

الخدمات التيسيرية المقدمة للأشخاص ذوي متلازمة داون

21



الطبعة 1



يناير 2017

**الخدمات التيسيرية المقدمة
للأشخاص ذوي متلازمة داون**

يناير 2017

الطبعة 1



المحتويات

الصفحة

6	1. مقدمة
6	ما هي متلازمة داون؟
8	2. ما هي الخدمات التيسيرية؟
8	الخدمات التيسيرية ومعايير أفضل الممارسات
10	3. ما هو مدى شيوع متلازمة داون؟
12	4. دليل آداب التعامل والتخاطب مع الأشخاص ذوي الإعاقة
12	كلمة حول اللغة عند التحدث عن الإعاقة
13	الاجتماع بالأشخاص ذوي متلازمة داون
14	5. تقديم الخدمات التيسيرية
14	التوظيف والاختيار
15	الوصف الوظيفي
16	إعلانات الوظائف واجتذاب مقدمي الطلبات
16	استمارات طلبات التوظيف
17	المقابلات الشخصية والاختبارات
19	دراسة حالة (1)
20	الاحتفاظ بالموظف
20	التعريف والتدريب
23	دراسة حالة (2)
24	مكان العمل
25	الصحة والسلامة
26	الإخلاء في حالات الطوارئ
27	6. الإطار التنظيمي في المملكة العربية السعودية
30	7. المؤسسات المفيدة
36	8. الشركاء المتعاونون



1 - مقدمة

هذا الدليل هو واحد من سلسلة من الأدلة التي يصدرها صندوق تنمية الموارد البشرية لتقديم الإرشادات العملية لأصحاب العمل بشأن مواضيع محددة تتعلق بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة. وسوف يكون هذا الدليل مفيدًا بشكل خاص لمديري الموارد البشرية، والمديرين المشرفين، ومراكز طاقات، ومكاتب التوظيف، وأي خدمات أخرى تهدف إلى تشجيع توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة.

ما هي متلازمة داون؟

متلازمة داون هي حالة جينية تدوم مدى الحياة وتتسبب بدرجات متفاوتة من إعاقة التعلم وتكون لها مظاهر جسمانية مميزة.

كما أن الأشخاص ذوي متلازمة داون يختلفون في الشخصية والقدرات. ويكون لدى كل طفل مولود بمتلازمة داون درجة معينة من القصور في القدرة على التعلم، ولكن يختلف مستوى هذا القصور من شخص إلى آخر.¹

ما الذي يسبب متلازمة داون؟

تنشأ متلازمة داون عن وجود نسخة إضافية من كروموسوم التثلث الصبغي 21 في خلايا جسم الطفل. ويمكن أن يكون مصدر النسخة الإضافية الجزئية أو الكاملة من الكروموسوم 21 الذي يتسبب في متلازمة داون، إما من الأب أو من الأم. وقد تبين أن مصدر الكروموسوم في حوالي 5% من الحالات هو الأب.



متلازمة داون وصعوبات التعلم

يكون كل مولود بمتلازمة داون لديه إلى درجة ما إعاقة ظاهرة، ولكن مستوى القدرة يختلف من شخص إلى آخر.

1. <http://www.nhs.uk/Conditions/Downs-syndrome/Pages/Introduction.aspx>



يمكن أن يستغرق الطفل ذو متلازمة داون وقتًا أطول من الأطفال الآخرين من نفس العمر للوصول إلى مراحل معينة وتطوير مهارات معينة. ويمكن أن يحتاج الأطفال ذوي متلازمة داون أيضًا إلى الحصول على دعم مستمر في جوانب مختلفة من حياتهم بعد بلوغهم سن الرشد. وكما في الحالات الأخرى التي تنطوي على إعاقة تعلم، يعتبر كل شخص ذي متلازمة داون فردًا من أفراد المجتمع، ويمكنه أن يعيش حياةً كريمة ومثمرة إذا توفر له الدعم المطلوب والفرص المناسبة.²

لأغراض هذا الدليل، ونظرًا لعدم وجود أي تعريف دقيق متفق عليه، سوف نقوم بتعريف إعاقة التعلم على أنها «القصور في القدرة على فهم المعلومات الجديدة أو المركبة وتعلم مهارات جديدة».

يوصف هذا القصور في القدرة بالمقارنة بمراحل التطور الفكري الرئيسية، على سبيل المثال مرحلة التعليم المدرسي التقليدي. وتكون هذه الإعاقة موجودة قبل بلوغ سن الرشد، وتؤدي إلى تأثير دائم على التطور. وأسباب الكثير من إعاقات التعلم ليست معروفة، ويمكن أن لا تكون هناك أي علامات واضحة في مظهر الشخص. وبالتالي فإن مصطلح إعاقة التعلم يعتبر مصطلحًا عامًا يشمل حالات مختلفة، منها على سبيل المثال متلازمة داون.

2. https://www.mencap.org.uk/learning-disability-explained/conditions/downs-syndrome?gclid=COu67uilvNACFZMK0wod_1QMXQ



2. ما هي الخدمات التيسيرية ؟

الخدمات التيسيرية هي طريقة لإزالة العوائق التي تعترض سبيل الشخص ذي الإعاقة أثناء قيامه بعمله. على سبيل المثال، تغيير مكان عمله، أو الطريقة التي يمارس فيها عمله، أو تزويده بأجهزة لمساعدته.



الخدمة التيسيرية ليست علاجاً خاصاً، بل هي وسيلة لمعاملة الأشخاص بطريقة مختلفة من أجل إتاحة فرصة متكافئة للجميع للنجاح في عملهم.

يمكن أن تكون الخدمات التيسيرية بسيطة وغير باهظة التكلفة ويمكن أن مجدية من الناحية العملية.

الخدمات التيسيرية ومعايير أفضل الممارسات

ينبغي على أصحاب العمل تقديم خدمات تيسيرية لأي موظف يمكن أن يواجه عوائق في العمل بسبب إعاقة أو إصابة مزمنة أو حالة صحية - حتى ولو لم يتم تشخيصها كإعاقة أو حتى لو لم يتقبلها ذلك الشخص على أنها إعاقة.



المعيار المتعارف عليه لأفضل الممارسات هو جعل الخدمات التيسيرية «معقولة» لأي شخص يحتاج إليها لكي يعمل بفاعلية ويسهم بشكل كامل لمنشأته.

