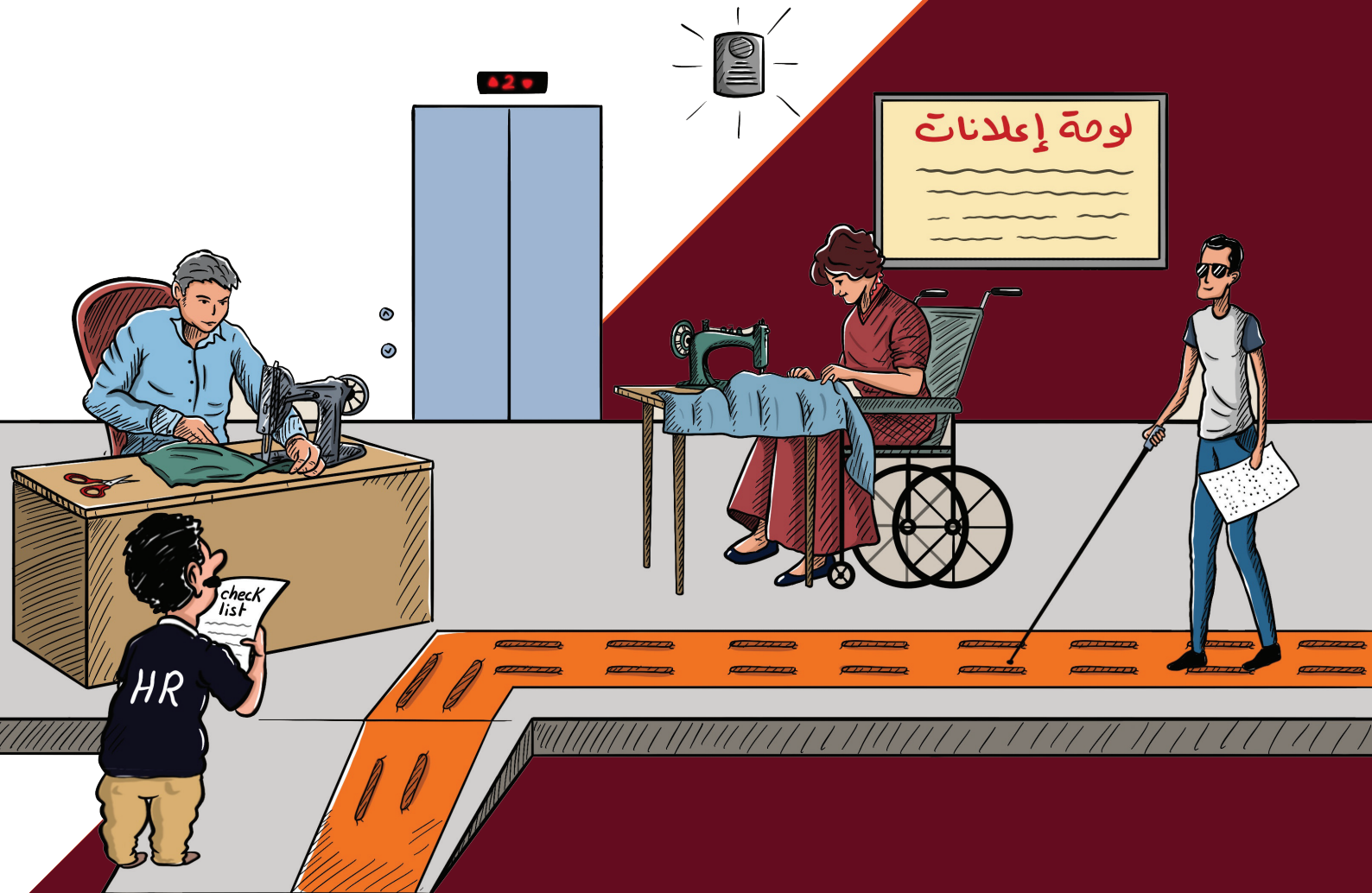


◀ دليل إرشادي

إرشادات لتعزيز تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة في قطاع الألبسة الأردني





هذا العمل مرخص بموجب ترخيص المشاع الإبداعي نسب المصنف 4.0 دولي. للاطلاع على نسخة من هذا الترخيص، يرجى زيارة الموقع التالي <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>. ويمكن للمستخدم إعادة استعمال أو مشاركة (نسخ وإعادة توزيع) وتكييف (إعادة مزج وتحويل والاستناد إلى العمل الأصلي) كما هو مفصل في الترخيص. ويجب على المستخدم أن يذكر منظمة العمل الدولية بوضوح باعتبارها مالكة العمل الأصلي وأن يشير إلى ما إذا تم إجراء تغييرات عليه. لا يُسمح باستخدام رمز واسم وشعار منظمة العمل الدولية فيما يتعلق بالترجمات أو التعديلات أو غيرها من الأعمال المشتقة.

الإسناد - يجب على المستخدم الإشارة إلى ما إذا كان قد تم إجراء تغييرات ويجب أن يستشهد بالعمل على النحو التالي: برنامج عمل أفضل / الأردن: دليل إرشادي لتعزيز تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة في قطاع الألبسة الأردني، جنيف، مكتب العمل الدولي ومؤسسة التمويل الدولية، 2024.

الترجمات - في حالة ترجمة هذا العمل، يجب إضافة نص إخلاء المسؤولية التالي إلى الإسناد: هذه ترجمة لحقوق الطبع والنشر الخاصة بمنظمة العمل الدولية. ولم يتم إعداد هذه الترجمة أو مراجعتها أو المصادقة عليها من جانب منظمة العمل الدولية ولا ينبغي اعتبارها ترجمة رسمية لمنظمة العمل الدولية. وتخلي منظمة العمل الدولية مسؤوليتها الكاملة عن محتواها ودقتها. وتقع المسؤولية على عاتق صاحب (أصحاب) الترجمة فقط.

التعديلات - في حالة تعديل هذا العمل، يجب إضافة نص إخلاء المسؤولية التالي إلى الإسناد: هذا تعديل لعمل محمي بحقوق الطبع والنشر لمنظمة العمل الدولية. ولم يتم إعداد هذا التعديل أو مراجعته أو المصادقة عليه من جانب منظمة العمل الدولية ولا ينبغي اعتباره تعديلاً رسمياً لمنظمة العمل الدولية. وتخلي منظمة العمل الدولية مسؤوليتها الكاملة عن محتواه ودقته. وتقع المسؤولية على عاتق صاحب (أصحاب) التعديل فقط.

مواد صادرة عن طرف ثالث - لا ينطبق ترخيص المشاع الإبداعي هذا على المواد المحمية بحقوق الطبع والنشر غير التابعة لمنظمة العمل الدولية والواردة في هذا المنشور. إذا كانت المادة مسندة إلى طرف ثالث، فإنّ مستخدم هذه المواد هو المسؤول الوحيد عن الحصول على الأذونات اللازمة من صاحب الحقوق وسيكون وحده المسؤول عن أي انتهاك مزعوم.

أي نزاع ينشأ بموجب هذا الترخيص ولا يمكن تسويته ودياً يحال إلى التحكيم وفقاً لقواعد التحكيم الخاصة بلجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الأونسيترال). ويلتزم الطرفان بأي حكم يصدر نتيجة لهذا التحكيم باعتباره الحكم النهائي لمثل هذا النزاع.

يجب توجيه جميع الاستفسارات بشأن الحقوق والتراخيص إلى وحدة مطبوعات منظمة العمل الدولية (الحقوق والتراخيص) على البريد الإلكتروني: rights@ilo.org. ويمكن العثور على معلومات حول منشورات منظمة العمل الدولية والمنتجات الرقمية على الرابط التالي: www.ilo.org/publns

ISBN 9789220405482 (web PDF)

كما يتوفر أيضاً بالإنجليزية: Guidelines for Enhancing the Employment of People with Disabilities in the Jordanian Garments Sector, ISBN: 9789220405475 (web PDF).

إنّ التسميات المستخدمة في منشورات منظمة العمل الدولية وقواعد بياناتها، التي تتفق مع ممارسات الأمم المتحدة، ولا عرض البيانات الوارد فيها، لا تنطوي على أي رأي من جانب منظمة العمل الدولية بشأن الوضع القانوني لأي بلد أو منطقة أو إقليم، أو لسلطات أي منها، أو بشأن تعيين حدودها.

الآراء وجهات النظر المعرب عنها في هذا المنشور هي مسؤولية مؤلفيها وحدهم، ولا تمثل بالضرورة آراء منظمة العمل الدولية أو وجهات نظرها أو السياسات التي تتبعها.

الإشارة إلى أسماء الشركات والمنتجات والعمليات التجارية لا تعني مصادقة منظمة العمل الدولية عليها، كما أنّ إغفال ذكر شركات أو منتجات أو عمليات تجارية معينة ليس علامة على عدم إقرارها.

قائمة المحتويات

3	مقدمة الدليل
4	هدف الدليل
4	الفئة المستهدفة
5	المنهجية
5	تقاطع الإعاقة مع عوامل تمييز أخرى
6	نتائج تقييم حالة الأشخاص ذوي الإعاقة في قطاع الملابس 2022
7	كيف تُعرف الإعاقة؟
9	الاتجاهات الحالية في تشريعات تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة
12	الإرشادات على المستوى المؤسسي
27	الإرشادات على المستوى الفني
38	منافع وفوائد تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة
41	الهوامش
42	المراجع

◀ مقدمة الدليل

يعتبر قطاع الملابس من القطاعات الرائدة في الأردن، وشهد نمواً مستمراً على مدى السنوات الماضية. ما ساهم في توفير العديد من فرص العمل. تشكل العمالة المهاجرة ما يقارب 75٪ من مجموع القوى العاملة، بينما تشكل العمالة الأردنية 25٪. وتمثل النساء 75٪ من قوى العمل الإنتاجية في القطاع.¹

ساهم برنامج «عمل أفضل» وهو شراكة بين منظمة العمل الدولية ومؤسسة التمويل الدولية، في زيادة الامتثال لمعايير العمل الأساسية لمنظمة العمل الدولية والتشريعات الوطنية، وقد أدى ذلك إلى تحسن كبير في ظروف العمل في القطاع، إلى جانب زيادة الإنتاجية والأرباح. وبالإضافة إلى التعامل المباشر مع المصانع، يتعاون برنامج «عمل أفضل» مع الحكومات لمواءمة قوانين العمل الوطنية مع معايير منظمة العمل الدولية، وبناء قدرات مفتشي العمل على فرض الامتثال.²

مع دخول برنامج «عمل أفضل» مرحلته الرابعة، يهدف البرنامج إلى تعزيز وتوسعة نطاق إنجازاته، مع العمل في نفس الوقت على تدعيم قدرات المكونات الثلاثية في الأردن وإعدادها لتولي دور قيادي في الحفاظ على هذه الإنجازات وتطويرها. باستخدام هذا النهج، يطمح برنامج «عمل أفضل - الأردن» إلى ضمان استدامة أثره على ظروف العمل في قطاع صناعة الألبسة.³

ورغم هذه الجهود، لا يزال الإنفاذ الفعلي للتشريعات ذات الصلة محدود بسبب القيود المؤسسية والممارسات العملية على أرض الواقع. وهذا ما أكدته نتائج تقييم حالة الأشخاص ذوي الإعاقة في قطاع الملابس في الأردن والذي أجري في عام 2022، حيث لا يزال الأشخاص ذوي الإعاقة يواجهون العديد من التحديات في مكان العمل.⁴

إن عدم إدراك أصحاب المصانع أهمية توفير الخدمات المستجيبة لتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة، يقود إلى خسارة العديد من المزايا والمنافع المرتبطة بزيادة الإنتاجية والأرباح. حيث يؤدي تحسين ظروف عمل الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تحسين سمعة المصانع في السوق وزيادة جاذبيتها للعملاء والشركاء. ما يضيف ميزة تسويقية للمنتجات، بالتالي زيادة الطلب عليها وزيادة الأرباح. ويمتلك العديد من الأشخاص ذوي الإعاقة مهارات فريدة تساهم في تحسين الإنتاجية والكفاءة في عمليات الإنتاج.

في هذا السياق تأتي هذه الإرشادات لدعم أصحاب المصانع عند تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة، على المستويين المؤسسي والفني، والإشارة إلى المنافع والمزايا المحتملة من تعزيز تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة وتحسين ظروف عملهم في المصانع

◀ هدف الدليل؟



الهدف الأساسي من الدليل، هو تعزيز بيئة عمل مستجيبة وشاملة لتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة في مصانع الألبسة من خلال تقديم إرشادات من شأنها تمكين أصحاب العمل من التعرف على قيمة وإمكانات الأشخاص ذوي الإعاقة، وضمان معاملتهم بشكل عادل، وتسهيل تطوير وتنفيذ الترتيبات التيسيرية المعقولة اللازمة لإدماجهم في العملية الانتاجية

◀ الفئة المستهدفة



تم تصميم الدليل لتلبية احتياجات أصحاب المصانع على مستويين متطين وهما:

المستوى المؤسسي

تتضمن الإرشادات مجموعة من الأدوات تدعم أصحاب المصانع والمدراء وموظفي الموارد البشرية وصناع القرار على المستوى المؤسسي. من خلال تقديم توصيات نحو صياغة الاستراتيجيات والسياسات الشاملة التي تعزز بناء بيئة داعمة للأشخاص ذوي الإعاقة داخل المصانع

المستوى الفني

تدعم الإرشادات على المستوى الفني المشرفين وقادة الفرق والأفراد المسؤولين عن العمليات اليومية لمصانع الملابس، الى جانب تقديم إرشادات وتوصيات عملية قابلة للتنفيذ حول كيفية توفير بيئة عمل مستجيبة للأشخاص ذوي الإعاقة وخالية من المعوقات. بدءًا من التعديلات المادية مثل المنحدرات والمرافق التي يسهل الوصول إليها ووصولاً إلى التوجيهات بشأن تعزيز ثقافة التنوع والشمولية في المصانع

◀ المنهجية



تم الاطلاع على الأدلة السابقة المشابهة حول الإرشادات لتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في القطاعات الأخرى والممارسات الفضلى في هذا السياق. ⁵ وقد تم استخدام النهج التشاركي في تطوير هذا الدليل، من خلال المشاورات مع أصحاب المصانع، والأشخاص ذوي الإعاقة أنفسهم في القطاع، باستخدام النهج النوعي لجمع البيانات استكمالاً للأدبيات ذات الصلة والبيانات التي تم جمعها مسبقاً لدراسة حول حالة الأشخاص ذوي الإعاقة في قطاع الملابس

اذ تم اجراء 10 مقابلات فردية معمقة مع أصحاب المصلحة، و 3 مجموعات نقاش مركزة مع الاشخاص ذوي الإعاقة العاملين في المصانع، و3 مجموعات نقاش مركزة مع أصحاب الأعمال في مصانع مختلفة

◀ تقاطع الإعاقة مع عوامل تمييز أخرى



تشكل حالة الإعاقة أساساً للتمييز وانتهاك الحقوق في سوق العمل. وبالرغم من ذلك، يجب الأخذ بعين الاعتبار العديد من العوامل التي تؤثر على حقوق الأشخاص، مثل حالة الهجرة والجنس والطبقة الاجتماعية والإعاقة، وكيفية تداخلها وتقاطعها في تشكيل حالة التمييز والتهميق من حداثها. على سبيل المثال، تختلف تجربة الشخص في التعرض للتمييز بشكل كبير إذا كان ينتمي إلى مجموعات مهمشة متعددة، مثلاً النساء ذوات الإعاقة اللواتي يشكلن النسبة الأكبر من العاملين في قطاع الملابس يواجهن تحديات مضاعفة، إلى جانب ذلك تشكل العمالة المهاجرة غالبية العاملين في القطاع



◀ نتائج تقييم حالة الأشخاص ذوي الإعاقة في قطاع الملابس 2022

في دراسة حول أوضاع العمال من ذوي الإعاقة في قطاع الألبسة في الأردن أعدّها مركز الفينيق بالتعاون مع برنامج عمل أفضل في الأردن (BWJ) - وهي شراكة ما بين منظمة العمل الدولية (ILO) ومؤسسة التمويل الدولية (IFC) - في سياق جهود برنامج عمل أفضل لتحسين ظروف العمل وتعزيز حقوق العمال والعمل اللائق في الأردن بعنوان العمال ذوو الإعاقة في مصانع الألبسة الأردني، حيث أظهرت النتائج أن معظم المصانع تمثل للحصص القانونية لتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في مصانعها إلا أنها لا تعالج سوى جزء من المشكلة، حيث يجب إجراء تحسينات فيما يتعلق بتهيئة البنية التحتية للمصانع. وبالإضافة إلى تزويد العمال من ذوي الإعاقة بالمعلومات الهامة التي تخصهم، فضلاً عن إدراج الأشخاص ذوي الإعاقة في القرارات الهامة على مستوى إدارة المصنع، الأمر الذي من الممكن أن يساهم في تحسين وضعهم في هذا القطاع. وزيادة أدراك أصحاب المصانع بأهمية عمل الأشخاص ذوي الإعاقة، كضرورة اقتصادية لزيادة الإنتاج

يساهم في إدانة التصورات الاجتماعية والثقافية لهؤلاء الأشخاص باعتبارهم في المقام الأول أهداف للأعمال الخيرية (الإحساني)، أو في بعض الأحيان أعباء اجتماعية، حيث تشير الحكايات التي وردت من بعض الأشخاص ذوي الإعاقة إلى أنه قد تم توظيفهم ودفع رواتبهم - بدافع العمل الخيري - ولا يتوقع منهم العمل.

