

# دليل كيف تصبح شركتك دامجة؟

(دليل توجيهي لأرباب العمل حول كيفية اعتماد معايير الدمج ضمن مؤسساتهم)

إعداد:

ضحى يحفوفي

أخصائية في العلاج الوظيفي / الانشغالي

ساهم في الأعداد:

فريق عمل مشروع الدمج الاقتصادي الاجتماعي في اتحاد المقعدين اللبنانيين

تحرير: محمد العاصي

تصميم: علي مزنر

من سلسلة إصدارات مشروع الدمج الاقتصادي الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة

إتحاد المقعدين اللبنانيين و"جمعية الشبان المسيحية القدس" - برنامج  
التأهيل

حقوق النشر محفوظة

بيروت 2015

# المحتويات

4.....مقدمة

8.ا.تبني مفاهيم ثقافة الدمج والتنوع وإحترام ثقافة الاختلاف.

9.....أ-تعريف الإعاقة وفقاً للنموذج الاجتماعي.

10.....ب-تعريف الدمج وفقاً للنموذجين الاجتماعي والحقوقى.

10.....ت-منافع توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة.

III.إدخال معايير الدمج ضمن مؤسستك وتحويلها الى مكان

12.....عمل دامج

12 .....أ-مفهوم مكان العمل الدامج.

14 .....ب-منافع مكان العمل الدامج.

15 .....ت-كيف يمكن أن تؤسس مكان عمل دامج؟

17 .....اولاً: انظر في ما تريد تحقيقه، وانظر الى خصائص مؤسستك .....

17 .....ثانياً: قم بمراجعة معايير الدمج المعتمدة في مؤسستك .....

- ثالثاً: ضع خطة عمل لتطوير إعتداع معاير الدمج في مؤسستك**  
وضمن اجراء التعديلات ضمن المستويات السبعة .....19
1. المستوى الأول: سياسة المؤسسة والتخطيط والادارة .....19
2. المستوى الثاني: الموارد البشرية.....20
3. المستوى الثالث: بيئة العمل (المادية والبشرية).....22
4. المستوى الرابع: نظام التوظيف.....45
5. المستوى الخامس: الانتاج والتسويق في الشركة.....56
6. المستوى السادس: المستوى الاعلامي للشركة.....57
7. المستوى السابع: النشاطات والمسؤولية الاجتماعية المشتركة  
والعلاقات والتواصل.....58
- الخاتمة.....59**

## مقدمة

لقد باتت العولمة في عصرنا الحديث محركاً أساسياً للمجتمعات ومعياراً للتطور، إذ أن المجتمعات كافة تسعى الى ركوب موجة التطورات بأكبر سرعة ممكنة. وهنا يكمن التحدي في إشراك كل فئات المجتمع في هذا التقدم والتطور. وفي كل الأحوال فان المجتمع لن يصل إلى مرحلة التطور إلا من خلال إشراك أفراداه كافة، واستثمار طاقاتهم.

ويشكل مكان العمل الوحدة المصغرة للمجتمع حيث يفترض به أن يعكس التنوع داخله، كونه يستثمر الطاقات المختلفة ويهدف إلى تقديم خدمة أو سلعة لفئات المجتمع المتنوعة كافة.

إلا أننا نجد أن هناك تقصيراً أو إهمالاً حاصلاً تجاه الأشخاص ذوي المواصفات المختلفة في المجتمع، ومن بينهم الأشخاص المعوقين الذين يواجهون صعوبات وتحديات كبيرة لإثبات كفاءتهم وقدرتهم على الإنتاج. فالحّد من قدرات بعض الأشخاص إنما هو نتيجة ظروف وتهميش يفرض عليهم، وليس لأنهم عاجزون أو غير قادرين كما يشاع عنهم.

ويؤدي استبعاد هؤلاء الأشخاص الى تكبيد سوق العمل خسائر عالية من حيث عدم استثمار الطاقات المتوفرة بأعداد كبيرة من جهة، وعدم اجتذاب فئة الزبائن من الأشخاص المعوقين من جهة أخرى، حيث تشير معظم التقديرات العالمية الى أن هناك 600 الى 900 مليون شخص معوق في العالم، أي ما يقارب 10 الى 15 في المائة من سكان العالم، و80 في المائة منهم في البلدان النامية.

علماً بأن مفهوم العمل اللائق أكد ضرورة تعزيز فرص العمل المتكافئة للجميع في ظروف من الحرية والمساواة والأمن والكرامة وبغض النظر عن الإختلاف العرقي أو الديني أو الإعاقة.

لذلك نجد أن التوجهات الحديثة في العديد من البلدان المتقدمة توصي بتحسين فرص التشغيل والقيام بمبادرات لدمج الأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل المفتوح وتعزيز مبدأ تكافؤ الفرص.

وهناك الكثير من التجارب والمبادرات العالمية والعربية التي أوجدت معايير وأطر جديدة لتعزيز الدمج الاقتصادي بما يتلائم والمقاربة الاجتماعية لموضوع الإعاقة، والمبادئ التي نصت عليها الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص المعوقين. ومن أبرزها تجربة "إتحاد المقعدين اللبنانيين" التي تهدف إلى تطوير دمج الأشخاص المعوقين إقتصادياً واجتماعياً وفقاً للمقاربة الاجتماعية التي تسعى الى إزالة الحواجز البيئية والثقافية وتكرس مفهوم إحترام التنوع.

وخصوصاً بعد أن طور "الاتحاد" من خلال هذه التجربة العديد من الآليات والأدوات التي نستعرض بعضاً منها في هذا الدليل، والتي من شأنها أن تسهل على أصحاب العمل إعتقاد معايير الدمج وترجمتها بشكل عملي ضمن أنظمة مؤسساتهم.

إن اعتمادك ثقافة التنوع في إدارة الأعمال يشكل بطاقة تخولك عبور الأسواق. عليها تُبنى إستراتيجيات السوق، وبها تعبر اللغات والثقافات والطاقات.

ولكي تتمكن من استثمار التنوع أنت بحاجة إلى أدوات تساعدك في اكتشاف الفائدة من ذلك، وبالتالي استغلالها. فعندما تعبر الحدود بحثاً عن أسواق جديدة، ستسعى إلى تحليل المعطيات والموارد، وبناء على النتائج، تبني إستراتيجياتك، إما لتكتسب الزبائن، وإما لاستثمار الطاقات. في الحالتين، يجب أن تدرك أن الطاقة الكامنة في الأشخاص المعوقين تنتدرج في هذا السياق ويمكن استثمارها.

في هذا الدليل سنتعرف على خطوات تساهم في تحقيق التنوع داخل شركتك في حال اتبعتها. نقاط محددة، عليك الالتفات إليها لتكسب زبائن جدد لشركتك، وتتنجهم لمسار الشركات العالمية التي تحقق التنوع داخلها.

المسألة الآن رهناً بالخيار الذي تعتمده، في نظرتك وموقفك من الأشخاص المعوقين، والقرار لك، فإما النظر إلى القدرات واستثمارها، وإما الإرتهان إلى الأفكار المسبقة والمنمطة وهدر كل تلك الطاقات.

لا تنسى أن قاعدة الزبائن عريضة ومتنوعة جداً من أعمار وأجناس وحالات؛ وعلى شركتك أن تعكس ذلك التنوع إن أردت الإزدهار.

**إذاً، نجاحك في عبور الأسواق هو رهناً باعتمادك معايير التنوع.....**

**لا تتردد، باشر بالإستثمار وحرر الطاقات.....**

إذا كنت تسعى للإلتحاق بمسار التطور والريادة لا بد لشركتك أن تنتهج سياسة التنوع في مستويات عملها كافة. فالسعي لتحقيق التنوع في شركتك يتطلب منك الترحيب بالفئات المتنوعة كافة سواء على مستوى الخدمة أو السلعة التي تقدمها شركتك، أو على مستوى الموظفين الذين يعملون لديك. بحيث تعكس التنوع الموجود في المجتمع ضمن بيئة العمل لديك، لأنه يخدم الحاجات المختلفة للموظفين وللزبائن والزوار على حدّ سواء.

