

شركة سيركون للمقاولات العامة  
CERCON GENERAL CO.

إدارة الموارد البشرية

دليل التعامل مع ذوي الإحتياجات الخاصة



HR-005	رقم الدليل:	دليل التعامل مع ذوي الإحتياجات الخاصة	
2018-01-01	تاريخ الإصدار:		
1	رقم الصفحة:		

## سلوكيات بيئة العمل مع ذوي الإحتياجات الخاصة

- الاستعداد لتقبلهم، والإيمان بقدراتهم .
- مراعاة عناصر الأمن والسلامة عند توظيفهم .
- توفير فرص تدريبية وتأهيلية لهم .
- توفير المرافق التي تتناسب مع طبيعة متطلبات ذوي الإحتياجات الخاصة لتسهيل وتيسر حركتهم .
- تكليفهم بمهام وظيفية تتوافق مع نوع و درجة إعاقتهم .
- التدريب العملي لهم على المهنة، والتأكد من إتقانهم للمهارات الأساسية، والمهام المطلوبة منهم، فيكون المعاق مهياً تماماً لهذه المهنة قبل تشغيله .
- إتاحة الفرصة للمعاق للعمل مع أقرانه غير المعاقين في بيئة العمل الطبيعية، بحيث يكون له ما لهم من حقوق وعليه ما عليهم من واجبات.
- المساواه وتعنى تساوى الفرص بين العمال ذوى الإعاقة من جهة، وبينهم وبين الجميع من جهة أخرى في التوظيف والترقيه وغيره .
- التمكين ويعنى ذلك إزالة الحواجز التي تعيق ذوى الإعاقة في التنقل والوصول لمكان العمل وتصميم المنشآت " تصميم عام بحيث تسهل أداء ذوى الإعاقة للعمل .
- التحدث مع الموظف في حالة واجهته مشكله بالعمل ، والعمل علي تحديد الترتيبات التيسيرية المحتملة للتغلب على المشكلة .
- تكليف موظف اخر للقيام ببعض المهام الفرعية التي يجد الشخص ذي الإعاقة صعوبة في القيام بها .
- السماح للأشخاص ذوي الإعاقة بتغيير ساعات عملهم إلى ساعات عمل بدوام جزئي، أو تأخير ساعات بدء وإنهاء العمل حتى لا يضطروا للتنقل في أوقات الذروة المرورية .
- التأكد من معرفة الزملاء بممارسات الصحة والسلامة البسيطة ليتمكنوا من منع المخاطر التي من الممكن أن تؤثر بشكل خاص على الأشخاص من ذوي الإعاقة .
- التحلي بالصبر ومنح وقت أطول من المعتاد لبعض الأشخاص من ذوي الإعاقة في أداء المهام اليومية .
- توفير وسائل التواصل المكتوبة في صيغة سهلة الوصول لذوي الإحتياجات الخاصة .
- الانتباه لهم وتشجيعهم ، ولكن دون فرض الرعاية عليهم .

HR-005	رقم الدليل:	دليل التعامل مع ذوي الإحتياجات الخاصة	
2018-01-01	تاريخ الإصدار:		
2	رقم الصفحة:		

## دليل التعامل مع الموظفين المكفوفين وضعاف البصر

### التوظيف والاختيار:

- يجب تقديم الخدمات التيسيرية خلال عملية التوظيف لتمكين الشخص الكفيف وضعيف البصر من المشاركة بشكل تام.
- من المهم عدم وضع افتراضات حول ما يمكن أو لا يمكن للمتقدم للوظيفة القيام به.
- يجب عدم توجيه أسئلة إلى المرشحين حول صحتهم أو إعاقاتهم قبل عرض الوظيفة عليهم ما لم يكن السؤال يتعلق بشكل مباشر بجانب أساسي للدور الذي سوف يقوم به الشخص المتقدم للوظيفة .

