركزاً على الفكرة المراد إيصالها، والجمل قصيرة ومكونة من كلمات ذات لغة مبسطة. بالإمكان استخدام طريقة القراءة السهلة لشرح المعلومات والعمليات المعقدة وجعل فهمها أكثر سهولة. ومن الملاحظ جداً أن هذه الطريقة يحبها العديد من الأشخاص وذلك يشمل القراء من دون

أي إعاقات في الفهم أو التعلم وذلك لسهولة استيعاب المعلومات الهامة دون الدخول في المعلومات التفصيلية. كما تفيد هذه الطريقة الأشخاص غير المتمكّنين من اللغة العربية أو اللغة الإنجليزية.



سهولة وصول الموظفين/العملاء ذوي الإعاقة إلى مرافق المنشأة وإجراء الترتيبات اللازمة كلما دعت الضرورة إلى ذلك.

ومن المهم جدا تقييم طريقة وصول وانتقال الأشخاص ذوي الإعاقة والتعرف على مدى سهولة الوصول الى المباني والمرافق الخاصة بالمنشأة. وعلى صاحب المنشأة توقع العوائق التي تواجه الأشخاص من ذوي الإعاقة عند الوصول إلى المرافق الخاصة بالمنشأة ومحاولة تعديلها أو تحجيمها إن أمكن، وذلك عبر وضع استراتيجيات أو إجراء ترتيبات معينة لتجنبها.

### معايير سهولة الوصول في المملكة العربية السعودية

هناك العديد من المعايير والأدلة الإرشادية المتعارف عليها عالميا، وربما من أشهرها الأدلة الإرشادية الملحقة لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة ([ADA Accessibility Guidelines \(ADAAG\)](#)). وقد استندت المعايير المتعارف عليها في المملكة العربية السعودية على تلك المعايير إلى حد ما. وحتى الوقت الراهن، يوجد معياران أساسيان في السعودية تفصيلهما كالآتي:

1- الأدلة الإرشادية للوصول الشامل، 2010: والتي تم إصدارها من قبل مركز الملك سلمان لأبحاث الإعاقة (متوفرة باللغتين العربية والإنجليزية). وهي عبارة عن 4 أدلة إرشادية تشمل معايير الوصول الشامل في البيئة العمرانية، والوجهات السياحية وقطاعات الإيواء، ووسائل النقل البحرية، ووسائل النقل البرية. وتشمل هذه الأدلة الإرشادية معايير الوصول الشامل الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة الحركية، السمعية، والبصرية.

2- الاشتراطات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، 2000: وهو الدليل التفصيلي المذكور في كود البناء السعودي، 2007. الذي تم إصداره من قبل وزارة الشؤون البلدية والقروية والمعتمد أتباعه من قبل أمانات مدن المملكة الى جانب ذكره كمرجعية اللائحة التنفيذية للمادة 28 من نظام العمل، 2016. وتشمل هذه الاشتراطات إرشادات سهولة الوصول الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة الحركية فقط.

وعلى صاحب المنشأة الوعي بأهمية تقييم مدى سهولة الوصول لجميع مرافق المنشأة والتأكد من شمولية استخدامها للأشخاص ذوي الإعاقة باختلاف أنواع الإعاقة ودرجتها.

### تقييم مدى سهولة الوصول في المرافق

بالإمكان الاستعانة بالقائمة التالية لتقييم مدى سهولة الوصول إلى أماكن العمل والمرافق العامة. ويجب الملاحظة أن قائمة المراجعة المذكورة لاتعد بديلا عن عملية المراجعة الكاملة التي يقوم بها مختصون مؤهلون لإجراء التقييم بشكل أكثر حرفية وتفصيلا. وعند استخدام هذه القائمة، ينبغي النظر إلى مدى سهولة وصول الأشخاص من ذوي الإعاقة باختلاف أنواع الإعاقة ودرجتها (وليس الأشخاص ذو الإعاقة الحركية فقط) والتأكد من سهولة الوصول إلى جميع المرافق والأدوار، ويشمل ذلك المداخل والمخارج إلى جانب التنقلات داخل المرافق وحالات الطوارئ والإخلاء.

