

# دليل الثلاثين

ثلاثون سؤالاً وجواباً حول تحقيق تكافؤ الفرص  
في بيئة العمل للأشخاص ذوي الإعاقة



# دليل الثلاثين

ثلاثون سؤالاً وجواباً حول خُلُق تكافؤ الفرص  
في بيئة العمل للأشخاص ذوي الإعاقة

# تصدير

لقد شهد مجال حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة خلال العقود الماضية جملةً من التحولات والتطورات جعلتها من أكثر القضايا المهمة برامجاتية وتطوراً على الإطلاق. سواء على صعيد المفاهيم والأيديولوجيات، أو على صعيد الممارسات والسلوكيات، وقد أشعل جذوة هذا الطابع الديناميكي لقضايا وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الحراك المطرد لمنظماتهم ومنظمات المجتمع المدني بصفة عامة لإحداث تحول حقيقي على مستوى السياسات والتشريعات والممارسات. تقوم جميعها على النهج القائم على الحقوق، عوضاً عن النهج الرعائي الذي ينزل بالحقوق منزلة الأعمال الخيرية الاجتماعية، الأمر الذي يفقدها قوتها ويفت في عضد طابعها الإلزامي. وقد كان الأردن من الدول التي واكبت حركة التحول في مجال حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، ليس من منظور المراقب والمنظر، بل واكبها بوصفه فاعلاً ومُؤثراً في دفع هذا الحراك قديماً نحو غايته النهائية، وقد تجلّى موقف الأردن وإرادته السياسية في هذا الصدد بإصدار أول قانون خاص بالأشخاص ذوي الإعاقة عام ١٩٩٣، وبمشاركة الفاعلة في عملية صياغة وإصدار القواعد المعيارية الموحدة لتكافؤ الفرص التي تبنتها الأمم المتحدة عام ١٩٩٣، ثم واصل الأردن مسيرته لمواكبة التغير، فكان من الدول التي ساهمت وعملت بجد واجتهاد على صياغة اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وكان في طليعة الدول التي سارعت للصادقة عليها ونشرها في الجريدة الرسمية عام ٢٠٠٨. وفي خطوة استباقية رائدة، قام الأردن بصياغة قانون جديد في محاولة لمواكبة اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك بمشاركة منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة والناشطين والناشطات من المجتمع المدني بوجه عام.

ولما كان الحق في العمل يتتصدر أولويات الشباب والمعنيين بوجه عام في المجتمع وفي أوساط الأشخاص ذوي الإعاقة بصفة خاصة، فإن المؤشرات المستقاة من عمل الجهات المختلفة، بحتى كانت أو ميدانية، تؤكد وجود فجوة لا بد من جسرها في هذا الصدد، لضمان فرص متكافئة ومهيئة للأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل. وقد تبين من نتائج التقرير الرسمي الذي أصدره المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين وقدمه للأمم المتحدة، وكذلك نتائج ووصيات تقرير المجتمع المدني حول حالة تطبيق اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وما قامت به دائرة الإحصاءات العامة من تعداد وتصنيف، وغير ذلك من نشاطات بحثية قامت بها بعض المؤسسات والمراكز حول موضوع الحق في العمل للأشخاص ذوي الإعاقة؛ تبين من كل ذلك أن النظرة النمطية التي ينبع من أثيرها على الواقع التشريعي والعملي تلعب الدور الرئيس في جعل هذا الحق مقيداً في ممارسته، بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة.

والواقع أن أهمية دليل الثلاثين تكمن في أنه يشكل الدليل الإرشادي الأول الذي يتناول مختلف مراحل العمل والتوظيف، استناداً لمبادئ اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وأحكامها التفصيلية ذات الصلة. وهذه الوثيقة تمهد الطريق لعمل يجب أن يبني عليها وتتضارف فيه جهود الجهات ذات الصلة جماعتها حكومية وغير حكومية، للوصول إلى بيئة عمل خالية من العوائق المادية والحواجز السلوكية، وتسودها قيم حقوق الإنسان والتنوع وقول الآخر؛ بما يحقق تكافؤ الفرص وعدم التمييز للجميع. ولا شك أن هذه الوثيقة تعد بثابة مرجعية أساسية لأصحاب العمل وجهاته في القطاعين العام والخاص. وهي من بعد الركيزة التي يجب على الأشخاص ذوي الإعاقة أنفسهم الاستعانة بها للمطالبة بالترتيبات التيسيرية وإمكانية الوصول في أماكن عملهم.

ونحن إذ نطلع لسوق عمل يتمتع به الجميع بفرص متساوية وحقوق غير منقوصة، نؤكد ثقتنا بأن هذه الوثيقة سوف تفود إلى واقع تشريعي وعملي يغدو فيه الأشخاص ذوي الإعاقة جزءاً من القوى العاملة، التي تستقطبها جهات العمل، لما لديها من خبرات ومهارات، بعيداً عن الإعاقة بمعناها الطبيعي الضيق وما ارتبط بها من صور نمطية نسعى جميراً لتغييرها وترسيخ قيم وثقافة التنوع والاختلاف بين البشر.

لقد تم إعداد هذا الدليل بدعم من الشعب الأمريكي من خلال الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID). إن محتويات هذا الدليل هي مسؤولية منظمة "FHI360" والمجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين، ولا تعبّر بالضرورة عن آراء الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) أو حكومة الولايات المتحدة الأمريكية.

© ٢٠١٣ جميع الحقوق محفوظة لـ "الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID)" والمجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين، حيث يمكن تصوير الدليل أو أجزاء منها أو استخدامها على أن يتم التوزيع بشكل مجاني دون مقابل، والإشارة إلى برنامج تعزيز وتطوير المجتمع المدني الممول من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID).



عبد بن زيد

رئيس المجلس الأعلى لشؤون  
الأشخاص المعوقين في الأردن

## الشكر وتقدير

يعتبر "دليل الثلاثين" والذي يحتوي المبادئ التوجيهية لتحقيق تكافؤ الفرص في بيئة العمل للأشخاص ذوي الإعاقة أحد أهم المصادر التي يوفرها برنامج تعزيز وتطوير المجتمع المدني الممول من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID بالتعاون مع المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين وكاستجابة مباشرة لواقع الحال وأحداث نقلة نوعية في تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة ومن منطلق حقوقى.

ويقدم برنامج تعزيز وتطوير المجتمع المدني بالشكر والتقدير إلى د.مهند صلاح العزة، مسؤول قسم حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في البرنامج، والذي قام على تأليف هذا الدليل والمبني على خبرات معمقة ليكون أحد مصادر لجنة تكافؤ الفرص، كما ويدوّن البرنامج تقديم الشكر لكل من ساهم في إعداد ومراجعة وتدقيق الدليل ونخص بالذكر غادة الشريف وDaniyal Shariyah، وبطمح ببرنامج تعزيز وتطوير المجتمع المدني أن يقوم المعنيون في أقسام الموارد البشرية والإداريون في مؤسسات القطاع العام والشركات في القطاع الخاص بالاطلاع على الدليل وتبنيه واعتماده لتحقيق تكافؤ الفرص للأشخاص ذوي الإعاقة في العمل.

٨	كلمات مفتاحية
١٢	المقدمة: لجنة تكافؤ الفرص، والفئة المستهدفة من الدليل
١١	الفصل الأول: مركبات ومبادئ عامة متقطعة في مختلف مراحل العمل
١٠	الفصل الثاني: مفاهيم متقطعة يجب مراعاتها في بيئة العمل
١٤	الفصل الثالث: المبادئ التي تحكم تصميم الوظيفة أو الشاغر
١٨	الفصل الرابع: الإعلان عن الوظيفة وإجراءات التعيين: عمود/طلب التوظيف والمقابلة والتعاقف
٣٦	الفصل الخامس: الالتحاق بالعمل والقيام بمهامه والأنشطة اليومية
٤٨	الفصل السادس: الرواتب، التدريبات والترقي، التظلم والجزاءات وانتهاء العمل

## تنوية

يتبنى مشروع تعزيز المجتمع المدني سياسة خيرية تساوي ما بين الجنسين وفق أصول النحو والصرف والبيان للغة العربية. لذا نرجو الأخذ بعين الاعتبار بأن أي استخدام لألفاظ مذكورة تذكيراً لغوباً مثل (موظف، مسؤول، مدير...) سواء بصيغة المفرد أو المثنى أو الجمع وما يرتبط بها من حروف وضمانات متعلقة / أو منفصلة، فهي جماعها أسماء (نوع) وليس أسماء (علم) أو (ذات). وهي تدل على من ينطبق / تنطبق عليه / عليها الصفة المقصودة من كلا الجنسين، دون تفضيل جنس على آخر، أو تقديم جنس على آخر.

# كلمات مفتاحية

## التفسير

هي الإعاقة المتعلقة بالعوارض والصحة النفسية. وقد درج استخدام الإعاقة العقلية للدلالة على الإعاقة الذهنية. في حين أن حركات الإعاقة العالمية والباحثون يستخدمون تعبير الإعاقة أو الصحة العقلية (Mental Disability/Health) للدلالة على الإعاقة النفسية معناتها الدقيق. ومن أشكال الإعاقة النفسية: الفضام الذهاني بدرجاته، والاكتئاب بأنواعه والفوبيا بأنواعها وغيرها.

إزالة العوائق المادية بختلف أشكالها في مختلف المرافق والمباني، بحيث تصبح مستوعبة لأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم.

هي كل ما يلزم الأشخاص ذوي الإعاقة من وسائل وأدوات ومعدات وطرق تواصل ومواءمة الظروف المادية والزمانية. ليتمكنوا من ممارسة حقوقهم وحرياتهم على أساس من المساواة مع الآخرين.

إدراج متطلبات استخدام الأشخاص ذوي الإعاقة في المنتج الأصلي للسلعة. بحيث تكون مهينة في أصلها دون احتياج إضافات لاحقة. بحيث تكون تكلفة هذه التهيئة موزعة على التكلفة الكلية للمنتج.

إن كل ما ذكر من أنواع إعاقات في هذا الجدول يقيد الشخص إذا ما كان يعيش في وسط بيئي تنقصه الترتيبات التيسيرية وإمكانية الوصول. بحيث يغدو في حالة تتفاعل فيها الإعاقة معناتها الحسي الطبيعي مع العوائق المادية والسلوكية التي تكتنف البيئة. نتيجة غياب الترتيبات التيسيرية وإمكانية الوصول. الأمر الذي يولد حالة من الإقصاء والتمييز تفضي حتماً إلى تقييد الشخص. وربما حرمانه من ممارسة حقوقه وحرياته على أساس من المساواة مع الآخرين. فالشخص الأصم سوف ينعدم التواصل بينه وبين محبيه البيئي إذا لم يتتوفر له مترجم لغة إشارة أو من يجيدها من أصدقائه أو أقربائه. والشخص الكفيف سوف يكون مقيداً في ممارسته لحفيه في التعليم والعمل والوصول إلى المعلومات إذا لم تتوفر له طريقة بديل وقارئ الشاشة وغيرها من أشكال الترتيبات التيسيرية. وكذلك الأمر بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية الذين إن لم تتوفر لهم المعلومات باللغة البسيطة، فإنهم لن يتمكنوا من ممارسة حقوقهم وحرياتهم. والشيء نفسه يقال عن الأشخاص ذوي الإعاقة النفسية الذين سوف يكونون في وضعية إقصاء وربما تخفي. نظراً لوجود الحاجز السلوكية والأفكار النمطية عنهم.

أسلوب في الطباعة يعتمد على إخراج الحرف مكتبراً ومضاعف الحجم. ليتمكن الأشخاص ضعاف البصر من قراءته. وهناك برامج تكبير خاصة ورخيصة الثمن يتم تحميلها على أجهزة الكمبيوتر وتقوم بتكبير النص الإلكتروني إلى حجم مضاعف. بحيث يتمكن الشخص ضعيف البصر من قراءته ورؤيته ما يقوم بطباعته.

## الكلمة

### الإعاقة النفسية

### إمكانية الوصول

### الترتيبات التيسيرية المعفولة

### التصميم العام

### التفاعل بين الإعاقة والعوائق والحواجز

### حروف الطباعة الكبيرة

## التفسير

هي إحدى اتفاقيات حقوق الإنسان الأساسية الملزمة التي تبنتها الجمعية العامة للأمم المتحدة عام ٢٠٠١. وصادقت عليها الأردن عام ٢٠٠٨ ونشرتها في الجريدة الرسمية. لتصبح جزءاً من التشريع الوطني واجب التطبيق.

هو مختلف أشكال الأثاث (طاولات، كراسي، أسرة، خزانات...) الذي يكون قابلاً للتحريك وتعديل ارتفاعاته بسهولة. وكذلك تكون الطاولات المهيأة مفرغة من الأسفل. وليس فيها قواطع حديدية خول دون مد القدمين أو دخول الكرسي المتحرك خلفها.

وثيقة وطنية صدرت بتوجيهات ملكية عام ٢٠٠٧ وتشتمل على مرحلتين: ٢٠٠٩-٢٠١٥ و٢٠١٠-٢٠١٥. وتتضمن الاستراتيجية محاور مختلفة يدرج تحت كل منها جملة من البرامج والنشاطات التي يجب تنفيذها في فترة زمنية محددة. ومن ذلك: محور التعليم والعمل والصحة والحماية من العنف والتشبيب....

هي خاصية إضاءة قوية وارجاع تزود بها أجهزة إنذار الحريق والآلات الخطرة والهواتف الأرضية. لتتيه الشخص الأصم أنها انطلقت أو بدأت العمل والدوران. وإضافة هذه الخاصية ليست مكلفة على الإطلاق. ويمكن لأي مهندس أو فني ماهر إضافتها إلى الآلة أو جهاز إنذار الحريق. أما الهواتف فمعظمها يأتي مزوداً بهذه الخاصية.

هم الأشخاص الذين لديهم تعطل أو ضعف في إحدى الحواس أو الوظائف الحسائية أو النفسية. ويعيشون في محبيط بيئي تكتنفه العوائق المادية والحواجز السلوكية: مما يؤدي إلى عدم متع هؤلاء الأشخاص بحقوق الإنسان والحريات الأساسية على أساس من المساواة مع الآخرين.

هم الأشخاص الذين لديهم إعاقة تتعلق بالوظائف الخاصة بالتواصل الذهني أو الفكري. ومن ذلك: الإعاقات النمائية وصعوبات التعلم والتوحد ومتلازمة داون.

هي كف البصر الكلي أو الجزئي.

هي الإعاقة المتعلقة بإحدى وظائف الحواس أو الأعضاء الخاصة بالحركة أو الطول. ويدخل في ذلك إعاقات الأطراف العليا والسفلى والعضلات والتنفسات وتناقوط الطول بين الطرفين وقصر القامة أو طولها الزائد وغيرها.

## الكلمة

### اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

### الأثاث المهيأ

### الاستراتيجية الوطنية للسكان المعوقين

### إشارات التنبية الصوتية والإرشاجية

### الأشخاص ذوو الإعاقة

### الأشخاص ذوو الإعاقة الذهنية

### الإعاقة البصرية

### الإعاقة الجسمية

## الكلمة

دورات المياه المهدأة

## التفسير

الشخص الأصم

ضعف السمع

طريقة بربيل

قارئ الشاشة

قانون حقوق الأشخاص  
المعوقين رقم ٣١ لسنة  
٢٠٠٧

## الكلمة

هي دورات المياه التي تتسع لدخول الكرسي المتحرك فيها ودورانه داخلها دون الارتطام بشيء، وتكون فيها المغسلة منخفضة مستوى الكرسي المتحرك، وكذلك تكون فيها صنابير المياه المثبتة بها منخفضة ومفرغة من الأسفل، وتكون فيها مقعدة الحمام بارتفاع مناسب يمكن مستخدم الكرسي من الانتقال من كرسيه إليها بسهولة دون أن يضطر لانخفاض أو الارتفاع بشكل كبير وعلى جوانب المقعدة يثبت مقبضان معدين يمسك بهما الشخص أثناء جلوسه وانتقاله من الكرسي المتحرك وإليه، ويستحسن أن يكون بباب دورات المياه يفتح إلى الخارج وليس للداخل، استغلالاً ل المساحة وتسهيلًا على الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية من الدخول والخروج بسهولة ويسر، الواقع أن الترتيبات الداخلية لدورات المياه إذا توفّرت المساحة المطلوبة ليست مكافحة على الإطلاق، وهناك العديد من المرافق الحكومية والخاصة والجامعات بدأت بتهيئة دورات مياهها دون عناء بذكر.

هو الشخص الفاقد لحاسة السمع بدرجة تزيد على ٩٠٪.

هو الشخص الذي يتمكن من سماع الأصوات والتواصل بالكلام من خلال استخدام معيقات سمعية، أو من خلال رفع الصوت مع الاعتماد على لغة الشفاه في بعض الأحيان.

هي طريقة تعتمد على رموز مشكّلة من نقاط نافرة على ورق مقوى يستخدمها الأشخاص المكفوفون في القراءة والكتابة، ويمكن الكتابة بهذه الطريقة بأدوات بديوية رخيصة الثمن، أو باللة تشبه الطابعة البدوية تسمى "بيركنز". وكذلك فإن هناك محولًا للنصوص الإلكترونية إلى طريقة بربيل ويسمى "بريل سينس".