سوف يرغب معظم أصحاب العمل في معرفة ما هو «معقول». ونقطة الانطلاق المناسبة لتعريف ما هو معقول تتمثل بالقيام بما يبدو منصفًا وعادلاً للشخص وللآخرين الذين يعملون لدى صاحب العمل بما يتناسب مع حجم المنشأة ومواردها.

يحتوي هذا الدليل على إرشادات تساعدك على الوصول إلى معايير أفضل الممارسات.



لتحديد معايير أفضل الممارسات:

- قم بترتيب مشاركة الأفراد في وضع الحلول واحترم حقوقهم في المحافظة على السرية.
- يمكن أن تحتاج إلى معاملة الأشخاص بشكل مختلف لكي تتمكن من معاملتهم بإنصاف.
- لا تضع أي افتراضات حول ما يمكن أو لا يمكن للأشخاص القيام به.
- يجب عليك التأكد من أن كل شخص يعلم ما هو نطاق مسؤولية العمل المطلوب منه ومتى يجب عليه القيام بالعمل المطلوب منه.



3. ما هو مدى شيوع متلازمة داون؟

وفقًا لمنظمة الصحة العالمية، يقدر معدل حدوث متلازمة داون في جميع أنحاء العالم بما يتراوح بين 1 في كل 1000 مولود حي، إلى 1 في كل 1100 مولود حي.³



هناك مفهوم مغلوطن بأن الأشخاص ذوي متلازمة داون غير قادرين على التكيف مع احتياجات العمل أو أنهم لا يستطيعون سوى القيام بالأعمال الروتينية الرتيبة. ويجب أن لا توضع أي افتراضات بشأن أي عمل يمكن أو لا يمكن لشخص القيام به. كذلك يجب الأخذ في الاعتبار مهارات كل فرد وقدراته وتطلعاته وتقديم الدعم المناسب والمعقول بحيث يستطيع الجميع الوصول إلى تحقيق أقصى إمكانياتهم.

يقول الكثير من أصحاب العمل الذين يستخدمون أشخاصًا ذوي متلازمة داون أو ذوي إعاقة تعلم، إن هؤلاء الأشخاص هم من الموظفين الملتزمين والمتحفزين الذين لا يحتاجون في الغالب سوى فرصة لإثبات قدراتهم.

3. <http://www.who.int/genomics/public/geneticdiseases/en/index1.html>



بالتحدث بانتظام مع الموظفين عن عملهم، على سبيل المثال إجراء تقييم للأداء، يمكن أن تتمكن من التعرف على الصعوبات التي يواجهها موظف ذو متلازمة داون. وسوف يتيح لك ذلك فرصة للتحدث بشأن الخدمات التيسيرية لتمكين الموظف من العمل بكفاءة أعلى.

يمكن أن تكون الخدمات التيسيرية بسيطة وغير باهظة التكلفة وذات مغزى من الناحية التجارية للمنشأة. وبدون الخدمات التيسيرية، يمكن أن لا يتقدم المرشحون الجيدون لشغل الوظائف ويمكن بالتالي خسارة موظفين جيدين. وتتفاوت الاحتياجات الدقيقة من شخص إلى آخر. ويجب دائمًا سؤال الشخص عن الأشياء التي يحتاجها.



4. دليل آداب التعامل والتخاطب مع الأشخاص ذوي الإعاقة

كلمة حول اللغة المستخدمة (آداب الحديث عن الإعاقة)

عند التحدث عن الإعاقة، من المهم أن نستخدم مصطلح «الشخص (أو الأشخاص) ذو الإعاقة». وكلمة «الشخص» أو «الأشخاص» وكلمة «الإعاقة» تفصل عن عمد بكلمة «ذو أو ذوو» للتشديد على أن الإعاقة لا تحدد أو تصف الشخص ككل.



ينبغي دائمًا الإشارة إلى الأشخاص ذوي متلازمة داون بأسمائهم ومعاملتهم على أنهم أشخاص بالدرجة الأولى. وبدلاً من القول «طفل متلازمة داون»، ينبغي القول «طفل ذو متلازمة داون». كذلك يجب أيضاً تفادي القول «طفل داون»، وعدم وصف الحالة على أنها «داون»، كالقول مثلاً «إنه مصاب بـداون».

متلازمة داون هي حالة أو متلازمة، وليست مرضاً. والأشخاص يكونون «ذوي» متلازمة داون ولا «يعانون منها» أو «مصابين بها».

وبينما نجد للأسف أن عبارة «متخلف عقلياً» تعتبر مقبولة في الطب السريري، ينبغي عليك استخدام عبارة «إعاقة ذهنية»، وهي العبارة الأكثر قبولاً اجتماعياً. ويجب تفادي استعمال كلمة «منغول»، أو «منغولي».⁴

لمزيد من المعلومات حول آداب التعامل والتواصل، أنظر «دليل آداب وقواعد التخاطب مع الأشخاص ذوي الإعاقة» الصادر من صندوق تنمية الموارد البشرية.

<https://www.hrdf.org.sa/Page/Tawafuq>

4. <http://www.saut.org.sa/language-guide>



الاجتماع بالأشخاص ذوي متلازمة داون

يمكن أن يسري ما يلي على الأشخاص ذوي متلازمة داون والأشخاص ذوي إعاقة التعلم:

- ابدأ بافتراض أن الشخص سوف يفهمك.
- تأكد من استخدامك للغة بسيطة ومباشرة في التعبير.
- تفادى استخدام المفردات المتخصصة أو التعابير الساخرة.
- تعامل مع الراشدين على أنهم راشدون.
- تحدث إلى الشخص كما تتحدث إلى أي شخص آخر. لا تفترض أنك تستطيع التوقع من انطباعك الأولي ما سوف يفهمه أو لا يفهمه الشخص.
- في حالة وجود عامل اجتماعي يقدم الدعم للشخص، عليك بتوجيه حديثك إلى الشخص ذي متلازمة داون.
- كن صبورًا. يمكن أن يستغرق الشخص ذي متلازمة داون بعض الوقت لفهم التعليمات وتقديم الإجابات.
- اطلب من الشخص تكرار التعليمات التي فهم أنها موجهة له.



5. تقديم الخدمات التيسيرية

التوظيف والاختيار

يمكن أن لا يتمكن المرشحون ذوو متلازمة داون من إظهار قدراتهم وإمكانياتهم من خلال إجراءات التوظيف التقليدية.