**وفيما يلي الخطوات والإجراءات التي يجب أن تعتمدها لتصبح شركتك دامجة:**

## **1. تبني مفاهيم ثقافة الدمج والتنوع واحترام ثقافة**

### **الإختلاف**

بداية لا بد لك من تبني ثقافة جديدة تحترم الإختلاف والتنوع من خلال:

- التخلي عن الأحكام المسبقة
- الإنطلاق من مبادئ إيجابية واتخاذ موقف إيجابي من الأشخاص ذوي الإعاقة.



- الإيمان بحقّ كلّ فرد في المشاركة الكاملة في المجتمع، والقبول التام لأوجه الاختلاف.
- تبني ثقافة الدمج والتنوع وفقاً للنموذج الاجتماعي الحقوقي.
- مقارنة موضوع توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة من منظور اقتصادي.
- التخلي عن المعتقدات الخاطئة والتركيز على الحقائق حول الأشخاص ذوي الإعاقة المرتبطة بالمفاهيم والتعريفات الحديثة للإعاقة والدمج ومنافع توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة.

## ماذا نعني بالتعريف الحديث للإعاقة والدمج ومنافع التوظيف؟

### أ- تعريف الإعاقة وفقاً للنموذج الاجتماعي:

"الإعاقة هي التفاعل بين أشخاص يملكون قدرات وظيفية مختلفة وبيئة لا تأخذ هذا الاختلاف بالحسبان"، مما يتطلب إزالة كافة الحواجز الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والبيئية لإتاحة الفرصة لهؤلاء الأشخاص بالمشاركة.

وهنا لا بد لنا أن نعرّف أنواع الإعاقة الى تقسّم إلى: الإعاقة الحركية، الإعاقة البصرية، الإعاقة السمعية، الإعاقة النطقية، الإعاقة الذهنية، الإعاقة التعليمية، الأمراض النفسية المزمنة.

## **ب- تعريف الدمج وفقاً للنموذجين الإجماعي والحقوقي:**

"هو سياسة يستطيع كل الأشخاص من خلالها تلقي نفس الخدمة أو السلعة أو العمل داخل المؤسسة في نفس المكان ومع كل الأشخاص دون تمييز من خلال الوسائل المناسبة التي تتلاءم مع كل شخص وتكفل الحصول على حقوقه كاملة، مما يساعد على تكافؤ الفرص والإستجابة لتنوع احتياجات جميع الأفراد".

## **ت- منافع توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة**

غالباً لا تؤخذ في عين الإعتبار منافع توظيف أشخاص ذوي الإعاقة بسبب الأفكار المسبقة عن قدراتهم على العمل والصور النمطية عن طاقاتهم. لكن إدارة التنوع تشكل عاملاً أساسياً في تعزيز الفعالية والإنتاجية وتحقيق نجاح أعمال الشركة عموماً.

ونستعرض بشكل موجز بعض منافع توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة:

1- تعتبر سجلات حضور الأشخاص ذوي الإعاقة أفضل من غيرهم، لانهم يبقون لمدة أطول مع أرباب عملهم، ويتعرضون لحوادث أقل في مكان العمل.

2- يطوّر الموظفون ذوي الإعاقة في حياتهم اليومية مهارات ذات قيم مرتفعة في العمل لحلّ المشاكل التي قد تعترضهم. يذكر أن عدداً كبيراً من الأشخاص ذوي الإعاقة لا يحتاجون إلى أي تكييف في مكان العمل، وعند الضرورة تكون كلفة هذا التكيف في كثير من الأحيان متدنية.

3- تكسب الشركة التي توظف أشخاصاً ذوي إعاقة، وتعزز أداءهم عبر أنظمة إدارة الموظفين، سمعة أفضل على المدى الطويل، وتؤثر إيجاباً على معنويات الموظفين الآخرين وحماستهم.

4- الدعاية الإيجابية: تحسين الصورة الخارجية للشركة

5- في استطاعة الموظفين ذوي الإعاقة مساعدة الشركات على تحديد السوق الملائمة للمستهلكين المعوقين، وأسرههم وأصدقائهم والنفوذ إليهم.

6- تجذب الشركات التي تستخدم أشخاصاً ذوي إعاقة، فئات جديدة من الزبائن والمساهمين من الأشخاص ذوي الإعاقة والمسنين وغيرهم.

7- الإستفادة من مخازن من المواهب غير المستثمرة.

8- فتح سوق جديدة.

9- تعزيز مناهل جديدة من الأفكار، والإبتكار، والحلول.

10- تعزيز سمعة الشركة أمام الزبائن والمساهمين مما يزيد من وفائهم على الصعيدين الداخلي والخارجي.

## II. إدخال معايير الدمج ضمن مؤسستك وتحويلها الى

### مكان عمل دامج

#### أ- مفهوم مكان العمل الدامج

مكان العمل الدامج هو بيئة/ مكان :

o يعامل فيه جميع الموظفين فيه بكرامة واحترام

o ينظر فيه لجميع المواهب والقدرات على انها ذات قيمة

o يأخذ بعين الإعتبار احتياجات العاملين ويستثمر جميع القدرات

○ تزداد فيه الإنتاجية وخدمة الزبائن المتميزة لأن العاملين فيه يعملون باندفاع وارتياح وسعادة ومدركين لمنافع الدمج.

○ هو مكان حيث مبادئ حقوق الإنسان، المساواة، الكرامة الإنسانية، الإحترام والاستقلالية جزء لا يتجزأ من أهداف المؤسسة اليومية والسلوكيات المعتمدة فيها.

### **ماذا سيتغير داخل الشركة بعد اعتماد معايير سياسة الدمج؟**

- ثقافة عمل مرحبة يشعر فيها الجميع بالإحترام وبأنهم ذات قيمة.
- سياسات عمل تضمن المساواة وحقوق الإنسان وظروف عمل لائقة وفرص توظيف متكافئة.
- فريق عمل (على كافة الأصعدة والأقسام) مدرك ولديه وعي حول قيم الدمج المعتمدة في الشركة ويشارك بفاعلية في هذا المجال.
- القوى العاملة في الشركة تمثل الى حد كبير الفئات الموجودة في المحيط أو فئات الزبائن.

٥ جميع الموظفين يتم تشجيعهم من قبل المؤسسة ليتقدموا ويطوروا أدائهم. وعند وجود عوائق أمام أحد الموظفين يتم تشخيصها واتخاذ خطوات عملية لإزالتها.

٥ استراتيجيات دامجة تبتعد عن تصنيف أو فصل غير ضروري للموظفين وفقاً لمعايير تتعلق بالجنس أو العرق أو الإعاقة.

### ب- منافع مكان العمل الدامج

٥ جذب مواهب جديدة والاستفادة منها

٥ زيادة الانتاجية بشكل ملحوظ.

٥ زيادة الإلتزام والولاء لدى الموظفين

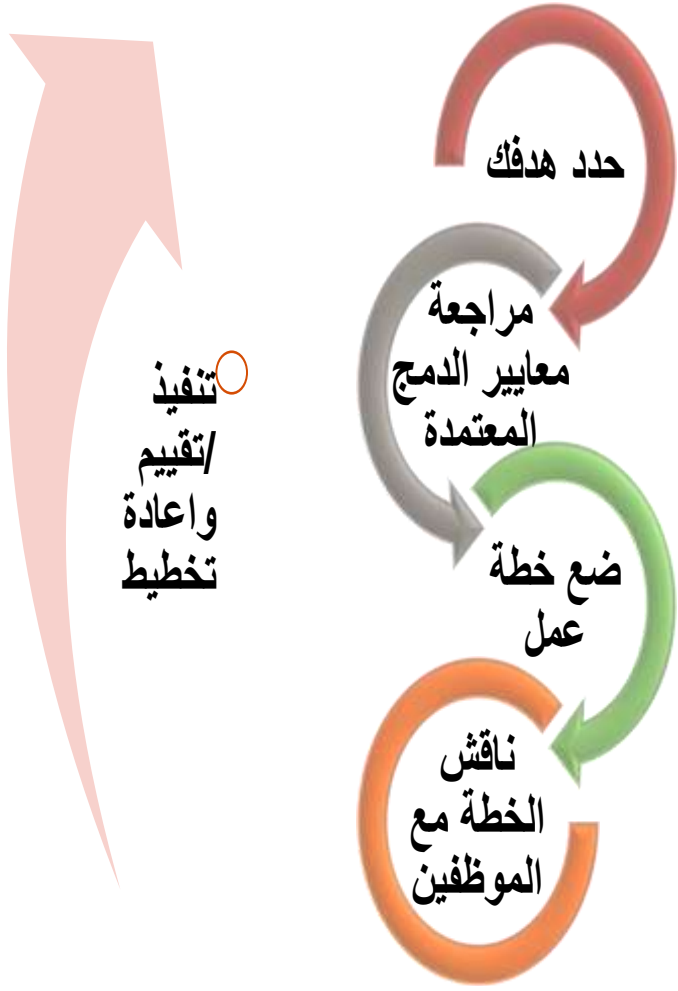
٥ توسيع دائرة الزبائن التي تشمل فئات مختلفة ودخول أسواق متنوعة.

