



أبريل 2017

**الخدمات التيسيرية المقدمة للأشخاص
ذوي اضطراب النطق والكلام**

أبريل 2017

الطبعة 1



الصفحة

المحتويات

6	1. مقدمة
6	ما هو اضطراب النطق والكلام؟
7	ما هي أسباب اضطراب النطق والكلام؟
7	ما هي تأثيرات اضطراب النطق والكلام؟
9	2. ما هي الخدمات التيسيرية؟
9	الخدمات التيسيرية ومعايير الممارسة الأفضل
11	3. ما مدى شيوع اضطراب النطق والكلام؟
12	4. آداب السلوك وقواعد التخاطب الشمولية
12	كلمة حول اللغة عند التحدث عن الإعاقة
13	5. تقديم الخدمات التيسيرية
13	التوظيف والاختيار
14	الوصف الوظيفي
15	إعلانات الوظائف واجتذاب مقدمي الطلبات
15	استمارات طلبات التوظيف
16	المقابلات الشخصية والاختبارات
18	دراسة الحالة 1 - الجزء الأول: أحمد وإجراء المقابلة الشخصية
19	التعريف والتدريب
20	الاحتفاظ بالموظف
21	دراسة الحالة 1 - الجزء الثاني: أحمد وإجراء المقابلة الشخصية
22	ترتيبات العمل للاحتفاظ بالموظفين
22	العمل على الهاتف
23	المضايقة
24	دراسة الحالة 2 - نادية والخدمات التيسيرية في مكان العمل
25	6. التشريعات الداعمة في المملكة العربية السعودية
28	7. المؤسسات المفيدة
31	8. الشركاء المتعاونون



١. مقدمة

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

ما هو اضطراب النطق والكلام؟

اضطراب النطق والكلام - يسمى في الغالب بالتلعثم أو إعاقة النطق - هو صعوبة في النطق/الطلاقة في الحديث، ما يتسبب في تلعثم الشخص وتوقفه عن الكلام أو إطالته أو تكراره للصوت.

التأثرة لا تعبر بأي شكل من الأشكال عن شخصية الشخص أو ذكائه. فالأشخاص الذين يتلعثمون يعرفون ما يريدون قوله. ويتفاوت اضطراب النطق والكلام بشكلٍ هائلٍ من شخص إلى آخر، ويختلف بدرجة كبيرة للشخص الذي يتلعثم والذي يمكن أن يكون طليق اللسان في وقتٍ ما وبواجه صعوبة في الوقت الذي يليه.

تكمن الصعوبة في التكوين الفعلي للنطق. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى الشعور بالإحباط وتفادي الشخص ذو اضطراب النطق والكلام لكلمات أو أوضاع معينة. ومن النادر أن يختفي اضطراب النطق والكلام بشكل تام؛ ويتأثر معظم الناس بدرجة أكبر أو أقل في أوقات مختلفة، ويمكن أن يتحسن اضطراب النطق والكلام ضمن البيئة المساندة، وأيضًا من خلال جلسات علاج النطق.



ما هي أسباب اضطراب النطق والكلام؟

تشير الدراسات والأبحاث إلى وجود مزيج من العوامل. فالتلعثم تنشأ عن حالة عصبية، وعن كيفية ربط الأعصاب بالدماغ. وقد أظهرت الدراسات وجود فروقات في بنية ووظائف دماغ الشخص الذي يتلعثم مقارنةً بمعظم الأشخاص الآخرين.

العامل الوراثي يلعب دورًا أيضًا في العديد من الحالات، حيث يتزايد احتمال التلعثم إذا كان هناك شخص في العائلة من ذوي اضطراب النطق والكلام.

بما أنّ اضطراب النطق والكلام هو أمرٌ ذو أثرٍ على التواصل، فمن الممكن أن يكون له أثرٌ نفسي عميقٌ ودائم - يؤدي بدوره إلى التأثير على التلعثم وتفاقم الحالة¹.

ما هي تأثيرات اضطراب النطق والكلام؟

يؤثر اضطراب النطق والكلام على الأشخاص بطرق مختلفة يمكن أن تتفاوت بحسب الوضع الذي يجد الشخص نفسه فيه: إلى من يتحدث الشخص؛ كيف يشعر تجاه نفسه ونطقه؛ وما الذي يريد قوله.