يجب عليك التأكد من عدم التمييز ضد مقدمي الطلبات ذوي الإعاقة أثناء عملية التوظيف. ويمكن أن يتوجب عليك أيضاً تقديم خدمات تيسيرية معقولة. ومن المهم عدم وضع افتراضات حول ما يمكن أو لا يمكن للمتقدم للوظيفة القيام به، بل يجب عليك بدلاً من ذلك سؤال مقدمي الطلبات عن الخدمات التيسيرية التي يحتاجون إليها كجزء من عملية التوظيف. وفي حالة استخدامك لوكالات توظيف خارجية، اطلب إثباتات بأنهم هم أيضاً يقدمون خدمات تيسيرية لمقدمي الطلبات ذوي الإعاقة ويعملون وفقاً لمعايير قائمة على هذه التوجيهات الإرشادية.

ليس من السلوك السليم توجيه أسئلة إلى المرشحين حول صحتهم أو إعاقاتهم قبل عرض الوظيفة عليهم ما لم يكن السؤال يتعلق بشكل مباشر بجانب أساسي للدور الذي سوف يقوم به الشخص المتقدم للوظيفة، أو لأغراض تقديم الخدمات التيسيرية أثناء عملية تقديم الطلبات أو إجراء المقابلات الشخصية. والسبب في هذا هو أن المعلومات التي يتم الحصول عليها عن صحة أو إعاقة المرشح خلال مرحلة تقديم الطلبات والتقييم يمكن أن تدفع مديري التوظيف على وضع افتراضات سلبية بشأن قدرة المرشح قبل أن تتاح له فرصة إظهار ما يمكنه فعله لممارسة العمل المطلوب.

الوصف الوظيفي

يمكن أن يؤدي الوصف الوظيفي عن غير قصد إلى وضع حواجز غير ضرورية أمام الأشخاص ذوي متلازمة داون. وعند كتابة الوصف الوظيفي:



- عليك كتابة الوصف الوظيفي بصيغة «سهلة القراءة». والصيغة «سهلة القراءة» هي طريقة لعرض المعلومات باستخدام كلمات وعبارات بسيطة وصور.
- عليك التمييز بين الشروط الضرورية والشروط المرغوب فيها، وإعطاء صورة دقيقة للوظيفة والمهارات الأساسية المطلوبة فعليًا، على سبيل المثال المعايير الضرورية لموظف الاستقبال للإجابة على الهاتف واستقبال الزوار والترحيب بهم؛ ويمكن أن تكون إحدى المهارات المرغوب فيها القدرة على كتابة ملاحظات أثناء الاجتماعات.
- عليك التركيز على ما يجب تحقيقه في الوظيفة وليس على كيفية تحقيق ذلك. ويمكن أن يقوم الأشخاص ذوو متلازمة داون بالأعمال بطريقة مختلفة. على سبيل المثال، يمكن أن يقوم شخص ذو متلازمة داون بتسجيل المعلومات على جهاز إملء دكتافون، أو على هاتف ذكي بدلاً من كتابتها على ورقة.
- لا تطلب مؤهلات تعليمية ليست لها علاقة بالوظيفة. فهذا يؤدي إلى استبعاد الأشخاص ذوي متلازمة داون الذين نجحوا في اجتياز مراحل تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة.
- عليك قبول استمارات الطلبات المعبأة بصيغ بديلة، والأخذ في الاعتبار أن تعبئة الطلب المكتوب يمكن أن تكون قد تمت بمساعدة من شخص آخر.



إعلانات الوظائف واجتذاب مقدمي الطلبات

عند الإعلان عن وظيفة:

- استخدم عبارات إيجابية، على سبيل المثال «إننا نرحب بالباحثين عن العمل ذوي الإعاقة».
- اكتب اسم جهة الاتصال التي يمكن للأشخاص الذين يحتاجون إلى خدمات تيسيرية أثناء عملية التوظيف الاتصال بها، باستخدام عدد من وسائل الاتصال المختلفة على سبيل المثال البريد الإلكتروني، والهاتف، والرسائل القصيرة، والرسائل بالوسائط المتعددة.
- اكتب أنه يمكن قبول الطلبات بصيغ بديلة، على سبيل المثال استمارة ورقية، أو تسجيل صوتي أو بالبريد الإلكتروني.
- ضع الإعلان في أكثر من مكان واحد. بالإضافة إلى الصحف المتداولة، استخدم محطة الراديو المحلية، ومواقع الإنترنت.
- ضع إعلان الوظيفة على موقع البوابة الوطنية للعمل - طاقات

<https://www.taqat.sa/web/guestemployer/home>

استمارات طلبات التوظيف



يمكن أن يتوجب تقديم خدمات تيسيرية خلال عملية اختيار القائمة الأولية للمرشحين، حيث يمكن لمقدم الطلب ذي متلازمة داون:

- أن تكون هناك ثغرات في بيان سيرته الذاتية بسبب إعاقته.
- أن يكون قد اكتسب خبرة في عمل غير مدفوع الأجر، على سبيل المثال خبرة عملية وعمل تطوعي.



المقابلات الشخصية

يجب التأكد من أن المرشحين ذوي متلازمة داون يستطيعون إثبات قدراتهم على القيام بالعمل وما يمكن أن يسهموا به لهنشأتك. ويجب التركيز على قدرات الشخص وليس على إعاقة تعلمه. فإذا كانت لديك أي شكوك بشأن قدرة الشخص على القيام بعمل تتطلبه الوظيفة، ما عليك سوى سؤال الشخص ببساطة عن طريقة قيامه بالعمل المطلوب.