٥ إن خلق بيئة عمل متنوعة ودامجة يساهم بنشر هذه المفاهيم في المجتمع وزيادة الوعي.

## ت- كيف يمكن أن تؤسس مكان عمل دامج؟

كي تؤسس مكان عمل دامج هناك بعض الخطوات التي يجب عليك ان تأخذها بعين الاعتبار؛ وتنقسم هذه الخطوات الى عملية ونظرية وإدارية، سيتم تقسيمها في هذا الدليل الى 5 خطوات، تتفرع منها بعض الخصائص والمعايير.

- **أولاً:** حدد هدفك وانظر إلى ما تريد تحقيقه وماذا يمكن أن تكون المنافع .
- **ثانياً:** قم بمراجعة معايير الدمج المعتمدة في مؤسستك
- **ثالثاً:** حدد أين يجب عليك التعديل، وضع خطة عمل لذلك.
- **رابعاً:** ناقش الخطة مع الموظفين وضعها موضع التنفيذ.
- **خامساً:** راجع، راقب، وقيم آثار الخطة، واستند الى النتائج لوضع خطط مستقبلية.





**أولاً: انظر في ما تريد تحقيقه، وانظر الى خصائص مؤسستك عبر:**

1. حجمها
  2. طبيعة عملها
  3. موقعها الجغرافي/ البيئة المحيطة
  4. الفئات التي توظفها
  5. فئات المستهلكين لمنتجاتها
  6. أهدافها
- ثم فكر كيف يمكن أن تكون مؤسستك دامجة بشكل أفضل

**ثانياً: قم بمراجعة معايير الدمج المعتمدة في مؤسستك عبر النظر في الأمور التالية:**

1. التوزع الديموغرافي للموظفين والزبائن
2. السياسات والاجراءات الرسمية المعتمدة في المؤسسة:
  - o سياسات التعامل مع التمييز

- 0 تدابير التعامل مع التوتر والاختلاف بين المجموعات المتنوعة
- 0 تدابير للمحافظة على الموظفين الذين يتعرضون لإصابات عمل
- 0 تدابير للتعاطي بمرونة وتكيف العمل عند الحاجة
- 0 تدابير لها علاقة بالأمومة وفترات الرضاعة
- 0 سياسات الإجازات المرضية
- 0 تدابير التأديب وعدم التظلم
- 0 سياسات الصحة والسلامة
- 0 إجراءات إدارة الأداء
- 0 سياسات الدفع والتعويضات
- 0 سياسات التوظيف
- 0 سياسات التدريب وتطوير المهارات
- 0 سياسات الشراء من موردين يعتمدون الدمج
- 0 سياسات توفير الخدمات للزبائن دون تمييز

### 3. ممارسات العمل غير الرسمية/ غير المكتوبة المعتمدة في المؤسسة

0 سلوكيات ومواقف الموظفين

0 النشاطات التي تقوم بها الشركة

0 أنماط العمل والفصل

0 التوظيفات

### 4. التدابير المعتمدة لاستشارة الفريق وإشراكه.

**ثالثاً: ضع خطة عمل لتطوير اعتماد معايير الدمج في مؤسستك  
وضمن إجراء التعديلات ضمن المستويات السبعة التالية:**

#### 1. المستوى الأول: سياسة المؤسسة والتخطيط والادارة

0 تضمين رسالة الشركة وأهدافها موضوع الدمج والإعاقة كهدف  
اجتماعي إقتصادي

0 تضمين سياسة الشركة ورسالتها بنداً يرفع التنوع في كافة أشكاله

0 تضمين رسالة الشركة بنداً يضمن اعتماد مبدأ تكافؤ الفرص  
والمساواة

0 تضمين قيم الشركة مبادئ تلحظ احترام التنوع والاحتياجات  
المختلفة ومبدأ المساواة

## 2. المستوى الثاني: الموارد البشرية

ويشمل العمل على إدراج معايير الدمج ضمن:

### نظام الشركة:

0 إدراج بند ضمن نظام الشركة يخدم ويحفّز اعتماد التنوع والدمج  
واعتباره من البنود الأساسية.

0 أن يلحظ نظام الشركة الداخلي القانون الخاص بتشغيل الأشخاص  
ذوي الإعاقة

0 إتخاذ موقف إيجابي من الأشخاص ذوي الإعاقة واتباع ممارسات  
غير تهميشية في أماكن العمل

0 اعتماد نظام يلحظ شكاوي الموظفين والزبائن مهما كان نوعها

### الهيكلية العامة للشركة وتنمية مهارات فريق العمل:

0 توعية وتدريب الكادر الوظيفي حول قضايا التنوع واحتياجات الأشخاص المعوقين في مكان العمل من خلال إجراء دورات تدريبية ونشاطات توعية بشكل دوري

0 إدخال محور أو موضوع التنوع والدمج بشكل ثابت كجزء من برنامج الدورات التدريبية التي تنظمها عادة الشركة لتنمية مهارات موظفيها

0 تكليف مرجعية في الشركة تتولى مسؤولية تأمين دمج معايير الإعاقة في أنظمة وبرامج العمل والعمل على تحديثها بما يتناسب مع إحتياجات الأشخاص المعوقين وإمكانيات الشركة أو المؤسسة.

0 تمكين الموظفين ذوي الإعاقة من الإستفادة من فرص التدريب وتطوير المهارات القيادية التي تؤمنها الشركة على قدم المساواة مع الموظفين غير المعوقين.

### 3. المستوى الثالث: بيئة العمل (المادية والبشرية)

يتحقق الدمج عندما يعمل الشخص ذو الإعاقة في بيئة مريحة سواء في تعامله مع رب العمل، أو فريق العمل، أو البيئة المكانية. من الضروري أن يكون الشخص ذو الإعاقة مرتاحاً في مكان عمله ليكون منتجاً، بمعنى أن يقوم بالعمل الذي يريده ضمن بيئة ملائمة، وليس فقط أن يذهب إلى دوام العمل من دون القيام بأي عمل.

ليصبح لديك بيئة عمل دامجة وملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة لا بد  
لك من توفير العناصر الثلاثة التالية:



أ- **"Attitude"** أو الموقف الذي نتخذه تجاه الأشخاص المعوقين،  
أي أن لا يتم الحكم على الشخص وفقاً لشكله أو اعاقته ولكن وفقاً  
لكفاءته ونتائج عمله:

يشكل الموقف الإيجابي الذي تتخذه من الأشخاص ذوي الإعاقة  
الخطوة الأهم نحو الدمج في مكان العمل، بحيث يكرس الاعتراف  
بالقيمة الاجتماعية للشخص مما يخلق لديه شعور بالانتماء للمكان  
ويدفعه الى تطوير إنتاجيته.  
لذلك من الضروري توفير الأسلوب الملائم في المعاملة الذي يضمن  
لكل شخص استقلاليتته ويحترم خصوصيته بشكل متساوٍ مع  
الآخرين.

