



# تعاونية الزلفي

دليل الترتيبات التيسيرية



## دليل الترتيبات التيسيرية

يضمن إجراء الترتيبات التيسيرية تسهيل توظيف ذوي الإعاقة واستمراريتهم، ويقع على المديرين المباشرين مسؤولية التأكد من معاملة الموظفين بعدل، وإتاحة لهم نفس الفرص التي تتاح لزملائهم، ويعد الوعي باختلاف كل شخص عن الآخر المفتاح الرئيس للثقة في إدارة شؤون الموظفين ذوي الإعاقة، فمعرفة الفروقات، والوقت المناسب، والطريقة المناسبة لإجراء التغيير تسمى: إجراء ترتيبات تيسيرية في مكان العمل، وتعمل هذه الترتيبات التيسيرية على الاحتفاظ بالموظفين الذين لديهم إعاقة وأن تنمي مهاراتهم وخبراتهم، وبالتالي توفير تكلفة تدريب وتوظيف البديل، وربما تكلفة التقاعد المبكر.

إن بعض الموظفين الذين لديهم إعاقة وبدأت تؤثر في كفاءتهم قد لا يكونون على استعداد للاعتراف، حتى لأنفسهم أحيانا بخطورة ما يحدث لهم، وربما يكون من المفيد أن تتبنى في نظام تقييم الأداء السنوي للموظفين آلية معينة لتحديد وحل المشاكل المتعلقة بالإعاقة، ومن الممكن أن يحتاج الموظف إلى إجازة من العمل لكي يتأقلم مع التغييرات التي سببتها إعاقته، على سبيل المثال: لكي يحصل على مساعد شخص أو حيوان أليف /أو يتبنى طرفًا جديدة في العيش والعمل بصورة مستقلة.

### خطوات الترتيبات التيسيرية:

1. مواجهة الموظف لصعوبات العمل: بسبب الإعاقة، أو الإصابة، أو المرض.
2. حديث المدير المباشر مع الموظف لتحديد الترتيبات التيسيرية المحتملة للتغلب على المشكلة.
3. قيام المدير المباشر بإجراء التعديل إذا كان ممكناً، وتسجيله وتحديد وقت لمراجعته.
4. قيام المدير المباشر برفع الأمر إذا كان التعديل صعب، مع تحديد الترتيبات التيسيرية المطلوبة إلى إدارة الجودة والتطوير أو إدارة الموارد البشرية.
5. تقوم إدارة الجودة والتطوير أو إدارة الموارد البشرية بتقديم الاستشارة في تحديد الترتيبات التيسيرية، وعند الضرورة يتم التنسيق لمشاركة خبراء للمساعدة في تحديد الترتيبات التيسيرية: من الممكن أن يكون طبيب الصحة المهنية، أو المستشار الطبي الخاص بالموظف، أو جمعية خيرية، أو برنامج حكومي خاص بالإعاقة، أو الإدارات الداخلية مثل: إدارة تقنية المعلومات، أو إدارة المرافق.



٦. تبادل المدير المباشر الرأي مع إدارة الموارد البشرية أو المدير ذي الرتبة الوظيفية الأعلى ما إذا كان إجراء ترتيبات تيسيره محددة سيكون فعالاً ومعقولاً.
٧. تنفيذ الترتيبات التيسيرية، وتسجيلها، وتحديد موعد لمراجعتها.
٨. رفع طلب القرار النهائي - إذا لم تكن الترتيبات التيسيرية ممكنة - إلى الراعي عن مواعيد.
٩. البحث عن وظيفة شاغرة بديلة يستطيع هذا الموظف القيام بمهامه (بترتيبات تيسيره أو بدونها) إذا لم تكن هناك ترتيبات تيسيره من شأنها تمكين الموظف من الاستمرار في وظيفته الأصلية، مثل: العمل بدوام جزئي أو العمل عن بعد.
١٠. في حالة عدم وجود وظيفة شاغرة بديلة مناسبة من الممكن إنهاء عقد الموظف كحل نهائي.

### إجراءات عامة للترتيبات التيسيرية:

ولتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من استثمار طاقتهم الكاملة، من المهم التأكيد على أن إجراءات الترتيبات التيسيرية في مكان العمل للموظفين الجدد ذوي الإعاقة، وللموظفين الذين يتعرضون للإعاقة أثناء عملهم مهم وضروري، وينبغي مراعاة ما يلي في هذه الإجراءات:

١. تحديد نوع الترتيب التيسيري: ثابت: مثل تهيئة المعدات التقنية، أو مرن: مثل السماح بمغادرة موقع العمل من أجل موعد طبي.
٢. تحديد الإدارات المطلوب التواصل معها أو الإدارات المشاركة في هذه العملية.
٣. تحديد الوقت الذي يستغرقه تنفيذ هذه العملية.
٤. تحديد ومعرفة مقدار التكلفة.