عند دعوة مقدمي الطلبات لإجراءات مقابلات شخصية، يجب عليك التأكد من سؤال المرشح عما إذا كان يحتاج إلى أي خدمات تيسيرية لإجراء المقابلة:

- يعتبر إجراء المقابلة الشخصية لبعض الأشخاص ذوي متلازمة داون بمثابة تجربة مخيفة. لذلك يجب عليك مساعدتهم على الشعور بالاطمئنان وإعطاءهم الوقت الكافي للاعتياد على هذا الوضع.
- يجب التفكير بإجراء مقابلة غير رسمية. فالوضع الأكثر استرخاءً يمكن أن يسمح لمقدمي الطلبات بإعطاء صورة أكثر دقة عن قدراتهم.
- يجب إتاحة وقت إضافي لمقدم الطلب أثناء المقابلة الشخصية للإجابة على الأسئلة.
- يجب التفكير بإمكانية الإعفاء من بعض الإجراءات، على سبيل المثال، هل تعتبر المقابلة الجماعية مناسبة أو ضرورية؟ يمكن أن لا يكون الشخص ذو متلازمة داون على ثقة كافية بالنفس أو أن لا يكون حاصلًا على تجارب اجتماعية كافية للتنافس على قدم المساواة مع المرشحين الآخرين ضمن المجموعة في حالة إجراء مقابلة جماعية.
- يجب عليك أن توضح أنه يمكن لعامل اجتماعي مساند، أو لمرشد، أو لأحد أفراد العائلة أو لصديق حضور المقابلة الشخصية مع الشخص ذي متلازمة داون. ويجب دائمًا توجيه الحديث إلى الشخص ذي متلازمة داون؛ وينبغي أن لا يتدخل الشخص المرافق إلا في حالات الضرورة أو لإبداء ملاحظات في نهاية المقابلة.
- يجب ترتيب المقابلة بحيث تتناول التجارب الملموسة التي يستطيع الشخص التفاعل معها، ويجب إعطاء أمثلة واضحة. وبدلاً من القول «عليك التأكد من عرض الملفات بطريقة منظمة»، يمكنك القول «تأكد من وضع الملفات بحسب ترتيب الأحرف الأبجدية».



- يجب أن تكون على استعداد لطرح أسئلة محددة الإجابة، منها على سبيل المثال: هل تستطيع استخدام البريد الإلكتروني؟ هل سبق وأن قمت بهذا العمل؟ هل أنت معتاد على التحدث مع الزبائن؟
- يجب عليك أن تتذكر أن المهارات الشخصية تتطور في الغالب على رأس العمل وعندما يصبح الشخص جزءًا من الفريق.
- يجب عليك الأخذ في الاعتبار الأعمال التطوعية والتجارب الحياتية.
- يجب عليك الأخذ في الاعتبار ما إذا كان الشخص يمكن أن يستفيد من مشاهدة كيفية القيام بالعمل، وبذلك يستطيع فهم ما هو متوقع منه.
- يجب عليك الأخذ في الاعتبار ترتيب عمل الموظف لفترة تجريبية بدلاً من إجراء مقابلة شخصية.

الاختبارات

الكثير من الأشخاص ذوي إعاقة التعلم يواجهون صعوبة في التنافس على قدم المساواة مع مرشحين آخرين في اختبارات. وهذا لا يعني أنهم سوف يكونون أقل فاعلية عند تعيينهم في الوظيفة. فإذا كانت عملية الاختيار تتطلب عادة إجراء اختبار، يجب عليك التأكد من عدم التمييز ضد شخص ذي متلازمة داون:



- عليك التشاور مع المرشح للتعرف على أي مشاكل يواجهها في طريقة الاختبار، وتحديد الخدمات التيسيرية المطلوبة بناءً على ذلك.
- عليك السماح بوقت إضافي.
- عليك التأكد من فهم المرشح لأي تعليمات.
- يجب أن تكون على استعداد للإعفاء من الاختبار. فهناك في الغالب طرق أخرى للحصول على المعلومات تعتبر مقبولة بدرجة مساوية.

دراسة حالة 1

حسن - الجزء (1)



تقدم حسن بطلب وظيفة كمساعد أمين مخزن في سلسلة سوبرماركت كبرى. حسن شخص ذو متلازمة داون وقد سبق له العمل في الماضي في سوبرماركت يملكه عمه.

وقد سأل حسن مدير التوظيف (نواف) عما إذا كان يستطيع إحضار أخيه الأكبر مع لحضور المقابلة حيث إن ذلك يساعده على التواصل ويجعله يشعر بالراحة.



اتصل نواف بحسن هاتفياً ووافق على حضور أخيه للمقابلة الشخصية. وقد سأل نواف حسن أيضاً عما إذا كان يرغب في العمل لفترة تجريبية بدلاً من إجراء مقابلة شخصية لإظهار مهاراته وقدراته بطريقة مختلفة. وقد وافق حسن على التحدث مع والده في ذلك الشأن.



بعد التحدث مع أفراد أسرته، وافق حسن على أنه يفضل خيار العمل لفترة تجريبية مدتها أسبوع واحد، حيث إن هذا يتيح له إظهار مهاراته بشكل أفضل. كما سأل حسن عما إذا كان أخاه يستطيع الحضور معه في اليوم الأول وما إذا كان بالإمكان كتابة التعليمات بصيغة سهلة القراءة.



خلال فترة العمل التجريبية، قابل نواف حسن وأخيه عند مدخل السوبرماركت. وجلس الجميع في غرفة استراحة هادئة، حيث شرح نواف لحسن ما الذي تتضمنه فترة التجربة، وأعطاه أيضاً التعليمات بصيغة سهلة القراءة.



الاحتفاظ بالموظف

عندما يتم عرض عمل على شخص ما، يمكن أن تحتاج إلى تقديم خدمات تيسيرية للتأكد من قدرته على أداء الوظيفة بأقصى إمكانياته. يجب البدء بتقديم الخدمات التيسيرية في أسرع وقت ممكن عمليًا بعد تعيين الموظف - ويمكن أن يستغرق ذلك وقتًا. ويجب التشاور مع الشخص والتأكد من أن المدير أو الرئيس المباشر للموظف يفهم الخدمات التيسيرية المتفق عليها.



ويمكن أن يكون التدريب على الوعي بالإعاقة والذي يشمل الوعي بمتلازمة داون مفيدًا جدًا لفريق عمل المرشح للوظيفة.

يجب تضمين إجراء مراجعات دورية للخدمات التيسيرية، على سبيل المثال في نهاية فترة التجربة، وفي جلسات الإشراف والتقييم لضمان استمرار فاعلية الخدمات التيسيرية. وتعتبر اتفاقية الخدمات التيسيرية المصممة خصيصًا بما يتناسب مع احتياجات الموظف، طريقة جيدة لتسجيل ومراجعة الخدمات التيسيرية المعقولة.

ويجب أيضًا التأكد من اتباع نفس الطريقة فيما يتعلق بالخدمات التيسيرية عندما يتقدم الموظف ذو متلازمة داون بطلب للترقية، وهنا أيضًا يجب عدم وضع أي افتراضات حول ما يمكن أو ما لا يمكن للموظف القيام به.