وفي الوقت نفسه، فإن الممارسات الجيدة في بعض المصانع و تحقيق النسبة المطلوبة لتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة العاملين في المصانع هي نتائج واعدة للدراسة، والواقع أن جميع أصحاب المصلحة، من إدارات المصانع، وأصحاب العمل، والنقابات العمالية والمجتمع المدني، ومنظمة العمل الدولية، والمجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، والوزارات المعنية، يستثمرون في تحسين حالة العمال ذوي الإعاقة في قطاع الملابس، كما ويشكل توافق القيم في الآراء أفضل نقطة انطلاق للتنفيذ المنهجي للمعايير والشروط ذات الصلة في مكان العمل، التي تكفل من خلال آليات التقييم والرقابة الملائمة والحوار المنتظم بين أصحاب العلاقة

ويأتي هذا الدليل تلبية لإحدى توصيات الدراسة المتمثلة بضرورة وضع إرشادات توجيهية لتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في قطاع الألبسة لتحسين تمثيل الأشخاص ذوي الإعاقة في القطاع وتحسين ظروف عملهم

ويعد تحسين البنية التحتية في المصانع عاملاً حاسماً للأشخاص ذوي الإعاقة المختلفة للدخول إلى سوق العمل في هذا القطاع، وعند دراسة المصانع - بتغطية مواضيع متنوعة ابتداءً بالمواقع وإمكانية الوصول إليها من خلال وسائل النقل، والصفات الجيدة للمحطات والأدوات والآلات، وانتهاءً بما لاحظته الباحثون بشأن العديد من القضايا التي تعيق إمكانية العمل في المصانع للأشخاص ذوي الإعاقة. وعلى وجه الخصوص، أظهرت النتائج أن وسائل النقل التي يمكن من خلالها الوصول إلى المصانع مهمة لكل من الأشخاص ذوي الإعاقة وخاصة للعمال ذوي الإعاقات الحركية والإعاقات الحسية، وفي المصانع التي تتوفر فيها هذا النوع من النقل، كان العمال ذوي الإعاقة قادرين على الانضمام إلى قوة العمل في المصانع المعنية، وهو ما لم يكن ممكناً لولا ذلك

والواقع أن إمكانية الوصول والتنقل كانت من ضمن التحديات الرئيسية التي أشار إليها العمال ذوي الإعاقة في جلسات النقاش المركزة داخل المصانع وخارجها على حد سواء، كما يبدو أن الافتقار إلى النظم القائمة لنقل المعلومات الرئيسية بوضوح عن حقوق العمال والعقود وآليات الشكاوى والوصول إلى منظمات المجتمع المدني والنقابة العمالية يعوق الإدماج الحقيقي للعمال ذوي الإعاقة في هذا القطاع، ناهيك من أن وضع العمال ذوي الإعاقة في القطاع يختلف بناءً على نوع الإعاقات

كما وأكد المشاركون ذوي الإعاقة أن الافتقار إلى أنظمة الدعم الموجهة نحو مساعدتهم على التغلب على القيود التي يواجهونها - لا سيما فيما يتعلق بالتنقل والتواصل والإدراك الحسي - فغالبا ما يكون عامل دفع قوي بما يكفي لمنع بعض الأشخاص ذوي الإعاقة عن العمل تماما، ولعل النتيجة الأكثر تأثيراً عليهم لانعدام الاستقلال الذاتي الذي يتمتع به الأشخاص ذوي الإعاقة في مكان العمل هو أن هذا الانعدام

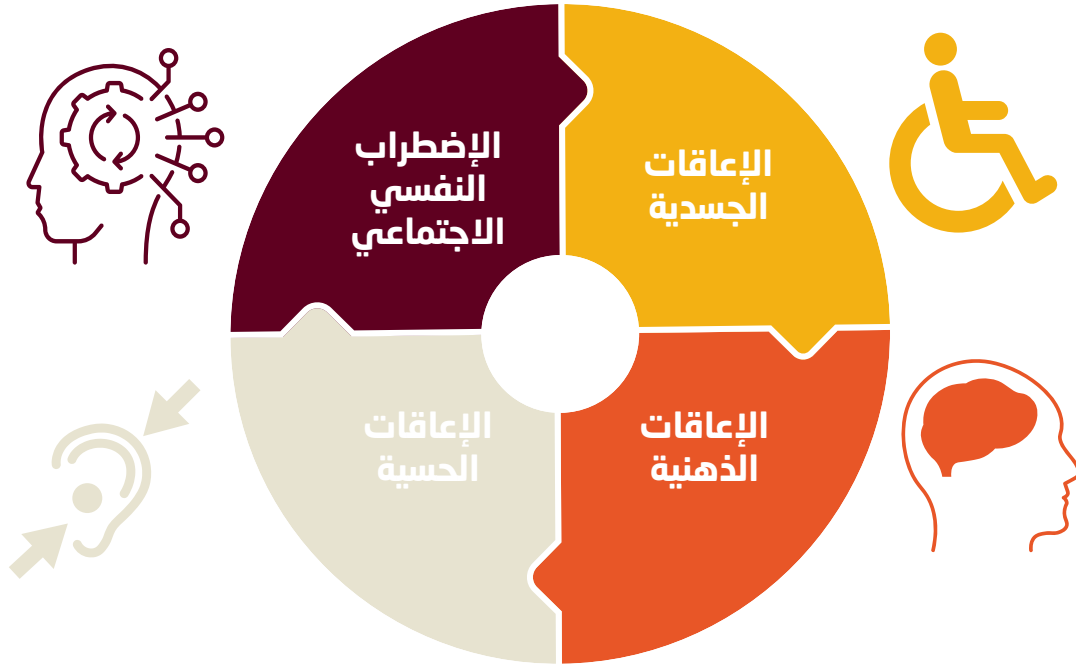
◀ كيف تُعرف الإعاقة؟

ويعرّف نظام تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة في الأردن رقم (35) لعام 2021 في المادة (2) الشخص ذو الإعاقة بأنه: كل شخص لديه قصور طويل الأمد في الوظائف الجسدية، أو الحسية أو الذهنية أو النفسية أو العصبية يحول نتيجة تداخله مع العوائق المادية والحواجز السلوكية دون القيام بأحد نشاطات الحياة الرئيسية أو ممارسة أحد الحقوق أو إحدى الحريات الأساسية باستقلال، ويعد القصور طويل الأمد إذا كان لا يتوقع زواله خلال مدة لا تقل عن (24) شهراً من تاريخ بدء العلاج أو إعادة التأهيل

وفيما يلي وصف لأنواع الإعاقات:

حسب اتفاقية الأمم المتحدة لتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة لسنة 2006، يشمل مصطلح الأشخاص ذوي الإعاقة كل من يعانون⁶ من قصور طويل الأجل بدنياً أو عقلياً أو ذهنياً أو حسياً، قد تمنعهم لدى التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين

كما ورد في المادة (3) في قانون الأشخاص ذوي الإعاقة الأردني لعام 2017 يعد شخصاً ذو إعاقة إذا كان لديه قصور طويل الأمد في الوظائف الجسدية أو الحسية أو الذهنية أو النفسية أو العصبية، يحول نتيجة تداخله مع العوائق المادية والحواجز السلوكية دون قيام الشخص بأحد نشاطات الحياة الرئيسية، أو ممارسة أحد الحقوق، أو إحدى الحريات الأساسية باستقلال، ويعد القصور طويل الأمد، وفقاً لنص الفقرة أ من هذه المادة، إذا كان لا يتوقع زواله خلال مدة لا تقل عن شهراً (24) من تاريخ بدء العلاج أو إعادة التأهيل



المفهوم الحديث للإعاقة يركز على كيفية تأثير الحواجز المادية والسلوكية التي لا تتوافق مع متطلبات مختلف أنواع الإعاقات، ما يؤدي إلى « إعاقة » قدرة الأشخاص ذوي الإعاقة على المشاركة والتفاعل في المجتمع على قدم المساواة.

1. الإعاقات الجسدية:

هي حالة تصيب الأطراف الجسدية (الأطراف العلوية والسفلية)، وتؤدي إلى تقليل القدرة على الحركة والقيام بالأنشطة اليومية بشكل طبيعي. وتتعدد هذه الإعاقات بين الإعاقة الجزئية والإعاقة الكلية، وتؤثر بشكل مختلف على الأفراد حسب نوع الإعاقة ودرجة شدتها

يشتمل هذا النوع من الإعاقات على قصور في أداء وظائف الجسم المتعلقة بالحركة والتنقل مثل (المشي أو صعود الدرج أو الوقوف أو المحافظة على الوضعية أو تغييرها) وفي حركات الجسم مثل الوصول إلى الأشياء أو الانحناء أو الركوع، واستخدام الأطراف العليا (بما في ذلك الإمساك بالأشياء أو استخدام الأصابع للقبض على الأشياء أو معالجتها)، أو تأخر النمو الجسدي أو قصور في النمو مثل قصر القامة

2. الإعاقات الحسية:

هي حالة تصيب أحد الحواس الخمسة (البصر، السمع، الشم، التذوق، اللمس)، وتؤدي إلى تقليل القدرة على الاستقبال بشكل صحيح. وتتعدد هذه الإعاقات بين الإعاقة الجزئية والإعاقة الكلية، وتؤثر بشكل مختلف على الأفراد حسب نوع الإعاقة ودرجة شدتها

يتضمن هذا النوع قصور في الإبصار والسمع:

◀ إعاقة بصرية: يتضمن الأشخاص المكفوفين وكذلك الأشخاص الذين لديهم ضعف في الإبصار.

◀ إعاقة سمعية: يتضمن الأشخاص الصم وكذلك الأشخاص الذين لديهم ضعف في السمع، وبإمكان الأشخاص الذين لديهم إعاقة سمعية أن يتواصلوا من خلال لغة الإشارة أو لغة الشفاه حسب درجة الإعاقة.

3. الإعاقات الذهنية:

هي حالة تصيب الدماغ وتؤدي إلى تقليل القدرة على الاستيعاب الذهني والتعلم والتفكير والتصرف بشكل طبيعي. وتتعدد هذه الإعاقات بين الإعاقة الخفيفة والإعاقة الشديدة، وتؤثر بشكل مختلف على الأفراد حسب نوع الإعاقة ودرجة شدتها

يشمل الأشخاص الذين لديهم قصور على فهم المعلومات الجديدة أو المعقدة وتعلم مهارات جديدة وتطبيقها. يمكن لهذا أن يؤثر على ثلاث مجالات تحدد إلى أي مدى يستطيع الفرد أن يتدبر مع المهام اليومية

◀ مجال المفاهيم: مهارات اللغة والقراءة والكتابة والحساب والاستنتاج والمعرفة والذاكرة.

◀ المجال الاجتماعي: التعاطف والحكم الاجتماعي ومهارات التواصل بين الأشخاص والقدرات المماثلة.

4. الإضطراب النفسي الاجتماعي:

وهو جزء خاص مختلف عن أنواع الإعاقات، يوصف على أنه أمراض حسب تصنيف ICD-11 لمنظمة الصحة العالمية ويعرف هذا التصنيف الاضطراب النفسي والعقلي والسلوكي والنمائي على أنه متلازمة تتميز باختلال سريري ملحوظ في إدراك الفرد أو التنظيم العاطفي أو السلوك مما يعكس خللاً في العمليات النفسية أو البيولوجية أو النمائية التي تكمن وراء الأداء العقلي والسلوكي. وقد صنف الدليل تلك الاضطرابات بالاضطرابات النمائية والعصبية، الإعاقات الفكرية

ويصنف الدليل الأمريكي التشخيصي والإحصائي الخامس للاضطرابات النفسية والعقلية (DSM-5) بعض الأمراض النفسية الأخرى مثل اضطراب الهوية الجنسية، اضطراب نقص الانتباه، اضطرابات طيف التوحد، اضطرابات الأكل، الإعاقة الذهنية، الاضطراب الإكتيبي الكبير، الوسواس القهري، الفصام، اضطراب ما بعد الصدمة وغيرها

بينما يعرف الاضطراب العصبي بأنه اضطراب وظيفي (Functional Disorder)، دينامي انفعالي وهو نفسي المنشأ ويتصف بأعراض مرضية تؤدي إلى الخلل في العلاقات الشخصية والشعور بعدم الكفاية، وتظهر على شكل استجابات يمكن تشخيصها ومعالجتها، على العكس من ذلك يعرف اضطراب الذهان بأنه اضطراب وظيفي عقلي المنشأ ويتصف بأعراض مرضية تسبب أشكالاً شاذة من التصور والتفكير، حيث يتصور الشخص الواقع بطريقة مختلفة مصحوبة بالهلاوس والأوهام

◀ الاتجاهات الحالية في تشريعات تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة

تشهد تشريعات تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة في الأردن تطورًا ملموسًا في السنوات الأخيرة نحو الاتجاه إلى مواءمة القوانين المحلية مع الالتزامات الدولية التي تشجع إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل وتحسين ظروف عملهم

يعرض هذا الجزء من الدليل، الاتفاقيات الدولية والتشريعات والقوانين والأنظمة المحلية التي ضمنت تعزيز وحماية الحق في العمل للأشخاص ذوي الإعاقة، والتي اتجهت إلى التأكيد على عدة مبادئ أساسية نحو التحول إلى تطبيق مفهوم التنوع والشمولية، وإزالة كافة أشكال التمييز ضد الأشخاص ذوي الإعاقة في بيئة العمل، وتطبيق مبدأ العدالة وتكافؤ الفرص.

اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

تعد هذه الاتفاقية معاهدة دولية لحقوق الإنسان، تم اعتماد هذه الاتفاقية من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة في عام 2006 وأصبحت سارية المفعول في عام 2008. تهدف الاتفاقية إلى تعزيز وحماية وكفالة تمتع جميع الأشخاص ذوي الإعاقة تمتعا كاملا في الحريات الأساسية. صادقت المملكة على الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة بتاريخ 2008 /3/31، معلنة بذلك التزامها بتنفيذ بنودها.⁷

اتجهت الاتفاقية إلى التأكيد على المبادئ التالية:

- ◀ **المساواة وعدم التمييز:** تؤكد الاتفاقية على حق الأشخاص ذوي الإعاقة في المساواة وعدم التمييز ضدهم في مجموعة متنوعة من المجالات.
- ◀ **الحريات الأساسية:** تضمن الاتفاقية حقوقًا أساسية مثل حرية التعبير وحرية التنقل وحرية التجمع.
- ◀ **الوصول إلى الخدمات:** تشجع الاتفاقية على توفير الوصول الكامل إلى الخدمات العامة والرعاية الصحية والتعليم والعمل.
- ◀ **تعزيز الاستقلالية:** تعزز الاتفاقية حق الأشخاص ذوي الإعاقة في العيش بشكل مستقل والمشاركة في المجتمع.
- ◀ **تعزيز المشاركة:** تشجع الاتفاقية على مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة في اتخاذ القرارات المتعلقة بحياتهم ومستقبلهم.