برنامج يتم تحميله على جهاز الكمبيوتر فيقوم بتحويل كل ما يظهر على الشاشة من تطبيقات ونصوص إلى لفظ منطوق بسمعه الشخص الكفيف، ويمكنه من استخدام كافة التطبيقات والبرامج وتصفح شبكة المعلومات، وكذلك طباعة النصوص وتحويلها إلى صيغ مختلفة، وقارئ الشاشة متوفّر باللغة العربية والإنجليزية وتتّبعه شركات مختلفة، ومن أشهر أنواعه: جوز (Jaws) وهال (Hal) وإيصار، وثمة برامج مجانية مفتوحة المصدر من أشهرها: "NVDA". ومتّوسط سعر هذه البرامج لا يتجاوز ٥٠٠ دولار في المد الأقصى.

القانون الذي صدر عام ٢٠٠٧ في الأردن، وهو يتضمّن جملةً من المواد تعالج التعليم والصحة والعمل وإمكانية الوصول والمشاركة السياسية وإنشاء المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين.

## التفسير

هي اللغة الأم التي يستخدمها الأشخاص الصم، وهي لغة قائمة بذاتها وليس إشارات تقريرية كما يظن البعض، وتعتمد هذه اللغة على إشارات اليد وتعابير الوجه ولغة الجسد، حيث إن لكل مفرد إشارة مختلفة، وبعض المفردات ليس لها إشارات، وفي هذه الحالة يلجأ الأشخاص الصم إلى فهم معنى المفردة من خلال الشرح ثم يقومون بتنطوير إشارة محددة لها حسب ما يرونه مناسباً.

شرح مضمون معين بالفاظ غير متخصصة ومعقدة، بل ببساطة الألفاظ والأمثلة التقريرية، وقد تستخدم اللهجـة العامـية حسب الاقتضاء، وذلك بغرض توصيل المضمون للأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية، وقد تختلف اللغة البسطـة من شخص إلى آخر بحسب درجة الإعاقة الذهنية وطبعتها، ويـشتـرـطـ أن تكونـ اللـغـةـ البـسـطـةـ نـاقـلـةـ لـمـضـمـونـ المـتـحـوـيـ دونـ اـنـقـاـصـ جـوـهـريـ منهـ، وـيـجـبـ أـنـ يـقـوـمـ بـتـحـوـيلـ النـصـ مـنـ اللـغـةـ الـمـتـحـصـصـةـ إـلـىـ اللـغـةـ الـبـسـطـةـ خـبـراءـ ذـوـ كـفـاءـةـ وـدـرـائـةـ وـمـهـارـةـ علىـ نـحـوـ فـعـالـ وـمـنـتـجـ وـمـحـقـ لـلـغـرـضـ.

هما لوحة وفارأة للكمبيوتر مصممتان بشكل يلائم حركة الأصابع واليد لدى الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية في الأطراف العليا، وهما رخيصتا الثمن ولهم أنواع تختلف في تصمييمها فقط دون إضافات حقيقية تزيد من كلفة تصنيعها أو إنتاجها، بل إن هناك من قام بتطوير لوحة مفاتيح وفارأة بنفسه في الدول العربية.

هم أفراد يتولون عادةً تيسير التواصل بين الأشخاص الصم والآخرين، وهم على دراية بمهارة التواصل بلغة الإشارة وتفسير مفرداتها إلى كلمات منطقية والعكس، ومتّرجمو لغة الإشارة يتّفّاوتون في مهاراتهم وسرعتهم وقبولهم لدى الأشخاص الصم، لذلك فإن المرجع في اختيار المترجم هو الشخص الأصم نفسه، وبين لا ي شخص تعلم لغة الإشارة من خلال دورات تدريبية تنظمها نوادي الأشخاص الصم وجمعياتهم والمجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين.

هي الهاتف التي يستخدمها الجميع، ولكنها تصبح ناطقة بتحميل برنامج ناطق خاص بالهواتف الخلوية، يجعل كل ما يظهر على شاشتها وكل تطبيقاتها ناطقة باللغة العربية والإنجليزية وغيرها، وبعض الهواتف الخلوية طبقت الشركة المصنعة لها مبدأ التصميم العام، فضمنتها برنامجًا ناطقاً وأخر مكتوبً للشاشة وثالثاً مكتوباً صوتيًّا، كما هو الحال في الآي فون وأبل ماكتوش.

هي هواتف خول الكلمات المنطقية إلى نصوص مقرؤة، تتيح التواصل الهاوبي بين الأشخاص الصم والآخرين.

## الكلمة

لغة الإشارة

اللغة البسطة

لوحة المفاتيح والفارأة  
المرنة

مترجمو لغة الإشارة

الهواتف الناطقة

الهواتف النصبة

الدليل الثالث

١٤

دليل الثالث

١٤

## المقدمة

أو الموظف. فإن شبح "عدم المقدرة" يجعل أصحاب الأعمال خصوصاً في القطاع الخاص يعذرون عن تشغيل أو تعيين الأشخاص ذوي الإعاقة على أساس وحسابات اقتصادية محضنة دون التفات إلى أي عوامل أخرى.

من هنا جاءت فكرة جنة نكافحة الفرصة بوصفها آلية بديلة عن التغافير التي حكم على "لياقة الشخص من عدمها". لترسخ المفاهيم الصحيحة التي جاءت بها اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. والتي نص عليها قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم ٢١ لسنة ٢٠٠٧؛ وعلى رأسها مفاهيم ومبادئ عدم التمييز وإمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية ونكافحة الفرصة وتضمين حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وقضائهم في السياسات والتشريعات والبرامج المتعلقة بالحق في العمل في القطاعين العام والخاص.

وقد قام برنامج تعزيز وتطوير المجتمع المدني بالتعاون مع مجموعة من الناشطين والناشطات من الأشخاص ذوي الإعاقة بعرض مقترن تشكيل لجنة تكافؤ الفرص على المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين في شهر كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٢، مما كان من المجلس إلا أن تلقى المقترن بترحيب شديد وأبدى كل الدعم والتأييد لإنجاحه، وتم عرض المقترن على أعضاء مجلس الإدارة الذين أيدوا الفكرة ودعموها. ليصدر قرار عنهم بتبني المقترن رسمياً في مطلع عام ٢٠١٣. ثم توالت اللقاءات مع الجهات ذات العلاقة وعلى رأسها: ديوان الخدمة المدنية ووزارة العمل وغرفة خارة الأردن وغرفة صناعة الأردن ووزارة الصحة واللجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة ومنظمات الأشخاص ذوي الإعاقة وجمعياتهم، وقد أبدى الجميع تأييداً منقطع النظير للمقترن، واستعداداً لدعمه إلى أقصى حد ممكن. وقد توالت اللقاءات والمشاورات إلى أن حقق المقترن جسماً فاعلاً على الأرض عنوانه: لجنة تكافؤ الفرص، للأشخاص ذوي الإعاقة.

## الغرض والفتات المستهدفة من الدليل

تنصّم هذه الوثيقة المبادئ والوجهات الأساسية التي تسهم في إيجاد بيئة عمل خالية من العوائق المادية والمواجز السلوكية. تتحقق فيها المساواة وتكافؤ الفرص للأشخاص ذوي الإعاقة. من خلال توفير إمكانية الوصول (Accessibility) والترتيبات التيسيرية المعقولة (Reasonable Accommodation)، والتصميم العام (Universal Design). وإزالة المواجز السلوكية (Attitudinal Barriers)؛ وتجلّى آلية تحقيق ذلك كله في مختلف مراحل العمل أو التوظيف. ابتداءً من تصميم الوظيفة أو الشاغر، ومروراً بالإعلان عن الوظيفة وإجراءات التعيين، وانتهاءً إلى الالتحاق بالعمل ومارسة مهامه والترقّي فيه. وانهاء بتركه اختبارياً أو اعتياديًّا أو قصراً.

## **لحنة تكافؤ الفرص: الأساس القانوني والغرض**

لقد دفعت نتائج تقرير منظمات المجتمع المدني وما يتعلّق منها خديداً بالحق في العمل مجموعةً من الناشطين والناشطات من ذوي الإعاقة، بدعم من برنامج تعزيز وتطوير المجتمع المدني بالتعاون مع المجلس الأعلى للشؤون الأشخاص المعوقين، إلى التفكير في أكثر الحلول والبدائل فاعليةً. تلك التي يمكن من خلالها تعزيز حق الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل وتحقيق المساواة وتكافؤ الفرص لهم. في ظل بيئه عمل خالية من العوائق البيئية والحواجز السلوكية، وقد أبرز تقرير منظمات المجتمع المدني حول حالة تطبيق اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة سببين رئيسيين يلعبان الدور الأبرز في إقصاء الأشخاص ذوي الإعاقة عن سوق العمل وشغل الوظائف في القطاع العام، على نحو متساوٍ مع الآخرين:

١. السبب الأول ينبع من نظومة التشريعات الوطنية، وتحديداً نظام اللجان الطبية رقم ٥٨ لسنة ١٩٧٧ ونظام ديوان الخدمة المدنية لسنة ٢٠٠١ المأخوذ من نظام اللجان الطبية. فهذا الأخير يجعل من التقارير الطبية بوابة الدخول إلى الحق في العمل للأشخاص ذوي الإعاقة. ذلك أن المتقدم للوظيفة في القطاع العام من الأشخاص ذوي الإعاقة ينبغي له استصدار تقرير من لجان وزارة الصحة اللوائية التي لا تقف عند حد توصيف الإعاقة بمعناها الجسدي وبيان درجتها. إنما تختطى ذلك لنقول إن الشخص "لائق" أو "غير لائق" لممارسة الوظيفة التي تم ترشيحه لها. وللجان إذ تقوم بوظيفتها هذه إنما ترتكز على مجموعة من المداول العدة سلفاً والملحقة بنظام اللجان الطبية: حيث تصنف هذه المداول الإعاقات بحسب طبيعتها. وبين النظم صراحةً في مادته (١٢) على عدم "لياقة" الشخص إذا كانت إعاقته من الإعاقات الواردة في المداول. مع بعض الاستثناءات الطفيفة على بعض الأمراض، ثم تبين المادة (١١) من النظام نفسه أن آلية تعيين الأشخاص ذوي الإعاقة في القطاع العام إنما ترتكز على سلطة جوازية مطلقة للوزارات والدوائر الحكومية بطلب خاص يتم تقديمها لوزير الصحة الذي بإمكانه استثناء المتقدم إلى التعيين على الرغم من "عدم لياقته". وفقاً لتقارير اللجان اللوائية.

أ، أما السبب الثاني فيكمن في نقص إمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية في بيئة العمل وأحياناً غيابها. وختبر الصور النمطية لدى أصحاب الأعمال عن الأشخاص ذوي الإعاقة، خصوصاً في ما يتعلق بالقدرة على الإنتاج والقيام بمهام الوظيفة، والواقع أنه يسود اعتقاد تغذيه موروثات اجتماعية تربط "المقدرة" بالحالة الصحية والإعاقة، حيث تناسب هذه الأخيرة -وفقاً لهذا المعتقد- تناسباً عكسيّاً مع "المقدرة": فإذا وجدت الإعاقة وجده احتمال "عدم المقدرة على القيام بمهام الوظيفة". وإذا زادت نفحة معها تلك المقدرة وهكذا، ولما كان العمل أساسه علاقة تعاقديّة يتغير صاحب العمل من ورائها العوائد الاقتصادية وكذلك العامل

وتعينهم. وفقاً لمؤهلاتهم العلمية وخبراتهم العملية:

٤. ظهور مبادرات بحثية استقصائية تسلط الضوء على واقع تشغيل الأشخاص، ذو، الإعاقة، ومن بينها:

- الدراسة التي قامت بها دائرة الإحصاءات العامة، والتراوحت النتائج بين ٢٠٠٤ و٢٠١٣، حيث اشتملت هذه الدراسة الإحصائية على أعداد تقريبية وتصنيفات للأشخاص ذوي الاعاقة المليتحفين بسوق العمل.

- ٤) دراسة المرصد العمالي التابع لمركز الفينيقى للدراسات حيث تضمنت هذه الدراسة استعراضًا لنسبة المتعطلين عن العمل من الأشخاص ذوي الإعاقة والمستفيدين من مشاريع التشغيل والإقراض. بما في ذلك صندوق التنموي والتشغيل. وقد كشفت هذه الدراسة عن فجوة كبيرة ومشكلة حقيقية في مجال التحاق الأشخاص ذوي الإعاقة بسوق العمل.

- تقرير منظمات المجتمع المدني حول حالة تطبيق اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في الأردن الذي صدر عام ٢٠١٤م حيث نصمت خليلاً موسعاً لسياسات وقوانين العمل والتوظيف في الأردن. وكذلك خليلاً للممارسات العملية المستخلصة من دراسات حالة وخارب واقعية مختلفة:

٥. تخصيص محور خاص بالعمل في الإستراتيجية الوطنية للأشخاص ذوي الإعاقة. حيث تضمن هذا المحور جملةً من البرامج والنشاطات التي يجب تنفيذها والانتهاء منها بحلول عام ٢٠١٥. وكلها ترمي إلى تطبيق نصوص القانون وتعزيز ممارسة الأشخاص ذوي الإعاقة لحقهم في العمل.

وعلى الرغم من المبادرات الإيجابية التي اتخذت ولا تزال تتخذ لتعزيز حق الأشخاص ذوي الإعاقة في الوصول إلى سوق العمل وفرصه. فإن نتائج خليل السياسات والتشريعات والممارسات المتعلقة بالحق في العمل في التقارير والدراسات المشار إليها آنفاً، بالإضافة إلى الدراسة الاستقصائية التي أجريت مؤخراً بالتعاون ما بين برنامج تعزيز وتطوير المجتمع المدني الممول من الوكالة الأمريكية للإنماء الدولي والمنفذ من (FHI360) والجنس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين، تشير جميعها إلى أن الحق في العمل للأشخاص ذوي الإعاقة يزال بحاجة إلى مزيد من الجهد التشريعي والعملي للوصول إلى الحد الأدنى من المساواة وتكافؤ الفرص في هذا الصدد.

بعد الحق في العمل من أكثر الحقوق التي تمس حياة الأفراد. إلى الحد الذي قد يجعل منه مؤشرًا على مدى عافية الاقتصاد والعدالة الاجتماعية التي كانت ولا تزال حجر الزاوية في مطالبات الشعوب حكمانها بالإصلاح وتحقيق المساواة ونكافأ الفرص. وبينما هذا الحق أكثر أهميةً وبروزاً لدى الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يتحملون مع الجميع تبعات تضخم المديونيات وعجز الموازنات وارتفاع معدلات البطالة فضلاً عن أنهم يحملون عبئاً آخر ووزراً لم تقرره أيديهم؛ إلا وهو: العوائق المادية الناجمة عن نقص إمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية، والخواجز السلوكية الناجمة عن المجتمع والقوانين النمطية المتقدمة في الضمير الجمعي للمجتمع حول الإعاقة ودلائلها. من هنا، جاءت اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة <sup>(١)</sup> بوصفها الوثيقة الدولية الأولى التي تتمتع بطاقة الإلزام للدول التي صادفت عليها، لترسخ مفاهيم جديدة ومبادرات أساسية تكفل عدم التمييز على أساس الإعاقة. وكفالة مارسة الأشخاص ذوي الإعاقة حقوقهم وحربياتهم على أساس من المساواة مع الآخرين. وقد كانتالأردن من أوائل الدول التي صادفت على هذه الاتفاقيه عام ٢٠٠٨، ونشرتها في الجريدة الرسمية لتصبح جزءاً غير منفصل عن منظومة التشريعات الوطنية. وقد كان من نتائج المصادقة على اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على الصعيد الوطني في مجال الحق في العمل ما يلى:

١. سن قانون جديد لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة هو قانون "حقوق الأشخاص المعوقين" رقم ٢١ لسنة ٢٠٠٧، وقد تضمن في مادته (٤) فقرة (ج) بنوداً خاصة بالحق في العمل اشتملت على نصوص تتعلق بكتونة التشغيل والتعيين في القطاعين العام والخاص، ووجوب توفير الترتيبات التيسيرية وتوفير برامج التأهيل المهني.

٢، تعديل المادة (١٢) من قانون العمل التي أصبحت خليل إلى  
قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم ٣١ لسنة ٢٠٠٧<sup>(١)</sup> فيما  
يتعلق بنسبة الكوتة التي ارتفعت إلى (٤%). بعد أن كانت  
(٢) في القانون الملغى الصادر عام ١٩٩٣.