اضطراب النطق والكلام ليس مجرد صعوبة في النطق، بل هو مشكلة جديّة في التواصل. وسواء كان الشخص ذو اضطراب النطق والكلام طفلًا أو راشدًا، فإن حالته تؤثر سلبيًا على ثقته بنفسه وتقديره لذاته، كما يمكن أن تؤثر على تفاعله مع الآخرين وعلى فرص تعليمه وتوظيفه.

يمكن أن يواجه الشخص ذو اضطراب النطق والكلام صعوبات فيما يلي:

- المقابلات الشخصية
- العروض التقديمية والاجتماعات
- التعب، أو الضغط الناتج عن الالتزام بجدول زمني، أو القلق.
- استخدام الهاتف

1. <https://www.stammering.org/help-information/topics/what-stammering/basic-information-stammering>



ينبغي دائمًا دراسة الحقائق المتعلقة بالشخص بالتشاور معه. ولا ينبغي أبدًا وضع أي افتراضات، كالفرض على سبيل المثال أن الشخص متوتر أو خجول فقط. فالضغط على الشخص للتحدث بسرعة، وسلوك ورد فعل المُستمع يتسبب في الغالب بصعوبات.

يتوجب على المديرين الذين يعملون مع أشخاص ذوي التلعثم أن يكونوا مراعيين في تعاملهم الشخص، والعمل في نفس الوقت على استكشاف جوانب الوظيفة التي يمكن مبدئيًا أن يراها الشخص وصاحب العمل أنها تتسبب في مشاكل.

تستطيع منشآتك الاستفادة من أشخاص ذوي تلعثم يملكون قدرات تواصل فعالة في حالة تقديم خدمات تيسيرية لهم والتواصل معهم بفاعلية ويمكن أن يسهم الموظفون ذوي التلعثم مساهمة قيمة في مكان العمل حيث إنهم يكونون على الأغلب أكثر دراية بالحاجة إلى التحضير للاجتماعات والعروض التقديمية واحتياجات العملاء والمسائل المتعلقة بالتواصل. فالإصغاء الجيد والفكر الصافي وقابلية الإدراك والاهتمام بالناس هي صفات لا تعتمد أبدًا على الطلاقة في الحديث.

وحيث إن الأشخاص الذين يتلعثمون يعلمون بأنه عليهم أن يبذلوا جهدًا أكبر لإخراج الكلمة المنطوقة، فإنهم يكونون أكثر ميلًا إلى القيام بما يلي:

- التخطيط الأفضل لما يريدون قوله.
- التفكير قبل التحدث.



2. ما هي الخدمات التيسيرية ؟

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



الخدمة التيسيرية ليست علاجًا خاصًا، بل هي وسيلة لمعاملة الأشخاص بطريقة مختلفة من أجل إتاحة فرصة متكافئة للجميع للنجاح في عملهم. يمكن أن تكون الخدمات التيسيرية بسيطة وغير باهظة التكلفة ومجدية اقتصاديًا.

الخدمات التيسيرية ومعايير الممارسة الأفضل

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



نهج أفضل الممارسات هو تقديم خدمات تيسيرية «معقولة» لأي شخص يحتاج إليها لكي يعمل بفاعلية ويسهم بشكل كامل لمنشأته.

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



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

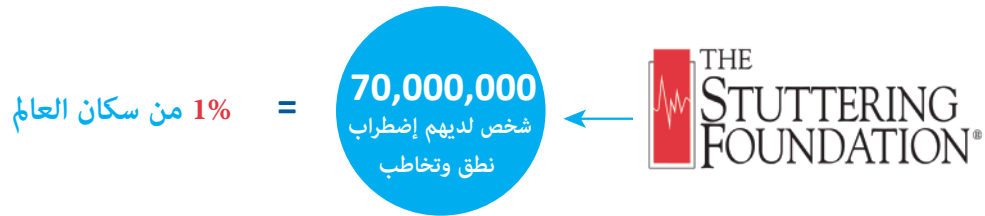
للإبداء وإبراز الممارسة المثلى:

- أشرك الأفراد في عملية وضع الحلول واحترم حقوقهم في المحافظة على السرية.
- يمكن أن تحتاج إلى معاملة الأشخاص بشكل مختلف لكي تتمكن من معاملتهم بإنصاف.
- لا تضع أي افتراضات حول ما يمكن أو لا يمكن للأشخاص القيام به.
- يجب عليك التأكد من أن الجميع يعلم من المسؤول عن فعل كل مهمة ومتى يتوجب إنجازها.