الدستور الأردني

اعتمدت المادة السادسة من الدستور الأردني مبدأ المساواة وعدم التمييز بين الأردنيين جميعاً في الحقوق والواجبات أمام القانون بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يتمتعون بجميع الحقوق ويتحملون الواجبات ذاتها دون أي تمييز. وأكدت الفقرة الثالثة من المادة ذاتها، أن الدولة تكفل العمل والتعليم ضمن حدود امكانياتها وتكفل الطمأنينة وتكافؤ الفرص لجميع الأردنيين. وجاء في الفقرة (5) من ذات المادة بأنه: "يحمي القانون الأمومة والطفولة والشيخوخة ويرعى النشء وذوي الإعاقة ويحميهم من الإساءة والاستغلال"

ويعزز الدستور الأردني مشاركة واندماج الأشخاص ذوي الإعاقة في مناحي الحياة المختلفة، وقد أكد على ذلك في التعديلات الدستورية الأخيرة لعام 2022.⁸

وقد اتجه الدستور الأردني إلى التأكيد على المبادئ التالية: تعزيز المشاركة والاندماج، تعزيز العدالة وتكافؤ الفرص، المساواة وعدم التمييز، وتعزيز المشاركة في مناحي الحياة المختلفة

قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

في أيار 2017، تم نشر "قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة" في الجريدة الرسمية. وللمرة الأولى يحظر القانون صراحة التمييز ضد الأشخاص ذوي الإعاقة، وقد أكد القانون على نفس المبادئ التي ركزت عليها "اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة"، التي صادق عليها الأردن في عام 2008.

وقد نصت المادة (4) من القانون رقم (20) مع مراعاة التشريعات النافذة: "توفر الجهات ذات العلاقة كل حسب اختصاصها لذوي الإعاقة الحقوق المبنية وفقاً لأحكام هذا القانون في المجالات التالية: أ- الصحة ب- التعليم والتعليم العالي ج- التدريب المهني والعمل د- الحماية الاجتماعية والرعاية المؤسسية هـ- التسهيلات البيئية و- الإعفاءات الجمركية والضريبية ز- الحياة العامة والسياسية ح- المجالات الرياضية والترويحية".¹⁰

كما ألزم القانون مؤسسات القطاع العام والخاص والشركات في الفقرة (هـ) من المادة (25) في القانون، التي لا يقل عدد العاملين فيها عن (50) عاملاً، بتشغيل عامل واحد من الأشخاص ذوي الإعاقة، وإذا زاد عدد العاملين في أي منها عن (50) عاملاً، فيتم تشغيلهم بنسبة لا تقل عن (4/1) من عدد العاملين فيها شريطة أن تسمح طبيعة العمل في تلك المؤسسة بذلك

قانون العمل

أكدت المادة (13) من قانون العمل رقم (8) لسنة 1996،¹¹ على ما جاء في المادة (25) من قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، على صاحب العمل أن يشغل من العمال ذوي الإعاقة النسبة المحددة في قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة النافذ ووفق الشروط الواردة فيه، وأن يرسل إلى الوزارة بياناً يحدد فيه الأعمال التي يشغلها ذوو الإعاقة وأجر كل منهم. وينص قانون العمل الأردني على عقوبات محددة لصاحب العمل في حالة عدم الامتثال للأنظمة والشروط المتعلقة بتوظيف العمال من الأشخاص ذوي الإعاقة

نظام تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة

صدر في أيار من عام 2021 نظام تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة¹²، والذي حدد التزامات ومهام الأطراف المعنية بعملية توفير فرص العمل للأشخاص ذوي الإعاقة في القطاعات الخاضعة لقانون العمل، وضمان بيئة العمل المناسبة لاحتياجاتهم، والترتيبات التيسيرية للأشخاص ذوي الإعاقة التي يجب توفيرها في بيئة العمل

يلزم النظام كل منشأة يزيد عدد العاملين فيها عن 50 عاملاً أن تشغل نسبة 4 بالمئة منهم من ذوي الإعاقة. ويلزم النظام كذلك، تشغيل شخص واحد من الأشخاص ذوي الإعاقة إذا كان عدد العاملين في المؤسسة أكثر من 25 وأقل من 50 عاملاً. ويتولى مفتشو وزارة العمل بحسب النظام، «التحقق من وجود أي شكل من أشكال التمييز على أساس الإعاقة في المؤسسة، وأيضاً مدى التزام المؤسسة بتوفير الترتيبات التيسيرية المعقولة أو إمكانية الوصول أو الأشكال الميسرة للعمال ذوي الإعاقة لديها»

كما يلزم النظام صاحب العمل عند تشغيل عامل من الأشخاص ذوي الإعاقة مراعاة مؤهلاته العلمية وخبراته العملية وتحديد الأجر المخصص لهذا العامل دون أي تمييز على أساس الإعاقة. وبأني النظام بحسب أسبابه الموجبة لتغطية الاحكام القانونية التي تتعلق بتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة والترتيبات التيسيرية التي يجب توفيرها في بيئة العمل، وللمساهمة في تمكين وجود الأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل ومنح صلاحيات لمفتشين العمل لمراقبة الاحكام القانونية لتوفير الترتيبات التيسيرية في بيئة العمل

يسعى نظام تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تعزيز فرص العمل وتعزيز الشمولية. وفي هذا السياق، يتوجب على أصحاب العمل الكشف عن معلومات حول موظفيهم ذوي الإعاقة وتقديم تقاريرهم إلى وزارة العمل، وتخضع هذه المعلومات

أو التصميم الجرافيكي أو الإدارة، الذين يفضلون العمل ضمن ساعات عمل مرنة.

اتفاقية المفاوضة الجماعية لقطاع الملابس الجاهزة في الأردن

تم توقيع اتفاقية مفاوضة جماعية عام 2013 بين جمعية مصدري الملابس والإكسسوارات والمنسوجات الأردنية (JGATE) جمعية أصحاب المصانع والورش والملابس، والنقابة العامة للعاملين في صناعات النسيج والملابس (JTGCU) ويتم تطوير الاتفاقية الخاصة بقطاع الملابس بشكل منتظم.

تهدف الاتفاقية إلى تحسين ظروف عمل ومعيشة عشرات الآلاف من العمال وأسرهم، وإلى الحد من الاضرابات العمالية من خلال إنشاء آليات محددة لتسوية النزاعات العمالية. تغطي الاتفاقية جميع العمال وأصحاب العمل في مجال صناعة الملابس دون تمييز وفق قانون العمل الأردني

وتشترط الاتفاقية ألا تنص الإعلانات والاستثمارات المتعلقة بطلبات العمل والعمالة على «الإعفاء من الإعاقة» كشرط للتوظيف، وتلزم المصانع بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة وفقاً للنسب المئوية المنصوص عليها في القوانين المعمول بها. وعدم استبعاد أي شخص من العمل أو التدريب بسبب الإعاقة، وعدم وجود الإعاقة كسبب لمنع استمرار العمل مع مراعاة أحكام المادة 21 من قانون العمل. إلى جانب إلزام المصانع بإنشاء مساحة عمل يسهل الوصول إليها وملائمة لذوي الإعاقة، مع الاعتراف بأن هذا حق أساسي للأشخاص ذوي الإعاقة لتمكينهم من ممارسة حقوقهم وحرّياتهم في بيئة العمل

يتم تطوير الاتفاقية القطاعية بانتظام، وقد تم توقيع آخرها في عام 2022 وأعيد النظر فيها في عام 2023

وتنص الاتفاقية على أنه يجب على أصحاب العمل توفير التدريب للأشخاص ذوي الإعاقة بالتعاون بالتعاون مع النقابة، بشأن حقوق ومسؤوليات العمال وأصحاب العمل على مستوى المصنع. بالإضافة إلى ذلك، ستقوم النقابة بتطوير وتنفيذ برامج مهنية لتمكين العمال من الانضمام إلى القوى العاملة. كما ستقوم بتخطيط وتنفيذ حملات توعية وثقيف واسعة النطاق، تهدف إلى تهميش القضاء على الصور النمطية السلبية والمواقف المضللة تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة

لفحص دوري. ويلزم النظام أصحاب العمل إخطار وزارة العمل عن الموظفين ذوي الإعاقة، وتقوم الوزارة بتسهيل التوظيف من خلال نظام التوظيف الإلكتروني الوطني

وقد اتجه نظام تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة التأكيد على المبادئ التالية

- ◀ **عدم التمييز على أساس الإعاقة:** يلزم صاحب العمل بعدم التمييز على أساس الإعاقة في التوظيف وتقديم فرص متساوية لذوي الإعاقة.
- ◀ **مؤهلات وأجور ملائمة:** يجب على صاحب العمل مراعاة مؤهلات وخبرات العمال ذوي الإعاقة وتحديد أجور مناسبة لهم دون أي تمييز.
- ◀ **الإفصاح وتقديم التقارير:** يتعين على أصحاب العمل الكشف عن معلومات حول موظفيهم ذوي الإعاقة وتقديم تقارير دورية لوزارة العمل.
- ◀ **المراقبة والتفتيش:** تمنح السلطات المختصة، بما في ذلك مفتشي العمل، صلاحيات لمراقبة ومتابعة تنفيذ القانون وضمان توفير الترتيبات التيسيرية في بيئة العمل.

نظام العمل المرن

صدر نظام العمل المرن عام 2017¹³، وقد حدد العمال من ذوي الإعاقة، كأحد الفئات التي يشملها القانون، ويمكن أن يساهم نظام العمل المرن في تشجيع توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في المصانع من خلال عدة طرق

- ◀ **توفير مرونة في ساعات العمل:** يمكن لنظام العمل المرن تمكين العاملين ذوي الإعاقة من اختيار ساعات العمل التي تناسب احتياجاتهم وقدراتهم. هذا يسمح لهم بتنظيم جداولهم اليومية بناءً على طبيعة إعاقتهم.
- ◀ **إمكانية العمل عن بُعد:** في حالة الوظائف التي يمكن أدائها عن بُعد، يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة العمل من منازلهم أو أماكن تناسبهم بدلاً من الانتقال إلى المصنع.
- ◀ **توظيف متخصص:** يمكن أن يتيح نظام العمل المرن للمصانع توظيف أشخاص من ذوي الإعاقة متخصصين في مجالات معينة تلبي احتياجات المصنع، مثل تصميم الأزياء

يعتبر الالتزام بالقوانين التي تضمن المشاركة الاقتصادية للأشخاص ذوي الإعاقة أمراً ضرورياً، ولكن يجب على إدارة المصانع أن تتجاوز فكرة الالتزام كضرورة قانونية إلى الالتزام كضرورة اقتصادية لزيادة الإنتاجية.

◀ الإرشادات على المستوى المؤسسي

التوجيهات العامة والمفاهيم الرئيسية التي يجب أن تشملها سياسة ورؤية المؤسسة تجاه تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة. هذه المبادئ تستهدف إطار العمل العام لتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة في المصنع

سياسات شاملة لتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة

من الضروري ان تضمن السياسات في مصانع الألبسة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة فيما يتعلق بالتوظيف:



ان تمكين ذوي الإعاقة من الوصول إلى الفرص الوظيفية والمشاركة الفعالة في عمليات الإنتاج يكون من خلال عدة مسارات على النحو التالي:

بنية تحتية مستجيبة للإعاقة:

من الضروري ضمان وجود بنية تحتية تسمح بوصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى موقع المصنع بسهولة. ويقترح الدليل عملية من أربع خطوات لتحديد أنسب شكل من أشكال الترتيبات التيسيرية المعقولة على النحو التالي

1. تحليل الوظيفة وتحديد الغرض منها ووظائفها الأساسية.
 2. التشاور مع أشخاص من ذوي الإعاقة لتحديد القيود الدقيقة المتعلقة بالوظيفة وكيف يمكن التغلب على هذه القيود بترتيبات تيسيرية معقولة.
 3. النظر في تفضيل الفرد ليتم استيعابه واختيار وتنفيذ التسهيلات الأكثر ملاءمة لمقدم الطلب وصاحب العمل. في معظم الحالات، سيكون مقدم الطلب أحد أفضل المصادر لاقتراح إجراءات مناسبة بناء على تجاربه «الواقعية» في إدارة إعاقته.
- يمكن أن تشمل هذه البنية تعديلات في الهياكل المادية وتوفير وسائل النقل الملائمة.
- فيما يلي بعض الإرشادات حول سمات البنية التحتية المستجيبة للإعاقة:

أولاً: المباني الخارجية:

- المداخل الرئيسية للمنشأة: على أن تكون المداخل مجهزة على النحو التالي:
 - 1. أن تسمح المداخل بمرور كرسي متحرك، والمشحي بدون عقيات.
 - 2. ألا يزيد ارتفاع العتبات عند المداخل عن (2سم).
 - 3. في حال وجود أبواب تفتح مباشرة على الدرج ان تكون هناك مسافة كافية أمام الباب لا تقل عن (180) سم.
 - وسائل النقل الملائمة: توفير وسائل نقل ملائمة للعاملين ذوي الإعاقة إلى ومن موقع المصنع مثل حافلات مجهزة، كما يتوفر في وسائل النقل منحدر متحرك أو بسات خاصة تسهل نزولهم ودخولهم إليها.
- مواقف مخصصة لذوي الإعاقة: وتوفير ممر للمشاة عند النزول من وسائل النقل باتجاه المنشأة بالإضافة إلى توفير مسار للمكفوفين.
 - الارضيات الخارجية مقاومة للانزلاق وخشنة.
 - منحدرات عند الأرصفة والمداخل: على أن تكون المنحدرات واسعة ومحاطة بدرازين وذات سطح خشن.
 - إنارة كافية عند المداخل.



ثانياً: المباني الداخلية:

◀ مصاعد: على ان تكون المصاعد مجهزة على النحو التالي:

1. هناك مساحة كافية أمام المصعد لا تقل عن (150×150).
2. باب المصعد ذو فتحات عريضة تسمح بدخول ذوي الإعاقة الذين يستخدمون الكراسي بسهولة.
3. عمق عربة المصعد مناسب لذوي الإعاقة الذين يستخدمون الكراسي (لا يقل عن 140سم) وعرضها عن (110سم).
4. الجدران الجانبية والخلفية للمصعد مزودة بمتكآت أفقية (Handrails) لتساعد ذوي الإعاقة من مستخدمي العكازات الطبية.
5. يوجد داخل المصعد درابزينات أو مسكات خاصة على ارتفاع مناسب.
6. لوحة التحكم بالأزرار داخل المصعد موضوعة بشكل أفقي وعلى ارتفاع مناسب.
7. ضوابط التحكم (أزرار التشغيل) سهلة الاستخدام ومضاءة.
8. عربة المصعد مزودة بلوحات تحكم خاصة للطوارئ والاندثار مثل الاجراس.
9. يوجد جهاز في المصعد يعطي إشارات صوتية للدلالة على وصول المصعد ويساعد المعاقين بصرياً.
10. باب المصعد يغلق بعد 6 ثواني على الأقل.



◀ ممرات واسعة: تصميم الممرات في المصنع تكون على النحو التالي:

1. عريضة وتسمح بمرور الكراسي المتحركة والمشحي بدون عقبات.
 2. أرضيات الممرات الداخلية ذات سطح مستو وممانعة للانزلاق.
- ◀ تصميم مناسب للأبواب: مواقع الأبواب الداخلية للمنشأة عند زوايا الغرف وواسعة بحيث لا تقل عن (90 سم، وان تكون مقابض الأبواب مثبتة على ارتفاع لا يزيد لا عن (80 سم).
- ◀ مراحيض مخصصة: إنشاء مراحيض مخصصة مجهزة بمعدات تساعد ذوي الإعاقة على استخدامها بسهولة على ان تكون المراحيض مصممة كالتالي:
1. باب الحمام مزود بالأقفال التي يمكن أن تفتح من الخارج في حال حدوث طوارئ.
 2. المفاصل المستخدمة ذات عمق قليل ويسهل إمكانيّة ادخال الارجل لمستخدمي الكراسي تحتها.
- ◀ توجيهات ولافتات ارشادية وملصقات واضحة: وضع لافتات وتوجيهات واشكال ميسرة تتناسب مع جميع أنواع الإعاقات للإشارة إلى الممرات القابلة للوصول والمرافق المخصصة لذوي الإعاقة. على سبيل المثال: الإشارات الضوئية والمصنوعة من مادة غير عاكسة لتساعد الأشخاص من ذوي الإعاقة السمعية، والإشارات الصوتية تساعد الأشخاص من ذوي الإعاقة البصرية، كما يجب على وسائل الأمن والسلامة المكتوبة في المنشأة مكتوبة بطريقة برايل.

◀ منحدرات: على ان تكون ذات أسطح خشنة قليلاً ومسكة الدرابزين على الجانبين سهلة الاستخدام وذات مقطع دائري



◀ مكان عمل ملائم: تصميم مكان العمل بحيث يكون سهل التعديل عند الحاجة، على أن يوفر ما يلي:

1. توفر المنشأة إضاءة جيدة وبدون وهج.
2. يتوفر لدى المنشأة نظام تهوية مناسب للعمل. مستوى الضوضاء في منطقة العمل مقبول للموظفين ولا يسبب الإزعاج.
3. في حال وجود درجتين أو أكثر داخل المبنى تفصل بين كل درجة مسافة أفقية لتسهيل استخدام الكراسي المتحركة.
4. التقسيم الداخلي للمنشأة مناسب بحيث لا يؤدي ضيق مكان الآلات أو المعدات إلى صعوبة حركة الموظفين.
5. يتوفر لدى المنشأة مكان جيد لأخذ استراحة.