٣. ظهور مبادرات إيجابية من ديوان الخدمة المدنية ووزارة العمل والمجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين: ترمي

<http://www.ohchr.org/ar/HRBodies/CRPD/Pages/ConventionRightsPersonsWithDisabilities.aspx> ١  
[https://www.iobj.gov.iq/iobj/www/search\\_no.jsp?year=2007&page=31&f\\_u\\_n=1&t\\_u\\_n=1&t\\_f\\_u\\_n=1&t\\_t\\_u\\_n=1&t\\_t\\_f\\_u\\_n=1](https://www.iobj.gov.iq/iobj/www/search_no.jsp?year=2007&page=31&f_u_n=1&t_u_n=1&t_f_u_n=1&t_t_u_n=1&t_t_f_u_n=1)

قانون رقم ١٧ لسنة ٢٠٠٦ في شأن تنظيم العمل بالجهات الإقليمية

<http://dot-watch.net/files/2011/Employment-for-Disabled-People-in-Jordan.pdf>

[http://www.labour-watch.net/sites/2011/employment\\_for\\_disabled\\_people\\_in\\_sorosan.pdf](http://www.labour-watch.net/sites/2011/employment_for_disabled_people_in_sorosan.pdf)

؛ نشریه مسکن و اجتماعی - جلد سیمین - تحقیقی - علمی - انسانی - انتشارات دانشگاه علوم پزشکی امیرکبیر

## الفصل الأول



• لجنة تكافؤ الفرص المشار إليها آنفاً، التي ستعتمد بصفة أساسية على هذه الوثيقة لمسح بيئه العمل والتثبت من مدى مواعمتها ومدى التقدب بشروط تحقيق تكافؤ الفرص والمساواة وعدم التمييز ضد الأشخاص ذوي الإعاقة.

ولما كانت هذه الوثيقة تشتمل على بيان تفصيلي بأشكال الترتيبات التيسيرية وتفسير كل منها بأمثلة عملية في مختلف مراحل العمل وتفاصيله الداخلية بما في ذلك: كيفية إجراء المقابلات. وتصميم معاذن التقدم للوظيفة. والتواصل والتفاعل اليومي داخل بيئه العمل. واستلام الراتب والترقي والتدرج والابتعاث والظلم والجزاءات والتأديب والاستقالة والتقاعد والفصل؛ فإنه يمكن الاستعانة بها دائمًا بوصفها مرجعية جهات العمل المختلفة وذلك على النحو الآتي:

• دوائر وهيئات القطاع العام وشبه الحكومي والمؤسسات الوطنية:

• القطاع الخاص بمختلف أنماطه ونشاطاته:

• القطاع التطوعي والمنظمات غير الحكومية أياً كان طبيعة نشاطها:

• العمل أو المشاريع الخاصة التي قد ينشئها الشخص لنفسه أو بالشراكة مع آخرين.

وفي تلك الجهات جميعها، تعد هذه الوثيقة مرجعية للأقسام والأفراد العاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة من في ذلك:

• وضعوا السياسات ومتخذوا القرارات في مجال الحق في العمل. سواء كان في القطاع العام أو الخاص أو التطوعي:

• مسؤولو الموارد البشرية في جهة العمل:

• الإداريون سواء كانوا مدربين أو مشرفين أو مدربين أو مسؤولي شؤون الموظفين:

• جميع الموظفين والعاملين المنخرطين في بيئه العمل مع الشخص ذي الإعاقة:

• الباحثون والإعلاميون المهتمون بحقوق الإنسان وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وبصفة خاصة الحق في العمل:

• منظمات حقوق الإنسان التي ترصد مدى التزام الدولة ب مختلف قطاعاتها بتعزيز وكفالة ممارسة الأشخاص ذوي الإعاقة لحقوقهم خصوصاً الحق في العمل:

• منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة التي تعمل على الدافعة عن حقوق من تمثلهم ورصد أي انتهاكات قد تقع ضدهم:



## متركتزات ومبادئ عامة متقطعة في مختلف مراحل العمل

س١

من هو الشخص ذو الإعاقة المقصود في هذه الوثيقة؟

ج١

هو كل شخص لديه إعاقة بمعناها الحسي: جسدياً أو ذهنياً أو نفسياً. ويتوارد عن اصطدام هذه الإعاقة بعوائق خارجية في البيئة المحيطة (عقبات مادية: عدم وجود منحدرات، عدم وجود معلومات وأدوات خاصة بطريقة بديل للمكفوفين، عدم وجود مترجم إشارة...)، وتجاوز سلوكية (الأفكار والصور النمطية والإيجاهات السلبية نحو الأشخاص ذوي الإعاقة). حالة فعل الشخص مقيدة ولا يمكنه ممارسة حقوقه وحراته على أساس من المساواة مع الآخرين، فالشخص الأصم، مثلاً، لديه إعاقة جسدية تتمثل في فقدان حاسة السمع. وهو إذا أراد أن يعمل لدى جهة ما، فإنه سيجد نفسه مكبلاً ولا يمكنه ذلك، لأن بيته العمل تفتقر لعنصر التواصل مع الآخرين. نظراً لعدم وجود مترجم لغة إشارة يسهل التواصل بينه وبين العاملين. فإذا ما أزيل هذا العائق البيني المتمثل بعدم وجود مترجم إشارة، فإن الشخص يغدو متعمقاً مثل غيره بالتواصل ومن ثم يمكنه الالتحاق بالعمل وأداء مهامه.

س٢

ما المقصود بعدم التمييز على أساس الإعاقة في مجال العمل؟

ج٢

يقصد به عدم النظر إلى الإعاقة بوصفها حالة مرضية أو حالة عجز، وعدم اعتبارها أساساً لقرار رفض تعيين الشخص أو قبوله أو خفض أجره أو عدم إعطائه مهام فعلية أو عدم ترقيته أو ابتعانه، أو تكليفه بهام غير تلك الواردة في مسمى الوظيفي أو معاملته بشكل فيه امتهان لكرامته واستقلاليته وخصوصيته أو فصله بسبب الإعاقة. وقد يكون التمييز مباشراً كأن يشترط صاحب العمل في الإعلان عن الوظيفة أو في التموزج المعد للتقدم لها أو أثناء المقابلة "سلامة الجسد واللياقة الصحية والخلو من الأمراض والإعاقات". وقد يكون غير مباشراً كأن يتم وضع شروط أو ظروف تعجيزية من شأنها استبعاد الأشخاص ذوي الإعاقة، كأن يشترط "القدرة على الكتابة باليد": بحيث يُستبعد الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية في الأطراف العليا والأشخاص المكفوفون وكثير من الأشخاص الأصم، وأن تضمم جهة العمل على إبقاء القسم الذي توجد فيه الوظيفة الشاغرة في الطابق العلوي مع عدم وجود مصعد؛ بحيث يُستبعد الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية من مستخدمي الكراسي المتحركة على الرغم من إمكانية نقل القسم إلى الطابق الأرضي مثلاً.

س٣

ما المقصود بتكافؤ الفرص للأشخاص ذوي الإعاقة في مجال العمل؟

ج٣

يقصد به توفير ظروف بيئية سواء كانت إدارية أو تقنية أو قانونية أو غيرها تتيح للأشخاص ذوي الإعاقة التنافس على الوظائف والأعمال، والقيام بهام الوظيفة والترقي فيها وتركها دون وجود عوائق مادية أو سلوكية.

س٤  
ما المقصود ببيئة العمل؟

ج٤

يقصد بها مجموعة الإجراءات الإدارية والفنية والقانونية والعملية التي تتحكم تصميم الشاغر الوظيفي والإعلان عنه والتعيين فيه ومارسة المهام الموصوفة له. ومكان القيام بهذه المهام والأفراد العاملين فيه والترقي في الوظيفة ونظام الشكاوى والجزاءات والترك اختياري أو الإجباري للعمل.

س٥

ما المقصود بالعوائق المادية والخواجز السلوكية في بيئه العمل؟

ج٥

يقصد بالعوائق المادية والخواجز السلوكية في بيئه العمل ما يلي:

أ. العوائق المادية: هي عدم مواءمة مكان العمل خارجياً وداخلياً لوصول الشخص ذي الإعاقة إليه والتنقل فيه. واستخدام مرافقوه المختلفة من مداخل ومخارج ومصاعد دورات مياه ونظم سلامة وأمان وأثاث ووسائل اتصال وأجهزة حاسوب ومعلومات محوسبة أو مكتوبة، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالتنظيم الداخلي للعمل أو تلك المتعلقة بموضع الوظيفة وغاياتها وأهدافها وكل ما يلزم لمارستها على نحو فعال ومنتج.

ب. الخواجز السلوكية هي الأفكار والإيجاهات المبنية على صور نمطية سائدة في بيئه العمل بين الموظفين أو العمال حول الأشخاص ذوي الإعاقة، وتتعكس على طريقة تواصلهم وتعاملهم معهم، إما بحساسية مفرطة أو بأحكام مسبقة عن "عدم مقدرتهم" على القيام بهام بعينها، أو جنب الحديث معهم، واتخاذ قرارات بالنيابة عنهم وانتهاك حقوقهم في الاختيار واتخاذ القرار، أو اتخاذهم مثلاً للسخرية أو جسراً إلى الجنة على حساب حقوقهم المتآصل في العمل على أساس من المساواة مع الآخرين دون أي شكل من أشكال التمييز.



الفصل الثاني

## **مفاهيم متقاطعة يجب مراعاتها في بيئة العمل**

**س٩** متى تكون الترتيبات التيسيرية معقولة ومتى لا تكون كذلك. وما البديل في حالة تعذر توفيرها نظراً لعدم معقوليتها. ومن يقرر ذلك؟

**ج٩** يمكن إجمال الإجابة على هذه النقاط على النحو الآتي:

- أ. تكون الترتيبات الت慈悲يرية معقولة عندما يكون توفيرها متاحاً ومتوفياً من خلال الموارد المتوفرة لدى جهة العمل. أو من خلال الاستعانة بجهات أخرى حسب الاقتضاء.

ج. إذا تغدر توفير أي شكل من أشكال الترتيبات التيسيرية على النحو السابق، فإن جهة العمل ملزمة بتوفير بدائل معقولة تتيح للشخص الالتحاق بالعمل وأداء مهامه على أساس من المساواة مع الآخرين. ومن الأمثلة المتصورة على ذلك: أن تخصص جهة العمل مكاناً في الطابق الأرضي للموظف أو العامل ذي الإعاقة بدلاً من تركيب مصعد. وأن تقوم بتعيين مرافق شخصي له إذا تغدر عليهما توفير الترتيبات التي تتيح له الوصول إلى كافة المعلومات بنفسه بشكل مستقل.

د. إن من يبيت في معقولة الترتيبات التيسيرية من عدمها هو جنة تكافؤ الفرص التي تقيّم هذه المسألة في ضوء المركز المالي لجهة العمل وطبيعة الترتيبات التيسيرية المطلوبة والبدائل المتاحة، وإذا تعذر على اللجنة البت في ذلك أو لم تكن موجودة لأي سبب من الأسباب، فإن القضاء هو الجهة المنصوص الرجوع إليها للبت في مثل هذا النزاع، وفي كل الأحوال، فإنه يستحسن أن يتضطلع وزارة العمل وديوان الخدمة المدنية ونقابة العمال وغرف التجارة والصناعة بدور في هذا المجال.

٥. إن المرجعية في تحديد نوع الترتيبات التيسيرية المطلوبة وشكلها هي الشخص ذو الإعاقة نفسه. مع إمكانية الاستعانة بالخبراء والمتخصصين متى كان ذلك لازماً.

**س١٠** ما الفرق بين امكانية الموصول والتدوينات التيسيرية المعقوله. وأنهما ملزم قانونيا؟

**ج** إن الفرق بين إمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية هو أن الأولى تعد التزاماً عاماً لا يلتفت فيه إلى ما تسببه إمكانية الوصول من أعباء مادية أو غيرها؛ وهو بهذا المعنى التزام عام يقع عبء الوفاء به على الدولة شأنه في ذلك شأن التزامها تجاه الجميع بتهيئة الطرق والمباني وتوفير وسائل النقل والمدارس والمناهج وغيرها. فالدولة إذ تقوم بهذه الالتزامات لا يمكنها التخلل بالكلفة المادية، لأنها ملزمة. بنص الدستور، يتوفير كل ما يلزم لتمكن المواطنين من ممارسة حقوقهم وحرياتهم على أساس من المساواة ونكافأة الفرض، فهي إذ توفر الأبواب والدرج للمباني، عليها توفير المنحدرات للكراسى المتحركة، وكما توفر المناهج المطبوعة والمفروعة للطلبة من غير ذوي الإعاقة وتتوفر لهم المدرسین. عليها بالمقابل توفير مناهج بطريقة برييل وبحروف الطباعة الكبيرة وبلغة الإشارة وباللغة المبسطة وهكذا.

**ج** يقصد بها البيئة التي يتاح فيها للأشخاص ذوي الإعافه الوصول إلى الفرص الوظيفية وسوق العمل بيسر واستقلالية والتنافس مع الآخرين دون أي شكل من أشكال التمييز.

يقصد بها البيئة التي ينابح فيها للأشخاص ذوي الإعاقات الوصول إلى الفرص الوظيفية وسوق العمل بيسر واستقلالية والتنافس مع الآخرين دون أي شكل من أشكال التمييز.

ما هي إمكانية الوصول في مجال العمل؟

هي مجموعة الإجراءات والتدابير الهندسية والفنية التي تجعل أماكن العمل ومرافقها سهلة الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة وبكلنهم التنقل فيها بيسر واستقلالية. وفقاً للمعابر الواردة في كودة متطلبات البناء الخاص التي صدرت عام ١٩٩٣ استناداً إلى قانون البناء الوطني. ويدخل في هذا المفهوم: المنحدرات على المداخل والخارج ودورات المياه والمصاعد والأثاث وأزرار التحكم بالكهرباء، ومقابض الأبواب التي يجب أن تكون على ارتفاعات مناسبة والإشارات الإرشادية. وإناحة المعلومات بأشكال ميسرة وغيرها.

**ما المقصود بالترتيبات التيسيرية المعقولة التي يجب على جهة العمل توفيرها للأشخاص ذوي الإعاقة؟**

**ج** يقصد بها الوسائل والمتطلبات الالزمة لمارسة الاشخاص ذوي الإعاقة حقوقهم في العمل. ابتداءً من التقديم للوظيفة، ومروراً بالتعيين فيها وتنفيذ مهامها، وانتهاءً بحقهم في الاستفادة من ميزاتها والترقى فيها. ويمكن تقسيم هذه الترتيبات وفقاً لطبيعتها على النحو الآتي:

أ. الترتيبات التيسيرية المادية ومن بينها: طرق التواصل والاتصال بما في ذلك لغة الإشارة وطريقة بربل وحروف الطباعة الكبيرة واللغة البسيطة. ومجموعة أجهزة الحاسوب بتعديل لوحة المفاتيح والفارأة وتزويدها ببرامج تحويل الكلام إلى نصوص للأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية في الأطراف العليا. وكذلك تزويدها بقارئ شاشة ناطق ومكبر للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية. وتدريب شخص أو أكثر على استعمال لغة الإشارة للتواصل مع الأشخاص الصم وغيرها:

بـ. الترتيبات التيسيرية غير المادية ومن بينها: تعديل أوقات الدوام والاستراحة للأشخاص ذوي الإعاقة، الذين يواجهون عوائق في استخدام وسائل النقل. نظراً لعدم تهيئتها بما قد يؤدي إلى وصولهم متأخرین بعض الشيء، وكذلك الأمر بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة النفسية الذين قد تؤثر بعض العاقفیر الطبية على نشاطهم وموعيد استيقاظهم، وكذلك تدريب العاملين والعاملات على طرق التواصل الفعال مع ذمليتهم ومساندتهم من ذوي الإعاقة وغيرها.

### الفصل الثالث



أما الترتيبات التيسيرية المعقولة فهي التزام يقع على كل شخص أو جهة تقدم خدمة أو تدير منشأة أو مرفقاً يستهدف الجمهور، ومن هنا فإن شرط التناسب بين توفير الترتيبات التيسيرية وما قد تلحقه من ضرر بالشخص أو الجهة هو من الأمور الواجب مراعاتها والبحث عن بدائل معقولة في حال تعذر توفيرها على من يقع عليه الالتزام بذلك.

بـ. أما من الناحية القانونية فيعد توفير إمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية إلزاماً يجعل من يقع عليه الوفاء به، سواء كان الدولة أو غيرها من الهيئات والمؤسسات والأفراد، وذلك وفقاً لما نص عليه قانون رقم ٣١ لسنة ٢٠٠٧ واتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في موضع عدة من بينها: المادة ٤-ج٤ من قانون رقم ٣١ التي تعالج الحق في العمل، والمادة ٢٧ من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المتعلقة بالحق في العمل أيضاً.

# المبادئ التي تحكم تصميم الوظيفة أو الشاغر



للعمل في أماكن تسودها الضوضاء العالية ولا يمكن لغيرهم من الأشخاص الآخرين حملها. أو أن يتم إسناد وظيفة معينة تنطوي على مصادر للإضاءة أو الأشعة المزججة أو الضارة بالعين للأشخاص المكفوفين، فهذه الصور تعكس نظرية في توزيع الوظائف مرجعها الإعاقة بعزل عن حقيقة رغبة الشخص ومؤهلاته أو خبراته.

هـ. يجب أن يكون تصميم الوظائف مرتكزاً على مبدأ التصميم العام (Universal Design)، الذي يوجب تضمين متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة في صلب عملية التصميم، حيث تكون كلفة هذا التضمين موزعة على مجلل الكلفة العامة للمشروع أو المؤسسة أو جهة العمل، ويمكن للجميع الاستفادة منها. وتوضيح هذا المبدأ فلا بد من تذكر الشعار الشهير السائد في هذا الصدد والفالن: "ما هو جيد لنا جيد للجميع" (What's good for Us is good for All). وهذا يعني أن ما يتم تضمينه من أشكال مختلفة للتهيئة البيئية والترتيبات التيسيرية ينظر إليه على أنه لازم ونافع للجميع في بيته العمل، فالمنحدرات والمصاعد ودورات المياه المهيأة بل حتى الكراسي المتحركة ذات نفع كبير للموظفين/الموظفات الذين قد يصابون بكسر أو آلام مؤقتة في أرجلهم، وكذلك السيارات المهيأة وأزرار الكهرباء ومقابض الأبواب منخفضة الارتفاع مناسبة جداً للأشخاص غير طوبي القامة من غير ذوي الإعاقة وهكذا.