### **بعض النصائح العامة في كيفية التواصل مع الأشخاص المعوقين:**

- لا تتحدث عن الأشخاص ذوي الإعاقة وكأنهم مجموعة مختلفة أو  
منفصلة بل هم جزء من التنوع في المجتمع.
- لا تعامل الشخص ذو الإعاقة كأنه طفل
- يمكنك مساعدة الشخص لكن بعد سؤال إذا كان بحاجة للمساعدة  
وكيف يمكننا مساعدته.
- لا تصف الشخص ذو الإعاقة بالحالة المرضية بل تكلم عن  
الشخص مستخدماً إسمه، لا تقل ذلك "المشلول" بل قل فلان الذي  
يستخدم كرسي متحرك.



- تكلم مباشرة مع الشخص ذو الإعاقة وليس مع مرافقه، لا تتوتر وإستخدم التواصل البصري.
- لا تقرر عن الشخص ماذا يمكنه أن يفعل، إذا كان يستطيع أو لا يستطيع المشاركة في نشاط ما، له الحق في إتخاذ القرار... إبتعد عن الأحكام المسبقة.
- لا تستعمل كلمة "ضحية" أو "يعاني من"، أو أي من عبارات الشفقة.
- إحترام خصوصية الأشخاص

### مع الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية:

- لا تدع الشخص الذي يستخدم عكاز أن يقف لفترة طويلة، من الأفضل أن تدعيه للجلوس على كرسي ذات مقعد عالي ومع جوانب، لتسهيل عملية الوقوف، كذلك يفضل الشخص إبقاء عكازه في متناول يده.
- لا تتكى على الكرسي المتحرك، فالشخص يعتبر الكرسي جزء من مساحته الجسدية.
- بعض الأشخاص الذين يستخدمون كرسي متحرك يفضلون الانتقال من كرسيهم إلى كرسي المكتب خلال اللقاء.
- إذا كان الشخص لديه مشاكل حركية في يديه، يمكنك تقديم المساعدة في الكتابة أو في إستخدام الماكينات.

- إذا كنت تتكلم مع الشخص الذي يستخدم كرسي متحرك لوقت طويل يفضل أن تكون بنفس مستوى النظر لتواصل أفضل.

### مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية:

- يمكنك الإكتفاء بإلقاء تحية شفوية على الشخص الكفيف إذا لم يمد يده للمصافحة.
- عرف عن نفسك وعن الأشخاص الموجودين عند مقابلة شخص كفيف
- عندما تدعو الشخص الكفيف للجلوس، إرشده ممسكاً بيده بشكل لطيف أو بإعطائه إرشادات شفوية.
- إذا أردت مغادرة المكان ولو لفترة وجيزة أعلم الشخص الكفيف بذلك
- طباعة المعلومات بأحرف كبيرة للأشخاص ضعاف البصر
- يمكنك تقديم المساعدة في قراءة بعض المعلومات للأشخاص المكفوفين وضعاف البصر.

## مع الأشخاص ذوي الإعاقة النطقية:

- أعطي إنتباهك الكامل عند التحدث مع الشخص الذي لديه صعوبات في النطق، أصغي إليه، لا توحى له أنك فهمت ما يقول إذا لم تفهم، بل كرر ما قاله لتتأكد أو أطلب منه الإعادة.
- إسأل أسئلة قصيرة ليكون الجواب مختصر أو ليستطيع الشخص أن يجيب بحركة برأسه مثلاً.
- لا تتكلم بصوت مرتفع لأن غالبية الأشخاص الذين لديهم صعوبات في النطق، يسمعون ويفهمون بشكل جيد.

## مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية:

- للفت إنتباه الشخص الذي لديه صعوبات سمعية يمكنك لمسها بشكل لطيف على كتفه.
- الصراخ لا يفيد ممكن أن يكون ضار، إرفع صوتك فقط عند الطلب، كذلك يمكنك إستخدام التواصل الكتابي.
- عند التحدث مع الشخص الذي يقرأ الشفاه، أجلس في مكان يكون مصدر للضوء، أنظر إليه بشكل مباشر، تكلم بشكل واضح، لا تتبالغ في حركة شفاهك، لا تضع شيء في فمك أو تدخن عند التحدث

معهم، إضافة إلى حركة الشفاه يعتمد الشخص على تعابير الوجه فأعطيه إهتمامك.

### مع الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية:

- قد يكون بعض الأشخاص بحاجة لوقت أطول من غيرهم لقراءة بعض المنشورات أو لتعبئة إستمارة، أو لفهم سؤالك، يجب أن تكون صبوراً، تعيد السؤال أو الشرح أكثر من مرة إذا لزم الأمر وتقدم المساعدة عند الحاجة.
- إستخدم العبارات السهلة والواضحة، ولا تتحدث بأكثر من فكرة قبل التأكد من أن الشخص فهم كل ما تقول.
- أحياناً قد يطلب منك الشخص أن تدون له بعض المعلومات التي قد تراها بسيطة جداً، فلا تتفاجيء ودون المعلومات لأن بعض الأشخاص لا يستطيعوا حفظ المعلومات حتى لو بنظرك سهلة.

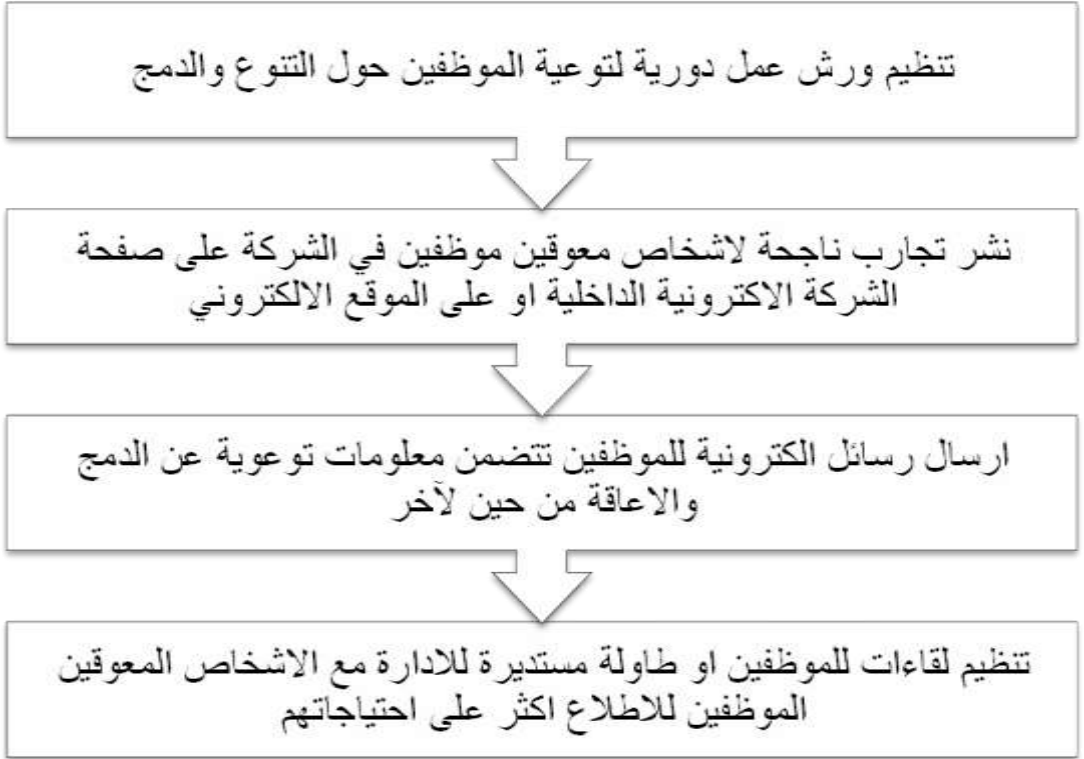
## مصطلحات إيجابية للتواصل مع الأشخاص ذوي

### الإعاقة:

<u>التعابير الإيجابية</u>	<u>التعابير السلبية</u>
شخص يستخدم الكرسي المتحرك	مقعد / مقيد
شخص كفيف	أعمى
شخص أصم / شخص لديه صعوبة في النطق	أخرس / أطرش
شخص لديه إعاقة حركية	أعرج / مشلول
شخص لديه إعاقة ذهنية / شخص لديه صعوبة تعلمية	معتوه / مجنون / متخلف
شخص ذو إعاقة	معطوب / معاق / ذو عاهة

بالإضافة الى إعتقاد أساليب تواصل ملائمة لا بد من العمل على توفير بيئة عمل داعمة للأشخاص ذوي الإعاقة (على صعيد الموظفين والزملاء في مكان العمل).