◀ تكنولوجيا قابلة للوصول: استخدام تكنولوجيا قابلة للوصول في المصنع، مثل أجهزة الكمبيوتر والبرمجيات المتوافقة مع تقنيات الإدخال البديلة وقرارات الشاشة، تتوفر في المنشأة أجهزة الكتابة المسطرية للمكفوفين، أجهزة كمبيوتر تعمل باستخدام اللمس والذبذبات .

◀ سياسات توظيف شاملة:

يجب تبني سياسات توظيف تعتمد على المهارات والكفاءات بدلاً من الإعاقة بحيث تمنح فرصاً متساوية للجميع وتمنع التمييز ضد الأشخاص ذوي الإعاقة

فيما يلي بعض الإرشادات العامة لقسم الموارد البشرية التي يجب مراعاتها في عملية توظيف الأشخاص من ذوي الإعاقة.

نحتاج إلى العمل معا (مكتب العمل والحكومة) للعثور على أشخاص ذوي الإعاقة يمكنهم القيام بالوظيفة، وربطهم بالمصنع. وإجراء تعديلات داخل المنشأة لتحسين الوصول.
رئيس جمعية مصدري الألبسة

تحضيرات ما قبل التوظيف:

- ◀ قم بتعيين مدير مسؤول في قسم الموارد البشرية لضمان توفير التعديلات التي قد يحتاجها الباحثون عن وظائف من الأشخاص ذوي الإعاقة، على سبيل المثال تعديل وصف وظيفي لتناسب مرشح معين من الأشخاص ذوي الإعاقة.
- ◀ يجب على صاحب العمل أيضا مراجعة نماذج المقابلة و / أو تدريب المحاورين على ما قد يتم طرحه وما لا يجوز طرحه أثناء المقابلة.
- ◀ مراجعة نماذج طلب العمل الخاصة بالمصنع للتخلص من أي أسئلة قد تكون مرتبطة بالإعاقة مثل: "يرجى ذكر أي حالات أو أمراض تعالجت منها في السنوات ال (3) الماضية"، "هل سبق لك أن دخلت المستشفى؟" إذا كان الأمر كذلك، فما هو السبب؟"، "هل هناك أي سبب متعلق بالصحة قد لا يمكنك من أداء الوظيفة التي تقدمت إليها؟"، وأشار أحد المدراء: "لا تفترض أبدا أن الشخص ذي الإعاقة يحتاج إلى المساعدة. بدلا من ذلك، اسأل فقط عن نوع التكيف الضروري له".
- ◀ في إعلانات الوظائف، لا تحاول ان تقصي أشخاص وان تحاول جذب أشخاص آخرين، على سبيل المثال: "الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية يمكنهم العمل في هذا القسم، بينما الأشخاص الصم لا يمكنهم ذلك"، بدلا من ذلك ا طرح سؤال: "هل يمكن لهذا الشخص أداء هذا العمل إذا كنا مرنين وقدمنا تعديلات معقولة؟".
- ◀ تبني سياسة لجذب الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يمتلكون المهارة والكفاءة، يجب أن تستثمر الشركات في التدريب والمنح، ومعارض التوظيف، وشركاء التوظيف. ستبني هذه البرامج ثقة ان المصانع تهتم بالكفاءات من الأشخاص ذوي الإعاقة
- ◀ وفر قائمة محدثة بشكل دوري للأشخاص ذوي الإعاقة المهتمين بالانضمام إلى المصنع، بما في ذلك الذين تقدموا بطلبات ولم يتم قبولهم، بهدف العودة إليها عندما يتاح شاغر في المصنع.
- ◀ أرسل للمرشحين مسبقًا بعض الرؤى حول أنواع الأسئلة التي سيطلب منهم الإجابة عليها، وأي اختبارات سيطلب منهم إجراؤها. حيث يمكنهم أن ينهوك إلى أي تعديلات معقولة يحتاجون منك إجراؤها في عملية المقابلة.
- ◀ إذا كنت تعتقد أن هناك مشاكل في الوصول إلى مكان المقابلة، فإما أن تعطي تحذيرًا مسبقًا للمرشحين أو من الأفضل ان تبحث عن مكان بديل.
- ◀ يجب على الجميع المرشحين من الأشخاص ذوي الإعاقة، أن يكونوا على علم مسبقا بخطة وإجراءات الإخلاء في حالات الطوارئ وان يتم تقديم هذه المعلومات بما يتناسب مع متطلبات مختلف أنواع الإعاقات.

مثال مقترح لتصنيف وظيفي مراعي للأشخاص ذوي الإعاقة



الوصف الوظيفي لممثل خدمة العملاء:

مسؤوليات العمل:

- ◀ توفير معلومات حساب العميل في الوقت المناسب وكتابة معلومات العملاء عبر الهاتف.
- ◀ تقديم المنتجات والخدمات للعملاء عبر الهاتف.
- ◀ إجراء مكالمات هاتفية للعملاء لجمع المعلومات الناقصة أو غير الواضحة لطلبات الواردة.
- ◀ تحديد المشاكل التي تواجه العملاء.
- ◀ تحديد الإجراءات المناسبة الواجب اتخاذها لحل استفسارات العملاء أو الشكاوى.
- ◀ الرد كتابيًا فيما يتعلق بحالة استفسارات العملاء أو شكاواهم.
- ◀ إنشاء وثائق مكتوبة لجهات اتصال العملاء للاستخدام الداخلي والخارجي.
- ◀ تنفيذ إدخال قاعدة البيانات وإنشاء التقارير باستخدام جهاز كمبيوتر و/أو CRT.

المعرفة والمهارات والقدرات المطلوبة:

- ◀ المعرفة بمنتجات الشركة، وخدماتها، وعملياتها وسياساتها.
- ◀ القدرة على تلقي وفهم المعلومات المنطوقة من الآخرين.
- ◀ القدرة على توصيل المعلومات شفويا إلى الآخرين.
- ◀ القدرة على قراءة وفهم سياسات وإجراءات الشركة.
- ◀ القدرة على توصيل المعلومات كتابيًا بشكل واضح وموجز.
- ◀ القدرة على تطبيق سياسات الشركة وإجراءاتها على مشكلة العملاء والرد بإجابة منطقية.
- ◀ القدرة على التفاعل بشكل فعال ومهذب مع العملاء والبائعين وموظفي الشركة، وخاصة العملاء الفاضلين.
- ◀ القدرة على إجراء العمليات الحسابية الأساسية (على سبيل المثال، الجمع والطرح والضرب والقسمة، إلخ).
- ◀ القدرة على العمل بشكل مستقل مع الحد الأدنى من الإشراف.
- ◀ القدرة على تنظيم وتحديد الأولويات وإكمال المهام المتزامنة المتعددة في وقت محدود وفي بيئة كبيرة الحجم.

مقابلات التوظيف:

- ◀ عند التخطيط للمقابلات، تذكر أن «الوصول» يشير إلى كيفية إدارة المرافق والاتصالات، بالإضافة إلى تصميم المباني. يشمل ذلك الطرق والمداخل والأرضيات والمصاعد والإشارات ومنصات المتحدثين والمطبخ والمراحيض، بالإضافة إلى توفير وقت إضافي و مترجمين ودعم الاتصالات، واستخدام طريقة برايل، ونسخ سهلة القراءة من الوثائق، ووسائل مساعدة إضافية لأنواع الإعاقات المختلفة.
- ◀ تواصل مع قسم تكنولوجيا المعلومات في المصنع لمعرفة وتطوير الأدوات التي يوفرها في تكنولوجيا الوصول، لتتلاءم مع كافة أنواع الإعاقات. اطلب بانتظام من الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يمثلون مجموعة متنوعة من الإعاقات أن يقوموا باختبار المستخدم وتقديم توجيهات حول التحسينات الممكنة.
- ◀ تأكد من أن الموظفين في الاستقبال ورجال الأمن على علم بوصول مرشحين من الأشخاص ذوي الإعاقة، وقدم لهم نسخ من هذا الدليل لتيسير مهمتهم.
- ◀ يفضل التركيز على المهام الوظيفية التي سيؤديها مقدم الطلب، ومدى قدرة مقدم الطلب على أدائها، على سبيل المثال، قد يطلب القائم بإجراء المقابلة من مقدم الطلب بذراع واحدة أن يصف أو يوضح كيف سيقدم بطاقات فهرسة صغيرة إذا كان هذا الإيداع مطلوباً للوظيفة، حتى لو لم يطلب من المتقدمين الآخرين ذلك. ومع ذلك، لا يمكن للمحاور أن يسأل كيف فقد مقدم الطلب ذراعه. كما ويمكن السؤال عن نوعية وكمية العمل المنجز أو سجل الحضور أو المشكلات الأخرى المتعلقة بالوظيفة التي لا تتعلق مباشرة بالإعاقة.
- ◀ إذا كان مقدم الطلب يعاني من إعاقة معروفة لا تتداخل مع أداء وظيفة ذات صلة بالعمل أو تمنعها، فلا يمكن للشخص الذي يقابله أن يطلب من مقدم الطلب وصف أو إثبات كيفية أدائه للوظيفة إلا إذا طلب من جميع المتقدمين في فئة الوظيفة القيام بذلك. على سبيل المثال، لا يجوز للمحاور أن يطلب من مقدم الطلب على كرسي متحرك وصف أو توضيح كيف سيقوم بالرد على مكالمات العملاء الهاتفية في وحدة التحكم ما لم يطلب من جميع المتقدمين للوظيفة إثبات ذلك أيضاً.
- ◀ اشرح عملية التوظيف خطوة بخطوة لكل مرشح، حتى يتمكنوا من مساعدتك في توقع وإزالة العقبات. على سبيل المثال، اقترح بديل عن المقابلة الهاتفية لشخص يعاني من صعوبات في النطق.

- ◀ تجنب استخدام لهجة مفردة التعاطف أو مهينة ولا تحقق أو تلفت انتباهاً زائداً إلى إعاقة المرشح. واسمح للمرشحين أن يتحدثوا بحرية ولا تقطع حديثهم، تحدث مباشرة إلى المرشح من ذوي الإعاقة حتى إذا كان بصحبة مترجم، مدرب، مساعد دعم، أو مساعد شخصي. «عامل المرشح بأنه المصدر الرئيسي للمعلومات».
- ◀ لا تفترض وجود أو عدم وجود إعاقة فالكثير من الأشخاص لديهم إعاقات غير مرئية.
- ◀ تواصل مع المرشحين الذين لم يتم قبولهم، وقدم ملاحظات مفصلة تساعدهم على زيادة فرصهم في الحصول على وظيفة.
- ◀ راجع المقابلات بشكل منتظم لفهم ما الذي يمكن أن يسهم وما الذي يمكن أن يمنع، المرشحين من الأشخاص ذوي الإعاقة من التوظيف في المصنع.
- ◀ قدم نفس الأجور والامتيازات للمرشحين الناجحين من ذوي الإعاقة التي يتم تقديمها لأقرانهم من الأشخاص من غير ذوي الإعاقة.
- ◀ قم بإتاحة عرض الوظيفة ووسائل الاتصال وعقد العمل في شكل قابل للوصول لجميع أنواع الإعاقات.
- ◀ يُدرب قسم الموارد البشرية على كيفية توفير التعديلات الأكثر طلباً بكفاءة بالتشاور مع المرشح خلال مرحلة المقابلة. تتضمن هذه التعديلات، على سبيل المثال لا الحصر:
- 1. زمن إضافي لإكمال اختبارات المقابلة، والإجابة على الأسئلة، والانتقال من اختبار إلى آخر.
- 2. جعل غرف المقابلات متاحة للأشخاص ذوي الإعاقات الحركية.
- 3. نقل مكتب المقابلة إلى الطابق الأرضي.
- 4. توفير أجهزة/برامج مساعدة متخصصة مثل Jaws، Dragon، لوحة مفاتيح برايل.
- 5. توفير مساعدين مثل مدربي الوظائف، مترجمي لغة الإشارة أو مساعدين شخصيين.

7. أجهزة إدخال بديلة: تتضمن أجهزة إدخال بديلة مثل الفأرة البصرية ولوحات المفاتيح الكبيرة وأجهزة تحكم باللمس والأقلام الذكية التي تمكن الأشخاص من التفاعل مع الكمبيوتر بطرق مختلفة تناسب احتياجاتهم.

اختبارات التوظيف:

مراجعة اختبارات التوظيف إن وجدت وفق مطلبين أساسيين:

أولاً: يجب أن يكون الاختبار الذي يستبعد أو يميل إلى فحص فرد ذي إعاقة على أساس الإعاقة مرتبطاً بالوظيفة ومتسقاً مع ضرورة العمل. ينطبق هذا المطلب على جميع أنواع اختبارات التوظيف بما في ذلك المعرفة الوظيفية والمهارات والكفاءة وخفة الحركة البدنية وعينات العمل وما إلى ذلك.

ثانياً: يجب أن تعكس الاختبارات مهارات وقدرات الفرد بدلاً من ضعف الحواس لديه (بما في ذلك القدرات على سماع المعلومات ورؤيتها ومعالجتها) أو المهارات اليدوية أو مهارات التحدث، ما لم تكن هذه مهارات متعلقة بالوظيفة تم تصميم الاختبار لقياسها. الفرض من هذا الشرط هو التأكد من أن الاختبارات تعكس بدقة مهارات الفرد وقدراته بدلاً من مهارات الفرد الضعيفة، وبالتالي لا تستبعد من الوظائف التي يمكنهم القيام بها لأن الإعاقة تمنعهم من إجراء الاختبار، أو لأنها تؤثر سلباً على نتائج الاختبار.

تعتبر هذه الأجهزة والبرامج المساعدة مهمة للأشخاص ذوي الإعاقة لتمكينهم من الوصول إلى التكنولوجيا والمعلومات، وكثيراً منها مجاني أو ذو تكلفة منخفضة نسبياً.

1. Job Access With Speech (Jaws): هو برنامج قراءة الشاشة يساعد الأشخاص المكفوفين على الوصول إلى محتوى أجهزة الحاسوب والإنترنت. يحول النص إلى كلام مسموع للمستخدم ويتيح له التفاعل مع الحاسوب باستخدام لوحة المفاتيح.
3. Dragon Naturally Speaking: هو برنامج تعرف الصوت يسمح للأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية بالتحكم في الحاسوب وإنشاء محتوى نصي باستخدام أوامر صوتية. يكون مفيداً للأشخاص الذين يجدون صعوبة في استخدام لوحة المفاتيح.
4. لوحة المفاتيح برايل: هي لوحة مفاتيح تستخدم بشكل أساسي من قبل الأشخاص الذين يعانون من إعاقة بصرية. تحتوي اللوحة على أزرار خاصة تحمل نقشاً برايل وتتيح للمستخدمين إدخال النصوص والأوامر بسهولة.
5. أجهزة قارئ الشاشة: تستخدم هذه الأجهزة لقراءة النصوص على الشاشة بصوت مسموع للأشخاص الذين يعانون من إعاقة بصرية. تشمل Be My Eyes وغيرها من الأجهزة التي تساعد على تحسين الوصول إلى المعلومات.
6. أجهزة تكنولوجيا اللبس الذكية: تتضمن أجهزة تكنولوجيا اللبس مثل الساعات الذكية والنظارات الذكية والأساور الذكية والأشرطة الذكية التي تساعد في توفير دعم تكنولوجي قابل للارتداء للأشخاص ذوي الإعاقة.

يجب التحول في تصور أصحاب العمل أولاً، حتى يروا الإمكانيات، بالإضافة إلى العمل على بناء شبكات توظيف جديدة للأشخاص ذوي الإعاقة.

أحد المشترين الدوليين

يجب ان يدرك مدراء الموارد البشرية أنهم يعاملون الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل مختلف للوصول إلى ضمان معاملتهم بشكل عادل، وهذا هو السبب في أنهم يقومون بإجراء التعديلات اللازمة في كل مرحلة من مراحل عملية التوظيف.