**س ١٢**  
هل يقتصر تصميم الوظائف على النحو السابق للأشخاص ذوي الإعاقة على وظائف أو شواغر بعينها دون غيرها؟

**ج ١٣**  
يجب أن تكون عملية تصميم الوظائف شاملة تغطي الوظائف المتاحة جميعها بغض النظر عن طبيعتها، فلا يجوز مثلاً أن يخصص للأشخاص ذوي الإعاقة الوظائف المكتبية وأن يتم إقصاؤهم عن الوظائف الميدانية، فالعبرة ليست بطبعية الوظيفة، وإنما بدء تهيئتها للأشخاص ذوي الإعاقة، فوظيفة السائق، مثلاً، يجب أن يتم تصميمها للجميع تحت شرط الحصول على رخصة قيادة، وفي الوقت نفسه، يجب توفير سيارة مجهزة لبقوها سائق من الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية في حال تقدمه للوظيفة، أو قد تكون سيارة أتوماتيك فقط، إذا كانت الإعاقة في القدم اليسرى مثلاً، والأمر نفسه يقال عن الوظائف التي تتطلب التجوال في الميدان، فيجب أن يؤخذ بعين الاعتبار أنه قد يشغلها شخص من ذوي الإعاقة الذين قد يحتاجون مرافقاً معهم وهكذا.

**س ١٤**  
هل يجب إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة في تصميم الوظائف والشواغر لتحقيق كل ما تقدم ذكره، وكيف يتم ذلك؟

نعم، إن مبدأ إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة ومشاركتهم هو من مركبات قانون الأشخاص المعوقين رقم ٢١ لسنة ٢٠٠٧، وهو أيضاً من المبادئ والالتزامات العامة المنصوص عليها في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وهذه المشاركة يجب أن يراعى فيها الضوابط الآتية:  
أـ. يجب أن تكون مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة مشاركة فعالة وليس صورية، وهذا يتحقق من خلال استقطاب الخبراء منهم، والاستماع إليهم وأخذ آرائهم ومقرراتهم بعين الاعتبار.

**ج ١٤**  
يقصد بذلك رسم الهيكل الوظيفي داخل المنشأة أو المؤسسة وتقسيمه وتحديد المهام الوظيفية المتعلقة بكل منصب أو وظيفة فيه، وبدخل في هذا المقام وثيقة وصف المهام الوظيفية (Job Description)، التي يجب أن تكون موائمة ومستوعبة لمتطلبات الترتيبات التيسيرية، وكذلك ميسورة القراءة في شكلها (بريل، لغة إشارة، حروف طباعة كبيرة...).

**س ١٥**  
كيف تكون عملية تصميم الوظيفة أو الشاغر محققة للمساواة وبعيدة عن عدم التمييز على أساس الإعاقة؟

**ج ١٥**  
إن ذلك يتحقق بتواجد عوامل عددة من أهمها:  
أـ. تخصيص بنود في موازنة المشروع أو المؤسسة أو جهة العمل أياً كانت لتوفير الترتيبات التيسيرية اللازمة لكل وظيفة، والأخذ دائمًا بعين الاعتبار أنه قد يشغلها أحد من الأشخاص ذوي الإعاقة، فعلى سبيل المثال: إذا كان في موازنة المشروع بند يتعلق بشراء ألات حاسبة وأجهزة حاسوب للفريق الإداري، فإن البند ذاته يجب أن يتضمن شراء ألات حاسبة ناطقة أو مزودة بمكبر، وكذلك أجهزة حاسوب مزودة بقارئ شاشة أو بلوحة مفاتيح مرننة وقابلة لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة في الأطراف العليا، وكذلك فإن بند شراء سيارة جهة العمل أو المشروع يجب أن يتضمن شراء سيارة أتوماتيك، وتحويل دواسة البنزين فيها لتصبح بدوبة للأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية ومستخدمي الكراسي المتحركة متى لزم ذلك.

بـ. وضع الوصف الوظيفي بحيث لا ينطوي على مهام تعجيزية للأشخاص ذوي الإعاقة، وتضمينه بداخل معقوله تتيح لهم التنافس على الوظائف والشواغر، ومثال ذلك: عدم اشتراط أن يقوم المدرس أو المدرسة بالكتابة بنفسه/بنفسها على اللوح وبمراقبة الامتحانات، دون معاونة أحد لضمان عدم الغش، ففي هذه الحالة يجب توفير بداخل معقوله للمدرسين ذوي الإعاقة البصرية والمدرسين الصم، وذلك من خلال تعين مرافق شخصي يعاونهم في هذه المهام.

جـ. تضمين الوصف الوظيفي وعقد العمل مرونة في ساعات الدوام ومواعيده ومكان القيام بالمهام المطلوبة، بحيث يمكن أن يتم التعديل في أوقات الدوام، إذا تطلب الأمر ذلك للأشخاص ذوي الإعاقة التفصية بسبب بعض العاقفiro الطبية كما سبقت الإشارة، وكذلك تضمين الوصف والعقد مرونة تسمح للشخص بالقيام بهام وظيفته الكتابية مثلاً من المنزل، إذا كانت بيته العمل يكتنفها بعض العائق التي تجعل من الصعب وصول الشخص إليها يومياً، وهذا لا يعني بحال تقليل ساعات الدوام أو الإعفاء من مهام الوظيفة، بل يجب أن تكون كما هي مرسومة في الوصف الوظيفي ولكن في إطار من متن ذلك ضرورياً ولازماً.

دـ. عدم جواز أن تضمم وظائف ومهام على مفاس الأشخاص ذوي الإعاقة بناءً على صور نظرية وأحكام مسبقة، لأن يتم تكليف المحاسب ذي الإعاقة الجسدية أو السمعية بهام ثانوية تختلف عن تلك التي يقوم بها المحاسبون عادةً، أو أن يتم تكليف الشخص ذو الإعاقة البصرية مثلاً بتدريس مادة الدين أو الموسيقى، لأنه رسم في الأذهان أن هؤلاء الأشخاص هم أفضل من يقوم بذلك، بغض النظر عن مؤهلاتهم العلمية وخبراتهم العلمية، كما لا يجوز على الإطلاق إسناد وظائف يظن الفائمون على العمل أنها تناسب إعاقتهم، لأنها تنطوي على آثار جسدية ضارة ببعض الحواس السليمة، ومن ذلك أن يتم استقطاب الأشخاص الصم بعينها.

## الفصل الرابع



ب. يجب أن تعكس مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة تمثيلاً مختلفاً للإعاقات السمعية والبصرية والجسدية والذهنية والنفسية، والإعاقات غير الظاهرة المختلفة مثل: الأشخاص الذين يعيشون أمراضاً جعلتهم في حالة إعاقة، كما هو الحال لدى مرضى الفشل الكلوي والسرطان وغيرهما.

ج. يجب أن تعكس تلك المشاركة أيضاً تمثيل النساء ذوات الإعاقة على نحو فعال، لما يواجهنه من عيوب مركبة على أساس الإعاقة والجنس.

د. يجب إشراك الأفراد والمنظمات على حد سواء في حلبة الإعاقة، لضمان تمثيل الخبرات والقطاعات المختلفة:

هـ. يجب وضع حد أدنى من المتطلبات في من يمثل الأشخاص ذوي الإعاقة ومنظماتهم من أهمها: المعرفة باتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، والإللام بمقاصده التربوية وإمكانية الوصول، وتبني النهج القائم على الحقوق في الطرح والتحليل والتوصيات.

١٥ سـ

هل تضميم الوظائف والشواغر على النحو المبين آنفًا يقتصر على القطاع العام، أم أنه يشمل القطاعات كافة، وهل يتطلب تحقيقه تعديلات تشريعية معينة؟

١٥ جـ

إن التضميم الشامل أو الشمولي للوظائف والشواغر يشمل القطاعات المختلفة، سواء كانت حكومية أو خاصة أو نطوعية، فمبدأ تضمين حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وقضائهم وإشراكهم ومشاركتهم هو من مركبات القانون والاتفاقية كما سبقت الإشارة، وهو ملزم للقطاعات كافة دون استثناء، وتحقيق التضميم العام والشمولي للوظائف والشواغر لا يتطلب أي تعديل تشريعي، فقد ورد النص عليه في قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم ٣١ لسنة ٢٠٠٧، وهو من بعد من الالتزامات الراسخة في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة التي أصبحت جزءاً من منظومة التشريعات الوطنية، بعد أن تم المصادقة عليها ونشرها في الجريدة الرسمية عام ٢٠٠٨ في الأردن، وما يحتاج إلى تعديل ومراجعة بالفعل هو آلية وضع سياسات التوظيف والتشغيل والمفاهيم التي تحكم تضميم المشاريع وكتابتها، خصوصاً ما تعلق منها برسم الهيكل الوظيفي والموارد البشرية في سوق العمل بمعناه ومداه الواسع.



## الإعلان عن الوظيفة وإجراءات التعيين: نموذج/طلب التوظيف والمقابلة والتعاقد

١٦س

**ما الذي يجب مراعاته في صيغة الإعلان عن الوظيفة حتى يكون غير تمييز؟**

١٧ج

**هل هناك ضوابط محددة يجب مراعاتها في نموذج طلب التقديم للوظيفة وعملية تعيينه وتسليمها؟**

١٧س

**لا بد أن تتوافر في نموذج طلب التقديم للوظيفة وعملية تعيينه وإرساله أو تسليمه الضوابط الآتية:**

- أ. يجب أن يتضمن النموذج أي سؤال حول الحالة الصحية أو نوع ودرجة الإعاقة للمتقدم:**

**ب. يجب أن يشتمل النموذج على سؤال يتعلق بما إذا كان المتقدم يحتاج إلى أي شكل من أشكال الترتيبات التيسيرية، وإذا كان الجواب "نعم". يرجو تحديدها من خلال وضع علامة على النوع الترتيبات المطلوب. وفقاً للجدول المبين أسفل الورقة (قارئ شاشة، ترجمة إشارة، جهاز حاسوب بلوحة مفاتيح معدلة، منحدر، دورة مياه مهيئة، تعديل في أوقات الدوام والاستراحة...). وإذا كان نوع الترتيبات غير وارد في الجدول يرجى ذكره بالتفصيل:**

**ج. يجب أن يكون النموذج متاحاً بأشكال ميسرة (طريقة برينل، وحروف الطباعة الكبيرة، ونسخ إلكترونية، أو توفير كاتب يقرأ بيانات النموذج ويكتب ما عليه عليه الشخص):**

**د. يجب تكين الشخص ذي الإعاقة من أن يأخذ النموذج معه إلى المنزل ليقوم بتعييشه ثم إرساله إلكترونياً أو تسليمه باليد في وقت لاحق -لا يتجاوز الوقت المحدد لاستلام الطلبات- إذا اختار ذلك:**

**هـ. يجب أن تظل المعلومات الخاصة بالترتيبات التيسيرية التي قد ترد في نموذج طلب التوظيف سرية حتى كان من الممكن استنتاج نوع ودرجة إعاقة الشخص منها، وذلك احتراماً لحقه في الخصوصية إلا إذا أجاز هو ذلك صراحة لأغراض إدارية معينة.**

١٨ج

**ما هي الضوابط التي يجب مراعاتها في حال وجود امتحان للمتقدمين للوظيفة؟**

١٨س

**إذا كان هناك امتحان خيري للمتقدمين للوظيفة، وكان من بينهم أشخاص ذوو إعاقة، فلا بد من مراعاة الضوابط الآتية:**

**أ. لا يجوز تخصيص امتحان للمتقدمين للوظيفة من ذوي الإعاقة دون غيرهم للتثبت من "قدرائهم". أو لأي سبب آخر مرجعه الإعاقة، مما يسري على غيرهم يجب أن يسري عليهم دون زيادة أو نقصان من حيث المبدأ.**

**بـ. لا يجوز وضع أسئلة تتصل بالإعاقة تهدف إلى وضع الشخص في موقف صعب قد تلقي في نفسه الخوف أو تزعزع ثقته بقدراته، ومن أمثلة ذلك: أن يتم إضافة سؤال في الامتحان يقول: "إذا نشب حريق في مكان العمل وأنت على الكرسي المتحرك، فكيف ستتصرف؟"، أو: "إذا راجعك شخص وسألتك عن حركة حسابه، فكيف ستتفاهم معه وأنت تستخدم لغة الإشارة؟...".**

**جـ. حنى يكون الإعلان عن الوظيفة غير تمييزياً ومراعياً لاختلاف التنوع بين أفراد المجتمع، لا بد أن تتوافر فيه الضوابط الآتية:**

- أ. يجب أن تكون لغة الإعلان لغة محايدة بعيدة عن أي عبارات صريحة أو تلميحات غير مباشرة، من شأنها إقصاء الأشخاص ذوي الإعاقة عن التقديم بطلب شغل الوظيفة المعلن عنها.**

**بـ. ومن أمثلة العبارات الإقصائية الصريحة: أن يتضمن الإعلان بنداً يقول: "...ويشترط في المتقدم لهذه الوظيفة أن يكون لأنقاً صحيحاً بشهادة من المرجع الطبي المختص". أو: "سيخضع من يتم اختيارهم لشغل هذه الوظيفة لفحص طبي شامل للثبت من خلوهم من الإعاقات التي تقول دون قيامهم بهم وظيفتهم". ولا ينفي عن هذه الصيغة أنها إقصائية كونها تتضمن عبارة تشير إلى "...التي تقول دون قيامهم بهم وظيفتهم". ذلك أن الإعاقة في حد ذاتها لا يجب أن تكون هي الحدد والفيصل في مدى "القدرة" على القيام بهم الوظيفة، بل ينبغي التثبت من تهيئة بيئة العمل أولاً، ثم الحكم على المتقدمين بمعزل عن حالتهم الصحية والطبية.**

**جـ. ومن أمثلة العبارات غير المباشرة، التي تتطوّر على إقصاء الأشخاص ذوي الإعاقة في الإعلانات عن الوظائف والشواغر، أن يتضمن الإعلان شروطاً من شأنها أن تقول فعلاً دون قبول الأشخاص ذوي الإعاقة ومن ذلك: اشتراط أن يكون المتقدم خريج إحدى المدارس الحكومية العامة، مما يستبعد الأشخاص ذوي الإعاقة خريجي المدارس الخاصة بهم، كمدارس الأشخاص الصم والأشخاص المكفوفين، أو أن يطلب الإعلان أن يكون لدى الشخص رخصةقيادة من فئة معينة، أو خصوصه لامتحان يقيس مدى قدرته على الكتابة بيده، ففي المثالين الآخرين يمكن ببساطة أن يستبعض عن هذه الاشتراطات بتوفير مرافق شخصي للمتقدم من ذوي الإعاقة، أو أن يستبعض عن الكتابة اليدوية بالطباعة على الحاسوب من خلال برنامج محول الكلام إلى نصوص، إذا كان من الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية في الأطراف العليا، أو من خلال برنامج قارئ الشاشة الناطق إذا كان من الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.**

**بـ. يفضل أن يشتمل الإعلان على عبارات تدل على تشجيع الأشخاص ذوي الإعاقة على التقديم للوظيفة المعلن عنها كعبارة: "الأشخاص ذوي الإعاقة مدفوعون للتقديم لهذه الوظيفة".**

**جـ. يجب أن يشتمل الإعلان على ما يفيد أن: "الجهة المعلنة ملتزمة بتوفير الترتيبات التيسيرية في مرحلة تقديم طلب التوظيف أو العمل وفي الامتحانات والمقابلات، تطبيقاً لاحكام قانون حقوق الأشخاص المعوقين واتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وعلى المتقدم بيان نوع الترتيبات التيسيرية التي يحتاجها خلال وقت مناسب لتوفيرها له".**

**دـ. يجب توفير الإعلانات عن الوظائف بأشكال ميسرة تتيح للأشخاص ذوي الإعاقة قراءتها ومعرفة مضمونها، ومن ذلك: توفيرها بحروف الطباعة الكبيرة ونشرها على الصفحات الإلكترونية بصيغة (HTML) أو بصيغة (Word)، مما يمكن الأشخاص المكفوفين من قراءتها بواسطة قارئ الشاشة الناطق، كما يجب وضع إشارة إشارة تفيد أن الإعلان يتعلق بوظيفة أو شاغر يمكن للأشخاص الصم الناطقة والاستعانتة بترجمتهم أو مرافقيهم أو مرفقيهم لقراءته لهم وشرح محتواه، وإذا كانت الوظيفة تستقطب الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية، فلا بد من نشر نسخة منه بلغة مبسطة يمكنهم أيضاً من قراءته وفهمه على نحو فعال.**

**هـ. يجب أن يراعى في نشر الإعلان تخصيص خط ساخن يجب على استفسارات الأشخاص ذوي الإعاقة، متى كان ذلك لازماً، خصوصاً الأشخاص الصم الذين قد يحتاجون لمزيد من الإيضاح بلغة الإشارة، وفي هذه الحالة يمكن للجهة المعلنة الاستعانتة بمترجم لغة إشارة يجيب عن الأسئلة، من خلال المكالمات المرئية (الفيديو)، أو من خلال اللقاءات المباشرة في أحد أندية الأشخاص الصم أو أي مكان يحدده الإعلان.**

### قل ولا تقل في المقابلة الوظيفية:

#### لا تقل

نحن مسرورون برأيك وفخورون بإرادتك وأنك تقدمت لهذه الوظيفة رغم ظروفك.

