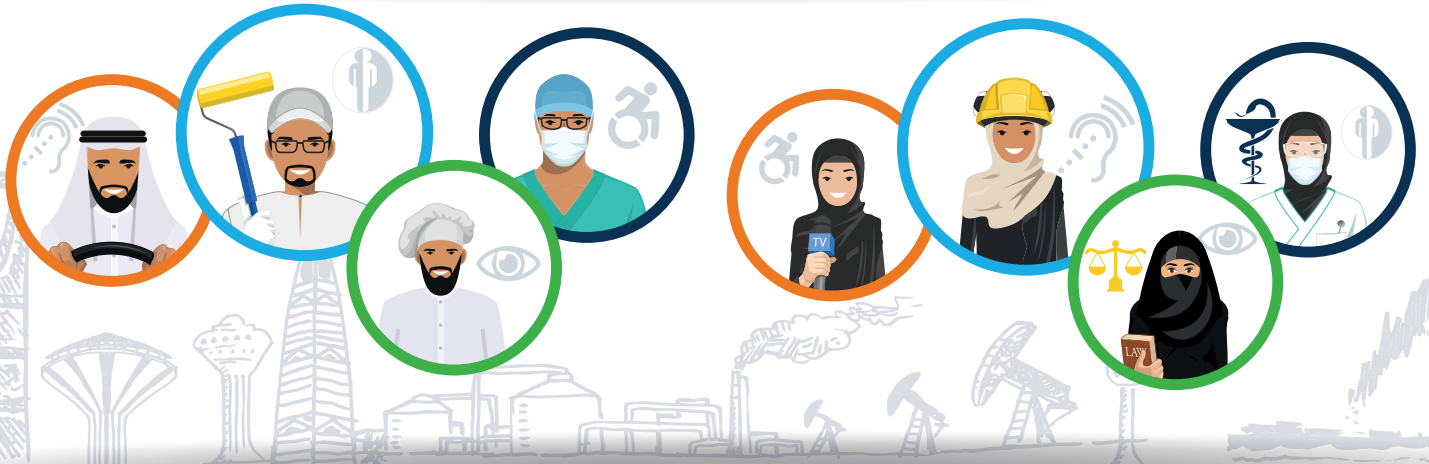


# الخدمات التيسيرية المقدمة

للأشخاص الصم والأشخاص ضعاف السمع



الطبعة 1



يناير 2017



**الخدمات التيسيرية المقدمة  
للأشخاص الصم والأشخاص ضعاف السمع**

يناير 2017

**الطبعة 1**





الصفحة

المحتويات

6	1. مقدمة
6	ما هو ضعف السمع؟
8	2. ما هي الخدمات التيسيرية؟
8	الخدمات التيسيرية ومعايير الممارسة الأفضل
10	دراسة الحالة (1)
11	3. ما هو مدى شيوع ضعف السمع؟
14	4. دليل آداب التعامل والتخاطب مع الأشخاص ذوي الإعاقة
14	كلمة حول اللغة عند التحدث عن الإعاقة
16	5. تقديم الخدمات التيسيرية
16	التوظيف والاختيار
16	الوصف الوظيفي
17	إعلانات الوظائف واجتذاب مقدمي الطلبات
17	استثمارات طلبات التوظيف
18	المقابلات الشخصية
19	الاختبارات
20	دراسة الحالة (2)
21	الاحتفاظ بالموظف
22	التعريف والتدريب
23	ترتيبات العمل للاحتفاظ بالموظفين
25	التقنية المساعدة
25	الصحة والسلامة
26	الإخلاء في حالات الطوارئ
27	6. القوانين الداعمة في المملكة العربية السعودية
30	7. المؤسسات المفيدة
35	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، وفروع صندوق تنمية الموارد البشرية، ومراكز طاقات، ومكاتب التوظيف، وأي خدمات أخرى تهدف إلى تشجيع توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة.

### ما هو ضعف السمع؟

المصطلح "ضعف السمع" يشير إلى الأشخاص الذين لديهم فقدان بسيط إلى حاد في حاسة السمع. وغالبية الأشخاص ذوي ضعف السمع لديهم درجات متفاوتة من الضعف، يمكن تحسينها في الغالب باستخدام سماعة لمساعدتهم على السمع. ويمكن أن يعتمدوا على قراءة الشفاه.

المصطلح «الصم» يشير إلى الأشخاص الذين لديهم فقدان شديد أو حاد للسمع. ويمكن أن يعتمد الأشخاص الصم بشكل رئيسي على قراءة الشفاه، أو على استخدام سماعة، ولكن يمكن أن يعتمدوا أيضًا على لغة الإشارة السعودية. ويمكن لبعض الأشخاص الصم استخدام لغة الإشارة السعودية كلفة أولى أو لغة الإشارة العربية كلفة ثانية.

ووفقًا لما أوردته منظمة الصحة العالمية، يمكن أن ينشأ ضعف السمع عن أسباب وراثية، أو مضاعفات أثناء الولادة، أو التهابات معينة، أو التهابات مزمنة في الأذن، أو استخدام أدوية معينة، أو التعرض لدرجة عالية من الضجيج أو التقدم في السن<sup>1</sup>.

1. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs300/ar/>



يمكن للأشخاص الصم أو الذين لديهم ضعف سمع الحصول على المساعدة من عدد من المتخصصين في تقديم المساعدة للتمكن من التواصل، ومنهم:

- مترجموا لغة الإشارة، باستخدام لغة الإشارة السعودية.
- كاتب ملاحظات لتسجيل ما قيل.
- قارئ شفاه، وهو شخص قادر على السمع حاصل على تدريب مهني للتمكن من قراءة الشفاه بسهولة ويتأكد المتحدث من أن شفثيه ظاهران بوضوح لقارئ الشفاه ويقوم بشكل صامت ودقيق بتكرار الرسالة المنطوقة.
- طابعوا النصوص المسموعة، الذين يقومون بطباعة نص الحديث حرفيًا بسرعة الحديث العادي من خلال نظام حاسب آلي ولوحة مفاتيح متخصصة.