مثال مقترح لنظام تصنيف الاختبارات الوظيفية مراعي للأشخاص ذوي الإعاقة:

تم تصنيف الامتحان بناء على تقديرات التأثيرات على الخصائص السيكومترية للامتحان (الخصائص التي يتم قياسها وتقييمها باستخدام الاختبارات النفسية أو الاستبانة). يمكن أن يساعد هذا النوع من نظام التصنيف صاحب العمل في ضمان المعاملة المتسقة للأفراد ذوي الإعاقة الذين يتقدمون بطلبات للحصول على وظائف شاغرة في مواقع مختلفة بالانتقال حسب حاجاتهم من مستوى الى مستوى آخر، على النحو التالي

المستوى الأول: لا يوجد تأثير نفسي ملموس

- ◀ توفير إدارة فردية للامتحان (وليس جماعية) للسماح بواحد أو أكثر مما يلي:
 1. تعليمات وتدريب إضافية للمتقدمين.
 2. فترة راحة بعد كل اختبار (ان وجد).
- ◀ المساعدة في حمل وتثبيت كتيب الاختبار و/أو تقليب الصفحات.
- ◀ تسجيل إجابات الاختبار.
- ◀ توفير قلم رصاص/ماكينات مناسبة، وما إلى ذلك من أدوات للامتحان العملي.
- ◀ تكييف البيئة المادية (على سبيل المثال، ارتفاع الطاولة، والإضاءة، وما إلى ذلك)
- ◀ نقل جلسة الاختبار إلى مكان يسهل الوصول إليه (على سبيل المثال، كرسي متحرك) أو مكان خالي من التشعيت.
- ◀ استبدال تعليمات جلسة الاختبار المكتوبة بالتعليمات الشفهية.
- ◀ تكبير خط طباعة الاختبار.
- ◀ توفير مترجم للتوقيع على تعليمات الاختبار.
- ◀ تمديد المهلة الزمنية للاختبارات القوة.

المستوى الثاني : التأثير النفسي المحتمل

- ◀ تبسيط لغة الاختبار.
- ◀ تمديد المهلة الزمنية للاختبارات السريعة.
- ◀ إدارة الاختبار بطريقة برايل، عن طريق القارئ، أو على جهاز الكمبيوتر.
- ◀ استبدال الاختبار الكتابي بالاختبار الشفهي أو العكس.

المستوى الثالث: تأثير نفسي كبير

- ◀ التنازل عن اختبار واحد أو أكثر.
- ◀ تقييم قدرة المتقدم على أداء المهام الأساسية للوظيفة من خلال طرق بديلة مثل:
- ◀ مقابلات منظمة/ خبرات عمل سابقة/ المستوى التعليمي/ الدورات التدريبية/ عرض وظيفي/ التشاور مع مقدم الرعاية الصحية في المصنع.

التوثيق:

- ◀ توثيق طلبات التوظيف بما في ذلك جميع تلك التي تم النظر فيها أو عرضها وردود مقدمي الطلب على كل سؤال تمت مناقشته، بما في ذلك الأسباب المقدمة لأي رفض تتعلق بإمكان العمل.
- ◀ إذا تم تقديم ترتيبات تيسيرية معقولة لذوي الإعاقة ورفضها ولم يتمكن مقدم الطلب من المشاركة في عملية التوظيف، فقد يعتبر الفرد ذي الإعاقة غير مؤهل لفتح الوظيفة. من ناحية أخرى، ستجد المنظمة (المصنع) أيضاً أنه من المفيد جمع هذه المعلومات حتى يتمكن موظفوها بمرور الوقت من التعرف على طبيعة الطلبات وكيفية التعامل معها في الماضي. وسيتمكن ذلك من تطوير أو تنقيح إجراءات معالجة الطلبات المستقبلية لضمان المعاملة العادلة والمتسقة لجميع مقدمي الطلبات.
- ◀ بلغ المدير المسؤول عن تقديم التعديلات في مكان العمل على الفور عندما يحتاج موظفين جدد إلى تعديلات، بحيث تكون متوفرة عند مباشرة عملهم.
- ◀ وثق الاتفاق الذي تم على إجراء بعض التعديلات ضمن عقد العمل أو الوصف الوظيفي، ويتم نسخه إلى كل من الموظف وإدارة الموارد البشرية، بحيث لا يلزم الموظف إعادة التفاوض على التعديلات مع أي مدير جديد.
- ◀ يتم الاحتفاظ بمعلومات العاملين بشأن إعاقاتهم أو حالتهم الصحية بطريقة سرية للغاية ويتم مشاركتها فقط (بموافقة العامل) عند الحاجة.
- ◀ شجّع المرشحين على تقديم ملاحظات حول تجربتهم في عمليات التوظيفية، بما في ذلك أي تسهيلات حصلوا عليها، ما يعزز بشكل إيجابي من سمعة المصنع.

يجب ألا تستند إدارة الموارد البشرية في المصانع إلى افتراضات حول إمكانيات الأفراد بناءً على إعاقاتهم. بدلاً من ذلك، «ركز على ماذا يمتلك الفرد من مهارات وميول ورغبات».
ريزان الكردي، المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

◀ إرشادات خاصة بعملية التوظيف وفقا لنوع الإعاقة:

عملية التوظيف للأشخاص من ذوي الإعاقة الحركية

◀ الكرسي المتحرك هو مساحة شخصية للشخص ذوي الإعاقة، لا تلمس أو تنقل عكازات أو عصي أو أطراف مشي أو تدفع كرسي متحرك دون موافقة المستخدم.

◀ قد يختار بعض مستخدمي الكراسي المتحركة نقل أنفسهم من الكرسي المتحرك إلى كرسي مكتب لإجراء المقابلة.

◀ لا تفترض أن المنحدرات تحل كل المشكلات، فقد تكون مشدودة أو زلقة. تحقق مع المرشح انها مناسبة.

◀ تأكد من أن ترتيبات وقوف السيارات كافية، مع تخصيص مواقف للمرشحين الذين يحتاجون إلى وقوف السيارات بالقرب من الأبواب.

عملية التوظيف للأشخاص من ذوي الإعاقة البصرية

◀ ابتعد عن الافتراضات المسبقة بخصوص ما يمكن وما لا يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية القيام به. اسأل دائما: «كيف يمكننا تمكين هذا الشخص من قيامه بهذا الدور، بناءً على مهاراته وتطلعاته وبناءً على توافر مجموعة واسعة من الأدوات الفعالة والأجهزة المساعدة؟»

◀ قدم نفسك بوضوح وقدم أي شخص آخر موجود، مشيرًا إلى موقعه في الغرفة. انظر إلى المرشح وامنحه انتباهك الكامل.

◀ قبل تقديم المساعدة في توجيه مسار المرشح ذهبا وإياها من وإلى المقابلة، اسألهم كيف يمكنك مساعدتهم.

◀ أخبر المرشح إذا قررت أن توقف المقابلة مؤقتًا، على سبيل المثال إذا كنت بحاجة للرجوع إلى ملاحظاتك.

◀ قدم أي اتصال كتابي بالطريقة الأنسب للمرشح من ذوي الإعاقة البصرية.

◀ تطبيق Seeing AI من Microsoft هو تطبيق يساعد الأشخاص ذوي الرؤية المنخفضة أو الأشخاص الكفيفين. يمكنه قراءة ما هو مكتوب بخط اليد أو العملة الورقية بصوت عالٍ.

عملية التوظيف للأشخاص الصم/البكم أو ضعاف السمع

◀ اطلب من المرشح مسبقًا أن يخبرك كيفية الاتصال الأنسب بالنسبة له وتحديد أي مساعدة قد يحتاجها في المقابلة، على سبيل المثال، مترجم لغة الإشارة.

◀ قد يتحدث المرشح الذي يعاني من الصم إليك ولكنه قد لا يسمع صوتك.

◀ اطبع أسئلة المقابلة وقدمها للمرشح مسبقًا أو قبل بدء المقابلة، حتى يتسنى لهم التعرف على الكلمات والعبارات الرئيسية. سيقبل ذلك من التفاوت في الفهم ويجعل المقابلة أكثر سهولة.

◀ قدم ورقًا وأقلامًا في حالة رغبة المرشح بكتابة شيء ما.

◀ احجز غرفة مضاعة بشكل جيد وهادئة حتى يمكن للمرشح التقاط أكبر قدر ممكن من الإشارات البصرية والسمعية للمرشحين الذين لديهم ضعف في السمع.

◀ إذا كان المرشح يقرأ على الشفاه، تحدث بوضوح وبوتيرة معقولة ولا تغطي فمك. ولا تتحدث حتى تحظى بانتباه المرشح.

◀ لا تصرخ، ارفع صوتك قليلًا بمستوى واحد، إذا لزم الأمر.

◀ إذا لم تفهم ما يخبرك به المرشح، فلا تتظاهر بأنك قد فهمت. اعتذر واطلب منه تكرار ما قاله.

◀ إذا لم يستطع المرشح فهم ما تقول، فكر في كتابته أو استخدام تطبيقات مجانية للتعرف على الكلام (مثل Siri لهواتف آبل أو Otter أو Live Transcribe) التي تحول الكلام إلى نص. على الرغم من أن جودة تكنولوجيا التعرف على الكلام مثل هذه تختلف من لغة إلى لغة، إلا أنها يمكن أن تكون مفيدة للغاية.

هناك العديد من التطبيقات المجانية التي تقدم خدمات التعرف على الكلام والنص إليك بعض الأمثلة:

1. **Google Assistant**: يعتبر Google Assistant واحدًا من أفضل تطبيقات التعرف على الكلام المجانية. يمكن للمستخدمين استخدامه للبحث عبر الإنترنت، وإجراء مهام على الهاتف الذكي، وإرسال رسائل نصية، وتنفيذ أوامر صوتية.

2. **Microsoft Dictate**: هذا التطبيق يعمل على توفير خدمة التعرف على الكلام لبرامج Microsoft Office مثل Word و Outlook و PowerPoint. يمكن للمستخدمين استخدامه لتحويل كلامهم إلى نص داخل هذه التطبيقات.

3. **SpeechTexter**: هو تطبيق عبر الإنترنت يتيح للمستخدمين تحويل كلامهم إلى نص بلفات متعددة. يمكن استخدامه لإنشاء مستندات نصية وإرسال رسائل بريد إلكتروني والمزيد.

4. **Voice Notes**: تطبيق Voice Notes متاح على منصات متعددة ويتيح للمستخدمين تسجيل الملاحظات الصوتية وتحويلها إلى نص. يمكن استخدامه في الاجتماعات وتدوين الأفكار بسرعة.

إرشادات ذات صلة بالترجمة النصية وتطبيقات التعرف على الكلام:

- ◀ كن على علم بأن الترجمة النصية تشبه الترجمة الفورية التي تُستخدم من قبل الأشخاص الصم أو يعانون من صعوبة في السمع للوصول إلى المحتوى المنطوق بصورة نصية.
- ◀ تقوم الترجمة النصية بتحويل الكلام إلى نص أثناء الحديث أو المقابلة ويمكن عرضها على شاشة أو عرضها على هواتف وأجهزة لوحية فردية.
- ◀ تأكد من أن التكنولوجيا المستخدمة للترجمة النصية أو تطبيقات التعرف على الكلام تعمل بشكل جيد قبل المقابلة.
- ◀ قم بإجراء اختبار أو تمرين قصير للتأكد من راحة كل منك والمرشح مع وسائل التواصل المختارة.

إرشادات ذات صلة بمترجمي لغة الإشارة:

- ◀ اسأل المرشح إذا كان لديه مترجم يفضل.
- ◀ إذا كان لديك مترجم، فأبلغ المرشح للتأكد من قدرته على تلبية متطلبات المرشح.
- ◀ قم بإجراء تمرين غير رسمي قبل المقابلة للتأكد من فعالية وسائل التواصل المختارة، خصوصًا إذا كنت تستخدم تكنولوجيا أو مترجمين للمرة الأولى.
- ◀ يمكنك حجز خدمات الترجمة الفورية عبر الإنترنت.
- ◀ إذا لم يكن هناك مترجمين مؤهلين متاحين، كن مستعدًا لأن يقدم المرشح مترجمين تطوعيين إلى المقابلة، من أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء.

عملية التوظيف للأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية

- ◀ ادعو المرشح للنظر بشكل سريع حول المكان الذي سيعمل فيه بينما تشرح له بشكل غير رسمي بعضًا من ثقافة المصنع ودور الوظيفة.
- ◀ تجنب استخدام مصطلحات متخصصة وحافظ على لغتك بسيطة. قم بشرح معاني أي اختصارات قبل استخدامها.
- ◀ فكر في تقديم الأسئلة التي تتطلب إجابات مباشرة وبسيطة وتحقق دائمًا من أن المرشح يفهمك.
- ◀ نظرًا لأن المقابلات الشخصية غالبًا ما تكون صعبة بالنسبة لبعض المرشحين، فكر في تقديم فرص عمل تدريبية تمنح المرشحين الذين قد لا يقدمون أفضل ما لديهم في المقابلات الفرصة لإظهار بأنهم قادرين فعليًا على أداء الوظيفة.
- ◀ شجع المرشح على النجاح في المقابلة من خلال توضيح أنك على استعداد لاتخاذ تعديلات معقولة بمجرد أن يبدأ العمل، يمكن أن تتضمن هذه التعديلات تقديم دعم إضافي أثناء التدريب (مدرّب وظيفة) إذا كان ذلك ضروريًا.

عملية التوظيف للأشخاص من ذوي التنوع العصبي

- ◀ عادةً ما يُستخدم مصطلح «التنوع العصبي» لوصف مجموعة واسعة من الأشخاص الذين لديهم حالات عصبية مثل التوحد واضطراب فرط الانتباه وفرط الحركة.
- ◀ على الرغم من أننا يجب أن نتجنب النماذج النمطية والتعميمات، إلا أن الأشخاص من ذوي الإعاقات العصبية قد يواجهون درجات متفاوتة من الصعوبة في فهم وتفسير سلوك الآخرين اللفظي وغير اللفظي، والدوافع والتوقعات، وقد يجدون التفاعل الاجتماعي أمرًا مربكًا.

- ◀ حاول الاحتفاظ بالجميل بسيطة، باستخدام لغة مباشرة ومحددة أكثر. كن واضحًا وموجزًا، سيفضل العديد من الأفراد الأسئلة المغلقة بدلاً من الأسئلة المفتوحة.
- ◀ تجنب السؤال عن أي سلوك لا يؤثر على قدرة الشخص على أداء الوظيفة.
- ◀ عملية توظيف الأشخاص الذين يعانون من صعوبات في النطق
- ◀ امتنع عن تصحيح المرشح أو التحدث نيابة عنه. استمع بانتباه، احتفظ بأسلوب مشجع بدلاً من تصحيح المرشح.
- ◀ انتظر بصمت أثناء كلام المرشح ولا تحاول ابدأ إكمال جملة.
- ◀ تحدث بالطريقة التي تتحدث بها عادةً. تجنب التحدث ببطء أو ببساطة شديدة ما لم تعرف أن مفردات المرشح محدودة.
- ◀ المقابلات الهاتفية يمكن أن تكون ظالمة بشكل كبير للأشخاص الذين يعانون من صعوبات في النطق.
- ◀ إذا لم تستطع فهم ما يحاول المرشح قوله، اطلب منه تكراره أو إذا كان مناسبًا، ان يقوم بالإجابة كتابيًا.
- ◀ إذا كان النطق لدى المرشح صعب الفهم، قم بتلخيص فهمك لما تم قوله في النقاط الرئيسية واسألهم للتأكد من أنك فهمت بشكل صحيح.

لا يمكن ان تتحمل إدارة الموارد البشرية وحدها مسؤولية توفير جميع الأدوات وبيئة العمل الشاملة والمستجيبة للأشخاص ذوي الإعاقة. يُطلب أيضًا إعداد معايير الأداء ذات الصلة، من قبل قسم تكنولوجيا المعلومات، وإدارة الممتلكات والمرافق، والمشتريات، والصحة والسلامة المهنية، وكافة الأقسام ذات الصلة.

◀ تطوير برامج تدريب متخصصة:

توفير برامج تدريب وتأهيل مخصصة تهدف إلى تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة بالمهارات والمعرفة الضرورية لأداء وظائفهم بكفاءة وفعالية. يجب أن تتضمن هذه البرامج التدريبية مكونات متعددة تركز على تنمية المهارات الفنية المطلوبة في مجال العمل المحدد. بالإضافة إلى ذلك، يُفضل تقديم دعم فردي للأشخاص ذوي الإعاقة خلال عمليات التدريب لضمان فهمهم الجيد للمهام والمساهمة الفعالة في عمليات الإنتاج.