لن نثقل عليك بالأسئلة مراعاةً لظروفك.

متى حدثت معك الإعاقة وهل حاولت معالجتها؟ هل تعتقد بأنك قادر على القيام بمهام الوظيفة رغم إعاقتك؟ هل ترى أن إعاقتك قد تصعب من قيامك بمهام الوظيفة...؟

عموماً، نحن فخورون بك وأنت مثال للتحدي ونود أن يحالفك الحظ وتكون معنا لما لديك من خبرة وإرادة. ولكن نكون قد أدينا خدمة إنسانية بحضورنا عليها ديننا ويرضى عنها ربنا.

#### قل

قل ما تقله للأخرين: أهلاً وسهلاً... مرحباً بك....

قل ما تقله للأخرين: سنقوم بالدردشة أو بالحديث معك قليلاً أو أي شيء آخر.

اسأل: هل هناك ترتيبات تيسيرية يجب علينا توفيرها لك لتسهيل قيامك بمهام الوظيفة؟ ما تلك الترتيبات وما هي مواصفاتها خديداً؟ هل هناك بدائل معينة يمكن اللجوء إليها إلى حين توفير الترتيبات؟ (لا تسأل عن الإعاقة وتاريخ حدوثها وكيفيتها ومعالجتها. لأن هذا يعد تدخلاً في خصوصيات الشخص وليس له ولا يجب أن يكون له أي صلة بعملية التوظيف).

قل ما تقله للأخرين في نهاية المقابلة من عبارات شكر ومواعيد الإبلاغ بنتائج المقابلة. وسل إن كان الشخص معه سيارة أو مرفق أم أنه يحتاج إلى من يخرج معه ويوقف له تكسير أو يوصله لأقرب محطة حافلات أو سرفيس أو غيره. لا تستخدم عبارات المذبح المرتبطة بنظرتك إلى الإعاقة أو المنطوية على بعد ديني وروحاني. لأنها سوف تجعل من المسألة عملية برواجسان. وليس مقابلة من حق الشخص وجهة العمل أن تتم إدارتها بطريقة مهنية تفي بالغرض منها.

ج. إذا تضمنت ورقة الامتحان رسومات بيانية أو خارطة أو غيرها من الأشكال التي يصعب قراءتها من خلال قارئ الشاشة الناطق، أو قد يصعب تصورها على الأشخاص المكفوفين الذين حرموا من دراسة الرياضيات والخرائط في الجغرافيا؛ فلا بد من أن يستبدلها أسئلة نسبة مشارحة تؤدي الغرض المراد من السؤال:

د. يجب توفير ورقة الأسئلة بطريقة برييل وبحروف الطباعة الكبيرة وتوفير مترجم إشارة وكاتب للأشخاص المكفوفين والأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية في الأطراف العليا متى طلبوا ذلك.

هـ. يجب إعطاء وقت إضافي للأشخاص المكفوفين والأشخاص الصم والأشخاص الذين يستعينون بكاتب للإجابة على أسئلة الامتحان، والحد الأدنى المعقول للوقت الإضافي يجب ألا يقل عن ٣٠٪ من الوقت الأصلي المخصص للامتحان.

### ١٩ ما هي الضوابط التي يجب مراعاتها في إجراء المقابلات مع المتقدمين للوظيفة من الأشخاص ذوي الإعاقة؟

ج. لا بد من مراعاة الضوابط الآتية أثناء إجراء المقابلات مع الأشخاص ذوي الإعاقة المتقدمين لشغل وظيفة ما:

أ. يجب أن يكون مكان إجراء المقابلة مكاناً مهياً سهل الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة، فليس من المقبول إجراء المقابلة في مكتب أو فندق غير مزود بمنحدرات أو في طابق علوي مع عدم وجود مصعد. ويجب أن تكون البدائل المختلفة لإجراء المقابلة متاحةً مثل أن يتم إجراؤها عبر الهاتف أو من خلال سكايب وغيره متى كان ذلك ضرورياً. في ظل نقص التهيئة البيئية أو انعدامها في المكان المخصص لإجراء المقابلات.

بـ. يجب توفير أي منشورات أو مطبوعات يزمع تقديمها للشخص الذي جرى معه المقابلة بأشكال ميسرة مثل طريقة برييل وحروف الطباعة الكبيرة وغيرها:

جـ. يجب تفهم حق الأشخاص الصم في اصطلاح مترجميهم معهم في المقابلة. وعدم اعتبار ذلك إفحاماً لطرف ثالث خارجي في المقابلة.

دـ. يجب التحدث مع الأشخاص ذوي الإعاقة أثناء المقابلة مباشرةً وعدم توجيه الكلام لرافقيهم أياً كانوا (مترجمين، مرافقين شخصيين...). كما يجب توجيه الخطاب والنظر إلى الأشخاص الصم والتحدث معهم بضمير المخاطب. وليس بضمير الغائب لأن توجه جملة المقابلة حديثها للمترجم قائلاً: "أسأله... قل له... هل يريد...". ولا يجوز رفع الصوت مع الأشخاص ذوي الإعاقة أو مخاطبتهم بنبرة مرتفعة أو حانقة زيادةً عن المعتاد أو متكلفة بأي شكل من الأشكال.

هـ. يجب الابتعاد عن استخدام الألفاظ والعبارات النمطية التي قد تتطوّر على شيء من التمييز أو عدم الثقة بالشخص المتقدم للوظيفة. وكذلك يجب جنب الأسئلة الخاصة التي قد يكون مبعثتها الفضول أو عدم الوثيق بقدرات الشخص، وبين الجدول الآتي جانباً مما يجب قوله والسؤال عنه وما يجب جنب قوله والسؤال عنه في المقابلات الوظيفية:

## افعل ولا تفعل في إتمام إجراءات التعيين:

### لا تفعل

عدم قراءة أوراق التعيين بتأنٍ أو الاكتفاء بتلخيص محتواها للشخص ذي الإعاقة، ظناً منك أنها روتينية أو غير مهمة.

### افعل

قم بقراءة كل ورقة وكلمة في أوراق التعيين، اسأل الشخص الذي تقرأ له إن كانت قراءتك واضحة أو أنه يجب عليك الإبطاء قليلاً. تأكد أن الشخص يفهم ما يقرأ له، واحرص على الإجابة على أي استفسارات قد يطرحها الشخص حول محتوى أوراق التعيين أو العقد. إذا طلب منك الشخص عدم استكمال قراءة ورقة ما فتأكد أنه يعلم محتواها، وإن كان فيها ما يتبعه عليه معرفته فعليك إبلاغه بذلك.

عرض التوقيع نيابةً عن الشخص على أي ورقة مهما كانت من وجهة نظرك غير ذات قيمة.

اطلب على نحو اعتيادي من الشخص أن يوقع على النماذج والأوراق والعقد. حتى وإن كان من الأشخاص المكفوفين أو من الأشخاص ذوي الإعاقة في الأطراف العليا. وقل: "هل تحب أن توقع؟". فإذا طلب هو استخدام بصمة الإصبع أو خاتمه أو توسيط مرافقه بالتوقيع أمامه وأمامك (إن كنت من موظفي الموارد البشرية أو مختصاً بإتمام إجراءات التعيين). فلا بأس في ذلك مع وجوب توثيقه.

### لا تفعل

أنا أتصل بك... أو أرسل لك هذه الرسالة: لأبلغك بكل أسف أنه لم يحالفك الحظ في المقابلة، وأنا أعلم أنك تستحقها لما تتمتع به من صبر ومثابرة ولذا تواجهه من ظروف صعبة. وصدقني لو كان القرار بيدي وحدي لقمت بتعيينك دون حتى مقابلة أو امتحان لأنك بصلاحة أحقر من غيرك:... يا سيد نصيب وإنشاء الله ربنا بعوضك خير وأنت سيد من يصبر وينحمل....

التهرب إذا واجهك الشخص ذو الإعاقة بسؤال: "هل تم رفضي لأنني من الأشخاص ذوي الإعاقة؟".

إرسال أوراق استكمال التعيين والعقد بشكل عشوائي والطلب من الشخص ذي الإعاقة تعينتها وتوريدها.

### افعل

يؤسفني أن أبلغك بأنه لم يحالفك الحظ للأسباب الآتية: (قم بذكر الأسباب المهنية التي حالت دون قبول الشخص ذي الإعاقة وأدت إلى قبول غيره، كذلك المتعلقة بالخبرة أو ربما عدم الإجابة على أسئلة فنية معينة وما إلى ذلك)، لا تنطرق إلى أي عبارات ذات صلة بالإعاقة أو تعكس تعاطفاً من جانبك، حتى لا تعطي الشخص انطباعاً أن مسألة الإعاقة كانت حاضرة بدرجة ما أثناء اتخاذ القرار بعدم قبول أشخاص وقبول آخرين.

إذا كانت الإعاقة هي السبب فعلاً، فعليك الإجابة بصرامة وشرح ذلك لكي يقوم الشخص بالدافع عن حقه ولو باللجوء إلى القضاء، أما إذا لم تكن هي السبب - وهذا ما يتبعني أن يكون- فعليك الإجابة بهدوء ودونما انفعال أو حساسية وتعاطف أو تكلّف. قم بتنفي هذا وشرح بوضوح الأسباب المهنية التي أدت إلى عدم قبول الشخص، إذا كان الإعلان عنالوظيفة ونوجز التقديم لها يتضمنان أسئلة وعبارات تدل على تشجيع الأشخاص ذوي الإعاقة على التقديم للوظيفة على نحو ما سبق ذكره، فقم بتذكير الشخص بها واستخدمها للدلالة على أن مسألة الإعاقة ليست من العناصر أو العوامل التي كانت دخلةً في اتخاذ القرار بقبول أي شخص أو رفضه.

قم بمراجعة نموذج التقديم إلى الوظيفة أو محضر المقابلة لعرفة الترتيبات التيسيرية التي يحتاجها الشخص، فإن لم تكن موضحة، يجب الاتصال به وسؤاله عنها. ثم قم بتوفير الأوراق والعقد بصيغة ميسرة (بريل، إلكترونية، حروف طباعة كبيرة) أو أعرض على الشخص استعداد الموارد البشرية للمساعدة بقراءة الأوراق والعقد، إذا رغب في ذلك.

الفصل الخامس





## الإلتلاع بالعمل والقيام بمهامه والأنشطة اليومية

**٢١** سـ بـ. يجب على جهة العمل أن تستأنس دائمًا بالمعلومات الخاصة بالتربيبات التيسيرية المطلوبة التي تم ذكرها في نموذج التوظيف والمقابلة على النحو المبين أعلاه:

جـ. يمكن لجهة العمل الاسترشاد بتجارب مائلة وطنية أو إقليمية أو دولية مؤسسة أو دائرة حكومية أو شركة خاصة تتشابه معها في ما تقوم به من نشاطات، وأن خاول معرفة ما قامت به تلك الجهات للموظفين من ذوي الإعاقة في ما يتعلق بتوفير الترقيات التيسيرية وإمكانية الوصول:

دـ. يجب على جهة العمل تطوير قائمة أو دليل استرشادي خاص بها، بناءً على خبراتها وتجاربها المتراكمة في توفير الترقيات التيسيرية لموظفيها من ذوي الإعاقة، وتصنيف المعلومات ذات الصلة، حيث تصبح جزءًا من سياسة الموارد البشرية والمبازنة الخاصة بها:

هـ. بين الجدول الآتي أبرز أشكال وأنواع الترقيات التيسيرية المطلوبة لقيام الأشخاص ذوي الإعاقة بعملهم، وذلك وفقاً لنوع الإعاقة وطبيعة مهام الوظيفة، ويجب التنبيه إلى أن العديد من أشكال الترقيات التيسيرية المذكورة تنقطع ويلزم توفيرها في معظم المهن والوظائف، لأنها ترقيات أساسية ورئيسية، هذا فضلاً عن وجود ترقيات متخصصة بكل مهنة أو وظيفة حسب طبيعتها.

### أشكال الترقيات التيسيرية المطلوبة للقيام بمهام الوظيفة:

#### أولاً: الإعاقات الجسدية

##### أ. مستخدمي الكراسي المتحركة

###### نوع/شكل الترقيات المطلوبة

منحدرات، دورات مياه مزودة بمقابض مع ارتفاع مناسب للمرحاض والخوض وفراغ خت الخوض، أزرار كهربائية مناسبة الارتفاع، طاولات مفرغة من الأسفل تتيح دخول الكرسي المتحرك خلفها، ارتفاع مناسب للأرفف، طريقة خروج آمن في حالات الطوارئ...

أسرة الكشف للأطباء بارتفاعات مناسبة لكرسي المتحرك، وضع الأرفف للصيادةلة على ارتفاعات مناسبة، توفير المعنين والأدوات التدريبية وترتيب القاعة بما يتيح للمدربين منهم التدريب والحركة بسهولة ويسر...

نقل الغرف الصحفية وقاعات المحاضرات بغض النظر عن اختلافها من سنة إلى أخرى إلى الطابق الأرضي ما لم يكن هناك مصدراً مهيناً، وضع اللوح داخل الغرفة الصحفية أو قاعة المحاضرة على ارتفاع منخفض يناسب الشخص، مراعاة المساحات بين الأدراج بما يتبع حرمة معفولة للمدرس أو المحاضر،

###### الوظيفة وطبيعتها

الوظائف المكتبية: باحث، محلل سياسات أو قوانين أو خطط، مستشار تخطيط، مستشار قانوني، مدخل بيانات، كاتب مقالات، موارد بشرية/شؤون موظفين، إداري، سكريبتاريا/موظف استقبال...

الوظائف الفنية: خبير صيانة، خبير حاسوب، تصوير، مدرب، مهندس، طبيب، صيدلاني، محاسب...

###### التدريس في المدارس أو الجامعات

**٢١** سـ هل يجب القيام بخطوات أو تدابير معينة في أول أيام إلتلاع الشخص ذي الإعاقة بالعمل؟

إن ثمة ما يجب القيام به في الأيام الأولى للإلتلاع الشخص ذي الإعاقة بالعمل، حتى يتمكن من الاندماج في بيته العمل بسرعة وسلامة، ويمكن إجمال ما ينبغي القيام به في الخطوات الآتية:

أـ. يجب تعريف الموظف الجديد على زميلاته وزملائه بطريقة اعتيادية ليس بها أي تكلف أو حساسية، ويستحسن أن يكون المسؤول في جهة العمل قد أبلغ العاملين والعاملات أن زميلاً أو زميلة جديدةً من ذوي الإعاقة سوف يلتحق بهم، وأنه يجب التعامل مع هذه المسألة بشكل طبيعي وبنقلانة متناهية:

بـ. يجب تعريف الشخص أيضاً على مختلف غرف مكان العمل وجنباته ووصفها له بشكل عملى أثناء جواله فيها برفقة أحد الزميلات أو الزملاء -هذا إذا كان الشخص مكفوفاً-. ويجب أن تبدأ الجولة التعرفيّة من عند الباب الرئيسي لمكان العمل والعودة إليه، بحيث يتم التعرف على موقع المكتب والمطبخ ودورات المياه وغيرها، من خلال نقطة ارتكاز ألا وهي الباب الرئيسي لمكان العمل، إلا إذا اختار الشخص غير ذلك إذ هو أدرى بما يناسبه في هذه الحالة:

جـ. يجب اصطحاب الشخص خارج مكان العمل وتعريفه على الشوارع الحبيطة وأقرب طريق إلى الشارع الرئيسي وأسهل وسيلة مواصلات متاحة في المنطقة الحبيطة، وإذا احتاج الشخص من يساعدته في إيقاف تكسي أو من يصطحبه إلى محطة الحافلات العمومية، يجب على جهة العمل تيسير ذلك لحين تمكن الشخص من الإحاطة بالبيئة الخارجية والتنقل باستقلالية دون مساعدة أحد:

دـ. يجب تعريف الشخص بما يوجد على مكتبه من أدوات وأجهزة وموقع كل منها، كما يجب تزويده بقائمة أرقام الهواتف الفرعية مع أسماء الموظفين ووظيفتهم كل منهم بأشكال ميسرة، وكذلك ينبغي وضع آلة البصمة التي يثبت فيها الموظفون أوقات حضورهم وانصرافهم على ارتفاعات مناسبة لأشخاص ذوي الإعاقة الحسديـة من مستخدمي الكراسي المتحركة وقصار القامة، ولا بد من توفير هذه الآلة بشكل ناطق يمكن الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية من استخدامها أو الاستعاضة عنها بطرق أخرى لإثبات مواعيد الحضور والانصراف باستقلالية وخصوصية.