## 2. ما هي الخدمات التيسيرية ؟

الخدمات التيسيرية هي طريقة لإزالة العوائق التي تعترض سبيل الشخص ذو الإعاقة في الحصول على عمل. على سبيل المثال، تغيير مكان عمله، أو الطريقة التي يمارس فيها عمله، أو تزويده بأجهزة لمساعدته.



الخدمات 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 تكون مجدية اقتصادياً. وبدون الخدمات التيسيرية يمكن أن لا يتقدم المرشحون الجيدون لشغل الوظائف ويمكن بالتالي خسارة موظفين جيدين. وتتفاوت الاحتياجات الدقيقة من شخص إلى آخر. ويجب دائماً سؤال الشخص الأصم أو من لديه ضعف في السمع عما يحتاجه.

### الخدمات التيسيرية ومعايير الممارسة الأفضل

الكثير من الأشخاص الصم أو الأشخاص الذين لديهم ضعف سمع لا يعتبرون أنفسهم أشخاصاً من ذوي الإعاقة. وعلى الرغم من ذلك، ينبغي على أصحاب العمل تقديم الخدمات التيسيرية لأي موظف يمكن أن يواجه عوائق في العمل بسبب إعاقة أو حالة صحية - حتى ولو لم يتم تشخيصها كإعاقة أو حتى لو لم يتقبلها ذلك الشخص على أنها إعاقة.



المعيار المتعارف عليه للممارسة الأفضل هو جعل الخدمات التيسيرية «معقولة» لأي شخص يحتاج إليها لكي يعمل بفعالية ويسهم بشكل كامل لمنشأته.

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





يحتوي هذا الدليل على إرشادات تساعدك على الوصول إلى معايير الممارسة الأفضل.

لتحديد معايير الممارسة الأفضل:

- ترتيب مشاركة الأفراد في وضع الحلول واحترام 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 ما لا يمكن للأشخاص القيام به.
- التأكد من أن كل شخص يعلم ما هو نطاق مسؤولية العمل المطلوب منه ومتى يجب عليه القيام بالعمل المطلوب منه.



دراسة حالة 1

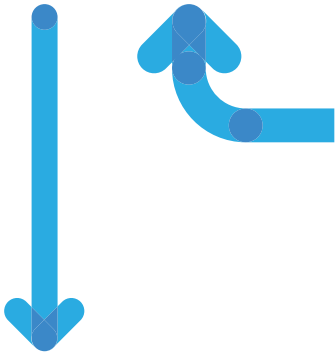
محمد وتقدمه المهني



خلال أول اجتماع لمحمد مع مديره الجديد عبدالعزيز، طلب المدير من محمد إخباره إذا كان هناك أي شيء يمكنه فعله لتسهيل الأمور على محمد وتمكينه من القيام بعمله على نحو ممتاز.



أصيب محمد بالتهاب قبل فترة وجيزة من حصوله على ترقية، أدى إلى ضعف سمع دائم في أذنه اليسرى.



أخبر محمد مديره عبدالعزيز أنه قلق، كيف يمكنه التعامل أثناء الاجتماعات حين يتحدث أكثر من شخص في نفس الوقت ولا يمكنه دائماً رؤية من الذي يتحدث



بعد مناقشة الأمور مع بعضهما البعض، اتفق محمد وعبدالعزیز على وضع قاعدة أساسية للاجتماعات بحيث يتوجب على الزملاء التحدث واحداً تلو الآخر. وبالإضافة إلى ذلك يجب على محمد التأكد من جلوسه بالقرب من زملائه الذين يقدمون العروض أثناء الاجتماعات أو بالقرب من هاتف المكالمات الجماعية أثناء استخدامه.



اقترح عبدالعزيز أيضاً أنه إذا وجد محمد نفسه مرتاحاً في ذلك، يمكنه أن يختار إخبار زملائه بضعف السمع الذي لديه لكي يتمكنوا من أخذه في الاعتبار أثناء التواصل معه.

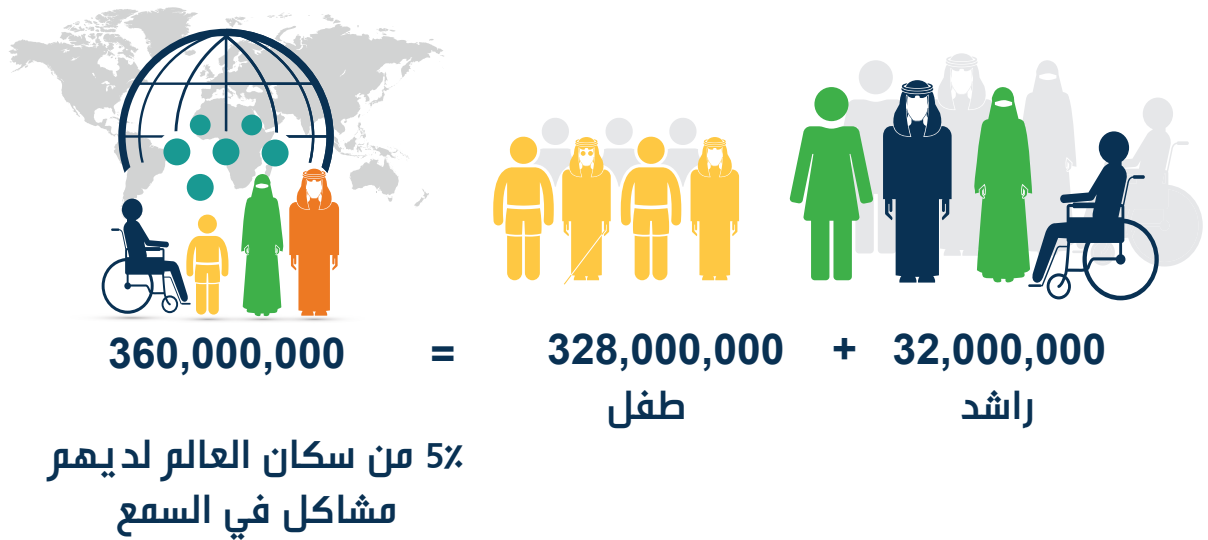




### 3. ما هو مدى شيوع ضعف السمع؟

#### على المستوى العالمي:

تشير تقديرات منظمة الصحة العالمية إلى أن أكثر من 5% من سكان العالم – 360 مليون نسمة – لديهم "إعاقة سمعية" (328 مليون شخص راشد و32 مليون طفل).<sup>2</sup>



<sup>2</sup> <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs300/ar/>



## على المستوى الوطني:

ربما لا تمثل البيانات الوطنية المقدمة في الدليل عدد الباحثين عن العمل من ذوي الإعاقة في المملكة العربية السعودية حتى تاريخ 31 يناير 2017 بشكل كامل.