إليك بعض الأمثلة على أنواع البرامج التدريبية التي يمكن توفيرها:

برامج تأهيل مهني: تقديم برامج تأهيل تهدف إلى تحسين فهم ومعرفة الأشخاص ذوي الإعاقة بمجالات العمل والصناعة التي يعملون بها. يمكن أن تشمل هذه البرامج تعريفهم بمفاهيم السلامة والجودة وإجراءات العمل في قطاع الألبسة

تدريب على التكنولوجيا المساعدة: تقديم دورات تدريبية للأشخاص ذوي الإعاقة على كيفية استخدام أجهزة وبرمجيات مساعدة مثل قارئات الشاشة، وأجهزة التحكم بالصوت، وأجهزة الإدخال البديلة. هذا يمكن أن يزيد من قدرتهم على الوصول إلى التكنولوجيا، ما يؤدي إلى السرعة والالتقان في العمل وينعكس بشكل إيجابي على زيادة الإنتاجية

دعم التطوير المهني: توفير فرص التطوير المهني المستمر للعاملين من ذوي الإعاقة، مثل الانتقال إلى مناصب أعلى أو تعلم مهارات جديدة تزيد من فرص التقدم في العمل

تدريب مهني متخصص: تقديم دورات تدريبية تستهدف تطوير المهارات المهنية الخاصة بالوظائف المحددة في المصنع. على سبيل المثال، تدريب على تشغيل معدات خاصة أو تطوير مهارات الإنتاج في الخياطة، القص

Internship من إحدى الأدوات التي يمكن لأصحاب المصانع استخدامها لتعزيز تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك من خلال تقديم تدريب لمهام محددة، للمتقدمين للوظيفة من ذوي إعاقة، يعزز من الكفاءات المطلوبة للحصول على عمل بعد انتهاء الفترة المحددة للتدريب.

◀ تطوير سياسة تواصل مستدامة:

يجب على المصانع تطوير آليات دائمة للتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة وجمع ملاحظاتهم ومقترحاتهم لتحسين بيئة العمل وتلبية متطلباتهم بشكل فعال.

بعض الأمثلة على هذه الآليات:

- ◀ **اجتماعات دورية:** تنظيم اجتماعات دورية مع ممثلي الأشخاص ذوي الإعاقة لجمع آرائهم وملاحظاتهم حول تجربتهم في مكان العمل.
- ◀ **تشكيل لجان خاصة:** تشكيل لجان تواصل خاصة تضم عاملين من ذوي الإعاقة وأعضاء من الإدارة لمناقشة قضايا التوظيف والتكيف في مكان العمل وتقديم توصيات لتحسين من ظروف العمل للأشخاص ذوي الإعاقة.
- ◀ **نظم نقل معلومات مستجيبة للإعاقة:** استخدام نظم الاتصال بطريقة تتناسب مع متطلبات كافة أنواع الإعاقات، ويشمل ذلك كافة السياسات والإجراءات والتعليمات داخل المصنع.
- ◀ **قنوات تواصل مفتوحة:** توفير قنوات تواصل مفتوحة مثل صندوق اقتراحات أو خط ساخن يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة استخدامها للإبلاغ عن أي قضية أو تحدي يواجهونه في مكان العمل.
- ◀ **التقارير الدورية:** إصدار تقارير دورية تلخص مشاركة ذوي الإعاقة واقتراحاتهم والإجراءات التي تم اتخاذها لتحسين بيئة العمل.
- ◀ **تنظيم فعاليات تواصل:** تنظيم فعاليات تواصل دورية مثل ملتقيات أو أنشطة اجتماعية تجمع بين موظفي المصنع وتعزز التواصل والتفاعل.

إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة من العاملين والخبراء هو ضرورة عند صياغة استراتيجيات التوظيف وتطوير السياسات وتقييم بيئة العمل في المصنع.

◀ تطوير سياسة الرصد والتقييم:

مجموعة من القواعد والإجراءات ذات الصلة بتوظيف ومتابعة أي حالات تمييز أو انتهاك لحقوق ذوي الإعاقة في مكان العمل. تهدف هذه السياسات إلى ضمان الامتثال للتشريعات المتعلقة بالأشخاص ذوي الإعاقة وضمان معاملة عادلة لهم. **وذلك من خلال:**

- ◀ **نظام إبلاغ داخلي:** وضع نظام داخلي يسمح للموظفين بالإبلاغ عن أي تمييز أو مخالفة لسياسات التوظيف المتعلقة بالأشخاص ذوي الإعاقة. يجب أن يتضمن هذا النظام إجراءات للإبلاغ بسرية وحماية المبلغين من أي انتقام.
- ◀ **توثيق ومراقبة الشكاوى:** توثيق جميع الشكاوى والملاحظات المتعلقة بالتمييز أو الانتهاكات وإجراء التحقيقات واتخاذ الإجراءات اللازمة.
- ◀ **إجراءات التحقيق:** تحديد إجراءات واضحة للتحقيق في البلاغات ومعالجة الحالات المبلغ عنها بشكل عادل وفعال.
- ◀ **تشجيع الإبلاغ:** تشجيع وتحفيز الموظفين على الإبلاغ عن أي تمييز أو مخالفة، وتقديم دعم للمبلغين.

المصانع الشاملة للأشخاص ذوي الإعاقة توفر بيئة عمل آمنة وصحية، على قدم المساواة مع الآخرين، بما في ذلك الحماية من التحرش، والعنف، والمضايقات، من خلال سياسات واضحة لتقديم الشكاوى.

◀ الإرشادات على المستوى الفني

مجموعة من الإرشادات التي توفر إطارًا توجيهيًا للعمليات والمهام والأنشطة اليومية داخل المصنع. ترتبط بالخطوات العملية المحددة والتدابير التقنية التي يجب اتخاذها لتعزيز توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة وتحسين ظروف عملهم

تسهيل تنفيذ الترتيبات التيسيرية المعقولة

تُعرف «الترتيبات التيسيرية المعقولة» على أنها: «التعديلات والمتطلبات الضرورية في كافة مراحل العمل لضمان أن العمال من ذوي الإعاقة يتمتعون بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية على قدم المساواة مع الآخرين، وتشمل الأدوات والمعدات وبيئة العمل».

أنواع التعديلات أو التكييفات:

التعديلات السلوكية:

تشير إلى التغييرات في سلوك وممارسات الأفراد داخل المصنع، وتحدي الافتراضات السائدة حول الأشخاص ذوي الإعاقة. على سبيل المثال، الانتقال من «الأشخاص الصم لا يمكن أن يعملوا في فرق العمل» إلى «ما الذي يمكن أن يفعله هذا الشخص الصم إذا توفرت له جميع المتطلبات وأزلنا جميع العوائق»

تكمّن المشكلة التي تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة في الظروف والسياقات الاجتماعية المختلفة المهيأة للإعاقة (نظرة المجتمع)، وهذه هي الإعاقة الفعلية التي يعانون منها. ممثل قطاع الملابس في غرفة صناعة الأردن

التعديلات المادية:

تغييرات فعلية تتعلق بكيفية تنظيم وتوجيه الجهود والموارد داخل المصنع لدعم توظيف واستقبال الأشخاص ذوي الإعاقة. وتشمل

◀ إنشاء بيئة بنية مستجيبة للإعاقة: الوصول إلى المباني، ولافتات الإرشاد، والإضاءة.

◀ تكييف أدوات الإنتاج: توفير معدات وأدوات عمل مخصصة لتناسب متطلبات العاملين ذوي الإعاقة وتسهيل أداء المهام بكفاءة.

◀ تغيير السياسات والإجراءات: تطوير سياسات توظيف شاملة، مراجعة وتعديل وصف الوظيفة (تصميم الوظيفة) بما يتلاءم مع متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة.

◀ إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في التدريبات وورش العمل.

◀ الاستعانة بالمساعدين البشريين: مدربين ومترجمين ومساعدين شخصيين وغيرهم.

◀ إزالة الحواجز التي يمكن أن تنشأ نتيجة لسياسات التوظيف عبر الإنترنت من خلال تمكين الوصول إلى الأجهزة المساعدة والبرامج المتخصصة.

◀ الاستثمار في مشاريع التوظيف للاستفادة من مجموعة المواهب من الأشخاص ذوي الإعاقة، على سبيل المثال، التعاون مع منظمات المجتمع المدني للوصول إلى من يمتلكون مهارات وكفاءة من الأشخاص ذوي الإعاقة، والتسويق إعلاميًا للممارسات الفضلى التي يستخدمها المصنع في هذا السياق.

◀ اعتماد الممارسات الفضلى في عملية تسليم الرواتب والترقية، والتظلم والجزاءات وانتهاء العمل، والقاعدة الأساسية في إجراء التعديلات في هذا السياق، تقتضي توفير جميع الوثائق والعمليات بصيغ قابلة للوصول، وإزالة أي عوائق أمام الأشخاص ذوي الإعاقة في قراءة وفهم التبعات القانونية، وتحييد الإعاقة في إصدار القرارات من الإدارة، باستثناء إذا كانت السبب في شكوى أو جزء أو ترك العمل.¹⁴

بعض الأمثلة لتوضيح كيف يمكن ان يكون توفير الترتيبات التيسيرية المعقولة سهلا وذو تكلفة منخفضة :

- ◀ تمكين شخص من ذوي الإعاقة البصرية من الوصول إلى طلب تقديم الوظيفة عبر الإنترنت من خلال توفير استمارات التقديم بصيغة يمكن الوصول إليها.
- ◀ تمكين مرشح للوظيفة لديه إعاقة سمعية أو لديه صعوبة في النطق من تجاوز المقابلة الهاتفية.
- ◀ نقل مكان عمل مرشح لديه إعاقة حركية من طابق علوي إلى طابق أرضي يمكن الوصول.
- ◀ السماح للمرشحين باستخدام مساعدين بشريين و/أو وسائل تواصل تكنولوجية كتعديلات خلال عملية التوظيف، حتى يمكن لهم إظهار قدراتهم وإمكانياتهم الحقيقية، ومن ثم الاستمرار في استخدام تلك الوسائل في مكان العمل إذا كان ذلك مطلوبًا.
- ◀ تسهيل تدفق المعلومات من إدارة المصنع إلى الأشخاص ذوي الإعاقة، على سبيل المثال الإعلانات الموجهة بالسماعات الخارجية للعمال، يتم توفير إعلانات مكتوبة للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية، من الممكن ان تكون رسائل نصية على هواتفهم، او ورقة معلقة على لوحة الإعلانات، أو شاشة في مكان مكشوف للجميع في المصنع.

يجب أن يتوفر مترجم بلغة الإشارة بالمصنع ليكون حلقة الوصل بينا وبين المسؤولين، اذا حصلت اي مشكلة بينا وبين زملائنا الناطقين ما رج نقدر ندافع عن حالنا، ودائما بطلع الحق علينا ونشعر بالظلم. عاملة من ذوي الإعاقة في إحدى المصانع

◀ التعديلات التي يطلبها الشخص ذوي الإعاقة للقيام بمهامه على أفضل وجه، الشخص ذوي الإعاقة هو المرجعية الأولى لما يجب ان يتم تعديله لإنجاز العمل، فقد تكون احدى متطلباته العمل في الطابق الأرضي، او في مكان بعيد عن أشعة الشمس، لذلك يجب الانتباه ان هناك متطلبات عامة تتقاطع مع أغلب أنواع الإعاقات، ومتطلبات خاصة للشخص ذوي الإعاقة نفسه.

الترتيبات التيسيرية المعقولة تهدف ببساطة إلى ضمان معاملة الجميع بشكل عادل (تكافؤ الفرص) بحيث يمنح الأشخاص ذوي الإعاقة نفس الفرص التي تُمنح لجميع العاملين.

للأسف لا يتم إبلاغ الأشخاص ذوي الإعاقة بالمعلومات بالطريقة الصحيحة، مثلا الإجازات الرسمية، أكثر من مرة نحضر إلى الدوام ونتفاجئ، انه عطلة رسمية والمصنع مغلق! اقترح استخدام شاشة الى جانب السماعات للإعلانات. عامل من ذوي الإعاقة السمعية في إحدى المصانع

◀ الترتيبات التيسيرية المعقولة وفقا لنوع الإعاقة

الإعاقات الحركية

◀ تطبيق خطة وصول مبنية على تقييم العوائق الموجود في المرافق للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية، وذلك للتخلص من العوائق الحالية، كما يجب إشراك الموظفين ذوي الإعاقة في هذه العملية وفي تحديد الإجراءات التي تحتل أولوية.

◀ الالتزام بمعايير الوصول المحلية ذات الصلة، ومنها إجراءات الإخلاء الطارئ حرصا على إتاحة المساحات للأشخاص ذوي الإعاقة.

◀ تجهيز دورات مياه مهيئة للأشخاص ذوي الإعاقات الحركية، وهي دورات تتسع لدخول الكرسي المتحرك فيها ودورنه داخلها، وتكون فيها المفصلة منخفضة بمستوى الكرسي المتحرك، ومفرغة من الأسفل مع تثبيت مقبضين معدنيين على جوانبها، وتكون مقعدة الحمام بارتفاع مناسب لمستوى الكرسي المتحرك، مع تثبيت مقبضين معدنيين على الجوانب.

◀ توفير المصاعد المهيئة للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية: هي المصاعد التي يتوفر مساحة أمامها تسمح بحركة ومناورة الكرسي المتحرك، ومقعد قابل للطي لاستخدام الأشخاص مستخدمي العكازات، إلى جانب لوحات تحكم منخفضة حتى يسهل الوصول إليها من الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية الذين يستخدمون الكرسي المتحرك، وقصار القائمة من ذوي الإعاقة الجسدية.

◀ توفير منصات الرفع العمودية للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية: هي عبارة عن رافعة كهروميكانيكية يتم استخدامها لرفع الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية بين منسوبين لا يزيد الارتفاع بينهما عن طابق وتستخدم في الأماكن التي لا يمكن تركيب مصعد فيها، وهناك منصات الرفع المائلة وهي عبارة عن رافعة كهروميكانيكية يتم تركيبها على درابزين الدرج وتكون محاطة بمقابض للحماية.

◀ عدم وضع أغطية الصرف والتמידات في أرضيات الممرات والأرصفة وإذا كان من الضروري وضعها فتكون فتحاتها عرضية أو تصمم بشكل ملائم لا يعوق مستخدمي الكراسي المتحركة.

◀ تعديل الوصف الوظيفي بما يتناسب مع الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية، بحيث يتم تقليل محتوى العمل الذي يتطلب وضعية الوقوف أو التنقل بين الأقسام المختلفة في مكان العمل، أو حمل معدات ذات أوزان ثقيلة.

◀ ان توفير وسائل النقل من قبل صاحب العمل ان أمكن يساعد على حل مشكلة وصول الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية إلى أماكن العمل، في حال تعذر ذلك، يفضل أن يخصص صاحب العمل موقف سيارة للشخص ذوي الإعاقة في حال كان الشخص ذوي الإعاقة يملك سيارته الخاصة.

الإعاقات الحسية (البصرية، السمعية)

◀ هناك العديد من أنواع الإعاقة البصرية مثل ضعف البصر الجزئي، ضعف البصر الكلي، خلل في مجال الرؤية، خلل رؤية الألوان « عمى الألوان »

◀ لذا فإن القيود والصعوبات في التواصل سوف تكون متنوعة حسب نوع الإعاقة البصرية ودرجة الضعف، حيث أن بعض الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية قادرة على القراءة باستخدام عدسات التكبير أو أداة تكبير القراءة على الحاسوب (ضعف البصر الجزئي)، بينما البعض الآخر (ضعف البصر الكلي) يستطيعون القراءة من خلال الأحرف الكبيرة بطريقة برايل بحيث يستطيعون الحصول على المعلومات من خلال الاستماع والتحدث (الصوت واللمسة).

◀ توفير الاشكال الميسرة من خلال تحويل المعلومات والبيانات والصور والرسومات وغيرها من المصنفات إلى طريقة برايل، أو تحويلها إلى صيغة الكترونية أو صوتية، دون التمييز في جوهرها، لتمكين الأشخاص من ذوي الإعاقة الحسية من فهم مضمونها.

◀ توفير لغة الإشارة وهي اللغة التي يتواصل من خلالها الأشخاص الصم فيما بينهم ومع الآخرين وتتكون من مجموعة من حركات اليدين وتعابير الوجه والجسد للتعبير عن الأفكار والمواقف والمشاعر ضمن سياق زمني ومكاني محدد وهي لغة غير مكتوبة ولا منطوقة لفظا.

◀ يواجه الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية في العديد من الأحيان صعوبات في تقديم وعرض قدراتهم وأدائهم الفعلي أمام الآخرين لذا ينبغي على كل من المدراء

وزملاء العمل التحلي بالصبر لكي يتأكدوا ويستطيعوا معرفة الأداء الحقيقي والقدرات للأشخاص من ذوي الإعاقات السمعية.