### الوصف الوظيفي :

- يجب تحديد المهارات المطلوبة والقدرات التي تتطلبها الوظيفة بشكل واضح .
- يجب التركيز على ما هو مطلوب تحقيقه في الوظيفة وليس على كيفية تحقيقه
- الشخص الكفيف أو الشخص ضعيف البصر يمكنه ببساطة القيام بالأشياء بطريقة مختلفة، على سبيل المثال التواصل عبر الهاتف بدلاً من الكتابة.
- يجب استخدام عبارات إيجابية، على سبيل المثال (إننا نرحب بالباحثين عن عمل من الأشخاص ذوي الإعاقة) .
- يجب كتابة اسم جهة الاتصال التي يمكن للأشخاص الذين يحتاجون إلى الخدمات التيسيرية أثناء عملية التوظيف الاتصال بها، باستخدام عدد من وسائل الاتصال المختلفة (على سبيل المثال برمجيات تحويل الحديث إلى نصوص، والهاتف، والرسائل القصيرة، والرسائل بالوسائط المتعددة).
- يجب التأكد من أن حجم ونوع حرف الطباعة المستخدم في الإعلان مناسب لتفادي استخدام سماكات الأحرف الخفيفة وأنواع الأحرف غير المعتادة.

### المقابلات الشخصية :

- يجب التركيز على قدرات الشخص وليس على إعاقته البصرية.

HR-005	رقم الدليل:	دليل التعامل مع ذوي الإحتياجات الخاصة	
2018-01-01	تاريخ الإصدار:		
3	رقم الصفحة:		

- إذا كانت هناك شكوك بشأن قدرة الشخص على القيام بمهام وظيفية أساسية، يمكنك ببساطة سؤال الشخص عن كيفية قيامه بتلك المهام.

- يجب سؤال المرشح ما إذا كان هناك أي شيء يمكن فعله لتسهيل مشاركته في المقابلة الشخصية.

- يجب ترتيب مخطط غرفة المقابلات بحيث يستطيع المرشح التحرك فيها .

- يجب سؤال مقدم الطلب أين يجب الجلوس أثناء المقابلة .

- يجب التأكد من أن موظفي الاستقبال والأمن يعلمون كيفية الترحيب وتقديم المساعدة للزوار المكفوفين وضعاف البصر .

- يجب عدم استخدام الإتصال البصري كمعيار للتقييم حيث يمكن أن يجد الشخص ضعيف البصر صعوبة في الاستجابة للاتصال البصري.

### الاختبار :

إذا كانت عملية الاختيار تشتمل عادة على إجراء اختبار، يجب التنسيق مع قسم تكنولوجيا المعلومات لتوفير وحدة تكبير نصوص على شاشة الكمبيوتر وليس كتابة أو السماح بإجراء الاختبار شفهي .

- يجب التأكد من قراءة تعليمات الاختبار بوضوح وبصوت عال .

- يجب السماح بوقت إضافي للمرشحين الذين يستخدمون وسائل تكبير أو لغة برايل.

### التعريف والتدريب :

من المهم أن يكون برنامج التعريف والتدريب المعتاد في الشركة متاحا بحيث يتمكن الموظفون ذوي الإعاقة البصرية من الحصول على نفس المعلومات، على سبيل المثال نفس المعلومات عن الشركة وإجراءات الصحة والسلامة فيها.

- يجب إتاحة المزيد من الوقت ودرجة أكبر من المرونة للتعريف والتدريب .

- يجب التأكد من توفير مواد التدريب وتعليمات الوظيفة بالصيغة المناسبة .

- يجب تقديم عرض موجز للموظفين عن "التخاطب الشامل" - فهذا يساعد على التأكد من أن الشخص ذو الإعاقة البصرية قادر على المشاركة التامة في أي عملية تدريب.

- يجب تمكين الموظف من تنظيم مكان عمله بالطريقة التي تناسبه .

HR-005	رقم الدليل:	دليل التعامل مع ذوي الإحتياجات الخاصة	
2018-01-01	تاريخ الإصدار:		
4	رقم الصفحة:		

- يجب تكليف أحد الزملاء لمساعدة الموظف على التعرف على كيفية التحرك في مكان العمل .