استُخلت البيانات الواردة أدناه من الإجابات على استبيان الإعاقة والتي ذكرها باحثون عن العمل مسجلون في بوابة العمل الوطنية. عند الإجابة عن استبيان الإعاقة قام الباحثون عن العمل بالإشارة بأنفسهم إلى/ بالإعلان بأنفسهم عن وجود ضعفاً وظيفياً لديهم، وعليه فإن هذه العملية عرضة لوجود إشارة إيجابية زائفة بوجود ضعف وظيفي حيث أن الباحثين عن العمل يقومون بتعبئتها بأنفسهم، غير أن هذه العملية تخفف من خطر عدم التعرف على الأشخاص الذين لديهم احتياجاتٍ للترتيبات التيسيرية في مكان العمل.

فيما بين عامي 2013 إلى 2016<sup>3</sup> قام 15,898 من الباحثين عن العمل بالإفادة ذاتياً عن أن لديهم ضعفاً وظيفياً ذا علاقةٍ بالسمع.

بالإضافة إلى ذلك، وفي نفس الفترة، قام 342,084 من الباحثين عن العمل بالإفادة ذاتياً عن أن لديهم ضعفاً وظيفياً متعدداً والذي قد يشمل ضعفاً وظيفياً ذا علاقةٍ بالسمع.<sup>4</sup>



**15,898** من الباحثين عن العمل بالإفادة ذاتياً عن أن لديهم ضعفاً وظيفياً ذا علاقةٍ بالسمع.



**342,084** من الباحثين عن العمل بالإفادة ذاتياً عن أن لديهم ضعفاً وظيفياً متعدداً والذي قد يشمل ضعفاً وظيفياً ذا علاقةٍ بالسمع.



إضطرابات التواصل اللغوي



متلازمة داون



الإكتئاب



إصابة العمود الفقري



الأشخاص المكفوفين  
وضعاف البصر



الأشخاص الصم  
وضعاف السمع



على الرغم من شيوع ضعف السمع، فإن الأشخاص الصم أو الأشخاص ضعاف السمع يكونون في الغالب أقل قدرة على الحصول على عمل مقارنةً بالأشخاص الآخرين بشكل عام. ولكن هناك عدد قليل جدًا من الوظائف التي لا يستطيع الأشخاص الصم أو الأشخاص ضعاف السمع القيام بها إذا حصلوا على التدريب ووسائل التسهيل في مكان العمل.

وحيث إن معظم الأشخاص ذوي الإعاقة يتعرضون للحالة التي لديهم أثناء حياتهم العملية، وحتى لو لم يكن يعمل لديك حاليًا شخص أصم أو شخص لديه ضعف في السمع، من المحتمل أن تضطر إلى إدارة شخص يصبح أصمًا أو يتعرض لضعف سمع في المستقبل.

بالتحدث بانتظام مع الموظفين عن عملهم، على سبيل المثال إجراء اجتماعات شخصية مع الموظف، يمكن أن تتمكن من التعرف على الصعوبات التي يواجهها موظف لديه ضعفًا في السمع. وسوف يتيح لك ذلك فرصة للتحدث بشأن الخدمات التيسيرية لتمكين الموظف من العمل بكفاءة أكبر.

3. تُجمع بيانات الإعاقة منذ عام 2013، وقد لا تمثل البيانات القديمة الباحثين عن العمل من ذوي الإعاقة في المملكة العربية السعودية بشكلٍ كامل.

4. في فئة الضعف الوظيفي «المتعدد» لا تقدم استبانة توافق تقريراً عن عدد الباحثين عن العمل لكل نوع من أنواع الضعف الوظيفي، فذلك الرقم يشمل الأشخاص الذين لديهم ضعف وظيفي ذو صلة بالسمع ولكن الأشخاص ذوي الضعف الوظيفي ذي الصلة بالسمع داخل فئة «المتعدد» هذه يبقى مجهولاً.



## 4. دليل آداب التعامل والتخاطب مع الأشخاص ذوي الإعاقة

### كلمة حول اللغة عند التحدث 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» للتشديد على أن الإعاقة لا تحدد أو تصف الشخص.



عند الإشارة إلى ضعف السمع، من المهم الإشارة إلى «الأشخاص الصم» و «الأشخاص ضعاف السمع». فالأشخاص الصم والأشخاص ضعاف السمع قد اتفقوا على هذه المسميات للتعبير عن هوياتهم من خلال الاتحادات الدولية التي تمثلهم.

هناك فارق بين الأشخاص الصم والأشخاص ضعاف السمع، وبالتالي ينبغي تفادي استخدام المصطلحين كما لو كانا متماثلين.

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

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



## الاجتماع بالأشخاص الصم أو الأشخاص ضعاف السمع

هناك الكثير من درجات وأنواع الصمم المختلفة، والطرق المختلفة للأشخاص الصم أو الأشخاص ضعاف السمع للتخاطب. وفيما يلي بعض النصائح التي تساعدك أثناء التواصل مع شخص أصم أو ضعيف السمع:



- حاول أن لا تشعر بعدم الارتياح عند التخاطب مع شخص أصم أو شخص ضعيف في السمع، حتى ولو شعرت أن عملية التواصل محرجة في البداية.
- أسأل الشخص عن الطريقة التي يفضلها للتخاطب.
- في حالة عدم فهمك لما قاله شخص، اطلب منه أو منها تكرار الجملة.
- لا تتظاهر بأنك فهمت بينما أنت في الحقيقة لم تفهم.
- في حالة وجود مترجم لغة إشارة، تحدث إلى الشخص وليس إلى المترجم.
- أنظر مباشرة إلى الشخص الذي تتحدث إليه.