### ويمكنك تحقيق ذلك من خلال الخطوات التالية:



## ب- "Accessibility" التجهيز الهندسي للبيئة المكانية وتسهيل الوصول الى المعلومات واستخدامها

تنتفي الحاجة الإضافية للأشخاص المعوقين عند توفير بيئة مكانية مجهزة تسمح للجميع بإمكانية التنقل والوصول وممارسة عملهم بشكل مستقل. من هنا تأتي أهمية التجهيز الهندسي للبيئة المكانية الذي يشمل تطوير المباني والمنشآت العامة والخاصة لمعايير هندسية موائمة لحاجات كافة الأشخاص في مكان العمل، بمن فيهم الأشخاص المعوقين. إن الإشكاليات التي يمكن أن تواجه الأشخاص المعوقين في مكان العمل من حيث التجهيز الهندسي هي:

- إمكانية الوصول إلى مكان العمل.
  - إمكانية التنقل بسهولة واستعمال كافة الأقسام داخل مكان العمل.
  - إمكانية الوصول الى المعلومات واستعمالها
- يمكن حل هذه الإشكالية من خلال التجهيز الهندسي للبيئة المكانية في مكان العمل.

## المبادئ الأساسية للتجهيز الهندسي في مكان العمل

توفير التجهيزات الهندسية اللازمة وفقاً للمعايير العالمية لتسهيل:

### 1. إمكانية الوصول الى مكان العمل وتتضمن :

- تجهيز وسائل النقل الخاصة بالشركة
- تجهيز الموقف
- تجهيز المدخل

### 2. إمكانية التنقل داخل مكان العمل وتتضمن:

- توفير مصاعد
- تجهيز المصاعد
- تجهيز الممرات بين مختلف الأقسام. (تجهيز مساحة الممر وتوفير إشارات التوجه المكاني).

### 3. إمكانية استعمال كافة الأقسام داخل مكان العمل والوصول الى المعلومات واستخدامها:

- تجهيز المكتب
- تجهيز القسم الإداري وقسم الموارد البشرية ليتمكن الموظفون من الأشخاص المعوقين من الولوج إليها.
- تجهيز المشاغل وخطوط الإنتاج.
- تجهيز صالات العرض.
- تجهيز قاعات الاجتماعات والمؤتمرات.



- تجهيز الأنظمة (الحضور، المتابعة، المقابلة والتوظيف، والموقع الإلكتروني...)
- تجهيز أدوات العمل.
- تجهيز قاعات الطعام.
- تجهيز الحمامات.

ملاحظة: يشمل تجهيز كافة الأقسام الأبواب، الأثاث، الأجهزة، نظام التهوية بالإضافة الى الجهاز الضوئي والصوتيات

### معايير التجهيز الهندسي في مكان العمل:

#### موقف السيارة

يفضل تخصيص الموقف الأقرب إلى المدخل للأشخاص المعوقين واحترام بعض المعايير منها:

- عرض موقف السيارة غير المخصص للأشخاص المعوقين هو 250سم 180 سم. عرض السيارة، 2x35 سم فسحة خالية على جانبي الأبواب، أما الموقف المخصص للأشخاص المعوقين يضاف عليه 80 سم على إحدى الجوانب فيصبح المجموع 330 سم.

- يشار برسم واضح إلى الموقف المخصص للمعوقين.

## المدخل

- يستبدل الدرج عند المدخل بمنحدر، يستحسن ألا تزيد نسبة انحداره عن 5% .
- عرض المنحدر لا يقل عن 120 سم في الأماكن العامة.
- يجب تزويد المنحدر بدرابزون من الجهتين بارتفاع لا يزيد عن 90سم ولا يقل عن 75 سم. يجب أن تكون أرضية المنحدر ذات سطح خشن غير قابل للانزلاق.

## الممرات

- يجب ألا يقل عرض الممرات عن 120 سم، مما يسمح بمرور شخص على الكرسي المتحرك وشخص آخر في الوقت نفسه، أما عند المنعطفات، فيكون العرض 220 سم.
- يفضل تثبيت متكآت أفقية على طول جدران الممرات، على ارتفاع 90سم عن الأرض.

○ يفضل توفير تجهيز في الأرضية يساعد الأشخاص ذوي الإعاقة على الاستدلال على الطريق الخالي من العوائق للتنقل داخل المكان.

○ يفضل توفير الياфطات المكتوبة والصور الرمزية للدلالة على الاقسام والأماكن بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية (استخدام يافطات بلون يعكس الكتابة الموجودة بشكل واضح).

### الأبواب

○ يجب ألا يقل عرض الباب عن 80 سم.

○ يثبت مقبض الباب على ارتفاع أقصاه 80 سم، ويفضل تجنب استعمال المقابض ذات الشكل الدائري والإستعاضة عنها بمقابض أفقية سهلة المسك والتحكم.

○ يفضل استعمال الأبواب المنزلقة خاصة للأبواب الرئيسية وأبواب المصاعد، على أن تكون الأبواب من الأنواع التي تفتح آلياً، أو استعمال الأبواب التي لا تتطلب جهداً عند فتحها.

○ يفضل عدم وجود عتبات، لكن عند وجودها يجب ألا يزيد ارتفاع العتبة عن 2 سم. وإلا شكلت عائقاً بالنسبة للأشخاص الذين يستعملون الكرسي المتحرك.

- يفضل وضع يافطة طبع عليها بالبريال (الأحرف النافرة) اسم القسم أو المكتب ليستطيع الشخص الكفيف الإستدلال على المكتب. كذلك يمكن وضع يافطة بلون محدد يظهر الكتابة بشكل واضح للأشخاص ضعاف البصر والأشخاص الصم.

### المصعد

- يجب ترك مساحة لا تقل عن 150 x 150 سم أمام المصعد.
- تثبيبات أزرار التحكم على ارتفاع 100 سم وكحد أقصى 130 سم، ويفضل تثبتها بطريقة أفقية وليس رأسية.
- يجب ألا يقل عمق غرفة المصعد عن 140 سم وعرضها كحد أدنى 110 سم لكن يفضل أن يكون عرضها 125 سم.
- يفضل تزويد الجدران الجانبية والخلفية بمتكات تثبت على ارتفاع 90سم.
- يفضل تزويد المصعد بأجهزة تعطي إشارات صوتية للدلالة على وصول المصعد.
- يجب ألا يقل العرض الصافي لباب المصعد عن 80 سم ويفضل استعمال أبواب ذات فتحات عرضها الصافي يساوي 100 سم

وتفتح تلقائياً وليست سريعة الإغلاق، في حال وجود المصاعد التي تفتح يدوياً، يفضل أن تكون سهلة الفتح.

## المكتب

- يجب ترتيب وتنسيق أثاث المكتب بشكل يسمح للأشخاص الذين لديهم حاجات إضافية حركية التحرك بسهولة.
- يفضل ترك مساحة 150 سم على الأقل في بهو المكتب ليتمكن الشخص الذي يستعمل الكرسي المتحرك من الالتفاف.
- استعمال مكاتب وطاولات بارتفاع لا يقل عن 70 إلى 75 سم بشكل يسمح بدخول الكرسي المتحرك تحتها بسهولة.
- يفضل أن تكون أدراج المكتب والطاولات جانبية وليس تحت المكتب، وألا يقل ارتفاعها عن 40 سم.
- يفضل أن تكون أرضية المكتب خالية من العوائق مثل السجاد أو الموكيت الخشن.
- يفضل تثبيت أزرار التحكم بالإضاءة، الرفوف، الجرس على ارتفاع كحد أقصى 130 سم.

- يفضل توفير تجهيز في الأرضية يساعد الأشخاص ذوي الإعاقة على الاستدلال على الطريق الخالي من العوائق للتنقل داخل المكان.