يمكن ان يقوم المدراء وزملاء العمل بتعلم بعض من لغة الإشارة مثل الإشارات المتعلقة بأمور السلامة، بالإضافة إلى استخدام الرسائل الخطية في التواصل اليومي مع الأشخاص من ذوي الإعاقة السمعية، وهذا من شأنه التقليل من مشاعر العزلة لديهم في مكان العمل.

يجب التأكد بشكل متواصل ومتكرر من الفهم الكامل لدى الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية لقواعد العمل، واحتياجات السلامة، وكيفية التصرف في حالات الطوارئ.

بينما الأشخاص الذين لديهم إعاقة في السمع و/أو النطق، يجدون في العادة صعوبة في عملية التواصل في مكان العمل، التي تعتمد إلى حد كبير على الاتصال الشفهي وتكون من خلال التحدث إلى زملاء العمل ومشاركة وتبادل المعلومات، لذا فإن الأشخاص ذوي الإعاقة في السمع و/أو النطق يشعرون بالعزلة وصعوبة في بناء علاقات عمل طيبة، إلى جانب حواجز فهم التعليمات والمعلومات الخاصة بالعمل.

توفير علامات الأبواب الزجاجية وهي علامات توضيحية يتم وضعها على الواجهات والأبواب الزجاجية الشفافة وتكون على شكل خطين متوازيين الأول بارتفاع (85 - 100) سم والثاني (140 - 160) سم من مستوى منسوب الأرضية وتكون متمايضة بصريا مع الخلفية.

توفير العلامات الأرضية وهي علامات محسوسة بارزة متباينة لونها تكون على شكل بلاطات أو أشرطة ذات ملمس محسوس تستخدم لتسهيل حركة الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، لها شكلين: الأول دوائر أو نقاط تحذيرية تفيد احتمالية وجود خطر، والثاني خطوط طويلة تفيد باتجاه السير.

توفير المصاعد المهيئة للأشخاص ذوي الإعاقات البصرية من خلال وجود لوحة تحكم منخفضة ومزودة بأزرار تحكم مطبوع عليها بطريقة برايل

ومضاءة لتمكين ضعاف البصر من رؤيتها، ونظام صوتي ناطق للإعلام عن مستوى الطوابق.

توفير طباعة الوثائق والمنشورات والعقود بطريقة بريل وبحروف الطباعة الكبيرة، لتمكين ضعاف البصر من قراءتها دون الحاجة لاستخدام أجهزة وأدوات تكبير الخط، ويعتبر حجم الخط القياس لطباعة الحروف الكبيرة هو (18 نقطة) أو يزيد حسب حدة البصر.

توفير دورات مهيأة مهيئة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، من خلال نظام صوتي لطلب المساعدة في حالات الطوارئ.

تهيئة الموقع الإلكتروني للشركة وفق المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب والتي وضعتها الشبكة العالمية للويب (W3C). هي مجموعة كبيرة من التوصيات التي تجعل النفاذ إلى محتوى الويب أسير، وبالتالي ييسر الأمر لمجموعة كبيرة من الأشخاص ذوي الإعاقات كالمكفوفين وضعيفي البصر والصم وفاقدي السمع ومحدودي الإدراك والقاصرين عن الحركة ومن لهم صعوبات في النطق ومن لهم حساسية للضوء ومن اجتمعت فيهم أكثر من واحدة من هذه الإعاقات. وإن مراعاة هذه المبادئ التوجيهية يجعل محتوى الويب أسهل في الاستعمال للمستخدمين له بصفة عامة.

الإعاقات الذهنية

ان الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية يجدون صعوبة في فهم التعليمات المعقدة وإجراءات العمل والوصف الوظيفي، ولا سيما الاستجابة ووجود الفعل بناء على التغييرات والمستجدات في مكان العمل، خصوصا ان تقديم التعليمات والشرح النظري المجرد، ليست هي الطريقة المناسبة لكي يتمكنوا من فهم مهام العمل المطلوبة منهم، حيث انهم بحاجة إلى وقت وأيضا بحاجة إلى تكرار وإعادة التعليمات وإجراءات العمل من قبل صاحب العمل والمدراء ليتمكنوا من اكتساب المهارات المختلفة وفهم إجراءات العمل والمهام التي عليهم القيام بها

الذهنية بالاستمرار في العمل اثناء فترات الاستراحة، بسبب صعوبات ضبط الوقت، يجب الانتباه إلى ذلك وتبنيهم بالتوقف عن العمل.

ان اصدار وايصال التعليمات والمعلومات للأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية باستخدام الصور والتوضيحات العملية المرئية يجعل هذه التعليمات والمعلومات أكثر وضوحاً وفهمها أكثر سلاسة عندهم من التعليمات والمعلومات المكتوبة.

عند إعطاء التعليمات الخاصة بالعمل للأشخاص من ذوي الإعاقة الذهنية:

1. **كن محدداً:** يجب ان تكون التعليمات محددة وليست عامة.
2. **كن دقيقاً:** يجب ان تكون المعلومات دقيقة منذ المرة الأولى، حيث من الصعب تغيير فهم الشخص ذوي الإعاقة الذهنية.
3. **كن ثابتاً:** اشرح المعلومات أكثر من مرة بنفس الطريقة، وليس بعدة طرق لان ذلك يسبب تشويش للشخص من ذوي الإعاقة الذهنية.

الإعاقات العصبية

جميع أنواع الإعاقات العصبية، تحتاج إلى متابعة دورية لحالة الشخص الذي يعاني منها، ولا تحتاج إلى ترتيبات تيسيره معقولة مشابهة لأنواع الإعاقات الأخرى، حيث ان كل شخص من الأشخاص ذوي الإعاقة العصبية، تكون لديه متطلبات خاصة، لتسهيل التواصل مع زملائه والمسؤولين في مكان العمل.

منح الأفراد العاملين ساعات عمل مرنة، أو وقتاً إضافياً لإكمال المهام، أو تعديل المهام للحد من الإجهاد، أو إجازة للمواعيد الصحية، أو اجتماعات داعمة منتظمة مع المشرفين.

يعاني الأشخاص المصابون بإعاقة ذهنية من درجات متفاوتة من تدني المهارات الذهنية، وتكون مصنفة بين المعتدلة إلى الشديدة. على الرغم من أن الإعاقة الذهنية تنجم بشكل أساسي عن تراجع كفاءة الأداء الذهني التي تُقاس عادةً من خلال اختبارات الذكاء المعيارية IQ، إلا أن تأثير تلك الإعاقة على حياة الشخص يعتمد بشكل أكبر على مقدار الدعم الذي يتطلبه.

كما يجب العلم ان درجة الإعاقة الذهنية ليست مرتبطة بأداء الشخص ذوي الإعاقة الذهنية وقدرته على العمل، بل المهم هو:

- ◀ قدرته الذهنية والبدنية على تحمل العمل
- ◀ قدرته على التركيز على العمل
- ◀ قدرته على تدبر معظم اموره اليومية بنفسه (تناول الطعام، الذهاب إلى دورة المياه...)
- ◀ قدرته على التوافق والتواصل والانسجام مع الزملاء ومكان العمل

إعطاء التعليمات والقيام بالتوضيحات العملية والإعادة أكثر من مرة من قبل زميل العمل وجعل الشخص ذوي الإعاقة الذهنية يجرب القيام بالعمل بنفسه وتكرار ذلك، كما يجب أيضاً تشجيع الشخص ذوي الإعاقة الذهنية على مراقبة ومشاهدة التوضيح العملي وممارسته بحيث يصبح الأمر تلقائياً لديه

عند القيام بإعطاء التعليمات والقيام بالتوضيحات العملية للشخص ذوي الإعاقة من قبل أكثر من شخص يسبب أحياناً تشويشاً عند الشخص ذوي الإعاقة الذهنية، يجب على صاحب العمل والمدير تسمية شخص معين ليكون مسؤولاً عن هذه العملية.

يواجه الأشخاص من ذوي الإعاقة الذهنية عادة صعوبات في فهم الأرقام، الحروف وتحديد الوقت، ينبغي على صاحب العمل إذا لزم الأمر استخدام بعض الأدوات للتخفيف من هذه الصعوبات، مثل العداد (المدفوع بالأصابع)، استخدام الصور بدل من الحروف.

يجب تسمية شخص محدد مسؤول عن توجيه وإرشاد الشخص ذوي الإعاقة الذهنية والتأكد من سلامته وأنه آمن في الظروف والحالات الخطرة.

في بعض الأحيان يستمر الأشخاص من ذوي الإعاقة

◀ الترتيبات التيسيرية المعقولة وفقا لنوع الوظيفة

يمكن تقسيم جميع الوظائف المحتملة في مصنع الألبسة إلى ثلاثة أقسام:



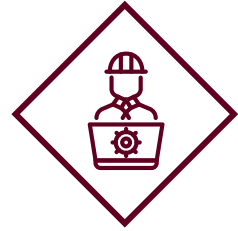
الوظائف اليدوية (عضلية):

(على سبيل المثال: عامل تنظيف، عامل تعبئة، مشغل ماكينة خياطة، مشغل آلة قص، مشغل آلة تطريز، عامل تجميع)



الوظائف الفنية:

(على سبيل المثال: مهندس إنتاج، مشرف إنتاج، مشرف جودة)



الوظائف المكتبية: (على

سبيل المثال: مدير مصنع، مدير تسويق، مدير موارد بشرية، مدير مشتريات، مدير مالي)

يظهر الجدول أدناه بعض الأمثلة على الترتيبات التيسيرية المعقولة للأشخاص ذوي الإعاقة العاملين في كل فئة من فئات الوظائف في المصنع حسب نوع الإعاقة.

الإعاقات الحركية

الوظائف المكتبية	- توفير مكاتب قابلة للتعديل ارتفاعاً وكراسي مكتبية مُصممة لدعم الجلوس المريح. - استخدام أجهزة كمبيوتر مُعدلة لدعم التحكم بواسطة الحركة.
الوظائف الفنية	- توفير معدات خاصة تمكن من التحكم بالأدوات الفنية. - تخصيص مساحات عمل مناسبة لتسهيل الوصول.
الوظائف اليدوية (العضلية)	- توفير معدات يمكن استخدامها بسهولة مع القدرة على التحكم بالأدوات. - توظيف مساعدين للمساعدة في المهام التي تتطلب قوة عضلية.

الإعاقات في الأطراف العلوية

الوظائف المكتبية	- استخدام أجهزة كمبيوتر مُعدلة تتيح التحكم بواسطة الأطراف العلوية غير المتضررة. - توفير لوحات مفاتيح خاصة.
الوظائف الفنية	- توفير معدات وأدوات فنية تدعم التحكم بالأطراف العلوية غير المتضررة. - تخصيص مساحات عمل مناسبة.
الوظائف اليدوية (العضلية)	توفير معدات مخصصة تُسهل عمليات العضلات العلوية غير المتضررة.

الإعاقات السمعية

الوظائف المكتبية	- توفير أجهزة كمبيوتر مع تقنيات تكبير النصوص وتحويل النص إلى كلام. - توظيف مترجم لغة الإشارة إذا كان ذلك ضرورياً.
الوظائف الفنية	استخدام لوحات توضيحية وصور للتوجيه في العمليات الفنية.
الوظائف اليدوية (العضلية)	استخدام لوحات توجيهية وإشارات بصرية للتوجيه.

الإعاقات البصرية

الوظائف المكتبية	- توفير شاشات كبيرة وعالية الوضوح. - استخدام تقنيات تكبير النصوص وقارئ الشاشة. - توفير إضاءة جيدة.
الوظائف الفنية	- لوحة مفاتيح كمبيوتر مع قارئ برايل. - توفير معدات تكبير الرسومات والنماذج. - استخدام إشارات بارزة للتوجيه.
الوظائف اليدوية (العضلية)	استخدام معدات تسهيل الإدراك البصري والتحكم بالأدوات.

الإعاقات الذهنية

الوظائف المكتبية	تقديم تدريب متخصص للأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية لضمان فهمهم للمهام المكتبية.
	تقديم دعم إضافي ومساعدة في تنظيم الأعمال والمواعيد.
الوظائف الفنية	تقديم توجيه وتدريب دقيق للأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية في العمليات الفنية.
	تقديم وسائل توضيحية مرئية أو نماذج تعليمية لمساعدتهم في الفهم والتنفيذ.
الوظائف اليدوية العظمية	تقديم تدريب عملي مبسط يستند إلى تعلم الأشخاص عن طريق القيام بالمهام.
	توفير مدرب العمل إذا كان ذلك ضرورياً.

الإعاقات العصبية

الوظائف المكتبية	تقديم مكان هادئ للعمل والاجتماعات.
	توفير جداول زمنية واضحة وتوجيهات مبسطة.
	تقديم دعم نفسي إذا كان ذلك ضرورياً.
	تقديم تعليمات مكتوبة للمهام والأهداف.
الوظائف الفنية	تقديم دعم نفسي لموظفي الوظائف الفنية.
	ساعات عمل مرنة.
الوظائف اليدوية (العظمية)	توفير وسائل تواصل بصرية أو سمعية حسب الحاجة.
	تقديم دورات تدريبية حول التواصل داخل مكان العمل.
	تقديم دعم نفسي للموظفين في حالات الضغط النفسي

صعوبات النطق

الوظائف المكتبية	توفير تطبيقات أو برمجيات تقنية مساعدة لتحويل الكلام إلى نص مكتوب
الوظائف الفنية	استخدام وسائل بصرية أو توضيحية للتواصل عند القيام بالأعمال الفنية
	توظيف مترجم لغة الإشارة إذا كان ذلك ضرورياً.
الوظائف اليدوية (العظمية)	توفير ملاحظات مكتوبة أو صور واضحة لتوجيه الخطوات المختلفة في العمليات اليدوية

◀ التواصل اللائق مع الأشخاص ذوي الإعاقة

الإعاقة ليست قضية إنسانية، الإعاقة قضية حقوق إنسان، حيث إن الأشخاص ذوي الإعاقة يواجهون تمييزاً وإقصاء في ممارستهم للحقوق والحريات المقررة لجميع البشر، لذلك القضية ذات علاقة بحقوق الانسان، وليس في إطار الشفقة والرعاية، ان معرفة سبب وأصل الاقصاء يساعد في إيجاد حل له، على العكس من المدخل العاطفي الرعائي

وفي هذا السياق تم تطوير 15 عدد من الكلمات، العبارات، المصطلحات الارشادية ذات العلاقة بلغة حقوق الانسان التي يجب استخدامها في مجال حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

إرشادات التواصل اليومي مع الأشخاص ذوي الإعاقة داخل المصنع

◀ **تقديم الدعم اللازم:** اعرض المساعدة بدون تحفظ عند الحاجة واحترم رفض الشخص للمساعدة إذا كان يرغب في القيام بالمهمة بنفسه.

◀ **الاحترام والمساواة:** تجنب التمييز وعامل الأشخاص ذوي الإعاقة بنفس الاحترام والمساواة الذي تعامل به الآخرين.

◀ **استخدم لغة جسد إيجابية:** حافظ على اتصال بصري إيجابي من خلال الابتسام والتحدث بلطف وتجنب التعبيرات الجسدية التي قد توحى بالاستهزاء أو الاحتقار أو الاستعفاف.

◀ **استخدم التواصل غير اللفظي:** اعتمد على لغة الإشارة أو لغة النظر والتفاعل البصري للتواصل مع الأشخاص الصم.

◀ **التواصل بشكل واضح وبسيط:** استخدم جمل وكلمات بسيطة وواضحة عند التحدث مع الأشخاص الذين قد يكون لديهم صعوبات في الفهم.

◀ **الاستماع الفعال:** استمع بعناية لمتطلبات الشخص وما يريد التعبير عنه، واستخدم تفاعلات إيجابية

◀ **توفير الوقت والصبر:** قد يحتاج الأشخاص ذوي الإعاقة إلى وقت إضافي للتعبير عن أفكارهم أو القيام بالمهام، كن صبوراً ومتعاوناً.



إجراءات الصحة والسلامة المهنية

تساهم إجراءات الصحة والسلامة المهنية في حماية الأفراد من الإصابات والحوادث في مكان العمل، وهذا ينطبق بشكل خاص على الأشخاص ذوي الإعاقة الذين قد يكونون أكثر عرضة للخطر إذا لم تتم مراعاة احتياجاتهم، وعندما يشعر العاملون ذوو الإعاقة بأنهم في بيئة آمنة، يمكنهم أداء أعمالهم بفاعلية وإنتاجية أكبر.