## 5. تقديم الخدمات التيسيرية

### التوظيف والاختيار

المرشحون من الأشخاص الصم أو ضعاف السمع يمكن أن لا يتمكنوا من إظهار قدراتهم وإمكانياتهم من خلال إجراءات التوظيف التقليدية.



يمكن أن يتوجب عليك أيضًا تقديم الخدمات التيسيرية خلال عملية التوظيف لتمكين الشخص الأصم أو ضعيف السمع من المشاركة بشكل تام. ومن المهم عدم وضع افتراضات حول ما يمكن أو ما لا يمكن للمتقدم للوظيفة القيام به.

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 من الدور الذي سوف يقوم به الشخص المتقدم للوظيفة، أو لأغراض تقديم وسائل التسهيل 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 تشجع مديري التوظيف على وضع افتراضات سلبية بشأن قدرة المرشح قبل أن تتاح له فرصة إظهار ما يمكنه فعله لممارسة العمل المطلوب.

### الوصف الوظيفي

عند كتابة الوصف الوظيفي ومواصفات المرشحين:



- يجب عليك أن تبين بالتحديد المهارات المطلوبة والقدرات التي تتطلبها الوظيفة.
- يجب عليك أن تكون مرناً. يمكن أن تحقق التغييرات الطفيفة في غالب الأحيان فروقات كبيرة.
- لا تقم دون مبرر باستبعاد المرشحين من الأشخاص الصم أو ضعاف السمع. يجب عليك التركيز على ما هو مطلوب تحقيقه في الوظيفة وليس على كيفية تحقيقه. الشخص الأصم أو الشخص ضعيف السمع يمكنه ببساطة القيام بالأشياء بطريقة مختلفة، على سبيل المثال التواصل مع الأطراف خارج المنشأة باستخدام البريد الإلكتروني أو الرسائل المكتوبة.





## إعلانات الوظائف واجتذاب مقدمي الطلبات

عند الإعلان عن وظيفة:

- استخدم عبارات إيجابية، على سبيل المثال «إننا نرحب بالباحثين عن عمل من الأشخاص ذوي الإعاقة».
- اكتب اسم جهة الاتصال التي يمكن للأشخاص الذين يحتاجون إلى الخدمات التيسيرية أثناء عملية التوظيف الاتصال بها، باستخدام عدد من وسائل الاتصال المختلفة على سبيل المثال البريد الإلكتروني، والهاتف، والرسائل القصيرة، والرسائل بالوسائط المتعددة.
- ضع إعلان الوظيفة على موقع البوابة الوطنية للعمل - طاقات

<https://www.taqat.sa/web/guest/employer/home>

- اتصل بمؤسسات الصم المحلية ومنها على سبيل المثال الجمعية السعودية للإعاقة السمعية.

## استمارات طلبات التوظيف

يمكن أن يتوجب وضع وسائل تسهيل في عملية اختيار القائمة الأولية للمرشحين، حيث يمكن لمقدم الطلب:



- التقدم لوظيفة يكون حاصلًا على مؤهلات أعلى مما هو مطلوب لحاجته إلى إعادة اكتساب الثقة.
- يمكن أن تكون هناك ثغرات في سيرته الذاتية بسبب إعاقته.
- يمكن أن يكون قد اكتسب خبرة في عمل غير مدفوع الأجر، على سبيل المثال خبرة عملية وعمل تطوعي.



## المقابلات الشخصية



حيث إنك ترغب في توظيف الشخص الأفضل لشغل الوظيفة، يمكن أن تحتاج إلى التأكد من أن جميع المرشحين قادرين على إثبات قدرتهم على القيام بالعمل. يجب عليك التركيز على قدرات الشخص وليس على صممه أو ضعف سمعه. فإذا كانت لديك أي شكوك بشأن قدرة الشخص على القيام بمهام وظيفية أساسية، يمكنك ببساطة سؤال الشخص عن كيفية قيامه بتلك المهام.

عندما تقوم بدعوة مقدمي الطلبات لإجراء مقابلات شخصية، اسأل ما إذا كان هناك أي شيء يمكنك أن تفعله لتسهيل مشاركتهم في المقابلة الشخصية. على سبيل المثال، هل يحتاج المرشح لسמاعة لاسلكية أو لمترجم لغة إشارة؟ تتيح لك وسائل التسهيل إمكانية تقييم قدرة المرشحين من الأشخاص الصم أو ضعاف السمع:

- التأكد من أن موظفي الاستقبال والأمن يعلمون كيفية الترحيب وتقديم المساعدة للزوار من الأشخاص الصم أو ضعاف السمع.
- إتاحة الوقت اللازم للمرشح للتكيف مع أنماط حركة الشفاه غير المألوفة والتأقلم مع الشخص أو الأشخاص الذين يجرون المقابلة معه.
- الجلوس في مكان بحيث يكون الضوء على وجهك. فمن شبه المستحيل على أي شخص أن يقرأ الشفاه إذا كان المتحدث جالساً أمام نافذة بسبب وهج الضوء.
- أنظر مباشرةً إلى المرشح الذي تجري مقابله، وحافظ على الاتصال البصري.
- لا تقم بتغطية فمك.
- لا تتحدث بصوت عالٍ - تحدث ببطء أكبر بعض الشيء وبشكل مميز ولكن لا تبالغ بشكل غير طبيعي في حركة شفثيك.
- كن صبوراً إذا لم يفهم الشخص كلامك فوراً. قم بإعادة صياغة ما قلته بدلاً من مجرد تكراره. بعض الأشخاص يواجهون صعوبة في فهم كلمات معينة أثناء قراءة الشفاه.
- في حالة استخدام مترجم لغة إشارة أثناء المقابلة الشخصية، تحدث مباشرةً إلى المرشح وليس إلى المترجم. إن دور المترجم هو تسهيل عملية التخاطب وليس المشاركة في المقابلة الشخصية. المترجمون المؤهلون يلتزمون بالمحافظة على السرية التامة.