### عناصر الترتيبات التيسيرية:

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.
  - التكاليف المالية والموارد الأخرى المرتبطة بالتعديل، ومدى توفرها.
  - حجم التعطيل الذي يمكن أن يحدث.
  - تحديد طبيعة النشاط وحجمه.
- ومن الممكن أن يكون لدى المديرين المباشرين صلاحية إجراء بعض الترتيبات التيسيرية بأنفسهم، أو أن يطلبوا من إدارة الجودة والتطوير أو إدارة الموارد البشرية بإتمام نموذج طلب الترتيبات التيسيرية (نموذج: 1).

### عوامل مهمة لتقييم التكلفة:

تعتمد تقييم التكلفة المعقولة للترتيبات التيسيرية، على: الموارد المالية والمادية والبشرية، وموارد الاستثمار، وطول مدة خدمة الموظف، ومستوى مهارة وخبرة الموظف، وقيمة الموظف المعرفية وعلاقاته مع العملاء.

### أولاً: الترتيبات التيسيرية لذوي الإعاقة البصرية:

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

١. 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.

٢. توفير زميل / أو مرافق، لقراءة البريد وغيره من المواد المكتوبة.

### تصميم المرافق لذوي الإعاقة البصرية:

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



وينبغي العمل بالترتيبات التيسيرية التالية لذوي الإعاقة البصرية لضمان تمكين الموظف من أداء عمله:

- 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 لوحات 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 قادرًا 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 على 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 لذوي الإعاقة البصرية:

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

- شاشات حاسب كبيرة لتكبير حجم الصور.
- استخدام ملصقات بخط كبيرة أعلى المفاتيح، ولوحات مفاتيح بأحرف 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 من قراءة الوثائق.

### الترتيبات التيسيرية المجانية الخاصة بالكمبيوتر:

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

١. وضع شاشة الكمبيوتر في مكان بعيد عن الوهج وأنوار النوافذ لتحسين رؤية الشاشة.
٢. وجود خيارات أخرى موجودة في لوحة تحكم الكمبيوتر أو في برامج الكمبيوتر، وتشتمل على ما يلي: تغيير لون وحجم مؤشر الفأرة، تغيير خيارات اللون، ويستطيع الكثيرون من ذوي الإعاقة البصرية رؤية مجموعة ألوان معينة أفضل من غيرها.

### ثانياً: 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.

وينبغي أخذ الترتيبات التيسيرية التالية لذوي الإعاقة السمعية لضمان تمكين الموظف من أداء عمله:

١. التأكد من الإضاءة الجيدة للمكتب أو بيئة العمل.
٢. وضع الموظف في مكان تقل فيه الضوضاء الخلفية إلى أدنى حد.
٣. 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.



## الأجهزة والمعدات لذوي الإعاقة السمعية:

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

1. أنظمة تسجيل المحادثات إلى نص مكتوب (حية أو مسجلة مسبقًا) 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.
2. أجهزة هاتفية مزودة بتقنية التحكم في تضخيم الصوت.
3. دوائر إرشادية تمكن الأشخاص من مواءمة مساعدات السمع الخاصة بهم مع مكبر الصوت، مما يؤدي إلى تصفية الضوضاء الخلفية المشوشة، وكذلك توجد دوائر سمع محمولة.
4. الرسائل النصية والإلكترونية مفيدة جدًا.
5. هواتف الفيديو والاتصال المرئي في أجهزة الكمبيوتر.
6. مساعدات السمع الرقمية تعالج الأصوات بطريقة أدق من مساعدات السمع التماثلية، ويمكن تعديلها لتناسب احتياجات الفرد.
7. مساعدات السمع الرقمية ربما تكون ضرورية بصفة خاصة حين يكون عمل الموظف في مكان يعج بالضوضاء الخلفية.

## ثالثًا: 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، ويلاحظ أن عددا صغيرا جدا من الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية يستخدمون الكرسي المتحرك.



كخطوة أولى لا بد 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.
  - مساعدة الموظفين على تجنب العمل وأذرعهم مرفوعة فوق مستوى الكوع، أو الأوضاع الأخرى غير الملائمة، مثل: الالتواء 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.
  - التمدد بانتظام.
  - الانتباه حين تكون هناك حاجة لأعمال الرفع، التفكير فيما إذا كان الرفع ملائما أو ضروريا.
  - التفكير - أيضا- 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 مؤهلة 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.
- 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 لذوي الإعاقة الحركية:

- 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.



## (نموذج: 1) طلب الترتيبات التيسيرية

الاسم:	الوظيفة:
التاريخ:	بخصوص:
التعديل/ الترتيبات التيسيرية المطلوبة تمت مناقشتها/ مع:	وقمت دراسة آرائه/ حول الأسئلة المبينة أدناه.
تم تقديم المعلومات الواردة في هذا النموذج لمساعدة تعاونية الزلفي 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.	
وصف لضرر 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؟	

للمعلومات الإضافية: .....