هـ. يجب تزويد الشخص بنسخة من قواعد العمل أو النظام الداخلي لجهة العمل وأسس تقييم الموظفين والنماذج الخاصة بذلك إن وجدت، وكذلك دليل التأمين الصحي وقائمة الأطباء والصيدليات والمخبرات المعتمدة وغيرها، وذلك كله بأشكال ميسرة، سواء كانت إلكترونية بصيغة (Word) أو بحروف الطباعة الكبيرة، أو من خلال مترجم لغة الإشارة حسب الاقتضاء.

**٢٢** سـ ما هي أبرز أشكال وأنواع الترقيات التيسيرية التي يتطلبها قيام الأشخاص ذوي الإعاقة بمهام وظيفتهم، وما هي ضوابط تحديد تلك الترقيات؟

**٢٢** جـ يمكن إجمال الإجابة على هذا السؤال على النحو الآتي:

أـ. إن الأشخاص ذوي الإعاقة هم المرجعية الأولى في تحديد ما يحتاجون إليه من أنواع وأشكال ترقيات أو تهيئـة بيئـة في مكان العمل، وهذا يتطلب منهم الإحاطة بطبيعة مهام الوظيفة التي سيقومون بها، وكذلك المعرفة الفنية الجيدة بأشكال الترقيات التيسيرية وأيتها أفضل وأنـسب للمهام الوظيفـية المطلـوبة:

## أ. مستخدمي الكراسي المتحركة

### الوظيفة وطبيعتها

الوظائف البدوية/العضلية: سائق، بخار، مامور، مقسم، خياط أو عامل نسيج، عمال تغليف، ميكانيكي سيارات، عامل تدفئة ومبرد، مراسل، فني تركيب أطباق التقاط الفضائيات (ساتلاتيت)...

## ب. الإعاقة الجسدية في الأطراف العليا

### نوع/شكل الترتيبات المطلوبة

سيارة مجهزة للقيادة باليد، أدوات وألات التجارة أو الخدادة وغيرها والطاولات والكاونترات والهواتف بارتفاعات مناسبة.

### الوظيفة وطبيعتها

#### الوظائف المكتبية

جهاز حاسوب بلوحة مفاتيح معدلة يمكن مواعمتها وفقاً لطبيعة الإعاقة في اليدين أو إحداهما أو في أحد الأصابع، برنامج محمول الكلام إلى نصوص للاستعاضة عن الطباعة اليدوية، طاولة ومقعد قابلين للارتفاع والانخفاض والثني ب مختلف الاتجاهات لتمكن الشخص من استخدام قدميه في التقاط الأشياء ورما الطباعة والكتابة، وكذلك وضع الهاتف والأزرار الكهربائية على ارتفاع منخفض للتحكم بها إما بالكوع أو بالقدم أو الفم وفقاً لما يلائم الشخص وبطشه.

#### الوظائف الفنية

أجهزة حاسوب يمكن التحكم بها باللمس عن طريق الفم أو الشفاه أو القدم، مراافق شخصي حيثما كان ذلك لازماً.

#### التدريس في المدارس أو الجامعات

توفير نوع آمن من الطباشير والأقلام إذا أراد المدرس أو الحاضر استخدام فمه للكتابة، توفير مراافق شخصي متى كان ذلك لازماً وبناءً على رغبة الشخص، وضع مقابض للأبواب على ارتفاع منخفض يمكن للمدرس أو الحاضر التحكم بها بكلفة أو كوعه أو ركبته.

#### الوظائف البدوية/العضلية

سيارة مجهزة يمكن قيادتها بيد واحدة، أدوات وألات معدلة ومرنة يمكن التحكم بها بالقدمين أو أعلى الذراعين أو بالصدر أو بالفم وغيرها، محمول الكلام إلى أوامر في أجهزة الهاتف.

## ج. الإعاقة الجسدية- قصار القامة

### نوع/شكل الترتيبات المطلوبة

مراجعة الارتفاعات المناسبة للأجهزة والأدوات والمكاتب ومقابض الأبواب والأزرار والاثاث وأزار المصاعد وغيرها، وتوفير المنصات والسلالم المتحركة والمساند التي يمكن الشخص من قصار القامة أن يعتليها حتى رأى أن ذلك ضروري، بالإضافة إلى تجهيز السيارات بما يلائم استخدامها على نحو فعال وأمن.

### الوظيفة وطبيعتها

#### كل الوظائف والأعمال السابقة

## ثانياً: الإعاقة البصرية

### نوع/شكل الترتيبات المطلوبة

أجهزة حاسوب مزودة بقارئ شاشة باللغتين العربية والإنجليزية مثل: "جوز هال، إيصار.."، مكبر شاشة للأشخاص ضعاف البصر، جهاز هاتف ناطق، أدوات لكتابه برينيل "بلة طابعة بيرنكلر أو آلة يدوية تسمى: اللوح أو المكتبة..، برنامج الماسح الضوئي "OCR" وهو ملحق عادة بقارئ الشاشة، طابعة برينيل للاستخدام الشخصي إن كانت طبيعة العمل تقتضي من الشخص طباعة نسخ ورقية بطريقة برينيل، أجهزة إنذار صوتية وطريق آمن للخروج في حالات الطوارئ...

### الوظيفة وطبيعتها

#### الوظائف المكتبية

برنامج شاشة ناطق محمول (Portable) يمكن تشغيله على أي جهاز حاسوب بسهولة ويسر للعاملين في مجال صيانة الحاسوب وفنائه (IT)، ألات حاسبة وألات عد النقود الناطقة للمحاسبين وبرامج الحاسبة المهمة لاستخدام قارئ الشاشة، مراافق شخصي حيثما كان ذلك لازماً، معلومات دوائية بطريقة برينيل للصيدلة.

#### الوظائف الفنية

### **نوع/شكل الترتيبات المطلوبة**

شاشات مراقبة لأرجاء العبادة أو الصيدلية أو المختبر تكشف للشخص الأصم بشارات صوتية كل حركة داخل المكان الذي يعمل فيه إذا كان عبادة أو صيدلية خاصة. سكرتير/سكرتيرة ذيغد لغة الإشارة.

آلات وأدوات مزودة بإشارات تنبئه صوتية تشير إلى دوران الماكينة وتوقفها وتعطليها وغيرها. هواتف مزودة بمحول الإشارات إلى كلام والعكس ومزودة برجاج وضوء عوضاً عن الجرس.

### **الوظيفة وطبيعتها**

التدريس في المدارس أو الجامعات

الوظائف البدوية/العضلية

### **رابعاً: الإعاقة النفسية**

### **نوع/شكل الترتيبات المطلوبة**

لون طلاء الغرف بحيث يكون مريراً للنظر غير مثير للأعصاب. وضع جدول من مواعيد الدوام والاستراحة وإدخال ذلك على النظام الحواسيب.

ما تقدم ذكره من ترتيبات لهذه الإعاقة.

ومع مراعاة ألوان الغرف وما قد يطلبها المدرس من تعديل ومرؤنة في أوقات الحصص والحاضرات. يجب أن تكون الغرف الصحفية وقائمة مزدحمة وأن تكون في الطوابق غير العلوية إذا كان الشخص لديه فobia الأماكن المرتفعة أو المزدحمة.

مراعاة اتساع المكان وتهويته وعدم ارتفاعه لنديه فobia من الأماكن المغلقة أو المزدحمة أو الضيق أو المرتفعة.

### **الوظيفة وطبيعتها**

الوظائف المكتبية

الوظائف الفنية

التدريس في المدارس أو الجامعات

الوظائف البدوية/العضلية

### **الوظيفة وطبيعتها**

التدريس في المدارس أو الجامعات

الوظائف البدوية/العضلية

### **ثالثاً: الإعاقة السمعية**

### **نوع/شكل الترتيبات المطلوبة**

مترجم لغة إشارة أو تدريب شخص من العاملين أو الموظفين على لغة الإشارة. أجهزة إنذار صوتية في حالة الطوارئ. هاتف فيه خاصية المكالمات المرئية (الفيديو) ومزود بخاصية الارجاع. قاموس إشاري إن وجد.

تحصيص مرافق لتسهيل التواصل بين المدرس أو المحاضر والطلبة. ترتيب الغرفة الصفيية أو قاعة المحاضرة بما يتبع وقوف المترجم في مكان خلفي خارج بؤرة ومرمى رؤية الطلبة للتركيز مع المدرس أو المحاضر. توفير المناهج والمواد بلغة الإشارة وتوفير القواميس الإشارية المتخصصة متى توافرت.

### **الوظيفة وطبيعتها**

الوظائف المكتبية

الوظائف الفنية

## خامساً: الإعاقة الذهنية

أما إضافة إشارات ضوئية لاجهزة إنذار الحريق والطوارئ فهو أمر يوسع أي فني كهربائيات أو خبير من الدفاع المدني القيام به بسهولة، والشيء نفسه يقال عن إضافة إشارات ضوئية إلإلالات التي ينطوي تشغيلها على بعض الخاطر كما هو الحال في المنشير الكهربائية وألات القص والقطع والهزارة وغيرها، وقد قامت بالفعل بعض معاهد التأهيل المهني بإدخال إشارات تنبيه ضوئية تشير إلى دوران الآلة دون نكفة ذكر، فيما يتعلق بالهواتف الناطقة أو المزودة بخاصية المكالمات المرئية (الفيديو)، فإن بعض أجهزة الهواتف المحمولة والأرضية يتم تصنيعها الآن وفقاً لمبدأ التصميم العام (Universal Design) بحيث تأتي مجهزة بهذه الخواص لكل من يشتريها، ولو لم يكن من الأشخاص ذوي الإعاقة، وعلى كل حال، إضافة هذه الخواص أو الاشتراك في بعض الخدمات الهاتفية ليس بالأمر المكلف وهو أمر راجح في الأردن، ويستخدمه العديد من الأشخاص المكفوفين والأشخاص الصم على حد سواء.

بـ إن الترتيبات التيسيرية يجب النظر إليها على أنها وسائل مارسة الأشخاص ذوي الإعاقة لحقهم في العمل، شأنها في ذلك شأن سائر ما تتوفره جهة العمل من وسائل وأدوات مكتبية أو إلكترونية أو لوجستية للأخرين، ومع ذلك، فإن توفير هذه الترتيبات أياً كانت كلفتها سيكون بالتأكيد أمراً أقل كلفةً من زيادة نسبة البطالة وإقصاء شريحة واسعة من المجتمع عن سوق العمل، مع تذكر أن الترتيبات التيسيرية في حقيقتها ليست ذات كلفة عالية كما سبق البيان.

جـ إن تحديد أفضل أشكال وأنواع الترتيبات التيسيرية أمر يتعلق، في المقام الأول، بالشخص ذي الإعاقة صاحب العلاقة الذي سيستخدم تلك الترتيبات، وكذلك فإنه يمكن الاستعانة دائمًا براء الخبراء من الأشخاص ذوي الإعاقة، ودراسة عروض الشركات المختلفة واختيار الأنسب والأكثر فاعلية، وليس الأقل سعراً وتكلفة.

دـ إن مصادر الحصول على الترتيبات التيسيرية متعددة بتنوعها وأنواعها، والطريق الأسهل للوصول إلى تلك المصادر يتمثل في استشارة الأشخاص ذوي الإعاقة أنفسهم ومنظماتهم، والمجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين، والبحث في شبكة المعلومات (الإنترنت)، والتواصل مع المراكز والمؤسسات العالمية الأكثر شهرة في هذا المجال، خصوصاً في بريطانيا والولايات المتحدة والسويد وبعض الدول العربية التي يوجد بها العديد من الوكالء لهذه المؤسسات، كما هو الحال في دولة الإمارات العربية المتحدة، وكذلك فإن بعض الترتيبات التيسيرية يمكن الحصول عليها بسهولة وبسر من وكالء محلبين.

هـ ثمة نقطة غاية في الأهمية يجب الالتفات إليها أثناء شراء أي من الترتيبات التيسيرية، لا وهي ضرورة التأكد من أن هناك كفالة لمدة معينة، وأن الشركة سوف تقوم بتدريب الشخص على استخدامها إذا احتاج إلى ذلك، وأن هناك من يستطيع صيانة تلك الترتيبات إذا تطلب الأمر ذلك، وهذا كله وفقاً لإجراءات المعاادة التي تقوم من خلالها المؤسسات والهيئات والدوائر المختلفة بشراء مستلزماتها وأدواتها.

**٤٢**  
هل يعد تدريب الأفراد في بيئه العمل على ثقافة التنوع وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة من الترتيبات التيسيرية، وكيف يمكن القيام بذلك، وإلى أي مدى؟

**٤٣**  
يمكن الإجابة على هذا السؤال من خلال النقاط الآتية:  
أـ إن هذا النوع من التدريبات هو من صميم الترتيبات التيسيرية، لأنها يعالج الحاجز السلوكية التي تلعب دوراً كبيراً لا يقل عما تلعبه العوائق المادية في تقيد ممارسة الأشخاص ذوي الإعاقة لحقوقهم، خصوصاً حقوقهم في العمل على أساس من المساواة مع الآخرين.  
بـ يجب أن تتركز هذه الترتيبات بصفة أساسية على تعديل السلوك وتغيير الإتجاهات والصور النمطية حول الأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال ترسیخ النهج القائم على الحقوق والمفاهيم ذات الصلة.

### نوع/شكل الترتيبات المطلوبة

خوبيل ما يلزم من وثائق ومواد إلى لغة مبسطة، وجود خبير تربوي لتيسير التواصل إذا كان ذلك لازماً، أو تدريب أحد الموظفين/الموظفات على ذلك، التدريب على استخدام الأجهزة ذات الصلة بهام الوظيفة، مرونة في مواعيد إجاز المهام الوظيفية حسب مقتضى الحال.

مرافق شخصي حيثما كان ذلك لازماً.

توفير مدرس أو محاضر "ظل": أي معاون للشخص متى أراد.

كل ما تقدم ذكره عنها مع مراعاة الترتيبات المتخصصة وفقاً لكل مهنة أو حرفه سيفقوم بها.

### الوظيفة وطبيعتها

الوظائف المكتبية

٢٣

هل هذه الترتيبات التيسيرية وغيرها مكلفة، ومن أين يمكن الحصول عليها ومعرفة النوع الجيد منها إذا تعددت جهات تصنيعها؟

**٤٤**  
يمكن الإجابة على شقي هذا السؤال على النحو الآتي:

أـ إن الترتيبات التيسيرية بوجه عام غير مكلفة، حيث أثبتت العديد من الدراسات أن متوسط تكلفتها قد لا يتجاوز ٥٠٠ دولار أي ٣٥٠ ديناراً، فعلى سبيل المثال: قاري الشاشة الناطق باللغتين العربية والإنجليزية من نوع جوز أو هال أو إيصار لا يتجاوز سعره ١٣٠٠ (ألف وثلاثمائة) دينار، أما الإشارات الإرشادية الأرضية أو الجدارية للأشخاص المكفوفين والإشارات الإشارية للأشخاص الصم، فيمكن تطويرها محلياً، فالإشارات الإرشادية الأرضية أو الجدارية عبارة عن علامات من الكلاوشوك أو المطاط المقاوم في ملمسه وببروزاته، وكذلك الإشارات الإشارية هي عبارة عن لافتات عليها صور إشارية للأشخاص الصم، أما تهيئة دوارة المياه إذا كانت بطيئتها تتسع لدخول الكرسي المتحرك ودورانه، فكل ما يلزم لها مبلغ قد لا يتجاوز ٢٠٠ دينار لتركيب مقابض بجوار المرحاض، يجعل هذا الأخير على ارتفاع مناسب رماً يتغير المقعد المترافق بال بلاستيكي بحيث يكون مرتفعاً قليلاً، وكذلك تفريغ الموضع (الغسلة) من الأسفل لدخول الكرسي المتحرك حتى، أما الإناث فمجرد تفريغ الطاولات من الأسفل أو تفصيل طاولات ذات ارتفاع منخفض لا يbedo أمراً مكلفاً على الإطلاق، وفيما يتعلق بتجهيز سيارة بجعل دواسة البنزين بدبوية، فتكلفتها قرابة ٥٠ ديناراً، ويستطيع أي ميكانيكي أو خبير صيانة سيارات القيام به، وهذا ما يفعله الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية في الأردن عادة.

**لا تقل ولا تفعل**

لو سمحـتـ: اسـأـلـهـ إنـ كـانـ يـرـيدـ أنـ يـحـضـرـ الـاجـتمـاعـ  
أـوـ أـنـهـ يـحـبـ الـبـقـاءـ جـالـسـاـ فـيـ مـكـتبـهـ.

الاكتفاء بالتحديق في الشخص ذي الإعاقة أثناء  
سيره أو جواهه داخل مكان العمل حائراً لا ندري ما  
الذي يجب عليك القيام به نحوه.

التوقف المفاجئ عن الحديث إذا دخل إلى غرفة  
الاجتماعات أو المكتب شخص ذو إعاقة بحيث  
يسود المكان صمت ثقيل. ومرافقته حتى يرتطم  
بالكرسي أو المنضدة للتحرك لمساعدته.

وضع أكواب شاي أو قهوة أو مياه أو أطباق طعام  
على مكتب زميلك/زميلتك من ذوي الإعاقة.

استشعار الخرج من تنبئه زميلك أو زميلتك من  
ذوي الإعاقة حال رؤية بقعة أو فتق في  
ثيابه/ثيابها.