### الوحدة الصحية أو الحمام

- يجب أن يكون إتجاه فتح الباب إلى الخارج.
- يفضل أن تترك مساحة  $150 \times 150$  سم في وسط الوحدة الصحية لتسهيل دوران وحركة الكرسي المتحرك.
- يجب أن تكون أرضية الحمام ذات سطح خشن تمنع الإنزلاق.
- يجب أن يكون المراض دون قاعدة ويثبت على ارتفاع لا يقل عن 45سم إلى 50سم.
- يجب أن تترك مساحة خالية من أي عوائق بجانب المراض قدرها على الأقل 85 سم تسمح بإيقاف الكرسي المتحرك والانتقال من الكرسي إلى المراض.
- يفضل تثبيت موزع المياه إلى جانب المراض على ارتفاع 100 سم، وموزع الورق على ارتفاع 60 سم.

- يجب تثبيت مقبض على الحائط ومتكآت رأسية وأفقية متحركة على جانبي المرحاض بارتفاع 80 سم.
  - يجب أن تكون المغاسل على ارتفاع 70 سم للحرف السفلي و 85 سم للحرف العلوي، دون قاعدة، عمقها 55 سم وعرضها 70 سم.
  - يفضل استعمال الخلطات ذات الذراع الواحد للماء الساخن والبارد، أو الخلطات التي تعمل بالكبس أو اللمس، أو التي تغلق بمفردها.
  - يجب استعمال المرايا المائلة.
  - يفضل تثبيت أزرار التحكم بالإضاءة وموزع الصابون والورق وتعليق المنشفة إلى جانب المغسلة على ارتفاع 100 سم.
- كذلك لا يجب أن نغفل ضرورة توفير التجهيزات اللازمة للسماح للأشخاص ذوي الإعاقة بالوصول الى المعلومات واستعمالها (كتجهيز الموقع الالكتروني للأشخاص ضعاف البصر والمكفوفين، وتجهيز كافة البرامج والأنظمة المتعلقة بتوفير المعلومات للموظفين والزبائن).

## ت- "Accommodation" تكيف الوظائف والذي يشمل تكيف الأدوات والمهام.

التكيف هو عبارة عن تعديل للمهنة، أي إجراء تغييرات في البيئة المكانية للعمل، أو في طريقة أداء المهام المتعلقة بالمهنة، بشكل يجعلها مهيئة ومجهزة ليتمكن الشخص المعوق من إنجاز مهمته بأفضل نتيجة ممكنة.

يشمل مفهوم التكيف ثلاثة أقسام:

- تكيف مهام العمل ويتضمن:
  - إعادة تصميم أو تحويل في الأجهزة أو الآلات أو المعدات المستخدمة في أداء مهام الوظيفة
  - تعديل في تسلسل أداء مهام الوظيفة
  - تجزئة مهام الوظيفة إلى عدة أقسام وإعادة تنظيمها
  - تعديل مواعيد أو أوقات العمل



- تكيف شروط العمل، ويهدف إلى تأمين التقديمات المهنية والإجتماعية وفوائدها للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة تماماً كالتي تقدم للموظفين الآخرين.
- تكيف ظروف العمل: دورات تدريبية للفريق أو للطاقم الإداري حول التنوع والدمج.

### متى يجب أن تقوم بتكليف مهنة أو وظيفة ضمن مؤسستك؟

- إن رب العمل غير مضطر للقيام بتكليف منصب العمل (المهام) إذا لم يكن لديه موظفون لديهم احتياجات إضافية.
- يعتبر التكليف مطلوباً وضرورياً:
  - عندما يتقدم شخص لديه احتياجات إضافية للحصول على عمل (فرصة عمل).
  - وجود موظف في الشركة لديه احتياجات إضافية أو في طور أن يصبح لديه احتياجات إضافية.

- تغيير منصب أو مهام الموظف الذي لديه احتياجات إضافية في الشركة مما يؤدي الى اختلاف في المهام والمسؤوليات المطلوبة منه.

### **كيف يتم التكيف؟**

ليس هناك من صيغة موحدة أو التكيف الأفضل إذ أن التكيف يخضع لعوامل شخصية. فمهمة تكيف مكان العمل وتجهيزه تتطلب بعضاً من المرونة والملاحظة الدقيقة، إضافة الى دراسة مفصلة لكل شخص بحد ذاته.

### **الآلية التي يتم اتباعها لإجراء التكيف:**

- تحليل المعلومات التي يوفرها الوصف الوظيفي (الموجود في الشركة) الخاص بالوظيفة التي سيشغرها الشخص المعوق.
- تحليل الوظيفة، أي إجراء قائمة تقييم مفصلة تتضمن:
  - ظروف الوظيفة: الدوام، أوقات الراحة، والوضعية التي يجب أن يعمل بها الشخص (وقوف، جلوس،...)، طبيعة العمل (فردى أو ضمن مجموعة).

- مهام الوظيفة والمهارات التي تتطلبها.
- طريقة العمل المتبعة: الأداء الذي يجب على العامل القيام به، وطريقة الأداء، ولماذا عليه/عليها أن تقوم به وما هي المهارات اللازمة للأداء.
- الوسائل والأدوات والآلات المستخدمة في العمل.
- دراسة البيئة الهندسية لمكان العمل.
- تحديد نوع الإعاقة الموجودة لدى الشخص المتقدم للوظيفة.
- تقييم قدرات واحتياجات الشخص المعوق المتقدم للوظيفة، وتحديد مدى كفاءته.
- دراسة متطلبات الشركة وفريق العمل.
- تحديد المشاكل أو المعوقات التي تتطلب تدخلاً لإجراء التكييفات اللازمة.
- وضع مقترحات التجهيز والتكيف التي تسمح للشخص القيام بمهامه بسهولة.
- دراسة إمكانيات الشركة المادية لتنفيذ التكيف.

- إختيار التكيف الأنسب والأقل كلفة.
- تنفيذ التكيف.
- متابعة الموظف لفترة معينة للتأكد من ملائمة التكيف له.

### من يقوم بالتكيف؟

إن تنفيذ آلية التكيف لا تقع على عاتق رب العمل إذ بإمكانه الاستعانة بإخصائيي العلاج الإنشغالي المؤهلين للقيام بالتقييم وتحديد مقترحات التكيف المناسبة.

ويتم تنفيذ هذه الآلية على مراحل عدة تتضمن اجتماعات متتالية مع رب العمل والشخص المعوق ومراقبة عن كثب لواقع العمل.

من المهم جداً مناقشة موضوع التكيفات مع الشخص نفسه، فعبر تجاربه يطور مهاراته في حل المشاكل التي يواجهها، ويصبح خبيراً في تخطي كل ما يمكن أن يفسد عليه عمله. وليس هناك أفضل من الشخص المعوق نفسه أن يقترح التعديلات اللازمة التي يحتاجها في مكان العمل والتي يمكن أن تحسن من إنتاجيته بأقل كلفة ممكنة.

لا بد من الإشارة إلى أن تكييف مكان العمل وتجهيزه في محاولة لجعله مجهزاً للاستعمال من الأشخاص ذوي الإعاقة، يقتصر في معظم الأحيان على مجرد تغيير في وضعية ترتيب الأثاث داخل الغرفة، تعديل في برنامج العمل، تنظيم أوقات الراحة... مما لا يتطلب كلفة إضافية بل دراسة تفصيلية واضحة لحاجات كل شخص وإمكاناته، في محاولة للتوصل إلى أفضل الحلول التي تسمح في عملية الدمج المهني.

#### 4. المستوى الرابع: نظام التوظيف

- إعطاء الفرصة للأشخاص ذوي الإعاقة عند الاختيار إذا كان لديهم المواصفات والكفاءة المطلوبة على أساس الكفاءة، لا الإعاقة.
- تقديم فرص تدريب وتأهيل مهني وإداري للأشخاص ذوي الإعاقة من غير الموظفين داخل الشركة أو المؤسسة.
- اعتماد سياسة المحافظة على وظيفة الأشخاص الذين من الممكن أن يصبحوا من ذوي الإعاقة نتيجة تعرضهم لحادث (داخل أو خارج العمل).