التعريف والتدريب

ينبغي تضمين وسائل الدراية بالإعاقة والحاجة إلى تقديم خدمات تيسيرية في جميع السياسات، على سبيل المثال السياسات بشأن الإجازات المرضية، والتدريب، وتقييم الأداء. وينبغي إطلاع الموظفين الجدد على هذه السياسات خلال عملية التعريف.



من المهم أن يكون برنامج التعريف والتدريب المعتاد في شركتك متاحًا؛ على سبيل المثال تقديم المعلومات بصيغة سهلة القراءة. ومن المهم أن يكون برنامج التعريف والتدريب المعتاد متاحًا للموظفين، بحيث يتمكن الموظفون ذوو متلازمة داون من الحصول على نفس



المعلومات، على سبيل المثال نفس المعلومات عن سياسات وإجراءات الصحة والسلامة بالشركة.

يمكن أن تسهم الخدمات التيسيرية التالية في مساعدة الموظف ذي متلازمة داون:

- دراسة وضع برنامج تعريفى مرحلي يبدأ على سبيل المثال بخفض عدد ساعات العمل والوصول تدريجيًا إلى العمل بدوام كامل. ومن شأن ذلك أن يساعد على بناء الثقة ويسهم في تمكين الموظف من الحصول على المعلومات المطلوبة للوظيفة الجديدة.
- توزيع الواجبات على مهام أصغر يمكن القيام بها بسهولة أكبر.
- توفير مرشد في مكان العمل لضمان تقديم التدريب المساند. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى إعطاء موظف آخر فرصة قيمة للتطوير الشخصي..
- لا تفترض أن المهارات التي يتم تعلمها في أحد أقسام المنشأة يمكن نقلها تلقائيًا إلى قسم آخر. فالشخص يمكن أن يكون بحاجة إلى تطوير علاقات جديدة، على سبيل المثال، يمكن أن يحتاج شخص يدخل البيانات إلى إعادة تدريب إذا طلب منه أداء عمل مشابه على نظام كمبيوتر مختلف.
- يجب عليك تذكر «القواعد غير المكتوبة» المعمول بها في مكان عملك، وعدم الافتراض بأن الشخص سوف يحفظها ببساطة (على سبيل المثال، عند قيام عملاء خارجيين بزيارة المكتب، ينبغي ارتداء لباس أنيق).
- يجب تنفيذ نظام الرفيق أثناء إنذارات الحريق وإخلاء المبنى، حيث يتم اختيار موظف مدرب لمساعدة الموظفين ذوي متلازمة داون على الخروج من المبنى بأمان.



ويمكن أن تشمل التعديلات الأخرى لضمان قدرة الموظف على العمل بفاعلية، على ما يلي:

- تطوير نمط عمل يستطيع الشخص تعلمه وتذكره والالتزام به.
- الاستعداد لإعادة توزيع بعض المهام على أعضاء الفريق الآخرين. وهذا لا يعني أنه يجب إلغاء المهام الأساسية.
- يجب التأكد من أن الشخص على إمام بمهامه الحالية قبل العمل على زيادة حجم العمل المناط به.
- يجب استخدام عامل مساند خارجي عند الضرورة.
- يجب بيان التوقعات للموظف بوضوح. ويجب بيان شروط الوظيفة وكيفية تحقيقها لأهداف الشركة ككل، على سبيل المثال، يجب عرض المنتج الجاهز على عامل خط الإنتاج وتعريفه كيف أن عمله قد أسهم في إنتاج ذلك المنتج.
- السماح بالمرونة في الحضور والانصراف.
- إعطاء ملاحظات مشجعة، فامتداح الموظف على عمله الجيد يؤدي إلى تعزيز الثقة بالنفس. كما أن النقد البناء يساعد على بيان الحدود والتوقعات.

دراسة حالة 2

حسن - الجزء (2)



خلال الفترة التجريبية، طلب نواف من حسن إنجاز عدد من مهام إعادة تعبئة أرفف السوبرماكت بأصناف المخزون السلعي. كما طلب من حسن أيضًا التأكد من أن الممر مرتب وأنه لا توجد أشياء تعرقل مرور الزبائن.

تأكد نواف من أنه يتحدث بوضوح ويبين كيفية تنفيذ الأعمال. وقد أعطى نواف لحسن أيضًا وقتًا إضافيًا لإنجاز الأعمال خلال فترة التجربة وسمح لأخيه بإرشاده في اليوم الأول.

استطاع حسن من خلال هذا الدعم تنفيذ جميع الأعمال بنجاح طيلة الفترة التجريبية.



مكان العمل

يجب التأكد من حصول الشخص ذي متلازمة داون على الوقت الكافي للتعرف على المبنى، شاملاً أي تغييرات في مخطط مكان العمل. كذلك يجب التأكد من معرفة الموظفين بإجراءات الصحة والسلامة البسيطة لتفادي الأخطار التي يمكن أن تؤثر سلبيًا على الموظف ذي الإعاقة.



لمزيد من المعلومات حول إمكانيات الدخول إلى المباني، انظر دليل الإرشادات العامة للدخول إلى المباني:

<http://www.kscdr.org.sa/media/5019/uap-be-ar.pdf>

الصحة والسلامة



في الغالبية العظمى من الحالات، لا تشكل الصحة والسلامة أي عوائق أمام توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة. ولكن الصحة والسلامة تستخدم باستمرار كعامل لتبرير عدم توظيف الشخص ذي الإعاقة أو فصله من عمله.

يسود أصحاب العمل في الغالب اعتقاد خاطئ بأن توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة يمثل خطورة لا يمكن التحكم بها على صحة وسلامة الشخص ذي الإعاقة وزملائه.



إذا كانت لديك مخاوف تتعلق بالصحة والسلامة بشأن موظف ذي متلازمة داون، ومن أجل الوصول إلى تحقيق أفضل المعايير المتعارف عليها، ينبغي عليك ما يلي:

- اتباع نهج لإدارة الحالات.
- إجراء تقييم فردي موضوعي وفعال لأي مخاطر تتعلق بتوظيف شخص ذي متلازمة داون.
- تقديم خدمات تيسيرية يمكن أن تخفف أو تزيل المخاطر المتعلقة بالشخص.
- القيام بكل ما هو عملي بشكل معقول لتخفيف أو إزالة المخاطر المتعلقة بيئة العمل أو أنشطة العمل وتطبيق معايير ممارسة سليمة وأمنة.
- التعامل بشكل معقول مع أي حالات تنطوي على مخاطر أخرى.