## مترجمو لغة الإشارة السعودية

نظرًا للنقص في أعداد مترجمي لغة الإشارة السعودية المؤهلين في المملكة العربية السعودية، يجب حجز المترجم في وقت مبكر بقدر الإمكان.



في حالة عدم توفر مترجم لغة إشارة سعودية مؤهل، يمكن أن يحصل الأشخاص المرشحون الذين تجري مقابلتهم والموظفين ضعاف السمع على دعم من أحد أفراد عائلتهم لمساعدتهم على التخاطب. ومن المهم أن نذكر أنه ينبغي على أفراد العائلة نقل ما يعبر عنه المرشح/ الموظف بدقة وليس الإجابة نيابة عنه.

## الاختبارات

إذا كانت عملية الاختيار تشتمل عادةً على إجراء اختبار، يجب عليك التأكد من أن الاختبار لا ينطوي على تمييز ضد الأشخاص الصم أو ضعاف السمع.



- ناقش الاختبار مع الجهة التي وضعت الاختبار واطلب إرشادات حول الخدمات التيسيرية الممكنة، شاملةً الصيغ البديلة.
- تشاور مسبقًا مع المرشحين من الأشخاص الصم أو المرشحين من الأشخاص ضعاف السمع لكي يتسنى تقديم وسائل التسهيل الضرورية.
- اسمح بوقت إضافي لشرح شروط الاختبار وكيفية إجرائه.
- كن على استعداد للإعفاء من الاختبار. هناك في الغالب طرق أخرى مقبولة بدرجة مساوية للحصول على المعلومات.
- يمكن أن يتوجب إعطاء المعلومات أو التعليمات التي تعطى عادةً شفهيًا بصيغة مكتوبة، أو من خلال مترجم لغة إشارة أو متحدث قراءة شفاه.
- في حالة إجراء اختبارات لمجموعات، يجب التأكد من أن المرشحين يتحدثون الواحد تلو الآخر وليس في نفس الوقت.
- تذكر أن اختبار مهارات التخاطب الشفهي يمكن أن لا تكون عادلة إذا كانت تلك المهارات لا تشكل عنصرًا ضروريًا من عناصر الوظيفة. ويجب عليك إعطاء تعليمات كتابية شاملة وواضحة والتأكد من أنه قد تم فهمها.



## دراسة الحالة 2

### سعد وإجراء المقابلة الشخصية



فيصل مدير إنتاج ويعمل على توظيف عضو جديد في الفريق.



أشار فيصل إلى أن أحد مقدمي الطلبات شخص أصم ويستخدم لغة الإشارة في التخاطب. وقد أفاد أيضًا أن أخاه سوف يكون سعيدًا بحضور المقابلة الشخصية بصفة مترجم.



يتشاور فيصل مع فريق الموارد البشرية في شركته ويتم إبلاغه بأن الشركة قد سبق وأن قامت بجلب مترجمين مؤهلين من مكتب ترجمة لغة الإشارة. ويفضل فريق الموارد البشرية كلما أمكن الاستعانة بمترجمين مؤهلين. فهم حاصلون على خبرة في تقديم الدعم والمساندة ضمن بيئة العمل. كما أن استخدام المترجمين المؤهلين يخفف من احتمال عدم قيام الصديق/فرد العائلة بترجمة الإجابة الدقيقة للباحث عن عمل على كل سؤال يطرح عليه.



يتصل فيصل بمكتب مترجمي لغة الإشارة عبر موقعهم على الإنترنت لترتيب إرسال مترجم.



عندما تقوم الشركة بإرسال رسالة بالبريد الإلكتروني إلى سعد لإفادته بتفاصيل المقابلة الشخصية، يتم إبلاغه بأن مترجم لغة إشارة سوف يكون حاضرًا أثناء المقابلة.

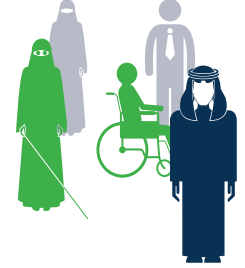
خلال المقابلة، يحرص فيصل على التحدث بوضوح وببطء بدرجة كافية وبتوجيه حديثه إلى سعد وليس إلى المترجم. وقد أوضح سعد أنه حاصل على شهادة الثانوية العامة وأنه يتواصل بسهولة وراحة مع الموظفين والمديرين باستخدام تطبيق الواتساب أو بالكتابة وأن مترجم لغة الإشارة ليس ضروريًا دائمًا.





## الاحتفاظ بالموظف

عندما يتم عرض عمل على شخص ما، يمكن أن تحتاج إلى تقديم الخدمات التيسيرية للتأكد من قدرته على أداء الوظيفة بأقصى إمكانياته. يجب البدء بتقديم الخدمات التيسيرية في أسرع وقت ممكن عملاً بعد تعيين الموظف - ويمكن أن يستغرق ذلك وقتاً.



ويجب التشاور مع الشخص والتأكد من أن المدير أو الرئيس المباشر للموظفين يفهم الخدمات التيسيرية المتفق عليها. التدريب على التوعية بالإعاقة والذي يشمل التوعية بالصمم، يمكن أن يكون مفيداً جداً لفريق عمل المرشح للوظيفة.

معظم الأشخاص الصم أو ضعاف السمع يقولون أن ما يساعدهم بالدرجة الأكبر في العمل هو الزملاء الحاصلين على دراية أساسية بالصمم وكيفية تأثيره على التخاطب.

يساعد تدريب التوعية بالصمم الزملاء على تعلم كيفية تسهيل فهم ما يقولون. على سبيل المثال، أين تقف أو تجلس في الاجتماعات لتسهيل قراءة الشفاه، وأهمية تمرير المعلومات الأساسية. ويمكن أيضاً أن تكون صفوف لغة الإشارة داخل الشركة مفيدة للفريق الذي يعمل فيه الموظف.