- ◀ تعاون مع كل شخص ذو إعاقة لفهم متطلباته الخاصة من حيث الصحة والسلامة في مكان العمل.
- ◀ قدم تدريباً خاصاً للأفراد ذوي الإعاقة حول كيفية التعامل مع المعدات والمواد والإجراءات بشكل آمن، وتوفير التدريب المناسب للعاملين على استخدام الإسعافات الأولية.
- ◀ ضع برنامج للصحة النفسية والرفاهية في مكان العمل. تتناول ملائمة أماكن العمل، وإدارة الإجهاد، والتوازن بين العمل والحياة، وتعزيز ثقافة العمل الإيجابية والشاملة.
- ◀ قم بتخصيص مساحات العمل والمعدات بحيث يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول إليها بسهولة وسلامة والتركيز على ما يلي:
- 1. كتيب إجراءات السلامة إجراءات الطوارئ الخاصة بذوي الإعاقة مكتوبة بلغة برايل.
- 2. مخارج الطوارئ واضحة ويمكن الوصول إليها.
- 3. مكان الخزائن والرفوف جيد ويستطيع ذوي الإعاقة الوصول إليه.
- 4. يوفر مكان العمل أدوات الوقاية المناسبة للعمل مثل (أقنعة الوجه، القفازات، واقبات الرأس، الأفرهولات والمراييل، معدات حماية السمع).
- 5. الأثاث والآلات المستخدمة تتمتع بشروط السلامة.
- 6. ارتفاع الكراسي والمكاتب قابل للتعديل بواسطة المقابض.
- 7. مستوى سطح الآلات أو المكاتب منخفض ومناسب لذوي الإعاقة.
- ◀ قدم توجيهات حول تحديد المخاطر المحتملة وكيفية تجنبها والتعامل معها.
- ◀ قدم وسائل تواصل فعالة للأشخاص ذوي الإعاقة للإبلاغ عن أي مخاطر داخل المصنع.
- ◀ قم بمراقبة وتقييم سلامة العمليات وتأكد من أن الإجراءات الصحة والسلامة تلبي احتياجات الأفراد ذوي الإعاقة.
- ◀ القيام عمليات صيانة دورية للآلات والمعدات والاضاءة والكهرباء والإصلاحات في الوقت المناسب.
- ◀ تقديم ترتيبات عمل مرنة لمساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ◀ توفير آلية مناسبة لذوي الإعاقة للشكوى عن العنف أو التحرش في مكان العمل.
- ◀ توفير خط ساخن مجاني لذوي الإعاقة للتبليغ عن العنف ضدهم.
- ◀ توفير موقع إلكتروني لتقديم الشكاوى بلغة برايل.

تعزيز ثقافة التنوع والشمولية

يجب اتخاذ مجموعة من الإجراءات والتدابير التي تهدف إلى تشجيع التنوع والشمولية في مكان العمل بحيث يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة المشاركة بفعالية والاستفادة من فرص العمل بنفس الشكل الذي يمكن لأي شخص آخر من القيام بها ضمن مبدأ «تكافؤ الفرص»

- ◀ التصميم الشامل لبيئة العمل: هو نهج يهدف إلى تضمين متطلبات واحترام حقوق جميع الأشخاص، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، في جميع جوانب عمل المصنع. يهدف التصميم الشامل إلى خلق بيئة عمل شمولية وعادلة تتيح لجميع العاملين الاستفادة بشكل كامل وآمن من جميع حقوقهم. على سبيل المثال توفير إمكانية الوصول والأشكال الميسرة والترتيبات التيسيرية المعقولة.
- ◀ التوعية وتوجيه الموظفين في المصنع حول أهمية التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة بفعالية وبدون تمييز. ذلك يمكن أن يتضمن تدريباً حول كيفية التفاعل مع زملاء العمل ذوي الإعاقة ودعمهم.
- ◀ تقديم فرص توظيف متساوية وتوفير برامج تدريب مخصصة لتطوير مهاراتهم وزيادة فرص تقديمهم في العمل.
- ◀ وضع إجراءات داخلية لمكافحة التمييز ومراقبة الامتثال لهذه الإجراءات.
- ◀ التشجيع على تشكيل مجموعات الموظفين التي تركز على دمج الإعاقة. ويمكن لهذه المجموعات تقديم الدعم وتعزيز الوعي والمشاركة في مبادرات لبناء مكان عمل أكثر شمولية للأشخاص ذوي الإعاقة.
- ◀ تطوير وتنفيذ ترتيبات عمل مرنة لاستيعاب الاحتياجات المتنوعة للموظفين ذوي الإعاقة. قد يشمل ذلك خيارات مثل ساعات العمل المرنة أو العمل عن بُعد أو جداول الدوام الجزئي.
- ◀ التعلم مباشرة من الأشخاص ذوي الإعاقة والتعاون مع منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة وتبادل الخبرات وتعزيز الوعي بمسائل التنوع والشمولية.
- ◀ القيادة الفعالة هي أمر بالغ الأهمية في تعزيز ثقافة التنوع والشمولية، يجب أن يتحمل كبار المسؤولين التنفيذيين أو القادة داخل المصنع مسؤولية الإشراف على مختلف الأقسام في المصنع لضمان أن الوصول والشمول متكاملين في جميع جوانب العمل.
- ◀ قم بتعزيز ممارسات التسويق الشاملة من خلال دراسة وتحليل حالات نجاح شركات أخرى في دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في استراتيجيات التسويق والإعلان. ابحث عن أمثلة تظهر كيف تم تمثيل الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل إيجابي وملهم.¹⁶
- ◀ شجع على مشاركة الموظفين والعاملين في المصنع في المبادرات والفعاليات ذات الصلة بالتنوع والشمولية، على سبيل المثال احتفل في المصنع باليوم العالمي للأشخاص ذوي الإعاقة، وقم بالاحتفاء بقصص النجاح من العالمين من ذوي الإعاقة.

◀ منافع وفوائد تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة



معدل دوران عمل أقل للموظفين

أثبتت الدراسات أن معدل دوران العمل للأشخاص ذوي الإعاقة، أقل من الموظفين من غير ذوي الإعاقة، ويؤثر ذلك بدرجة كبيرة على الكلفة التي تتحملها المنشأة، حيث أن الموظفين الذين لديهم خبرة سنوات طويلة في العمل، يقللون من كلفة تدريب الموظفين الجدد، والخسائر المترتبة على عدم تنفيذ المهمات، والوقت والجهد في إنجاز المهام، كل ذلك يعتبر قيمة محسوبة التكلفة عند منشآت الأعمال، يمكن تقليلها عند تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة في المصنع

خدمة شريفة واسعة من الأفراد

تتيح بعض الترتيبات التيسيرية المعقولة للأفراد من الشركاء والعملاء استخدامها حين الحاجة إليها، على سبيل المثال: وجود منحدر في المصنع يساعد العملاء الذين لديهم عربات الأطفال والأشخاص الذين يستخدمون كرسي متحرك، وكبار السن والأشخاص من ذوي الإعاقة من العملاء والزبائن

ويؤدي وجود موظفين من ذوي الإعاقة في المصنع إلى تصميم المنتجات والخدمات الشاملة وذلك من خلال فهم احتياجات المستهلكين من ذوي الإعاقة وتحسين تصميم الخدمات والمنتجات الملائمة لهم

أشار معظم العمال ذوي الإعاقة في إحدى مصانع الألبسة بأنهم عملوا لعدة سنوات في المصنع، بعضهم عمل أكثر من 12 عاما، جزء من الأسباب في بقائهم هناك هو أن العمال يمكنهم التقدم في حياتهم المهنية في المصنع وأفاد معظمهم بأنهم يشعرون «بالراحة» في عملهم، مما يزيد من إنتاجيتهم.

أثبتت العديد من الدراسات ان متوسط تكلفة الترتيبات التيسيرية المعقولة لا تتجاوز 350 دينار أردني، على سبيل المثال قارئ الشاشة الناطق باللغتين العربية والانجليزية من نوع جوز أو هال لا يتجاوز 100 دينار أردني، أما الإشارات الأرضية أو الجدارية للأشخاص المكفوفين والإشارات الإرشادية للأشخاص الصم يمكن تطويرها محليا، وتكلفة تهيئة دورات المياه لا تتجاوز 200 دينار أردني لتكوين مقابض بجوار المراحيض.

وقد أثبتت التجربة، ان تطبيق مبادئ العمل اللائق لجميع العاملين والعاملات من الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص من غير ذوي الإعاقة، من خلال تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص، يقود إلى زيادة الحماس والرغبة في العمل، بالتالي زيادة الإنتاجية والأرباح التي تسعى الشركات إلى تحقيقها.

الوصول إلى العاملين المهرة من الأشخاص ذوي الإعاقة

تعزيز الشمول والتنوع داخل المصنع يسهم في تعزيز تنوع الخبرات والمهارات، ويمكن للأشخاص ذوي الإعاقة تقديم إسهامات قيمة في مجال الإنتاج وإدارة العمليات، إذا تم توفير الترتيبات التيسيرية الملائمة، ما يقود إلى تعزيز الجودة والكفاءة وزيادة الإنتاجية

من الضروري ان تركز إدارة المصانع على تقديم حوافز لزيادة الإنتاج للموظفين من الأشخاص ذوي الإعاقة ، ما يحفز على تحسن الأداء والإنتاجية. النقابة العامة للعاملين في صناعة الغزل والنسيج والألبسة

تحسين سمعة المصنع محليا وعالميا

ان الميزة التنافسية التي تحققها المصانع نتيجة تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة، تعني تحقيقها مستوى متقدم من السمعة الطيبة التي تفتح لها آفاق استثمارية واسعة، حيث ان التجارب العالمية اثبتت ان الشركات الكبرى الأكثر نجاحا تدعم تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة، وتدعو كافة شركائها إلى ذلك

وجميع الشركات الأعضاء في الشبكة العالمية للأعمال والإعاقة التابعة لمنظمة العمل الدولية والتي تجمع الشركات معاً لتعزيز إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة تسلط الضوء على ما تحصل عليها الشركات من مزايا عند توظيف أشخاص ذوي إعاقة. كما أنها تسهل تبادل المعارف والممارسات الجيدة بين الشركات وشبكات الشركات ومنظمة العمل الدولية

وقد أطلقت وزارة العمل ما يسمى ب «القائمة الذهبية» لمصانع قطاع الألبسة التي تستفيد من الضرائب المخفضة بسبب الامتثال لمعايير معينة، بما في ذلك توظيف العمال ذوي الإعاقة

تحسين رضا العاملين

تعزز ممارسات التوظيف الشاملة بيئة عمل إيجابية يشعر فيها جميع الموظفين بالتقدير والاحترام والشمول. وهذا يعزز مستويات أعلى من مشاركة الموظفين والرضا الوظيفي والولاء، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وزيادة جودة مخرجات العمل

◀ ممارسات إيجابية خارج قطاع صناعة الألبسة

- ◀ قامت شركة أورانج بتهيئة 13 من معارض المصنع للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية، واثاحة خدمة الترجمة الفورية في معارض المصنع للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية، ومنح الأشخاص ذوي الإعاقة فرص عمل أفضل في المصنع ودعم حملة قادرين، وهي حملة إعلامية تعنى بتغيير الصور النمطية السلبية عن الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع من خلال نشر قصص نجاحهم. أدى ذلك الى تحسين سمعة المصنع محليا وعالميا وجعل العملاء أكثر اقبالا على الانضمام لها.
- ◀ كانت شركة زين أولى شركات الاتصالات على مستوى العالم التي تدعم موقعها الإلكتروني بخاصية المترجم الافتراضي للضم بتقنية الأفطار ثلاثي الأبعاد، وقامت بتهيئة كافة مرافقها بالتنسيق مع المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. وحصلت على المرتبة الأولى في جائزة عالمية لتطويرها مبادرة «خط الطوارئ للضم» وهو نتاج للشراكة بين المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة ومركز القيادة والسيطرة في مديرية الأمن العام وشركة زين للاتصالات والذي يوفر خدمة التواصل المباشر للضم مع الجهات المسؤولة بلغة الإشارة.
- ◀ مصنع العقاب للمكسرات لديه نسبة 10% من الأشخاص ذوي الإعاقة، أن عدداً من العاملين ذوي الإعاقة في المصنع حصلوا على جائزة الموظف المثالي لتمييز أدائهم وانضباطهم. وقد عزز ذلك من صادرات المصنع وسمعته محليا وعالميا.
- ◀ قام البنك الإسلامي الأردني بتوفير صرافات مخصصة لخدمة المتعاملين ذوي الإعاقة البصرية بصرافات مدعومة بطريقة بريل و. تسهيل وصول المتعاملين ذو الإعاقة الحركية الى الصرافات الآلية من خلال تصميم مستوى ارتفاع الصرافات الآلية. إلى جانب تمكين المتعاملين من ذو الإعاقة السمعية من الحصول على الخدمات المصرفية وسهولة التواصل معا من خلال توفير تطبيق المترجم الفوري بلغة الإشارة.

من الضروري التركيز على قصص النجاح والممارسات الإيجابية داخل جميع المنشآت التي تعزز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. جمعية أصحاب الهمم للأشخاص ذوي الإعاقة

قائمة الهوامش

- ¹ Better Work (2023), “Annual Report 2023, An Industry and Compliance review”
- ² Better Work Website: <https://betterwork.org/ar/>
- ³ Better Work Jordan phase IV strategy (2022 – 2027)
- ⁴ ILO. (2022), Workers with Disabilities in Jordan’s Garment Sector
- ⁵ Better Work (2023), “Annual Report 2023, An Industry and Compliance review” Inclusive futures (2020),The disability-confident employers’ toolkit.
- ILO. (2022), Workers with Disabilities in Jordan’s Garment Sector
- ⁶ يعارض مصطلح «المعاناة» بشدة من قبل منظمات الإعاقة. لا ينصح باستخدامه عند الإشارة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة
- ⁷ الأمم المتحدة، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، 2008
- ⁸ تعديلات الدستور الأردني لعام 2022، فقرة (5) من المادة (6)
- ⁹ قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (20)، 2017
- ¹⁰ المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، التقرير السنوي الأول لرصد أوضاع الأشخاص ذوي الإعاقة وحقوقهم لعام 2018، 2019
- ¹¹ قانون العمل الأردني رقم (8)، 1996
- ¹² نظام تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (35)، 2021
- ¹³ نظام العمل المرن 2017
- ¹⁴ اطلع على الفصل الثامن من « دليل الأربعون » الصادر عن المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة
%AF%D9%Root_Storage/AR/%D8/https://hcd.gov.jo/EBV4.0
D8%B1%D8%A3%D8%84%D9%A7%D8%_84%8A%D9%D9%84
pdf.0_86%D9%88%D9%B9%D8%A8%
- ¹⁵ اطلع على دليل « قل ولا تقل » الصادر عن المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة
root_storage/ar/eb_list_page/%D8/https://hcd.gov.jo/ebv4.0
%88%D9%_84%D9%82%D9%_84%8A%D9%D9%84%AF%D9%
pdf._84%D9%82%AA%D9%D8%_A7%D8%84%D9
- ¹⁶ انظر إلى قصص نجاح تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة المنشورة على موقع وزارة العمل، والمجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

قائمة المراجع

- اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة 2008
الدستور الأردني لعام 1952 والمعدل (2022)
قانون العمل رقم 8 لسنة 1996
قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم (20) لسنة 2017
نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة 2021
نظام العمل المرن 2017
اتفاقية المفاوضة الجماعية لقطاع الألبسة في الأردن 2013
وزارة العمل، مرجع إرشادي لأصحاب العمل، 2019
وزارة العمل، دليل التوجيهات الفنية للإرشاد وتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة، 2016
وزارة العمل، التفاعل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، 2016
المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، دليل الأربعمون
المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، دليل قُل ولا تقل
المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، متطلبات وصول
الأشخاص ذوي الإعاقة للخدمات الفندقية
الإسكوا، الأشخاص ذوي الإعاقة: مسح للتصورات السائدة في سوق
العمل في الأردن، 2021
الأنورو، دليل دمج الإعاقة، 2017
منظمة العمل الدولية، دليل أصحاب الأعمال لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة
منظمة العمل الدولية، دعم التنوع والدمج من خلال إجراء الترتيبات
التييسيرية المعقولة في مكان العمل
Better Work (2023), “Annual Report 2023, An Industry and
Compliance review”
Inclusive futures (2020), The disability-confident employers’
toolkit.
ILO.(2022), Workers with Disabilities in Jordan’s Garment Sector
Klimoski, R. The ADA and the hiring process in organizations, ,
Vol. 43 No. 2, ISSN 1061-4087.



BetterWork

Jordan

Canada



IFC

International
Finance Corporation
WORLD BANK GROUP

Creating Markets, Creating Opportunities

منظمة
العمل
الدولية