- يجب التأكد من أن الموظفين من ذوي الإعاقات البصرية قادرين على الحصول على فرصة متكافئة لمتابعة تدريبهم داخل الشركة، والمشاركة في الاجتماعات وفرص التطوير المهني .

### **يجب أخذ الخدمات التيسيرية التالية في الاعتبار لضمان قدرة الموظف على العمل بفاعلية :**

- إلصاق بطاقات ذات ألوان فاتحة، والكتابة بأقلام حبر ذات خط عريض وبألوان متعكسة بوضوح مع لون الخلفية، أو وضع نقاط أو علامات يمكن التعرف عليها عن طريق اللمس.



- إتاحة المزيد من الوقت ودرجة أكبر من المرونة للتعريف والتدريب .

- التأكد من توفير مواد التدريب وتعليمات الوظيفة بالصيغة المناسبة، على سبيل المثال أحرف طباعة كبيرة، أو لغة برايل .

- يجب وضع شريط فاصل في أعلى السلالم لبيان أن هناك سلم للنزول وخطر محتمل.

- يجب وضع شريط فاصل على الجانب السفلي من درابزين الدرج لبيان أن هذا هو مستوى الأرضية .

- يجب وضع علامات في الطوابق كالإشارات البصرية لبيان وصول المصعد .

- يجب أن تكون التشطيبات على اللوحات غير لماعة لتفادي الانعكاسات وتحسين الرؤية .

- يجب التأكد من حصول الشخص الكفيف والشخص ضعيف البصر على الوقت الكافي



للتعرف على المبنى شاملا أي تغييرات في مخطط مكان العمل .

- يجب التأكد من إغلاق خزائن الملفات أثناء عدم استخدامها، وعدم ترك الصناديق والأشياء مبعثرة في أرجاء المكتب لضمان سلامة الموظفين ضعاف البصر والمكفوفين.

HR-005	رقم الدليل:	دليل التعامل مع ذوي الإحتياجات الخاصة	
2018-01-01	تاريخ الإصدار:		
5	رقم الصفحة:		

يجب توفير الأجهزة التي تساعد الأشخاص المكفوفين وضعاف البصر للحصول على الاستقلالية والعمل بفاعلية مثل الشاشات الكبيرة لزيادة حجم الصورة ولوحات مفاتيح كبيرة وآلات حاسبة مزودة بشاشات .

## دليل التعامل مع الموظفين الصم وضعاف السمع

### التوظيف والاختيار :

- يجب عدم توجيه أسئلة إلى المرشحين حول صحتهم أو إعاقتهم قبل عرض الوظيفة عليهم .
- يجب تقديم الخدمات التيسيرية خلال عملية التوظيف لتمكين الشخص الأصم وضعيف السمع من المشاركة بشكل تام.
- يجب عدم وضع افتراضات حول ما يمكن أو لا يمكن للمتقدم للوظيفة القيام به .

### الوصف الوظيفي :

- يجب تحديد المهارات المطلوبة والقدرات التي تتطلبها الوظيفة.
- يجب التركيز على ما هو مطلوب تحقيقه في الوظيفة وليس على كيفية تحقيقه.
- يجب استخدام عبارات إيجابية، على سبيل المثال «إننا نرحب بالباحثين عن عمل من الأشخاص ذوي الإعاقة».

### المقابلات الشخصية :

- يجب التركيز على قدرات الشخص وليس على صممه أو ضعف سمعه .
- يجب سؤال المتقدمين من ذوي الصمم وضعاف السمع ما إذا كان هناك أي شيء يمكن فعله لتسهيل مشاركتهم في المقابلة الشخصية ، على سبيل المثال، هل يحتاج المرشح لسماعة لاسلكية أو لمترجم لغة إشارة.
- يجب التأكد من أن موظفي الاستقبال والأمن يعلمون كيفية الترحيب وتقديم المساعدة للزوار من الأشخاص الصم أو ضعاف السمع .
- يجب إتاحة الوقت اللازم للمرشح للتكيف مع أنماط حركة الشفاه غير المألوفة والتأقلم مع الأشخاص الذين يجرون المقابلة معه .