يجب ضمان مراجعات دورية الخدمات التيسيرية ، على سبيل المثال في نهاية فترة التجربة، وفي جلسات الإشراف والتقييم لضمان استمرار فعالية وسائل التسهيل. ويجب أيضاً اتباع نفس الطريقة فيما يتعلق بالخدمات التيسيرية عندما يتقدم الشخص الأصم أو الشخص ضعيف السمع بطلب للترقية، وهنا أيضاً يجب عدم وضع أي افتراضات حول ما يمكن أو ما لا يمكن للموظف القيام به.



## التعريف والتدريب

من المهم أن يكون برنامج التعريف والتدريب المعتاد في شركتك متأكدًا بحيث يتمكن الموظفون من الأشخاص الصم أو ضعاف السمع من الحصول على نفس المعلومات، على سبيل المثال نفس المعلومات عن الشركة وإجراءات الصحة والسلامة فيها:



- إتاحة المزيد من الوقت ودرجة أكبر من المرونة للتعريف والتدريب.
- تقديم عرض موجز للموظفين عن "التخاطب الشامل" فهذا يساعد على التأكد من أن الشخص الأصم أو ضعيف السمع قادر على المشاركة التامة في أي عملية تدريب. وينبغي أيضًا أن يؤدي ذلك إلى تحسين التخاطب بشكل عام بين الزملاء.
- يجب التأكد من كتابة ترجمة على تسجيلات الفيديو التدريبية.
- يجب أن تعلم أنك يمكن أن تحتاج إلى توفير مترجم لغة إشارة أو متحدث بطريقة قراءة الشفاء أو كاتب ملاحظات و/أو سماعة لاسلكية - اسأل الموظف عما يحتاجه.
- يجب إبلاغ المحاضرين أو المدربين عندما يكون هناك مشاركون من الأشخاص الصم أو ضعاف السمع في برنامجهم، والتأكد من معرفتهم بكيفية تقديم التدريب لهم.

### ينبغي على محاضري أو مدربي الدورات القيام بما يلي:

- تقديم النشرات المكتوبة، وقائمة بالمواد المطلوب قراءتها وملاحظات مكتوبة للتعريف بأي مصطلحات جديدة.
- إذا أمكن الاجتماع مسبقًا بالمشاركين من الأشخاص الصم أو ضعاف السمع لتحديد احتياجات كل منهم.
- إيجاد علاقة تعاونية مع مترجمي لغة الإشارة أو المتحدثين بطريقة قراءة الشفاء وتزويدهم بمواد الدورة مسبقًا.
- ترتيب توزيع نصوص أي فيديو، أو إذا كانت المواد مستخدمة بشكل دوري، يجب أن تتم كتابة الترجمة على تسجيل الفيديو.
- يجب إدراك احتياجات التخاطب. أنظر ("المقابلات" صفحة 18) و ("الإختبارات" صفحة 19).
- يجب التأكد من أن الموظفين من الأشخاص الصم أو ضعاف السمع قادرين على الحصول على فرصة متكافئة لمتابعة تدريبهم داخل وخارج الشركة والمشاركة في الاجتماعات وفرص التطوير المهني.



## ترتيبات العمل للاحتفاظ بالموظفين

يمكن أن تشمل الخدمات التيسيرية لضمان قدرة الموظف على العمل بفعالية، على ما يلي:



- التأكد من جودة إضاءة بيئة العمل.
- وضع الموظف في مكان يكون فيه الضجيج أقل ما يمكن.
- ترتيب مكان العمل بحيث يستطيع الموظفون رؤية أي شخص يدخل إلى منطقتهم ويسهل فيه التخاطب مع الزملاء، والعكس صحيح.

تساعدك الخدمات التيسيرية تلك أيضًا على الاحتفاظ بالموظفين الذين يتعرضون لصمم أو ضعف سمع على رأس العمل. ومن خلال توفير وسائل التسهيل، يمكنك الاحتفاظ بمهارات وخبرات الموظف وتوفير تكلفة توظيف وتدريب بديل له، ومن المحتمل أيضًا توفير تكلفة التقاعد المبكر.

يمكن أن يحتاج الموظف إلى فترة إجازة للتكيف مع التغييرات الناتجة عن الصمم أو التعرض لضعف في السمع. على سبيل المثال، تمكين الموظف من تطوير طرق عمل جديدة والعيش باستقلالية قبل العودة إلى العمل.

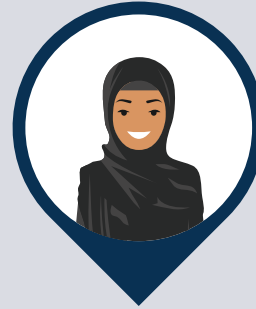


### دراسة الحالة 3

#### حصة و فريق الأتماعات



ترسل نورة رسالة بالبريد الإلكتروني إلى حصة لتسألها عما إذا كان هناك أي شيء يمكنها فعله لتسهيل الأمور عليها خلال الاجتماع، على سبيل المثال حجز مترجم لغة إشارة.



نورة تعمل على التحضير لاجتماع مع حصة، وهي زميلة لها من قسم آخر. نورة تعلم أن حصة ضعيفة السمع ولكنها لا تعلم إلى أي مدى.



قراءة الشفاه

تجيب حصة شاكرةً لنورة وتقول إنها قادرة على السمع إلى حد ما ولكنها تعتمد على قراءة الشفاه كوسيلة مفضلة للتخاطب مع الناس.

عند الاجتماع مع حصة، تتأكد نورة من تحديثها بشكل واضح وتنظر إلى حصة عندما تتكلم معها. كذلك تتأكد أيضًا من عدم التحدث أثناء قيام حصة بقراءة أي مستندات خلال الاجتماع. وتختار أن يكون الاجتماع في غرفة جيدة الإنارة وتجلس مقابل حصة.