الإخلاء في حالات الطوارئ

ينبغي على أصحاب العمل أيضًا توفير وسائل للإخلاء ووضع إجراءات احتياطية للسلامة لضمان المحافظة على حياة جميع الموظفين في حالة نشوب حريق.



ينبغي على أصحاب العمل المشاركة مع الموظفين ذوي الإعاقة، بمن فيهم الموظفين ذوي متلازمة داون، لوضع خطة شخصية تتضمن ما يحدث في حالات الطوارئ.

ومن المهم الأخذ في الاعتبار أن بعض الأشخاص ذوي متلازمة داون يمكن أن يكونوا أيضًا ذوي إعاقات أخرى، منها على سبيل المثال صعوبات في الحركة أو البصر أو السمع.

يمكن أن تشمل الاعتبارات المتعلقة بالأشخاص ذوي متلازمة داون على ما يلي:

- إتاحة وقت إضافي لشرح خطة الطوارئ، باستخدام صور وفيديو إذا أمكن.
- إتاحة وقت إضافي للتدريب على الإخلاء.
- إضافة أنوار وامضة إلى نظام الإنذار.
- استخدام مصعد إخلاء لحالات الحريق إذا كان متوفرًا.
- وضع درابزين للسلاسل للمساعدة أثناء الإخلاء.
- اعتماد نظام الرفيق خلال إنذارات الحريق وإخلاء المبنى، حيث يتم اختيار موظف مدرب لمساعدة الموظفين ذوي متلازمة داون على الخروج بأمان من المبنى.

6. الإطار التنظيمي في المملكة العربية السعودية

لقد ورد النص بوضوح على حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة سواء على المستوى العالمي في اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وهي تشمل الحق في تكافؤ الفرص للعمل والتوظيف، كما هو مبين أدناه:

(أ) المستوى الدولي

في العام 2008، وقعت المملكة العربية السعودية وصادقت على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والتي تنص على ما يلي:



المادة (27)

العمل والعمال

1. تعترف الدول الأطراف بحق الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل، على قدم المساواة مع الآخرين؛ ويشمل هذا الحق إتاحة الفرصة لهم لكسب الرزق في عمل يختارونه أو يقبلونه بحرية في سوق عمل وبيئة عمل منفتحتين أمام الأشخاص ذوي الإعاقة وشاملتين لهم ويسهل انخراطهم فيهما. وتحمي الدول الأطراف أعمال الحق في العمل وتعززه، بما في ذلك حق أولئك الذين تصيبهم الإعاقة خلال عملهم، وذلك عن طريق اتخاذ الخطوات المناسبة، بما في ذلك سن التشريعات، لتحقيق عدة أهداف منها ما يلي:

(أ) حظر التمييز على أساس الإعاقة فيما يختص بجميع المسائل المتعلقة بكافة أشكال العمالة، ومنها شروط التوظيف والتعيين والعمل، واستمرار العمل، والتقدم الوظيفي، وظروف العمل الآمنة والصحية؛



(ب) حماية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في ظروف عمل عادلة وملائمة، على قدم المساواة مع الآخرين، بما في ذلك تكافؤ الفرص وتقاضي أجر متساو لقاء القيام بعمل متساوي القيمة، وظروف العمل الآمنة والصحية، بما في ذلك الحماية من التحرش، والانتصاف من المظالم؛

(ج) ضمان تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من ممارسة حقوقهم العمالية والنقابية على قدم المساواة مع الآخرين؛

(د) تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الحصول بصورة فعالة على البرامج العامة للتوجيه التقني والمهني، وخدمات التوظيف، والتدريب المهني والمستمر؛

(هـ) تعزيز فرص العمل والتقدم الوظيفي للأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل، فضلا عن تقديم المساعدة على إيجاد العمل والحصول عليه والاستمرارية عليه والعودة إليه؛

(و) تعزيز فرص العمل الحرّ، ومباشرة الأعمال الحرة، وتكوين التعاونيات، والشروع في الأعمال التجارية الخاصة؛

(ز) تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة في القطاع العام؛

(ح) تشجيع عمل الأشخاص ذوي الإعاقة في القطاع الخاص من خلال انتهاج سياسات واتخاذ تدابير مناسبة، قد تشمل البرامج التصحيحية، والحوافز، وغير ذلك من التدابير؛

(ط) ضمان توفير ترتيبات تيسيرية معقولة للأشخاص ذوي الإعاقة في أماكن العمل؛

(ي) تشجيع اكتساب الأشخاص ذوي الإعاقة للخبرات المهنية في سوق العمل المفتوحة؛

(ك) تعزيز برامج إعادة التأهيل المهني والوظيفي، والاحتفاظ بالوظائف، والعودة إلى العمل لصالح الأشخاص ذوي الإعاقة.

2. تكفل الدول الأطراف عدم إخضاع الأشخاص ذوي الإعاقة للرق أو العبودية، وحمايتهم على قدم المساواة مع الآخرين، من العمل الجبري أو القسري.



(ب) المستوى الوطني

تعريف الإعاقة الصادر من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية



وزارة العمل
والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

أصدرت وزارة العمل والتنمية الاجتماعية تعريفاً للإعاقة والعمل في المادة (العاشرة) من اللائحة التنفيذية في تنفيذ أحكام المادة (الثامنة والعشرون) من نظام العمل والتي صدرت في القرار الوزاري رقم 1982 وتاريخ 28/6/1437 هـ الذي أقر اللائحة التنفيذية المُعدلة لنظام العمل. حيث أوضحت المادة العاشرة المقصود بالشخص ذوي الإعاقة بأنه « كل شخص يثبت بموجب تقرير طبي صادر عن وزارة الصحة أو المستشفيات في القطاعات الحكومية الأخرى أو بموجب إحدى البطاقات التعريفية الصادرة عن وزارة العمل والتنمية الاجتماعية أن لديه إعاقة دائمة أو أكثر من الإعاقة التالية: الإعاقة البصرية، الإعاقة السمعية، الإعاقة العقلية، الإعاقة الجسمية، الإعاقة الحركية، صعوبات التعلم، صعوبات النطق والكلام، الاضطرابات السلوكية، والاضطرابات الانفعالية، التوحد، أو أي إعاقة أخرى تتطلب احد أشكال الترتيبات والخدمات التيسيرية»

يمكن الاطلاع على تعريف الإعاقة على موقع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية باللغة العربية على الرابط التالي:

https://portal.moi.gov.sa/ar/News/news_343



7. المؤسسات المفيدة

إذا كنت صاحب عملٍ يهتم بتوظيف الموهوبين وذوي المهارة بما فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة، فيمكن للخدمات والمؤسسات والشركات التالية أن تسهّل احتياجات العمل لديك.