### قائمة المراجعة خارج المبنى

#### الاعتبارات المكانية

لا	نعم	السؤال
		هل من السهل الوصول إلى المدخل الرئيس للمبنى؟ مثال: وجود لوحة إرشادية مناسبة.
		هل موقع المدخل البديل ظاهر ويسهل التعرف عليه؟ في حال كان من غير الممكن لجميع الأشخاص من ذوي الإعاقة الوصول إلى المدخل الرئيس.
		هل توجد مواقف سيارات خاصة للأشخاص ذوي الإعاقة؟ مثال: هل تم توضيح أن هذه المواقف خاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة دون غيرهم؟
		هل الممشى الموصل إلى المبنى خال من أي فتحات أو حفر وأعشاب أو أرصفة مكسورة؟

		هل الممر/المنحدر الخارجي خال من أي معوقات؟
		هل اللوحة الإرشادية الخارجية في حالة جيدة؟ مثال: لا يوجد أي عائق بصري يخفي اللوحة الإرشادية، وليست خافتة الإضاءة، أو في وضع تشغيلي جيد إذا كانت تعمل بالكهرباء.
		هل الإضاءة الخارجية للمبنى مناسبة؟
		في حال توفر منحدر مؤقت، هل هو في حال جيدة وجاهز للاستعمال؟
		إذا كان هناك جرس، أو جهاز للاتصال الداخلي (الأنتركوم)، هل تعمل هذه الأجهزة بشكل جيد؟
		إذا كان هناك نظام دخول يعمل بالهاتف، هل يعمل هذا النظام بشكل جيد؟
		إذا كان هناك أبواب أوتوماتيكية داخل وخارج المبنى، هل تعمل هذه الأبواب بشكل جيد؟
		هل عتبة حصيرة الباب مثبتة جيداً وليست سائبة؟
		في حالة مواجهة أية عوائق، هل يوجد جرس تنبيهي للمساعدة حتى تتم الاستجابة؟

#### اعتبارات الإدارة أو التدريب

لا	نعم	السؤال
		هل موظفو الاستقبال للمبنى متمرسون على مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يقودون سياراتهم الخاصة الى المدخل؟ مثال: هل بالإمكان المساعدة لقيادة السيارة الى موقف السيارة؟

		هل موظفو الاستقبال أو الأمن في المبنى مدربون على كيفية دعم الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يواجهون صعوبة في استعمال نظام الاتصال الداخلي (الإنتركوم) أو هاتف المدخل؟ مثال: بعض الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية أو البصرية.
		هل موظفو الاستقبال أو الأمن مدربون على كيفية دعم الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يواجهون صعوبة في فتح الأبواب الثقيلة؟

ملاحظات:

--

قائمة المراجعة داخل المبنى

الاعتبارات المكانية

لا	نعم	السؤال
		هل المساحة ما بين مدخل المبنى ومكتب الاستقبال خالية من أية عوائق؟
		هل يمكن للأفراد رؤية بعضهم البعض من جميع جوانب مكتب الاستقبال؟ مثال: عدم وجود صناديق أو أوراق تحجب الرؤية.
		هل الفراغات تحت المكاتب، أو الكاونترات خالية من أي صناديق أو أغراض لتمكين مستخدمي الكراسي المتحركة من الاقتراب بالقدر الكافي إلى سطح المكتب واستخدامه للكتابة أو تعبئة النماذج مثلاً؟

		هل منطقة الاستقبال مضاءة بشكل جيد لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية من قراءة حركة الشفاه بسهولة، وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية من التنقل بسهولة؟
		هل جهاز تكبير الصوت المستخدم للنداء متوفر في منطقة الاستقبال؟ وهل تتوفر اللوحات الإرشادية بشكل واضح وعلى ارتفاعات مناسبة؟
		هل يسهل التحرك في منطقة الجلوس في الاستقبال وخلوها من أي معوقات؟
		هل تم توضيح خطة وإرشادات الطوارئ والسلامة من الحريق وطباعتها بشكل واضح وتعليقها في جميع الأدوار؟ هل توجد نماذج بديلة متوفرة الى جانب النسخة المطبوعة؟

#### اعتبارات الإدارة والتدريب

لا	نعم	السؤال
		هل يستطيع موظفوا الأمن والاستقبال التواصل مع الأشخاص من ذوي الإعاقة باختلاف إعاقاتهم بكل ثقة وإيجابية؟
		هل يسأل الزوار عما إذا كانت لديهم أية احتياجات لأي نوع من الترتيبات التيسيرية قبل الوصول إلى مرافق المنشأة؟