HR-005	رقم الدليل:	دليل التعامل مع ذوي الإحتياجات الخاصة	
2018-01-01	تاريخ الإصدار:		
6	رقم الصفحة:		

- يجب عدم تغطية الفم وعدم التحدث بصوت عال مع المتقدمين من ذوي الصمم وضعاف السمع .
- يجب التدريب على التوعية بالإعاقة والذي يشمل التوعية بالصمم، لفريق عمل المرشح للوظيفة حيث أن يساعد زملاء على تعلم كيفية تسهيل فهم ما يقولون .
- يجب عدم وضع أي افتراضات حول ما يمكن أو ما لا يمكن للموظف القيام به.
- يجب أن يكون برنامج التعريف والتدريب المعتاد في الشركة متاحاً بحيث يتمكن الموظفون من الأشخاص الصم أو ضعاف السمع من الحصول على نفس المعلومات عن الشركة وإجراءات الصحة والسلامة فيها.
- يجب تقديم عرض موجز للموظفين عن "التخاطب الشامل" فهذا يساعد على التأكد من أن الشخص الأصم أو ضعيف السمع قادر على المشاركة التامة في أي عملية تدريب.
- يجب التأكد من كتابة ترجمة على تسجيلات الفيديو التدريبية .
- يجب توفير مترجم لغة إشارة أو متحدث بطريقة قراءة الشفاه أو كاتب ملاحظات أو سماعة لاسلكية .
- يجب إبلاغ المحاضرين أو المدربين في الشركة عندما يكون هناك مشاركون من الأشخاص الصم أو ضعاف السمع ، والتأكد من معرفتهم بكيفية تقديم التدريب لهم .
- يجب إدراك احتياجات التخاطب.
- يجب التأكد من أن الموظفين من الأشخاص الصم أو ضعاف السمع قادرين على الحصول على فرصة متكافئة لمتابعة تدريبهم داخل وخارج الشركة والمشاركة في الاجتماعات وفرص التطوير المهني.

### الخدمات التيسيرية لضمان قدرة الموظف على العمل بفعالية:

- يجب التأكد من جودة إضاءة بيئة العمل ، ووضع الموظف في مكان يكون فيه الضجيج أقل ما يمكن .
- يجب ترتيب مكان العمل بحيث يستطيع الموظفون رؤية أي شخص يدخل إلى منطقتهم ويسهل فيه التخاطب مع زملاء، والعكس صحيح .
- يجب توفير التقنية المساعدة التي يمكن أن تساعد الأشخاص الصم أو ضعاف السمع في مكان العمل. مثل جهاز الهاتف أو التلفزيون.

HR-005	رقم الدليل:	دليل التعامل مع ذوي الإحتياجات الخاصة	
2018-01-01	تاريخ الإصدار:		
7	رقم الصفحة:		

- يجب إجراء تقييم فردي وموضوعي وفعال لأي مخاطر تتعلق بتوظيف شخص أصم أو شخص ضعيف سمع .

- يجب تطبيق وسائل التسهيل التي يمكن أن تخفف أو تزيل المخاطر المتعلقة بالشخص والقيام بكل ما هو عملي بشكل معقول للتخفيف من أو إزالة المخاطر المتعلقة ببيئة العمل أو أنشطة العمل وتطبيق معايير ممارسة سليمة وأمنة .

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

- يجب على الشركة توفير وسائل للهروب ووضع إجراءات احتياطية للسلامة لضمان المحافظة على حياة جميع الموظفين في حالة نشوب حريق .

- يجب على الشركة المشاركة مع الموظفين ذوي الإعاقة، ومنهم الأشخاص الصم أو ضعاف السمع، لوضع خطة إخلاء للأشخاص في حالات الطوارئ .