▲ طاقات - بوابة العمل الوطنية

طاقات هي مبادرة وطنية أنشئت لتكون منصة افتراضية لسوق العمل في المملكة العربية السعودية، وتمتد لتغطي القطاعين العام والخاص. تركز رسالة طاقات على تقديم وتبادل خدمات التوظيف والتدريب بكفاءة وفعالية لزيادة استقرار وتطوير القوى العاملة.

الموقع الإلكتروني : <https://www.taqat.sa/web/guest/about-taqat>

▲ فروع صندوق تنمية الموارد البشرية و مراكز طاقات

الموقع الإلكتروني : <https://www.hrdf.org.sa/Locations>

تقدم الجمعيات الخيرية والمؤسسات والجهات التالية في الوزارات السعودية معلومات وتوجيهات بشأن دعم الموظفين ذوي الإعاقة، ومنهم الأشخاص ذوي متلازمة داون.

الخدمات أو المؤسسات المذكورة أدناه غير التابعة لصندوق تنمية الموارد البشرية ليست بالضرورة معتمدة من الصندوق.

▲ الجمعية الخيرية لصعوبات التعلم

هاتف : +966 11 225 2112 - +966 11 225 2113
فاكس : +966 11 263 2533
الموقع الإلكتروني : www.sld.org.sa - [Twitter.com/asaobat](https://twitter.com/asaobat)
البريد الإلكتروني : info@sld.org.sa
المنطقة : 1 - 2 - 3



▲ مركز تميز

تقديم برنامج لإعاقات التعلم والتشخيص والكشف المبكر

هاتف : +966 11 455 6396 - +966 11 454 0978
الموقع الالكتروني : www.tamayuz.sa
البريد الإلكتروني : info@tamayuz.sa
المنطقة : 1

▲ الجمعية الخيرية لمتلازمة داون "دسكا"

العمل على تحقيق أكبر قدر ممكن من الاستقلالية الذاتية والاندماج الاجتماعي للأفراد من ذوي متلازمة داون من خلال تطوير وتقديم البرامج التدريبية والتأهيلية التخصصية بالتكاملية مع المؤسسات ذات العلاقة سواء حكومية أو خاصة.

هاتف : +966 11 443 1060
فاكس : +966 11 443 1187
الموقع الالكتروني : dscsa@dscsa.org.sa
المنطقة : 1

▲ جمعية صوت متلازمة داون

تقديم خدمات تعليم وإعادة تأهيل للأشخاص ذوي متلازمة داون

هاتف : +966 11 482 3189 - 920029522
فاكس : +966 11 207 0955
الموقع الالكتروني : www.saut.org.sa
البريد الإلكتروني : info@saut.org.sa
المنطقة : 1

▲ قدرة الطفل

تقديم برامج للأطفال، منها على سبيل المثال برامج التدخل المبكر والتدريب المهني

هاتف : +966 11 473 3400 - +966 11 473 3500
فاكس : +966 11 473 3200
الموقع الالكتروني : www.childability.com
البريد الإلكتروني : info@childability.com
المنطقة : 1



▲ مؤسسة متلازمة داون الخيرية

وضع وتقديم برامج متخصصة لتدريب وإعادة تأهيل الأشخاص ذوي متلازمة داون

هاتف	:	+966 11 443 1060
فاكس	:	+966 11 443 1187
الموقع الالكتروني	:	www.mptbrc.com
البريد الالكتروني	:	info@mptbrc.com.sa
المنطقة	:	2

▲ مركز بادغيش للرعاية والتأهيل

تقديم رعاية إعادة التأهيل، والرعاية التعليمية والعلاج النفسي والاجتماعي والجسدي والتواصل مع الأطفال ذوي الإعاقة

هاتف	:	920001603
جوال:	:	+966 55 110 6350
الموقع الالكتروني	:	www.mptbrc.com
البريد الالكتروني	:	info@mptbrc.com.sa
المنطقة	:	2

▲ مركز العون

دعم الأشخاص ذوي الإعاقات الإدراكية وعائلاتهم بتقديم الخدمات الطبية والتعليمية والاجتماعية

هاتف	:	+966 12 663 1113
فاكس	:	+966 12 668 3109
الموقع الالكتروني	:	www.helpcenter.med.sa
البريد الالكتروني	:	info@helpcenter.med.sa
المنطقة	:	2



▲ **الجمعية الخيرية للاحتياجات المتخصصة بمدينة الجبيل الصناعية (إرادة)**
التخطيط وتقديم البرامج والخدمات الإنسانية لجميع فئات الأشخاص ذوي الإعاقة من جميع الأعمار لتمكينهم من الاندماج والمشاركة التامة في المجتمع

هاتف : +966 13 349 7790
الموقع الالكتروني : www.eradah.org.sa
البريد الالكتروني : info@eradah.org.sa
المنطقة : 4

▲ **جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالإحساء**
تقديم الخدمات الشاملة للأشخاص ذوي الإعاقة

هاتف : +966 13 562 0222
فاكس : +966 13 562 0111
الموقع الالكتروني : www.hdisabled.org.sa
المنطقة : 4

▲ **مركز الملك سلمان لأبحاث الإعاقة**
الأبحاث والمحاضرات والدورات والبرامج في مجال الإعاقة

هاتف : +966 11 488 4401
فاكس : +966 11 482 6164
الموقع الالكتروني : www.kscdr.org.sa
المنطقة : 1 - 13

▲ **دروب**
دروب منصة تعليم إلكتروني تابعة لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية. ويمكن لبوابة تعلم توافق وبرامج التدريب على لغة الإشارة بناء الثقة بين الموظفين ذوي الإعاقة وبين أصحاب العمل