#### ملاحظات

--

لا	نعم	السؤال
		هل توجد خريطة حديثة لمخطط المبنى قريبة من المداخل؟
		هل هناك تباين واضح في رسومات الخريطة، وهل الخطوط المستخدمة واضحة وبحجم واضح يسهل قراءته من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية؟
		هل اللوحات الإرشادية الداخلية في حالة جيدة ومضاءة بشكل كاف؟
		هل اللوحات الإرشادية التي يتم استخدامها بشكل مؤقت مصممة بشكل واضح ويراعى فيها استخدام الخطوط البسيطة الغير معقدة وبحجم واضح؟ مثل: خطوط Sans-serif للنصوص الإنجليزية.
		هل السجاد المستخدم على الأرضيات مقاوم للانزلاق ومثبت بشكل آمن؟
		هل الممرات مضاءة بشكل جيد؟
		هل جميع الأبواب الأتوماتيكية؟
		هل أجهزة التحكم في الأبواب المقاومة للحريق تعمل في حالة جيدة؟
		هل الألوان المستخدمة في دهان الغرف (الجدران، الأسقف، الأرضيات) متباينة بشكل جيد وذلك للمساعدة في معرفة أبعاد الغرف والاتجاهات؟

		هل تعمل جميع المصاعد بشكل جيد؟
		هل يتوفر بالمصعد أنظمة النداء والإشارات البصرية؟ وهل تعمل بشكل جيد؟
		هل هناك فترة زمنية كافية بين فتح وإغلاق باب المصعد آليا؟ قد يحتاج الأشخاص ذوو الإعاقة لفترة مناسبة لدخول المصعد والخروج منه.
		هل يتم التأكد من الحفاظ على مستوى جيد للنظافة في جميع مداخل ومخارج المصاعد بشكل مستمر؟
		هل نظام التنبيه المثبت في دورات المياه الخاص بطلب المساعدة يعمل بشكل جيد؟
		هل دورات المياه نظيفة وجافة وخالية من المعوقات بشكل دائم؟
		هل من السهل العثور على أجهزة تكبير الصوت؟ وهل تعمل بشكل جيد؟

#### اعتبارات الإدارة أو التدريب

لا	نعم	السؤال
		هل الموظفون متمرسون على إرشاد ومساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة في حالة حدوث أي حالة طوارئ؟
		هل الموظفون متمرسون على الاستجابة لطلبات المساعدة والتعامل معها في حالة طلب المساعدة من خلال استخدام جرس التنبيه الخاص بطلب المساعدة الموجود في دورات المياه؟
		هل الموظفون على معرفة بطريقة تشغيل (مكبرات الصوت)؟

--

## الإخلاء في حالة الطوارئ

## الاعتبارات المكانية

لا	نعم	السؤال
		هل يسهل على جميع المتواجدين داخل المبنى الوصول إلى مسارات مداخل ومخارج الطابق الأرضي، بما في ذلك مستخدمي الكراسي المتحركة؟
		هل مسارات المخارج خالية من أية عوائق؟
		إذا لم يستطع بعض الأشخاص من ذوي الإعاقة الخروج من المبنى، فهل بإمكانهم الوصول إلى نقاط التجمع بسهولة؟
		هل تخلو نقاط التجمع من أية معوقات/أغراض تخزين؟
		هل هناك إشارات واضحة تشير إلى موقع نقاط وملاجئ السلامة؟
		هل يعمل نظام التنبيه الصوتي في المبنى بشكل جيد؟
		هل يعمل نظام التنبيه الضوئي أو الوامض في المبنى بشكل جيد؟



لا	نعم	السؤال
		هل جميع الأشخاص ذوي الإعاقة العاملين في المبنى على علم تام ومدرّبين على خطة الإخلاء الشخصية في حالة الطوارئ؟

ملاحظات

--

إتاحة وسائل تقنية المعلومات والاتصالات للأشخاص ذوي الإعاقة، وتمكينهم من استخدامها، والعمل على تطويرها بما يتلاءم مع مستجدات احتياجاتهم.

### الوصول الشامل في تقنية المعلومات والاتصالات

إذا أدرك صاحب المنشأة مدى أهمية الوصول إلى هذه التقنية والفرق الذي يمكن أن تحدثه التغييرات البسيطة التي يمكن إجراؤها للمستخدمين، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، فمن المرجح بأنه سيسمح بتنفيذ تلك التغييرات للموظفين، وكذلك العملاء حيث سيسهل عليهم استخدام خدمات المنشأة والاستفادة من تقنية المعلومات قدر الإمكان.

### مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في تصميم وتحسين الخدمات التقنية

إن إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في تصميم وتحسين خدمات التقنية يحسن من الخدمات المقدمة ويهيئ بيئة عمل مساندة لهم، فأشراكهم يساعدهم في:

- معرفة الطرق المختلفة التي يتعامل بها فئات متعددة من المستخدمين للتقنية لالتمام أعمالهم وإتاحة تبادل المشورة مع الزملاء وغيرهم في بيئة العمل.
- تحديد التحسينات الممكنة إجراؤها، وتنفيذها مجددا عند ملاحظة أي اختلافات جديدة.
- اتخاذ القرارات السليمة لمعالجة احتياجات جميع المستخدمين عند البدء بتطوير أي منتج أو خدمة تقنية.
- تصميم منتجات أو خدمات تقنية المعلومات بشكل شامل، ليستفيد منها أكبر شريحة ممكنة وبالتالي تقليل عدد التقنيات المساعدة المضافة. وتفادي إجراء تغييرات عالية التكلفة على المنتجات أو التقنيات، وهي في مراحلها النهائية أو اكتشاف بأن هناك شخصا من ذوي الإعاقة لا يستطيع استخدام المنتج أو التقنية الجديدة الذي تم تطويره في وقت متأخر.

## التكنولوجيا المساعدة

وتشمل التكنولوجيا المساعدة أي جزء أو قطعة من المعدات، أو نظام أو منتج، لزيادة الانتاجية وتحسين القدرات الوظيفية للأشخاص ذوي الإعاقة. وقد اكتشف عدد من المرشحين أن التكنولوجيا المساعدة توفر الاستقلالية وتحسن جودة حياة الأشخاص ذوي الإعاقة معززة بذلك الدمج الاجتماعي. وتزيد التكنولوجيا المساعدة أيضاً من فرص التعليم وتحسين التقدير الذاتي لمستخدميها من ذوي الإعاقة.

## الخطط الفردية والتكنولوجيا المساعدة

على صاحب المنشأة الوعي بأن نوع الإعاقة ودرجتها تتحكم بشكل كبير بنوع التكنولوجيا المساعدة للشخص ذوي الإعاقة؛ ولذلك من المهم جداً أخذ المشورة حول أنسب الحلول مع الشخص من ذوي الإعاقة و المختصين في هذا المجال حيث يتم تقييم المستخدم واحتياجاته وتحديد الأهداف المرجوة من استخدام التكنولوجيا المساعدة ونوعية التكنولوجيا التي يمكنه استخدامها ومن ثم إعداد الخطط الفردية المناسبة لكل المخرجات.

## الترتيبات التيسيرية

من المهم جداً تطوير عملية سلسلة لتعديل التقنيات المتوفرة في بيئة العمل بدءاً من طلب التقنية أو تعديلها إلى أن تتم الاستجابة لهذا الطلب من الموظفين والعملاء من ذوي الإعاقة على حد سواء. يهدف تطوير هذه العملية إلى ضمان أن كل من يقوم باستخدام أنظمة تقنية المعلومات يستطيع الوصول إلى هذه الأنظمة بشكل كامل. ما يساعد على رفع إنتاجية الموظفين، وتمكين العملاء من استخدام جميع الخدمات بشكل كامل. وينبغي أن تكون هذه العملية من السهل الوصول إليها والتعرف عليها، وأن تكون جزءاً روتينياً من أعمال المنشأة .

فيما يلي أمثلة للتعديلات:

- أجهزة التحكم مثل الماوس أو لوحة المفاتيح المصممة بشكل مناسب لحركة اليد.
- برامج تحويل الكلام المنطوق إلى نصوص للشخص ذوي الإعاقة البصرية، أو إعداد مستندات

- من خلال التحدث في مكبر للصوت للأشخاص ذوي صعوبات التعلم.
- السماح بتغيير إعدادات التنسيق في أجهزة الكمبيوتر كتغيير إعدادات الشاشة في الحاسب الدلي.

### تغيير إعدادات التنسيق في أجهزة الكمبيوتر

يجب السماح للموظفين والعملاء بتغيير إعدادات الكمبيوتر لتلبية متطلباتهم الخاصة بسهولة الوصول. من هذه التعديلات مثلا السماح للمستخدم بتغيير لون خلفية الشاشة وتكبير حجم الخط على الشاشة، أو تفعيل "المفاتيح الثابتة" (وهي المفاتيح التي تمكن الأشخاص الذين يجدون صعوبة في الضغط باستمرار على مفاتيح أو أكثر من استخدام زر واحد للقيام بذلك)، كما يجب التأكد من حفظ تلك الإعدادات وعدم فقدانها. ويجب أيضا التحقق من أسباب رفض التعديلات؛ حيث من المحتمل أن تسبب بعض هذه التعديلات مشاكل أو أعطالا قد تعيق العمل.