تقدم نورة أيضًا لحصة ملاحظات شاملة، ثم ترسلها بالبريد الإلكتروني إلى حصة بعد الاجتماع.







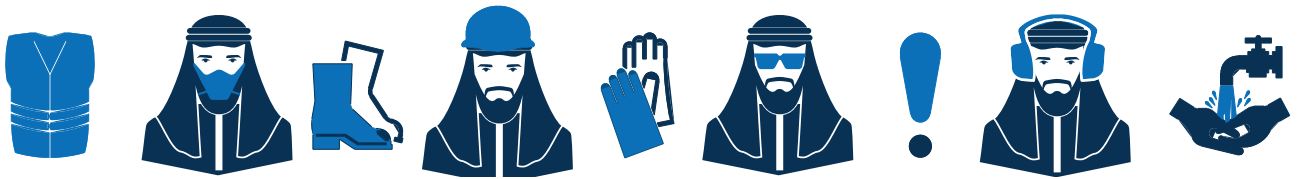
## التقنية المساعدة



هناك عدد من التقنيات التي يمكن أن تساعد الأشخاص الصم أو ضعاف السمع في مكان العمل. وتشمل:

- أجهزة الإصغاء المساعدة التي تبث أصواتًا من غرفة أو جهاز (على سبيل المثال جهاز هاتف أو تلفزيون) مباشرة إلى شخص عبر سماعة.
- خدمات إرسال الفيديو حيث يستطيع مستخدم الحصول على خدمات ترجمة لغة الإشارة عبر وسائل الاتصالات عن بعد من مترجم وجهاز كاميرا إنترنت ويب كام.

## 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 من الأشخاص الصم أو ضعاف السمع، ومن أجل الوصول إلى تحقيق أفضل المعايير المتعارف عليها، ينبغي عليك ما يلي:

- اتباع طريقة إدارة حالات.
- إجراء تقييم فردي وموضوعي وفعال لأي مخاطر تتعلق بتوظيف شخص أصم أو شخص ضعيف سمع.
- تطبيق وسائل التسهيل التي يمكن أن تخفف أو تزيل المخاطر المتعلقة بالشخص.
- القيام بكل ما هو عملي بشكل معقول للتخفيف من أو إزالة المخاطر المتعلقة ببيئة العمل أو أنشطة العمل وتطبيق معايير ممارسة سليمة وأمنة.
- التعامل بشكل معقول مع أي حالات تنطوي على مخاطر أخرى.

يجب على الموظفين ذوي الإعاقة أسوةً بجميع الموظفين الآخرين إثبات مسؤوليتهم الشخصية واتباع سياسات الصحة والسلامة المعمول بها لدى الشركة.

## الإخلاء في حالات الطوارئ

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



ينبغي على أصحاب العمل المشاركة مع الموظفين ذوي الإعاقة، ومنهم الأشخاص الصم أو ضعاف السمع، لوضع خطة إخلاء للأشخاص في حالات الطوارئ. يمكن أن تشمل الاعتبارات المتعلقة بالأشخاص الصم أو ضعاف السمع ما يلي:

- استخدام كشافات إرشادية ضوئية وامضة تعمل بالتزامن مع انطلاق الإنذار.
- استخدام نظم لتحسين الصوت ترسل رسالة عبر دائرة مسموعة أو جهاز نداء.
- إرسال رسائل نصية.
- اختيار صديق للمساعدة في الحالات الطارئة.



## 6. القوانين الداعمة 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، وعلى المستوى المحلي في تعريف الإعاقة الصادر عن وزارة العمل والتنمية الاجتماعية ونظام رعاية المعوقين في المملكة العربية السعودية.

### (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) كفالة 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 والمداومة 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 عمالة الأشخاص ذوي الإعاقة في القطاع الخاص من خلال انتهاج سياسات واتخاذ تدابير مناسبة، قد تشمل البرامج التصحيحية، والحوافز، وغير ذلك من التدابير؛

(ط) كفالة 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 ١٩٨٢ وتاريخ ١٤٣٧/٦/٢٨هـ 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](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 – البوابة الوطنية للعمل

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.taqqat.sa/web/guest/about-taqqat>

### ▲ 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 الإعاقات، ومنهم الأشخاص الصم أو الأشخاص ضعاف السمع.

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



### ▲ الجمعية السعودية للإعاقة السمعية

تقديم الخدمات وبرامج التدريب والتوعية ودعم تضمين وشمولية الأشخاص الصم وضعاف السمع في المجتمع.

هاتف : 920002874 - +966 11 219 5551  
الموقع الإلكتروني : [www.shi.org.sa](http://www.shi.org.sa)  
بريد الكتروني : [admin@shi.org.sa](mailto:admin@shi.org.sa)  
: [kharj@shi.org.sa](mailto:kharj@shi.org.sa) : [jeddah@shi.org.sa](mailto:jeddah@shi.org.sa)  
: [dammam@shi.org.sa](mailto:dammam@shi.org.sa)  
المنطقة : 4 - 2 - 1

### ▲ تواصل

تقديم خدمات ترجمة لغة الإشارة والتدريب وإعادة التأهيل للأشخاص الصم والأشخاص ذوي الإعاقة

هاتف : 92 003 3016 - +966 11 229 5421  
الموقع الإلكتروني : [www.4d-sa.com/tawasol](http://www.4d-sa.com/tawasol)  
المنطقة : 13 - 1

### ▲ جمعية العوق السمعي الخيرية بالقصير - بريدة

تقديم التوعية حول الإعاقات السمعية وتقديم الدعم للأشخاص الصم والأشخاص ذوي الإعاقة السمعية.