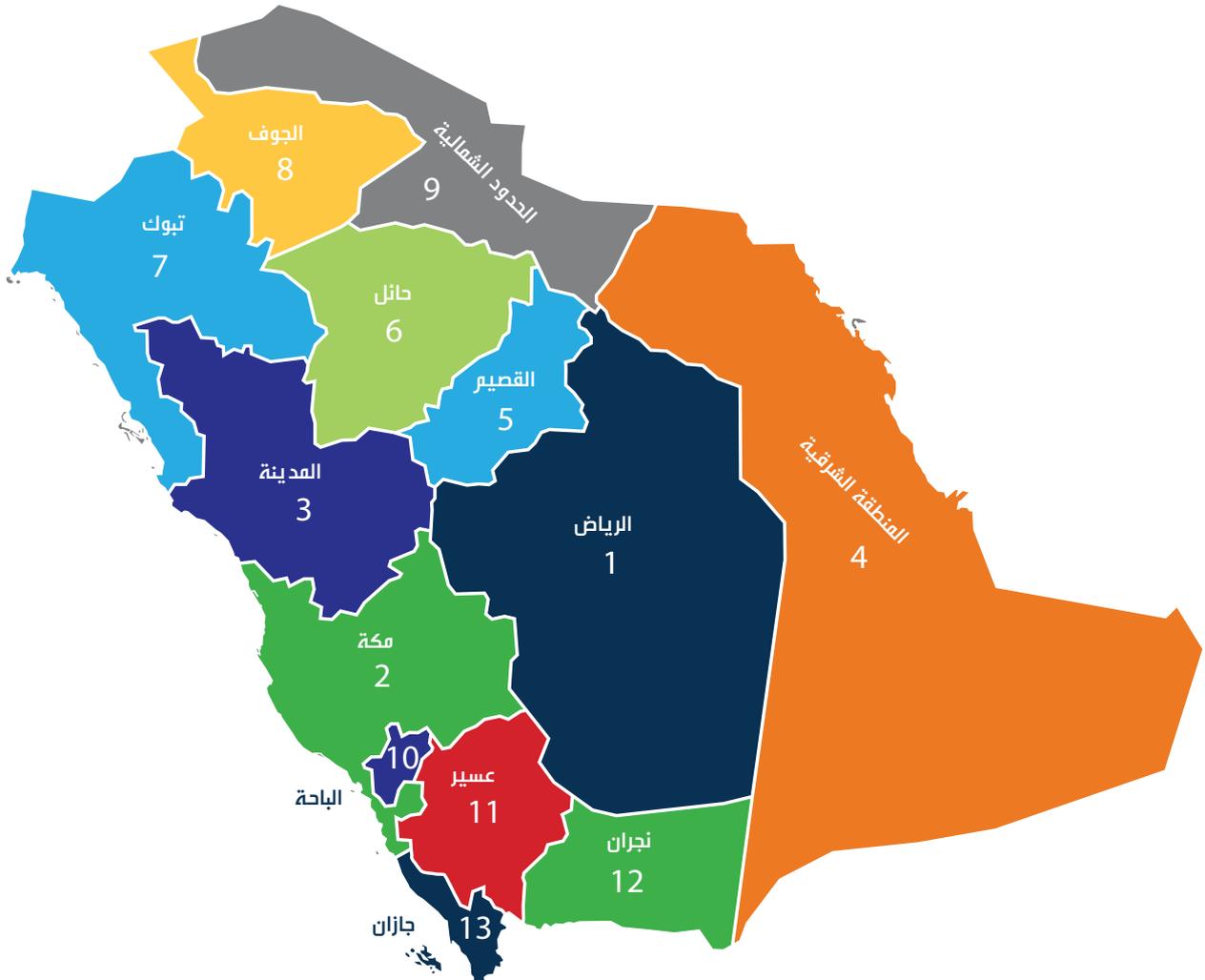
الموقع الالكتروني : www.doroob.sa
المنطقة : 1 - 13



▲ قادرون - شبكة أصحاب الأعمال والإعاقة

تقديم الإرشاد والتوجيه والتدريب ومعايير أفضل الممارسات لأصحاب العمل لتوظيف الموظفين ذوي الإعاقة والاحتفاظ بهم على رأس العمل وتضمينهم من خلال بيئات عمل شاملة.

هاتف : +966 12 698 6116
الموقع الالكتروني : www.qaderoon.sa
بريد الكتروني : info@qaderoon.sa
المنطقة : 1 - 13





▲ اتحاد شبكة الإنترنت W3C

مؤسسة تم إنشاؤها لوضع المعايير والمحافظة على حدثها فيما يتعلق بالإنترنت لتمكين المستخدمين من الوصول إلى صفحات الإنترنت بدون مشاكل.

الموقع الالكتروني : www.w3.org
المنطقة : عالمي

▲ منظمة الصحة العالمية

يعمل موظفو منظمة الصحة العالمية مع الحكومات وشركاء آخرين في أكثر من 150 دولة لضمان أعلى مستويات الصحة لجميع الناس.

الموقع الالكتروني : [/http://www.who.int/en](http://www.who.int/en)
المنطقة : عالمي

▲ شبكة الأعمال العالمية والإعاقة التابعة لمنظمة الصحة العالمية

شبكة مشاريع متعددة الجنسيات وأصحاب عمل وشركات وشبكات أعمال ومنظمات للأشخاص ذوي الإعاقة

الموقع الالكتروني : [/http://www.businessanddisability.org/index.php/en](http://www.businessanddisability.org/index.php/en)
المنطقة : عالمي



الشركاء المتعاونون

يرحب صندوق تنمية الموارد البشرية بتلقي الملاحظات من الأشخاص والمؤسسات وأصحاب العمل المهتمين حول دليل وسائل تسهيل التوظيف هذا.

فضلاً للاتصال بصندوق تنمية الموارد البشرية – توافق على البريد الإلكتروني tawafuq@hrdf.org.sa لتقديم ملاحظتكم واقتراحاتكم.

- سوف تشمل الطبعة الثانية من الدليل على أسماء المؤسسات وأصحاب العمل الذين شاركوا في عملية المراجعة.
- الموعد النهائي لتقديم الملاحظات على الطبعة الأولى هو 1 مايو 2017م.

توافق
Tawafuq

 Tawafuq@hrdf.org.sa

 920020301