3. ما مدى شيوع اضطراب النطق والكلام؟

وفقًا لما أوردته المؤسسة الأمريكية للتأتأة، هناك أكثر من 70 مليون شخص من ذوي اضطراب النطق والكلام في جميع أنحاء العالم، أي حوالي 1% من سكان العالم².



2. <http://www.stutteringhelp.org/faq>



٤. آداب السلوك وقواعد التخاطب الشمولية

كلمة حول اللغة عند التحدث عن الإعاقة

عند التحدث عن الإعاقة، من المهم أن نستخدم مصطلح "الشخص (أو الأشخاص) ذوو الإعاقة". وتُفصل كلمة "الشخص" أو "الأشخاص" عن كلمة "الإعاقة" عن عمْد بكلمة "ذو/ذوو" للتشديد على أن الإعاقة لا تحدد أو تصف الشخص ككل.



لذلك، عند الإشارة إلى شخص ذي اضطراب في النطق والكلام، ينبغي الإشارة إليه على أنه "شخص ذو اضطراب في النطق والكلام"، أو "شخص يتلعثم".

لمزيد من المعلومات حول آداب التعامل والتواصل، انظر "دليل آداب وقواعد التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة" الصادر عن صندوق تنمية الموارد البشرية.

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



5. تقديم الخدمات التيسيرية

التوظيف والاختيار

قد لا يتمكن المرشحون ذوو الاضطراب في النطق والكلام من إظهار قدراتهم وإمكانياتهم من خلال إجراءات التوظيف التقليدية.



يجب عليك التأكد من عدم التمييز ضد المتقدمين من الأشخاص ذوي الإعاقة أثناء عملية التوظيف. على سبيل المثال، لا ينبغي رفض توظيف الشخص ذي اضطراب النطق والكلام أو الامتناع عن إجراء مقابلة شخصية له بسبب أن الوظيفة تحتاج إلى "مهارات تواصل ممتازة". وفي حالة استخدام وكالات توظيف خارجية، اطلب إثباتات بأنهم هم أيضًا يقدمون خدمات تيسيرية معقولة للمرشحين من الأشخاص ذوي الإعاقة.

لا ينبغي وضع أي افتراضات حيث إن الشخص الذي يتلثم يمكن أن يمتلك مهارات ممتازة في التحدث والتواصل. وقد أثبت الأشخاص الذين يتلثمون نجاحهم في الكثير من المجالات، ومنها المبيعات وخدمة العملاء. وليس هناك أي تبرير للقول بأن العملاء لا يرغبون في الحصول على الخدمة من شخص يتلثم.

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

ينبغي إعطاء الفرصة لكل مرشح لطلب خدمات تيسيرية في كل مرحلة من مراحل التوظيف. ويجب عليك أن تتذكر أن المتطلبات تختلف من شخص إلى آخر. كذلك، يجب عليك دائمًا التشاور مع الشخص للتعرف منه على الخدمات التيسيرية المناسبة له.



الوصف الوظيفي

عند كتابة الوصف الوظيفي ومواصفات المرشحين:



- يجب عليك أن تحدد المهارات المطلوبة وما تحتاجه الوظيفة.
- كن مرناً. يمكن أن تؤدي تغييرات بسيطة في الغالب إلى إحداث فرق كبير. على سبيل المثال، إذا كان الشخص يواجه صعوبة في العمل على الهاتف، ينبغي التفكير فيما إذا كان ذلك جزءاً أساسياً من الوظيفة أو مجرد جزء بسيط منها، ومدى سهولة تكليف شخص آخر من أعضاء الفريق بذلك.
- لا تستبعد الشخص الذي يتلئم دون مبرر. يجب عليك التركيز على ما هو مطلوب تحقيقه في الوظيفة وليس على كيفية تحقيق ذلك. على سبيل المثال، يمكن أن يقوم الشخص الذي يتلئم بالعمل المطلوب بطريقة مختلفة، على سبيل المثال التواصل مع الجهات الخارجية بالبريد الإلكتروني أو كتابةً.
- يجب عليك التأكد من أن الوصف الوظيفي يبين بوضوح غرض ونطاق الدور الوظيفي، والدعم الإداري المتعلق بالوظيفة.
- يجب عليك بيان أي مخاطر تتعلق بمتطلبات الوظيفة بها في ذلك أي متطلبات غير معقولة أو متعارضة. ويجب التأكد من أنك تستطيع تقديم الدعم للمرشح الناجح من خلال تهيئة القدر الكافي من التدريب والموارد عند التعيين.
- يجب عليك التمييز بين الشروط الضرورية والشروط المرغوب فيها، بحيث تتهيأ لك المرونة عند تحديد الخدمات التيسيرية اللازمة.
- يجب عليك عدم إعطاء أهمية غير مبررة للمؤهلات التعليمية أو الخبرة العملية التي لا تكون ضرورية للوظيفة.