○ إستشارة الموظفين المعوقين حول الإجراءات التي من شأنها تحسين وتطوير آدائهم الوظيفي.

○ تمكين الموظفين ذوي الإعاقة من الاستفادة، وعلى قدم المساواة مع سائر الموظفين الآخرين، من التأمينات والتقديمات الإجتماعية والصحية المقررة وفقاً لأنظمة العمل المعتمدة.

○ إعطاء الشخص ذو الإعاقة الموظف في الشركة فرصة الترقى والتنقل من قسم إلى آخر، أي إتباع النظام المتبع عامة في الشركة مع كافة الموظفين.

○ الحرص على التعاطي مع الشخص ذو الإعاقة بشكل متساوٍ مع باقي الموظفين .

○ أن تراعي القوانين الداخلية للشركة حقوق الموظفين وتسعى إلى تحسين ظروف العمل.

عند إدراج معايير الدمج ضمن نظام التوظيف لا بد من تعديل كافة الإجراءات التي يشملها لتصبح دامجة، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

أ- تعديل الإعلان عن الوظيفة

ب- تعديل طلب التوظيف

ت- تعديل المقابلة

ث- تعديل الوصف الوظيفي

ج- ضمان إستمرارية الموظف

**أ- تعديل الإعلان عن الوظيفة**

عند الإعلان عن وظيفة شاغرة في شركتك، عليك التوجه لأكبر عدد ممكن من الأشخاص لتزيد فرصك في الحصول على أشخاص مناسبين للمنصب الشاغر:

0 الإعلان في الوسائل الإعلامية والصحف.

- 0 مضمون الإعلان يجب أن يكون موجّهاً للجميع مع الإشارة إلى استقبال طلبات ذوي الإحتياجات الخاصة إلتراماً بمبدأ تكافؤ الفرص.
- 0 التواصل مع مكاتب التوظيف التي تسعى لتوظيف الأشخاص المعوقين.
- 0 التواصل مع باقي المؤسسات والجمعيات التي تعنى بالأشخاص المعوقين وبتشغيلهم.
- 0 يجب الإنتباه أنّ الإعلان يجب أن يكون واضحاً ومتّوفر بلغتين على الأقل.

### **ب- تعديل طلب التوظيف**

- بعض الخطوات التي يمكن إعتماها ضمن تصميم طلب التوظيف:
- 0 اعتماد نماذج متعدّدة من أجل الترويج للمنصب الوظيفي المطلوب: بحيث تتضمن أساليب مختلفة لطرح الأسئلة.



- إلغاء كافة الأسئلة التي تتعلق بالإعاقة، لأن الإعاقة ليست حائلاً أمام أن يقوم الموظف بمهامه، إنما العوائق تكون من المحيط الإجتماعي والمكاني.
- الطلب من كل المتقدمين إلى الوظيفة بتحديد التكييفات التي يحتاجونها والتي يمكن تأمينها من قبل الشركة.
- تأمين تعليمات شفوية، إذا كان ذلك ضرورياً: إذا تقدم للوظيفة شخص أصم ويملك الكفاءة المطلوبة.
- تبسيط وتقليل عدد الكلمات في طلب التوظيف، بحيث تسهل على المتقدم للوظيفة تعبئة الطلب بالمعلومات المطلوبة.

### ت- تعديل المقابلة

يجب أن تكون وفق المعايير التالية:

- للأخذ بعين الاعتبار مقابلة عدد معين من الأشخاص المعوقين ضمن المتقدمين للوظيفة.
- توفير كافة التجهيزات اللازمة لتسهيل مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة المتقدمين الى الوظيفة في إجراء المقابلة (تجهيزات

هندسية للمكان، تكيف الأدوات المستخدمة في المقابلة، الإضاءة،  
أدوات التواصل...)

- استخدام التعبيرات الإيجابية في التعاطي مع الأشخاص المعوقين
- اعتماد معايير التواصل التي تتلائم واحتياجات الأشخاص المعوقين وتعزز مبدأ احترام إستقلالية الشخص وتكافؤ الفرص.
- سؤال الأشخاص المعوقين عن التكييفات التي يحتاجون إليها خلال المقابلة

○ إمكانية تكيف الوقت إذا دعت الحاجة.

- إدخال التنوع ضمن فريق عمل الشركة من خلال اختيار أشخاص معوقين إذا كان لديهم الكفاءة والمواصفات المطلوبة، وإعطاء فرصة للشخص للتجربة أو للتدريب.

### ► **نقترح عليك بعض الخطوات من أجل مقابلة توظيف أفضل:**

- الهدوء، حاول أن تضيء جواً من الراحة والهدوء أثناء مقابلة التوظيف، لأن الشخص الذي تجري معه المقابلة قد يكون متوتراً، حتى لو لم يكن عنده حاجات إضافية. بمبادرات بسيطة منك تضيء

جواً من الراحة أمام شخص معوق الذي تجري معه مقابلة  
التوظيف:

- يفضل الشخص الذي لديه احتياجات إضافية، أحياناً أن يضع  
عكازيه أو العصا أو الكرسي المتحرك في مكان قريب بحيث تبقى  
في متناول يده.

- إن بعض الأشخاص الذين يستعملون كرسيّاً متحركاً قد يفضلون  
الانتقال من الكرسي المتحرك إلى كرسي جلوس ثابت (كرسي  
المكتب)، على أن لا يحسب الوقت الذي يتطلبه الانتقال من الوقت  
المخصص للمقابلة.

- عند الحديث مع الأشخاص الذين يستعملون الكرسي المتحرك أو  
العكاز لأكثر من عدة دقائق، يفضل الجلوس بحيث تكون معه على  
مستوى نظري واحد وذلك لتسهيل التواصل والمحادثة.

- يمكنك أن تسأل الشخص الذي تجري معه المقابلة كيف يمكنك  
مساعدته؟

- أن يكون لديك معلومات كافية وأساسية حول المهام المتعلقة  
بالوظيفة: لماذا، كيف، أين، متى، وبمن تصبح المهمة منجزة.  
بحيث تحدّد المهام والأولويات ويكون واضحاً بالنسبة لك ما هي  
الأمر التي على طالب الوظيفة أن يتقنها. حاول أن تكون مرناً

بحيث تجري بعض التعديلات - إذا تطلب الأمر- على الوصف الوظيفي دون أن تنعكس على المهام الأساسية المتعلقة بالوظيفة.

- أن يكون لديك لائحة أسئلة حول قدرات الأشخاص الذين يتقدمون بطلب الوظيفة لإنجاز المهام المتعلقة بها دون التطرق لموضوع الإعاقة. إ طرح على المتقدمين للوظيفة الأسئلة نفسها.

- لا تتوقع أو تفكر مسبقاً في كيفية إنجاز الشخص الذي يملأ الطلب مهام الوظيفة لأنه بالتأكيد لديه تقنيات مرادفة سوف تعرفها فيما بعد.

- قد تسأل المتقدم إلى الوظيفة كيف أنه/ أنها يُنجز الوظيفة المطلوبة، مع أو بدون تجهيزات. يمكنك أن تسأل أيضاً أن يبرهن ذلك، إذا كان ضمن المهام.

- لا تطرح موضوع الإعاقة على الشخص المتقدم للوظيفة إلا إذا طرحه هو أولاً.

- إحتفظ بالمعلومات التي أفصح عنها الشخص الذي قابلته لأنها معلومات خاصة.

- لا توظف الشخص الذي لا يمتلك المهارات التقنية أو المهنية المطلوبة للوظيفة.

- أضف لفظة الشخص أولاً. كأن تقول مثلاً، الشخص المكفوف أو المرأة المقعدة. وذلك إعطاءً قيمة للإنسان بشخصه وقدراته على إنجاز المهام المطلوبة منه بغض النظر عن الإعاقة.

### ► بعض الاقتراحات حول التعديلات التي يمكن إجرائها عند المقابلة:

#### ☞ بالنسبة للشخص ذو الإعاقة الحركية

- إزالة العوائق للسماح للشخص بالتنقل والوصول الى مكان المقابلة
- اختيار غرفة مجهزة لإجراء المقابلة
- توفير أدوات تتلائم واحتياجاته أثناء إجراء الاختبارات (اذا كان لديه صعوبة بالكتابة..)
- الالتزام بنصائح وأساليب التواصل المذكورة في الأعلى.