HR-005	رقم الدليل:	دليل التعامل مع ذوي الإحتياجات الخاصة	
2018-01-01	تاريخ الإصدار:		
8	رقم الصفحة:		

## دليل التعامل مع الموظفين ذوي الإعاقة الحركية

### التوظيف والاختيار :

- يجب عدم توجيه أسئلة إلى المرشحين حول صحتهم أو إعاقاتهم قبل عرض الوظيفة عليهم ما لم يكن السؤال يتعلق بشكل مباشر بجانب أساسي للدور الذي سوف يقوم به الشخص المتقدم للوظيفة.
- يجب تقديم الخدمات التيسيرية خلال عملية التوظيف لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية من المشاركة بشكل تام.
- يجب عدم وضع افتراضات حول ما يمكن أو لا يمكن للمتقدم للوظيفة القيام به .

### الوصف الوظيفي :

- يجب تحديد المهارات المطلوبة والقدرات التي تتطلبها الوظيفة .
- يجب المرونة في التعامل وعدم القيام دون مبرر باستبعاد المرشحين ذوي الإعاقة .
- يجب التركيز على ما هو مطلوب تحقيقه في الوظيفة وليس على كيفية تحقيقه.
- يجب تقديم خدمات تيسيرية خلال عملية اختيار القائمة الأولية للمرشحين، حيث يمكن لمقدم الطلب التقدم لوظيفة يكون حاصلًا على مؤهلات أعلى مما هو مطلوب لحاجته إلى إعادة اكتساب الثقة .
- يجب عدم التدقيق في السيرة الذاتية حيث أنه يمكن أن تكون هناك ثغرات في بيانات السيرة الذاتية بسبب إعاقته .

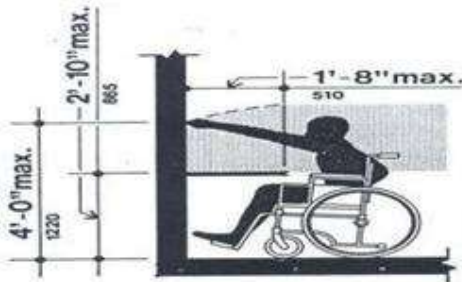
### المقابلات الشخصية :

- يجب التركيز على قدرات الشخص فإذا كانت هناك شكوك بشأن قدرة الشخص على القيام بمهام وظيفية أساسية، يمكن ببساطة سؤال الشخص عن كيفية قيامه بتلك المهام .

HR-005	رقم الدليل:	دليل التعامل مع ذوي الإحتياجات الخاصة	سيركون CERCÓN
2018-01-01	تاريخ الإصدار:		
9	رقم الصفحة:		

## الاختبارات :

- يجب سؤال جميع المرشحين ذوي الإصابة في العمود الفقري عما إذا كانوا يحتاجون إلى أي خدمات تيسيرية خلال المقابلة الشخصية.
- يجب التأكد من أن موظفي الاستقبال والأمن يعلمون كيفية الترحيب وتقديم المساعدة للزوار ذوي الإعاقة .
- يجب التأكد من خلو الممرات والمسارات من أي عوائق لتسهيل انتقال مستخدمي الكراسي المتحركة عبر المبنى .



- يجب التأكد من أن جميع المصاعد في حالة تشغيلية جيدة .
- يجب التأكد من وجود إجراءات للإخلاء في حالة نشوب حريق، تشمل على خدمات تيسيرية للأشخاص الذين يستخدمون كراسي متحركة.
- يجب التفكير في كيفية وصول المرشح إلى مكان إجراء المقابلة، وخيارات وسائل المواصلات المتاحة له .
- يجب ترتيب مخطط غرفة المقابلات بحيث يستطيع المرشح التحرك فيها بسهولة .
- يجب سؤال المرشح ما إذا كان يرغب في الجلوس أثناء المقابلة وإذا كان يرغب في أن يرافقه أحد من مكتب الاستقبال إلى غرفة المقابلات .