**قل وافعل**

وجه الحديث إلى الشخص نفسه وأخبره بأن  
هناك اجتماعاً عليه حضوره، واترك له حرية  
الاعتذار أو الخضور بما يرتبه ذلك من آثار إدارية  
عليه.

اعرض عليه/عليها المساعدة مباشرةً، فإذا وافق  
فقم بدفع الكرسي بهدوء إن كان الشخص من  
مستخدمي الكراسي المتحركة. فإن كان من  
الأشخاص المكفوفين فاعرض ذراعك بشكل  
نصف دائري ليقوم بوضع يده فيها بحيث تكون  
سابقاً له بخطوة فيتبع خطونك. أسأل الشخص  
إن كانت هذه هي الطريقة التي تريده. فإذا فضل  
طريقـةـ أوـ وـضـعـاـ أـخـرـ فـلـهـ ذـلـكـ.

وأصلوا حديثكم بشكل طبيعي إذا دخل عليكم  
شخص ذو إعاقة. إذا كنتم تعرفون أنه يعرف طريقـةـ  
جيدـاـ فدعوهـ. أما إذا شعرـمـ أنهـ بـحـاجـةـ إـلـىـ مـسـاعـدـةـ  
فيـإـمـكـانـ واحدـ منـ الجـالـسـينـ أنـ يـرـشـدـهـ بـالـصـوتـ أوـ أنـ  
يـقـومـ بـخـفـةـ وـيـسـاعـدـهـ عـلـىـ الـجـلـوسـ حيثـ يـرـيدـ.

إذا أردت أن يشاركـكـ زـمـيلـكـ/ـزـمـيلـتـكـ منـ ذـوـيـ  
الـإـعـاقـةـ الطـعـامـ أوـ الشـرـابـ. فـقـمـ بـوـضـعـ الـكـوـبـ أوـ  
الـإـنـاءـ فـيـ مـكـانـ يـعـيـدـ عـنـ الـحـوـافـ وـعـنـ الـأـجـهـزةـ  
الـأـلـكـتـرـوـنـيـةـ ثـمـ قـمـ بـإـرـشـادـهـ وـتـنـبـيـهـ إـلـىـ مـكـانـ  
وـجـودـ الـكـوـبـ أوـ الـإـنـاءـ وـاتـرـكـ لهـ حرـيـةـ وـضـعـهـ حيثـ  
شـاءـ بـعـدـ ذـلـكـ.

تصرـفـ معـ زـمـيلـكـ/ـزـمـيلـتـكـ منـ ذـوـيـ  
الـإـعـاقـةـ تـنـصـرـفـ معـ زـمـلـاـنـكـ الآـخـرـينـ. وـقـمـ بـتـنـبـيـهـ بـلـطـفـ  
بـيـنـكـ وـبـيـنـهـ عـنـ أيـ شـرـءـ ظـاهـرـ فـيـ مـلـابـسـهـ مـثـلـ  
بـقـعـةـ أوـ فـتـقـ قدـ لاـ يـكـوـنـ التـفـتـ إـلـيـهـ. خـصـوصـاـ إـذـاـ  
كـانـ مـنـ الـأـشـخـاصـ ذـوـيـ الـإـعـاقـةـ الـبـصـرـيـةـ.

جـ. إنـ هـذـهـ التـدـرـيـبـاتـ حتـىـ تكونـ منـتـجـةـ وـفـاعـلـةـ. لـاـ بـدـ أـنـ تـكـوـنـ مـصـمـمـةـ بـطـرـيـقـةـ تـفـاعـلـيـةـ تـشـتـمـلـ عـلـىـ درـاسـاتـ حـالـةـ وـجـارـبـ حـيـةـ  
بـرـوـبـهاـ أـصـحـابـهاـ مـنـ الـأـشـخـاصـ ذـوـيـ الـإـعـاقـةـ وـأـصـحـابـ الـعـمـلـ:

دـ. يـنـبـغـيـ أـلـاـ يـكـوـنـ تـرـكـيـزـ هـذـهـ التـدـرـيـبـاتـ عـلـىـ الـجـوـانـبـ السـلـبـيـةـ فـقـطـ. بلـ يـجـبـ تـقـدـيمـ نـمـاذـجـ إـيجـابـيـةـ إـنـ وـجـدـتـ لـتـكـوـنـ حـافـزاـ وـمـثـالـاـ  
يـحـتـذـىـ بـهـ مـنـ الـآـخـرـينـ.

هـ. يـجـبـ أـنـ تـكـوـنـ هـذـهـ التـدـرـيـبـاتـ شـامـلـةـ لـخـلـفـ أـمـاطـ السـلـوكـ المتـوقـعـ فـيـ بـيـنـةـ الـعـمـلـ النـيـ بـنـمـ تـدـرـيـبـ أـفـرـادـهـ. وـيـجـبـ أـنـ نـظـلـ  
بـسـيـطـةـ وـمـحـدـدـةـ وـذـاتـ صـلـةـ بـبـيـنـةـ الـعـمـلـ وـالـعـالـمـينـ فـيـهـاـ.

**٢٥**  
هلـ هـنـاكـ لـغـةـ مـعـيـنـةـ أـوـ ضـوـابـطـ سـلـوكـيـةـ مـحـدـدـةـ يـجـبـ مـرـاعـاتـهـاـ عـلـىـ صـعـيـدـ التـوـاـصـلـ الـيـوـمـيـ  
معـ الـأـشـخـاصـ ذـوـيـ الـإـعـاقـةـ الـخـلـفـةـ فـيـ بـيـنـةـ الـعـمـلـ؟

**٢٥**  
يـكـنـ تـلـخـيـصـ أـلـمـ الـمـصـلـحـاتـ وـالـسـلـوكـيـاتـ الصـحـيـحةـ القـائـمـةـ عـلـىـ النـهـجـ الـحـقـوقـيـ وـاحـتـرـامـ الـكـرـامـةـ وـالـاسـتـقـلـالـيـةـ الـفـرـديـةـ  
وـالـخـصـوصـيـةـ الـتـيـ يـنـبـغـيـ مـرـاعـاتـهـاـ فـيـ التـوـاـصـلـ الـيـوـمـيـ مـعـ الـأـشـخـاصـ ذـوـيـ الـإـعـاقـةـ فـيـ بـيـنـةـ الـعـمـلـ:

**قل ولا تقل ولا تفعل ولا تفعل في مكان العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة:**

**لا تقل ولا تفعل**

نـحـنـ/ـأـنـاـ سـعـيـدـ أـنـ يـكـوـنـ بـيـنـاـ زـمـيلـ  
مـعـوقـ/ـمـعـاقـ/ـمـعـاـقـ/ـمـعـوقـ مـنـ ذـوـيـ الـاحـتـيـاجـاتـ الـخـاصـةـ.

كـيفـ خـبـ أـنـ نـسـاعـدـكـ؟ فـهـذـهـ أـولـ مـرـةـ  
نـتـعـاملـ/ـأـنـعـاملـ فـيـهـاـ مـعـ شـخـصـ ضـرـيرـ/ـأـعـمىـ.  
مـشـلـلـ. مـقـعـدـ. أـطـرـشـ. أـصـمـ وـأـبـكـمـ. قـزمـ.  
مـتـخـلـفـ عـقـليـاـ. مـجـنـونـ. مـعـقـدـ.

**قل وافعل**

نـحـنـ/ـأـنـاـ سـعـيـدـ بـوـجـودـكـ مـعـنـاـ وـالـوـاقـعـ أـنـ وـجـودـ  
شـخـصـ ذـوـيـ الـإـعـاقـةـ سـوـفـ يـثـرـيـ التـنـوعـ فـيـ  
مـكـانـ الـعـمـلـ.

إـذـ اـحـتـجـتـ لـأـيـ عـونـ مـنـاـ/ـمـنـيـ أـرـجـوكـ لـاـ تـرـدـ. وـلـاـ  
تـرـدـ أـنـ تـخـبـرـنـاـ/ـتـخـبـرـتـيـ مـاـ هـوـ السـبـيلـ الـأـمـثلـ  
لـلـقـيـامـ بـذـلـكـ. فـهـذـهـ أـولـ مـرـةـ يـزـامـلـنـاـ/ـيـزـامـلـنـيـ فـيـهـاـ  
شـخـصـ ذـوـ إـعـاقـةـ بـصـرـيـةـ/ـكـفـيـفـ/ـمـكـفـوفـ.  
شـخـصـ ذـوـ إـعـاقـةـ جـسـديـةـ/ـشـخـصـ ذـوـ إـعـاقـةـ جـسـديـةـ  
حـرـكـيـةـ. شـخـصـ أـصـمـ. شـخـصـ ذـوـ إـعـاقـةـ ذـهـنـيـةـ (ـتـوـحدـ.  
مـتـلـازـمـةـ دـاـونـ. صـعـوبـاتـ تـعـلـمـ/ـدـسـلـكـسـيـاـ...ـ).  
شـخـصـ ذـوـ إـعـاقـةـ نـسـبـيـةـ.

## الفصل السادس



### لا تقل ولا تفعل

إعفاء أو جنب تكليف الموظف/الموظفة ذات الإعاقة من أخذ دوره/دورها في الاجتماعات سواء لأخذ الملاحظات أو تيسير الاجتماع أو في ما يتعلق بتنظيم النشاطات الاجتماعية كالرحلات والخلافات. ظناً أنه "لا يستطيع" القيام بذلك أو بغرض "إراحته".

التردد في عرض المساعدة على زميلك الرجل ذي الإعاقة، والتردد في عرض المساعدة على زميلتك المرأة ذات الإعاقة.

التناقض عن إعطاء التغذية الراجعة عن أي تصرف وظيفي أو شخصي غير صحيح أو غير لائق قام به الشخص تعاطفاً أو حرجاً. أو ظناً أن تصرفه هذا سببه الإعاقة. ومن ثم التجل والتحسّس من إثارة النقاش معه حول تصرفه، لأنّه من الأشخاص ذوي الإعاقة.

### قل وافعل

تصرفو مع زملائكم/زميلاتكم من ذوي الإعاقة كما تتصرفون مع الآخرين. فإن كان دورهم في إدارة المجتمع أوأخذ الملاحظات فيجب طلب ذلك منهم بشكل اعتيادي جداً، ويجب سؤالهم إذا ما كانوا يرغبون بالمشاركة في تنظيم أي نشاط اجتماعي أو ترفيهي.

قد تكونين بحاجة إلى سؤال زميلك الرجل عن الطريقة التي يحب أن تساعديه من خلالها. ولست مضطورة أن تفعلي ذلك إذا كان يزعجك ملامسة شخص آخر، ولكن في هذه الحالة ليس من المقبول أبداً أن جعليه يمسك بحقيبتك أو أن تمسكي بطرف قميصه أو بعضاه. أو أن تكون هناك أي أداة تفصل بينكما، لأنّ ذوي الإعاقة الجسدية الأشخاص المكتوفين أو ذوي الإعاقة المحسدة بهذه الطريقة يعرضهم خطراً للارتفاع أو الانزلاق. إذا رغبت في مساعدة زميلتك ذات الإعاقة فعليك سؤالها إن أرادت أن تضع يدها في يدك أو إن أرادت أن تستعين بزميلة لها. في كل الأحوال جنب المساعدة الناقصة بالسير إلى جوارها أو خلفها وتوجيهها عن بعد أو الإمساك بها من خلال حفيبة يدها أو أي آداة أخرى وذلك للأسباب ذاتها المبينة في هذه الخانة.

الأشخاص ذوي الإعاقة مثل غيرهم يصيرون وبخطئه و منهم المهدّيون ومنهم المخالفون ومنهم النسيطون ومنهم الكسالي. تماماً مثل أي شخص آخر. فعليك خبيث الإعاقة وإعطاء ملاحظاتك كما تفعل مع الآخرين دون أن تلتمس عذرًا في الإعاقة.

## الرواتب، التدريبات والترقي، التظلم والجزاءات وانتهاء العمل



ج. يجب تزويد الشخص المرشح لتدريب أو بعثة أو حضور مؤتمر بالمأواه والمعلومات ذات الصلة بأشكال ميسرة، كما ينبغي المرض على النسب أن مكان التدريب أو الدورة أو الورشة مكان مهباً وسهل الوصول للأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة.

د. فيما يتعلق بالابتعاث، فإن جهة العمل ملزمة بإتاحة الفرصة للتنافس للموظفين/الموظفات من ذوي الإعاقة على أساس من

التساواة مع زملائهم/زميلاتهم، وهذا يتطلب توفير المعلومات والمنافذ الخاصة بالتنافس على البعثة بطريق ميسرة، تتيح للأشخاص ذوي الإعاقة قراءتها والتقدم لها، ومن جهة أخرى، يجب على الجهة التي سوف يمتنع إليها الشخص أن توفر له الترتيبات التيسيرية بناءً على طلبه وبتوصية من جهة عمله، كما أن على جهة العمل التكفل بهذه الترتيبات في حال عدم توافرها لدى الجهة التي سببها الشخص، ومن ذلك: المرافق الشخصي حسب الحاجة، وتغطية نفقات استئجار كرسي متحرك كهربائي وفقاً للبيئة التي سيتواجد فيها الشخص، وتوفير جهاز حاسوب محمول مزود بقارئ شاشة أو مكبر واصطحاب ترجم لغة إشارة أو دفع راتب مترجم إذا أراد المبعوث أتباعه في البلد الذي سببها إليها وغير ذلك.

هـ. أخيراً، إذا اختار الشخص مرافقه في السفر للمؤتمر أو التدريب أو الابتعاث من أقاربه كزوجته أو أخيه أو والده أو ابنته ... يجب أن يستقبل هذا الاختيار بابجابة وترحاب، وليس بتشكك كما جرت العادة عند البعض في تفسير ذلك بأنه: "توزيع منفعة أو استغلال ميزة". فكرة المرافق الشخصي مبنية على مدى ثقة الشخص ذي الإعاقة وشعوره بالإرتياح وعدم خرجه من أن يطلع غيره على خصوصيته، لذلك يجب ترك هذه المسألة تماماً لاختياره دون تدخل، ولا يبرر فرض مرافق شخصي بعينه على الشخص التذرع بترشيد النفقات، لأن تقوم جهة العمل بترشيح الشخص ذي الإعاقة، وبخلاف من إرسال مرافق شخصي معه تقوم بإرسال مرشح آخر استغلاً للفرصة، فترشيد النفقات واستثمار الفرص لا ينبغي أن يكون على حساب الترتيبات التيسيرية التي يجب أن تقدم، وفقاً للأصول ولفائدة الأشخاص ذوي الإعاقة وما يتحقق غايتها، وثمة نقطة مهمة في هذا السياق أيضاً هي أنه لا يجوز في الفعاليات التي تعقد خارج مكان العمل وحتاج إلى مبيت، وضع المرافق الشخصي مع الشخص ذي الإعاقة في الحجرة نفسها، إلا بناءً على طلب الشخص ورغبتة الصريحة وذلك احتراماً لخصوصية كل منهما.

**٢٨**  
ما هي الضوابط التي يجب مراعاتها في عملية تقييم الأداء الوظيفي للأشخاص ذوي الإعاقة وترقيتهم؟

**٢٨**  
أ. يجب أن تكون عملية التقييم محاباةً ليس للإعاقة تأثير عليها إلا في حدود ما يواجهه الشخص ذي الإعاقة من نقص أو ضعف في أحد أشكال الترتيبات التيسيرية، فإذا لم يكن الموظف قد قام ببعض واجباته الوظيفية أثناء السنة تقاعساً أو إهمالاً منه، ينبغي تقييمه على هذا الأساس، أما إذا كان السبب ناجماً عن عدم توفير جهة العمل لقارئ شاشة أو مرافق شخصي أو مكبر الحروف على الرغم من طلبه ذلك، فلا مجال لاعتباره مهملاً أو متقاوعاً.

بـ. ينبغي أن يكون التقييم بعيداً كل البعد عن العواطف والشفقة وابتغاء الأجر، فلا يجوز وليس من الدين في شيء إعطاء الشخص تقييماً أعلى مما يستحق مجرد وجود الإعاقة.

جـ. يجب توفير نماذج التقييم بأشكال ميسرة (بريل، حروف الطباعة الكبيرة، اللغة البسطة، لغة الإشارة)، وذلك ليتمكن الشخص من الاطلاع عليها ومعرفة محتواها قبل الشروع بعملية التقييم.

دـ. يجب دائماً تكين الأشخاص ذوي الإعاقة من التدريب والاستفادة من فرص تطوير القدرات، ما يؤهلهم للترقي في وظائفهم على أساس من المساواة مع زملائهم وزملائهم في العمل، وهذه البرامج والتدريبات المؤهلة للترقي بدورها يجب أن تكون متوفرة بأشكال ميسرة، تتيح الاستفادة الفعلية منها للأشخاص ذوي الإعاقة.

هـ. إذا استحق الشخص ذوي الإعاقة الترقية في وظيفته، يجب إعطاؤه إياها دون أن يكون للإعاقة أي تأثير في اتخاذ مثل هذا القرار، وفي حال تمت ترقية الشخص، فعلى جهة العمل توفير الترتيبات التيسيرية وفقاً لمهام الوظيفة الجديدة على النحو المبين في هذه الوثيقة، أو المؤتمرات أو الورش.