#### ☞ بالنسبة للشخص ذو الإعاقة البصرية

- إزالة العوائق والتأكد من أن الممرات آمنة و لا تعرض الشخص للوقوع: سجادة مثنية، طاولة في وسط الممر، وسيلة تدفئة على الأرض...
- إذا كانت عيون الشخص تتأثر بالإضاءة القوية أبعد عن الشباك أو الإضاءة القوية

- استخدم الخط الكبير، الملون، و الصور.
- اقرأ بصوت عالي ما تكتبه.
- إطبِع المواد (الإختبارات، الوصف الوظيفي..) بخط كبير. هذه الطريقة ستساعد الأشخاص الذين يواجهون صعوبات بالقراءة أيضاً.
- يمكن أن يواجه الأشخاص صعوبة في رؤية الخطوط على الأوراق فيجب أن تكون بخط عريض.
- يجب استخدام حاستي اللمس والسمع كوسائل للتواصل.
- عند نشوء حوار: فليذكر كل شخص اسمه مما يساعد الشخص ضعيف البصر على تحديد المتحدث.
- توفير أدوات تتلائم واحتياجاته أثناء إجراء الاختبارات (يمكن استخدام الكمبيوتر مع البرنامج الناطق..)
- الالتزام بنصائح أساليب التواصل المذكورة في الأعلى.

### ☞ بالنسبة للشخص ذو الإعاقة السمعية

- الوقوف في مكان لا يوجد فيه ضوء قوي خلفك فذلك يصعب على الشخص رؤية شفاهك ووجهك.
- اختيار غرفة بعيدة عن الضجيج/ المكان الهادئ؛ حاول تخفيف الضجيج في الغرفة قدر المستطاع.
- وضع يافطات، إشارات: الحمام، المكاتب...

- الوقوف في مكان قريب من الشخص حتى يراك و يسمعك بوضوح (أقل من 3 امتار)، أو جلوس الشخص في الأمام.
- توفير أدوات تتلائم واحتياجاته أثناء إجراء الاختبارات (ترجمة لغة الاشارة، اختبارات مكتوبة..).
- الإلتزام بنصائح اساليب التواصل المذكورة في الأعلى.

### ☛ بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية

- تبسيط أدوات الإختبار وتنويعها
- تجزئة الأسئلة الى أسئلة صغيرة وواضحة .
- توفير أدوات تتلائم واحتياجاته أثناء إجراء الاختبارات (إذا كان لديه صعوبة بالكتابة..).
- الإلتزام بنصائح أساليب التواصل المذكورة في الأعلى.

### ث- تعديل الوصف الوظيفي

o ضرورة إيجاد وصف وظيفي:

يعتبر الوصف الوظيفي أحد أهم العناصر التي تساهم في إدارة العمل بشكل متقن ومنظم فهو يسمح بتقييم قدرات الشخص من جهة مهنية وحاجاته الإضافية من جهة أخرى.

0 يمكن إدخال تكيف معيّن على الوصف الوظيفي وفقاً للحاجة

### ج- ضمان استمرارية الموظف:

0 أهمية التكيف لتأمين إستمرارية الموظف واستشارة الجهات المختصة.

0 أهمية المحافظة على الموظف الذي أصبح لديه إعاقة بسبب العمل أو لأسباب أخرى.

### 5. المستوى الخامس: الإنتاج والتسويق في الشركة

0 الأخذ بعين الإعتبار إمكانية الاستفادة من إنتاج الشركة أو السلعة من قبل جميع أفراد المجتمع منهم الأشخاص المعوقين .

0 استعمال علامة أو إشارة على المنتج تدل على اعتماد التنوع في الشركة وأنّ المنتج موجّه للجميع.



0 تطوير سياسة تسويق دامجة تحترم الإختلاف والتنوع وتبتعد عن التمييز (خدمات الزبائن، الاعلانات،...).

## 6. المستوى السادس: المستوى الإعلامي للشركة

- 0 تحديث قاعدة المعلومات التي تملكها الشركة حول التنوع والإعاقة
- 0 نشر قصص وتجارب ناجحة تعرض أفضل حالات التنوع والدمج المعتمدة من قبل الشركات
- 0 إعلان ما تطبقة المؤسسة في كل ما يتعلق بموضوع إدارتها للتنوع ضمن قسمها وبرنامجها الإعلامي (مجلة، بريد الكتروني، منشورات، وسائلها الإعلامية...) لما في ذلك من منافع وصورة خارجية إيجابية.

## 7. المستوى السابع: النشاطات والمسؤولية الاجتماعية المشتركة والعلاقات والتواصل

- 0 أن تكون الشركة نموذجاً لتعليم وتشجيع الشركات الأخرى لخوض التجربة
- 0 تطوير الشراكة والتواصل المباشر بين أرباب العمل والأشخاص ذوي الإعاقة لاكتساب مفهوم التنوع بشكل أفضل (من خلال اجتماعات...)
- 0 تبادل معلومات وخبرات بين أرباب العمل والمجتمع بشكل عام (خلال اللقاءات والاجتماعات والمؤتمرات)
- 0 تأمين الخدمات الإستشارية في بعض الأمور الإقتصادية بين الشركات الداعمة والمنظمات غير الحكومية العاملة في مجال الإعاقة (في مجال الإنتاج، الإدارة، التسويق...) تمويل، رعاية، دعم مادي للمنظمات غير الحكومية العاملة في مجال الإعاقة.

# الخاتمة

## إنطلق نحو التنوع

شركات المستقبل هي الشركات التي تؤمن بالتنوع وتعتمده.

إجعل شركتك من الشركات الرائدة.

إن إدخال التنوع في الشركات وتوظيف الأشخاص المعوقين قضية إقتصادية بامتياز، تساهم في زيادة الدخل الوطني، وتحسن الوضع الإجتماعي للأشخاص المعوقين من خلال تأمين استقلاليتهم الإقتصادية وإتاحة الفرصة لدخولهم في الدائرة الإقتصادية.

ابدأ الخطوة بخطوة واحدة... ففكر ولا تميز.

حرر الطاقات وانطلق لبداية جديدة... سيحدث تعاونك فرقاً

حتماً.

## المراجع

### مراجع من إتحاد المقعدين اللبنانيين:

- التنوع في مكان العمل – دليل تدريبي لإستثمار الطاقات - 2005
- دليل التنوع في مكان العمل 1-6 ، شباط 2008
- دليلك الى الوصف الوظيفي ، 2008

### مراجع أخرى:

- Equality and Human Rights Commission  
guidance for employers  
[www.equalityhumanrights.com](http://www.equalityhumanrights.com)
- Employers Forum on Disability [www.efd.org.uk](http://www.efd.org.uk)
- Managing disability in the workplace, ILO code of  
practice Geneva, International Labour Office,  
2002
- Canadian Human Rights Commission [www.chrc-ccdpc.ca](http://www.chrc-ccdpc.ca)

إذا كنت ترغب في الحصول على المزيد من المعلومات  
،الإستشارات التقنية  
أو خدمات التدريب المتخصص في هذا المجال يمكنك  
التواصل معنا أو زيارة مراكزنا.

### في لبنان - جمعية إتحاد المقعدين اللبنانيين

بيروت - الروشة - شارع صلاح الدين الأيوبي- بناية الرضا - ط2 .

هاتف وفاكس: 1 807366 (961)

البريد الإلكتروني: [info@lphu.com](mailto:info@lphu.com)

الموقع الإلكتروني: [www.lphu.com](http://www.lphu.com)

### في فلسطين - جمعية الشبان المسيحية القدس- برنامج التأهيل

ص. ب - 73 .شارع - YMCA بيت ساحور - بيت لحم - فلسطين

هاتف 2 2772713 / 2772185 ( 970 )

فاكس 2 2772203 (970)

البريد الإلكتروني [ymcarp@ej-ymca.org](mailto:ymcarp@ej-ymca.org)

الموقع الإلكتروني [www.ej-ymca.org/rehab](http://www.ej-ymca.org/rehab)