## الخدمات التيسيرية المقدمة للأشخاص ذوي الإصابة في العمود الفقري :

- يجب تضمين وسائل الوعي بالإعاقة والحاجة إلى تقديم خدمات تيسيرية في جميع السياسات مثل السياسات بشأن الإجازات المرضية، والتدريب، وتقييم الأداء.
- يجب إطلاع الموظفين الجدد على هذه السياسات خلال عملية التعريف.
- يجب إتاحة المزيد من الوقت ودرجة أكبر من المرونة للتعريف والتدريب .

HR-005	رقم الدليل:	دليل التعامل مع ذوي الإحتياجات الخاصة	
2018-01-01	تاريخ الإصدار:		
10	رقم الصفحة:		

- يجب التأكد من تدريب جميع الموظفين على مخاطر مكان العمل وكيفية الإبلاغ عنها، بواسطة مسؤول مختص بالصحة والسلامة .
- يجب تنفيذ نظام الرفيق للمساعدة أثناء إنذارات الحريق وإخلاء المبنى حيث يتم اختيار موظف حاصل على تدريب لمساعدة الموظفين الذين يستخدمون الكراسي المتحركة للخروج من المبنى بأمان .
- يجب التأكد من أن جميع الموظفين ذوي الإصابات في العمود الفقري قادرين على الحصول على فرصة متكافئة لمتابعة تدريبهم داخل وخارج الشركة، والمشاركة في الاجتماعات وفرص التطوير المهني.
- يجب توفير مكاتب قابلة لتعديل الارتفاع تساعد على التخفيف من الإصابات بمشاكل في الظهر، كما تتيح المحافظة على مهارات وخبرات الموظفين وتوفير تكلفة توظيف وتدريب موظفين بديلين، واحتمال توفير تكلفة التقاعد المبكر .
- يجب التشاور مع جميع الموظفين بشأن المشاكل التي يمكن أن يواجهوها وتشمل التوصيات الجيدة لجميع الموظفين بمن فيهم ذوي الإصابات في العمود الفقري.
- يجب السماح بإجازة لذوي الإعاقة الحركية للمشاركة في برنامج إعادة تأهيل أو علاج طبي ، ويتم تسجيل ذلك على أنه غياب ناتج عن إعاقة وليس غياباً في إجازة مرضية.
- يجب أن تكون ساعات الدوام مرنة مع ذوي الإعاقة الحركية، والسماح لهم بالحضور والانصراف خارج فترات الازدحام المروري .
- يجب توسعة عرض الأبواب، أو توفير منحدر، أو نقل الأثاث لتسهيل حركة مستخدم الكرسي المتحرك .
- يجب نقل أماكن مفاتيح الكهرباء ومقابض الأبواب أو الأرفف بما يتناسب مع قدرة الشخص ذو الإعاقة لتمكينه من الوصول إليها .
- يجب تركيب أبواب أوتوماتيكية واسعة بالقدر الكافي لتمكين مستخدم الكرسي المتحرك من المرور عبرها بسهولة .
- يجب تغيير اتجاه فتح الأبواب لمستخدم الكرسي المتحرك وإعادة ترتيب أثاث المكتب الذي يعمل فيه الموظف لضمان قدرته على التحرك بحرية .
- يجب ترتيب دورة مياه لهم يسهل الوصول إليها .
- يجب تركيب مصعد أو السماح للموظف بالعمل في مكتب مناسب في الطابق الأرضي أو العمل عن بعد .

HR-005	رقم الدليل:	دليل التعامل مع ذوي الإحتياجات الخاصة	
2018-01-01	تاريخ الإصدار:		
11	رقم الصفحة:		

- يجب التأكد من حصول الشخص ذو الإصابة في العمود الفقري على الوقت الكافي للتعرف على المبنى، شاملا أي تغييرات في مخطط مكان العمل .

- يجب التأكد من أن الموظفين على علم بأبسط إجراءات الصحة والسلامة لمنع الأخطار التي يمكن أن تواجه الموظف الذي يستخدم كرسيا متحركا.