**٢١**  
هل هناك تدابير محددة يجب اتباعها في تسليم الرواتب للأشخاص ذوي الإعاقة؟

**٢١**  
الفائدة العامة أن يتم تسليم الأشخاص ذوي الإعاقة رواتبهم بالطريقة ذاتها التي يتسلم بها الآخرون رواتبهم، ومع ذلك فثمة ضوابط يجب مراعاتها في هذا الصدد:

أـ. إذا كان الموظف من الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية أو الأشخاص الصم، الذين يواجهون صعوبات في المعاملات البنكية، التي تشتهر اصطلاحاً شاهدين في كل مرة يقوم فيها بإجراء عملية سحب من حسابه البنكي، فإن جهة العمل، بناءً على طلب الشخص صاحب العلاقة، عليها استثناء تسليم راتبه باليد ولو كانت النظم المالية والإدارية تقضي بذلك، وهذا أمر ضروري ومن الترتيبات التيسيرية التي تكفل للشخص خصوصيته، وتسهل عليه تسليم راتبه أسوةً بزملائه/زميلاته الذين لا يواجهون مثل هذه الصعوبات:

بـ. يجب تسليم الشخص راتبه على انفراد وليس أمام موظفين آخرين حفاظاً على خصوصيته، ولو كان الدافع وراء ذلك إشهاد شخص آخر على صحة المعاملة والمبلغ الذي يتم تسليمه للشخص، وفي أضيق الحدود يمكن أن يقوم بتسليم الراتب له الماسب بحضور المسؤول الإداري فقط، وإذا ارتكب الشخص ذو الإعاقة أن يتسلم راتبه بحضور آخرين فله ذلك:

جـ. يفضل ترتيب النقود للشخص ذي الإعاقة البصرية بحيث تكون الفئات الأكبر (الخمسينات مثلاً) متالية، فتلتها الفئات الأصغر (العشرينات) فالأخضر وهكذا.

دـ. إذا تغير تسليم الشخص ذي الإعاقة البصرية أو الشخص الأصم راتبه باليد، فقد يكون من الأصعب تسليمه له -بناءً على طلبه- بشيك بنكي، لأن صرف الشيك لا يتشرط فيه إحضار شهود، وقد يختار الشخص أن يكون الشيك خالماً، بحيث يمكنه تجنبه لتجنب الذهاب إلى البنك.

هـ. إذا كانت أنظمة جهة العمل جامدة ولا تسمح بأي استثناءات في موضوع صرف الرواتب وتم تحويل راتب الشخص الكفيف أو الأصم إلى حسابه البنكي، فإنه من باب الترتيبات التيسيرية أن تقوم جهة العمل بتسهيل عملية سحب الراتب من الحساب، من خلال إيصال الشخص إلى البنك برفقة زميلين يختارهما للشهادة معه وسحب راتبه.

وـ. يجب توفير معلومات تحويل الراتب إلى حساب الشخص من حيث المبلغ والتاريخ ورقم التحويل بأشكال ميسرة: (بريل، صبغة إلكترونية، لغة إشارة ...).

**٢٧**  
هل تدخل الترتيبات التيسيرية في مجال الدورات التدريبية وحضور المؤتمرات وورش العمل والابتعاث؟

يمكن الإجابة على هذا السؤال بال نقاط الآتية:

أـ. إن الترتيبات التيسيرية متقطعة مع مختلف مراحل التوظيف والعمل، بما في ذلك التدريب والمشاركة في المؤتمرات وورش العمل والابتعاث.

بـ. يجب أن تكون الإعاقة سبباً لحرمان الشخص أو تقليل مشاركته في أي من الأنشطة المذكورة آنفًا، كما لا ينبغي أن تكون الإعاقة سبباً لترشيح الشخص بعزل عن الأسباب المهنية والعملية الأخرى المنصلة بحاجة العمل وفائدته مثل تلك الترتيبات أو المؤتمرات أو الورش.

٢٩

- يجب خييد الإعاقة تماماً واتخاذ القرار الصحيح والمناسب مع ما ارتكبه الشخص من مخالفه إدارية أو قانونية، دون تحكم الجانب العاطفي الذي قد يسيطر على البعض نتيجة وجود الإعاقة، والقول بغير ذلك ينعش واقعاً تميزاً غير مبرر لصلاحة الأشخاص ذوي الإعاقة على حساب الآخرين.

**هل ثمة ضوابط يجب مراعاتها في نظام التظلم والشكوى والجزاءات الإدارية؟**

٣٠

- يجب الموازنة الدقيقة بين عدم قيام الموظف ذي الإعاقة بأحدى مهام وظيفته أو إخلاله بأي من واجباته المهنية، وبين ما قد يدعوه من أن مرجع ذلك يكمن في وجود عوائق مادية معينة، فعلى سبيل المثال، إذا لم يقم الموظف ذو الإعاقة بكتابه تقرير أو إخراج دراسة تم تكليفه بها في موعدها، فلا يقبل دعاؤه بأن سبب ذلك عدم وجود من يساعدته في الكتابة متى كانت جهة العمل قد وفرت له قاري شاشة أو جهاز حاسوب بلوحة مفاتيح معدلة أو مراافق شخصي، وكذلك إذا امتنع المدرس ذو الإعاقة عندخول حصة أو أكثر مدعياً أنه لا يستطيع الكتابة على اللوح، وكانت المدرسة قد وفرت له مراافق شخصي أو كلفت أحد الطلبة بمعاونته بشكل مؤقت حين توفير مراافق، فإن دعاهه أيضاً لا يبدو مقبولاً في هذه الحالة، أما إذا كان غياب أو نقص أحد أشكال الترتيبات التيسيرية فعلاً هو السبب في عدم القيام أو إتمام مهمة وظيفية معينة، فإنه لا يجوز مساءلة الشخص وينبغي توفيرها فوراً أو توفير البديل المناسب وفقاً للتفضيل المبين آنفاً.

للاجابة على هذا السؤال فإنه لا بد من تناول الضوابط الخاصة بنظام التظلم، وتلك الخاصة بالتأديب والجزاءات الإدارية كل على حدة، فيما يتعلق بنظام التظلم وتقديم الشكاوى، فيمكن الحديث عن جملة من الضوابط تحمل مثل هذه العملية مهيبة للأشخاص ذوي الإعاقة على النحو الآتي:

- يجب أن يكون النظام الداخلي وقواعد العمل والميثاق الأخلاقي والمهني متوفراً بأشكال ميسرة للأشخاص ذوي الإعاقة، مما يتيح لهم قراءته وفهم محتواه وأثاره القانونية.

- يجب الآذىذكر في قرار التأديب أي شيء يتعلق بالإعاقة، إلا إذا كانت في صلب موضوع المخالفه التي تم توقيع الجزاء بسببيها، كان يرد في القرار: "لقد قام الموظف بالإهمال في أداء واجبه بعدم إخراج الدراسة المطلوبة منه في موعدها المحدد، مدعياً أنه لم يجد من يعينه في الكتابة، لأنه من الأشخاص المكفوفين والأشخاص الصم أو الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية في الأطراف العليا...، في حين أن الإدارة قد وفرت له منذ اليوم الأول للتحاقه بالعمل الترتيبات التيسيرية اللازمة لقيامه بهام وظيفته، حيث تم توفير حاسوب ناطق (للأشخاص المكفوفين) أو جهاز حاسوب بلوحة مفاتيح معدلة وبرنامج محول الكلام إلى نصوص (للأشخاص ذوي الإعاقة في الأطراف العليا) أو مترجم لغة إشارة (للأشخاص الصم)، وفيما عدا ذلك لا يجوز الإشارة إلى الإعاقة، ما دامت خارج سياق الموضوع، ومن غير المقبول على الإطلاق أن ينطوي القرار على أذىار مخففة تشير إلى الإعاقة، كان ينص القرار على أنه: "ونظراً لأن الموظف المذكور من الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية، فقد ارتأى مجلس التأديب أو الإدارة الائتفاء بتوجيهه إنذار له، بدلاً من توقيع عقوبة أشد في هذه المرارة"

يجب أن يتم تضمين الالتزامات المهنية وقواعد العمل الداخلي حق الموظفين/الموظفات من ذوي الإعاقة في الترتيبات التيسيرية المادية وغير المادية على نحو ما سبق بيانه، وأن يعتبر عدم توفير أي شكل من أشكال هذه الترتيبات أو الامتناع عن تقديمها خرقاً لقواعد العمل، يستوجب المسائلة الإدارية والأدبية، فإذا امتنع المكلف بإرسال المكالمات أو المراسلات عن إرسالها بأشكال مهيبة للشخص ذي الإعاقة، مثلاً، وجبت مسؤولته باعتبار ذلك خرقاً للالتزام مهني تضمنه النظام الداخلي بجهة العمل، وكذلك الأمر بالنسبة للأمانة للقيام بترجمة الإشارة أو استخدام موقف السيارة القريب من المنحدر الخصص للموظف/الموظفة من ذوي الإعاقة الجسدية.

- يجب توفير الترتيبات التيسيرية للموظف ذي الإعاقة في مجال الدفاع عن نفسه أمام مجلس التأديب، بحيث يسمح له باصطحاب مترجم إشارة يثق به لبيان دفاعه ومبرراته، وله أيضاً أن يقوم بالاستعانة بالخبراء التربويين لتيسير التواصل بينه وبين مجلس التأديب، إذا كان من الأشخاص ذوي الإعاقة الذئنية، ولا يجوز اتخاذ أي قرار في حقه إلا بعد سماع دفاعه ومبرراته وفهمها تماماً استغرق ذلك من وقت، ولا يجوز على الإطلاق الاعتماد على التخمين والإشارات التقريبة في فهم ما يقوله الشخص ذو الإعاقة الذئنية أو الشخص الأصم في تفاصيل ما يتهم به من تقصير أو إهمال وظيفي.
- يجب توفير القرار التأديبي الذي يتم اتخاذه في حق الموظف ذي الإعاقة بأشكال ميسرة تتيح له قراءته وفهم تفاصيله ونتائجها وأثاره.

٣٠

**ما هي الضوابط التي يجب مراعاتها في عملية ترك الموظف ذي الإعاقة للوظيفة سواء بالاستقالة أو التقاعد أو الفصل؟**

- ج**
- إن أهم الضوابط التي يجب مراعاتها في عملية ترك الأشخاص ذوي الإعاقة للوظيفة تتمثل في ما يلى:
  - أ. لا يجوز دفع الأشخاص ذوي الإعاقة أو تشجيعهم على ترك الوظيفة بسبب الإعاقة، أو بسبب حدوثها عقب التحاقيق بالعمل، بل يجب في هذه الحالة تدريتهم على القيام بهام وظيفتهم على نحو اعتيادي من خلال اكتساب مهارات استخدام الترتيبات التيسيرية أو إسناد مهام أخرى لهم حين تدريتهم على ذلك في أقرب وقت ممكن.

إذا كان موضوع الشكاوى تصرفآً تميزاً من أحد الموظفين ضد زميله/زميلته من ذوي الإعاقة، يجب بذل جهد جدي وكافٍ للتحقق من موضوع الشكاوى، نظراً لصعوبة إثبات بعض هذه التصرفات في كثير من الأحيان، ومن أمثلة التصرفات المنطوية على تميز على أساس الإعاقة: أن يخاطب الموظف زميله/زميلته من ذوي الإعاقة بما يشير إلى الإعاقة كأن يقول: "يا أعمى، يا أخرس، سبحان الله، مع أنك مشلول ولكنك مثابر، صحيح كل ذي عاهة جبار، يكفيك ما فيك، الله ما ابتلاك من قليل، والله لو لا ظروفك لتصرفت معك بشكل آخر...، وإذا ثبتت وقوع مثل هكذا تصرفات، يجب اتخاذ الإجراءات التأديبية والإدارية اللازمة فوراً، حتى لا يشيع مثل ذلك التصرف في بيئه العمل، ولا يفضي إلى زعزعة سمعة جهة العمل، أما إذا كان موضوع الشكاوى عدم تقديم أي من أشكال الترتيبات التيسيرية اللازمة للقيام بهام الوظيفة، فعلى الشخص توضيح ذلك للقسم المختص في جهة العمل، مبيناً نوع الترتيبات المطلوبة وتاريخ طلبه لها وما تلقاءه من ردود كتابية أو شفهية، فإن لم يجد أداناً صاغية، قدم شكواه إلى المجهة الأعلى حسب التدرج الداخلي والإداري المعتمد.

بعد تقديم المساعدة للشخص داخل بيئه العمل تماماً مهنياً عاماً يقع على الموظفين/الموظفات كافة، لكن في الوقت نفسه لا يجوز أن يتخذ الشخص ذو الإعاقة من هذا الالتزام مبرراً للاعتماد على زملائه/زميلاته للقيام بالمهام المكلف هو بها نيابة عنه، ومن هنا فليس كل شكوى تتعلق بالامتناع عن تقديم المساعدة تستوجب المسائلة الإدارية، بل يجب النظر في كل حالة على حدة، وتوضيح ما إذا كانت المساعدة المدعى بعدم تقديمها تدخل في إطار الالتزامات المهنية، وما إذا كانت قد أدت إلى ضرر بالشخص أو أفضت إلى الخبلولة دون قيامه بهام وظيفته.

بـ، فيما يتعلق بالتأديب والجزاءات الإدارية، فإن الموظفين/الموظفات من ذوي الإعاقة شأنهم شأن غيرهم قد يخطئون وبهملون في أداء وظائفهم، وقد يتصرفون مع زملائهم/زميلاتهم على نحو غير لائق، وفي هذه الحالة، يجب مراعاة الضوابط الآتية في ما يتخذ ضدهم من قرارات:

# المراجع

- اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.  
<http://www.ohchr.org/ar/HRBodies/CRPD/Pages/ConventionRightsPersonsWithDisabilities.aspx>
- قانون رقم ٣١ لسنة ٢٠٠٧.  
[http://www.lob.gov.jo/ui/laws/search\\_no.jsp?year=2007&no=31](http://www.lob.gov.jo/ui/laws/search_no.jsp?year=2007&no=31)
- تقرير المرصد العمالي الأردني، تشغيل المعوقين في الأردن- ظروفات كبيرة وواقع صعب، كانون أول ٢٠٠٩.  
[http://www.labor-watch.net/files/2011/Employment\\_for\\_Disabled\\_People\\_in\\_Jordan.pdf](http://www.labor-watch.net/files/2011/Employment_for_Disabled_People_in_Jordan.pdf)
- تقرير منظمات المجتمع المدني حول حالة تطبيق اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في الأردن الذي صدر عام ٢٠١٥.  
<http://www.crpdjordan.org>
- مفوضية تكافؤ الفرص في العمل في الولايات المتحدة الأمريكية "Equal Opportunities Employment Commission"  
<http://www.eeoc.gov>
- مفوضية المساواة وحقوق الإنسان "Equality and Human Rights Commission" في بريطانيا  
<http://www.equalityhumanrights.com>
- دائرة الإحصاءات العامة  
[http://www.dos.gov.jo/dos\\_home\\_a/main/index.htm](http://www.dos.gov.jo/dos_home_a/main/index.htm)
- مجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين:  
<http://hcd.gov.jo/ar/>

بـ. يجب أن تكون بينة العمل حاضنة للتنوع بحيث تضفي أجواء من الترحاب بالأشخاص ذوي الإعاقة، وتشجعهم على الاستمرار في الوظيفة. بعيداً عن التمييز أو تفشي الصور النمطية التي قد تشعر الشخص بعدم الإرتياح، ومن ثم تدفعه إلى ترك الوظيفة جبراً.

جـ. إذا قرر الشخص ذو الإعاقة الاستقالة من عمله، يجب التثبت أن مرجع ذلك ليس شعور الشخص بالإقصاء أو التمييز أو عدم الارتياح بسبب الإعاقة ومن ثم محاولة ثبيه عنها. وعلى جهة العمل بذل كل الجهد لتصويب الأوضاع وتلافي حدوث ذلك مستقبلاً وإبقاء الشخص في عمله. أما إذا كان السبب متبت الصلة بالإعاقة: فعلى جهة العمل اتخاذ إجراءاتها الاعتبادية في هذا الصدد.

دـ. إذا بلغ الشخص ذو الإعاقة سن التقاعد، فعلى جهة العمل اتخاذ الإجراءات المعتادة لحصول الشخص على حقوقه كافية، وعليها توفير المعلومات المتعلقة بمتطلباته وحقوقه بأشكال ميسرة تتيح له معرفتها، وعليها أيضاً تسهيل استلامه لراتبه التقاعدي بالطريقة التي تكفل استقلاليته وخصوصيته، وفقاً لتفصيل الوارد في الإجابة رقم (٢١) من هذا الفصل.

هـ. إذا كان ترك العمل أو الوظيفة سببه قرار بالفصل، يجب أن يكون هذا القرار مستوفياً لعناصره القانونية، بعيداً عن أي شبهة تمييز على أساس الإعاقة، لأن يكون سبب القرار اعتقاد جهة العمل "أن الشخص لم يقم بمهام وظيفته بسبب إعاقته، أو أنه قد تبين أن طبيعة العمل لا تناسب مع إعاقته...". وفي هذه الحالة يجب على الشخص المتضرر اللجوء إلى الجهات القضائية المختصة للطعن في هذا القرار، وله في سبيل ذلك المطالبة بتوفير الترتيبات التيسيرية التي تتيح له ممارسة حقه في النظم والتقاضي على أساس المساواة مع الآخرين، دون أي شكل من أشكال التمييز.