هاتف : +966 16 385 5223  
الموقع الإلكتروني : [www.qdeaf.org.sa](http://www.qdeaf.org.sa)  
بريد الكتروني : [samabury@gmail.com](mailto:samabury@gmail.com)  
المنطقة : 5



### ▲ جمعية الأشخاص ذوي الإعاقة بالأحساء

تقديم الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة

هاتف	:	+966 13 562 0222
فاكس	:	+966 13 562 0111
الموقع الإلكتروني	:	<a href="http://www.hdisabled.org.sa">www.hdisabled.org.sa</a>
المنطقة	:	4

### ▲ الجمعية الخيرية لرعاية وتأهيل المعاقين في بريدة

البرامج وخدمات إعادة التأهيل للأشخاص ذوي الإعاقة

هاتف	:	+966 16 385 0120
جوال	:	+966 55 326 2424
الموقع الإلكتروني	:	<a href="http://www.cdb.org.sa">www.cdb.org.sa</a>
بريد الكتروني	:	<a href="mailto:scrdisa@gmail.com">scrdisa@gmail.com</a>
المنطقة	:	5

### ▲ مركز الملك سلمان لأبحاث الإعاقة

الأبحاث والمحاضرات والدورات والبرامج في مجال الإعاقة

هاتف	:	+966 11 488 4401
فاكس	:	+966 11 482 6164
الموقع الإلكتروني	:	<a href="http://www.kscdr.org.sa">www.kscdr.org.sa</a>
المنطقة	:	13 - 1

### ▲ 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 الإلكتروني	:	<a href="http://www.doroob.sa">www.doroob.sa</a>
المنطقة	:	13 - 1





## ▲ قادرون - شبكة أصحاب الأعمال والإعاقة

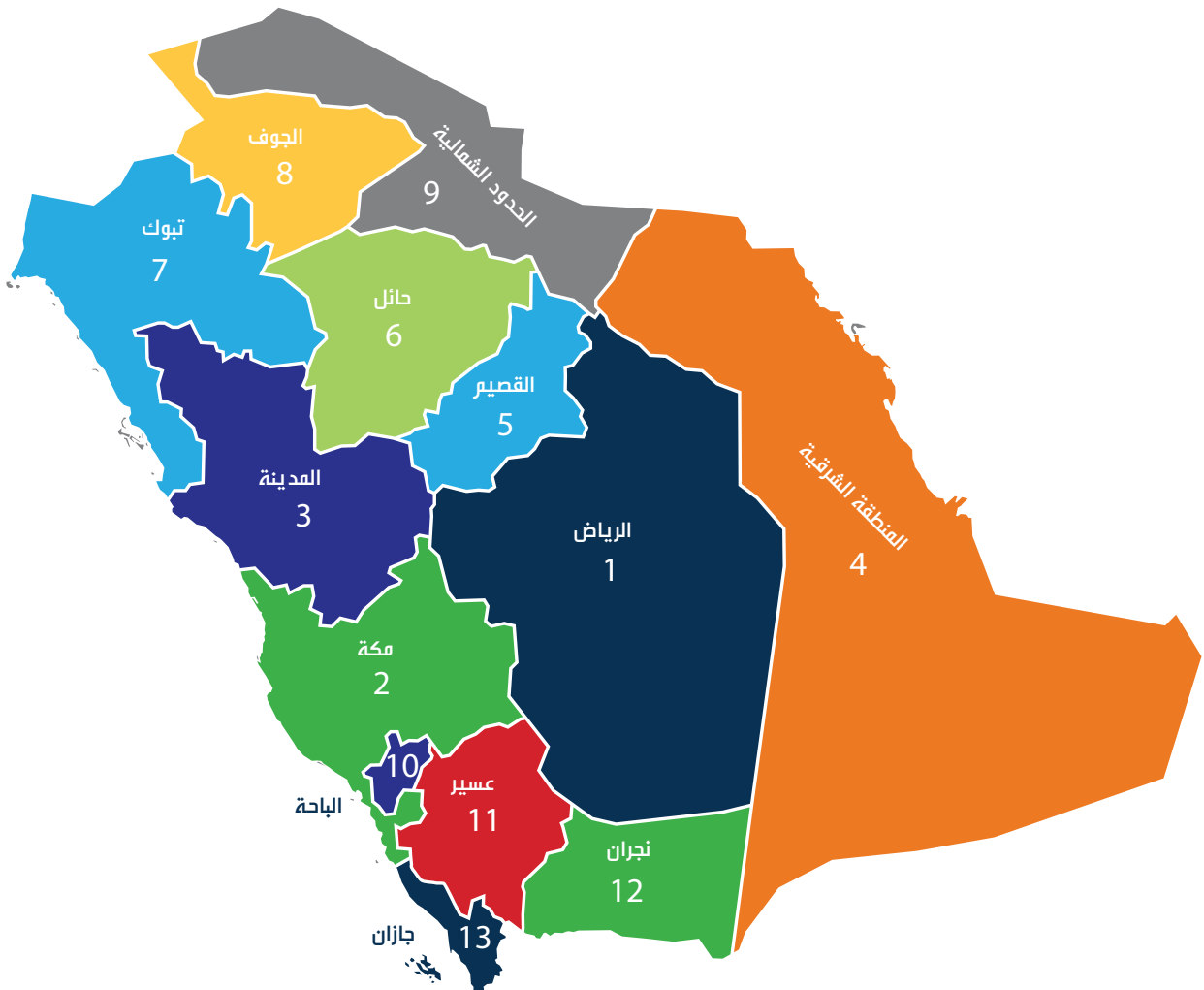
تقديم الإرشاد والتوجيه والتدريب ومعايير الممارسة الأفضل لأصحاب العمل لتوظيف الموظفين ذوي الإعاقة والاحتفاظ بهم على رأس العمل وتضمينهم من خلال بيئات عمل شمولية.

هاتف: +966 12 698 6116

الموقع الإلكتروني : [www.qaderoon.sa](http://www.qaderoon.sa)

بريد إلكتروني : [info@qaderoon.sa](mailto:info@qaderoon.sa)

المنطقة : 1 - 13





### ▲ اتحاد شبكة الإنترنت W3C

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

الموقع الالكتروني : [www.w3.org](http://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>  
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>  
المنطقة : عالمي



## 8. 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](mailto:tawafuq@hrdf.org.sa)

تقديم ملاحظتكم واقتراحاتكم. وسوف تشتمل 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](mailto:Tawafuq@hrdf.org.sa)

 920020301