يمكن أن يكون من المناسب إبلاغ المرشحين المحتملين بأن بعض الوظائف تشتمل على درجة معينة من الضغوط أو المسؤولية. ولكن لا ينبغي اعتبار تلك البيانات في الوصف الوظيفي على أنها بمثابة تحذير عن المسؤولية. ويبقى مطلوباً من أصحاب العمل التعاطي مع الضغوط ومستويات الإجهاد النفسي التي يتعرض لها موظفونهم. وينبغي تفادي العبارات التعميمية، ومنها على سبيل المثال: "يجب أن يكون الموظف قادراً على العمل تحت الضغط"، أو "يجب أن يكون الموظف قادراً على العمل في الأوضاع التي تشتمل على إجهاد نفسي".



طاقات
البوابة الوطنية للعمل

إعلانات الوظائف واجتذاب مقدمي الطلبات

عند الإعلان عن وظيفة:

- استخدم عبارات إيجابية، على سبيل المثال « نرحب بالمتقدمين من الأشخاص ذوي الإعاقة».
- اكتب اسم جهة الاتصال التي يمكن للأشخاص الذين يحتاجون إلى خدمات تيسيرية أثناء عملية التوظيف الاتصال بها، باستخدام عدد من وسائل الاتصال المختلفة (على سبيل المثال البريد الإلكتروني، والهاتف، والرسائل القصيرة، والرسائل بالوسائل المتعددة).
- اذكر أنه يمكن قبول الطلبات بصيغ بديلة، على سبيل المثال مكتوبة على ورق، أو كتسجيل صوتي أو بالبريد الإلكتروني.
- ضع الإعلان في أكثر من وسيلة. بالإضافة إلى الصحف المتداولة، استخدم محطة الراديو المحلية أو الصحف الناطقة، أو مواقع الإنترنت.
- ضع إعلان الوظيفة على موقع البوابة الوطنية للعمل - طاقات

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

استمارات طلبات التوظيف

قد يتوجب تقديم خدمات تيسيرية خلال عملية اختيار القائمة الأولية للمرشحين، حيث يمكن لمقدم الطلب اضطراب النطق والكلام:



- أن تكون هناك فجوات (زمنية بلا عمل) في بيان سيرته الذاتية بسبب إعاقته.
- يمكن أن يكون قد اكتسب خبرة في عمل غير مدفوع الأجر، على سبيل المثال خبرة عملية وعمل تطوعي.



المقابلات الشخصية والاختبارات

حيث إنك ترغب في توظيف الشخص الأفضل لشغل الوظيفة، فأنت بحاجة إلى التأكد من أن جميع المرشحين قادرين على إثبات قدرتهم على القيام بالعمل. ركز على قدرات الشخص، وليس على اضطراب النطق والكلام لديه. فإذا كانت لديك أي شكوك بشأن قدرة الشخص على أداء أي من المهام الأساسية التي تتطلبها الوظيفة، اسأله ببساطة عن كيفية قيامه بالمهمة المطلوبة.



عند دعوة المرشحين لإجراء مقابلة، يجب التأكد من سؤال الجميع عما إذا كانوا يحتاجون إلى أي خدمات تيسيرية أثناء المقابلة. ومن خلال تقديم الخدمات التيسيرية، تتيح لك المقابلة الشخصية تقييم قدرات المرشحين الذين يتلعثمون. كما يجب التأكد من معرفة موظفي الاستقبال والأمن كيفية استقبال ومساعدة الزوار الذين يتلعثمون.

يمكن أن تشكل المقابلة الشخصية موقف التحدث الأكبر صعوبة للشخص الذي يتلعثم. ويمكن أن تؤدي إلى تزايد التلعثم، وعلى الأخص إذا كان الشخص متحمسًا. كما أن شعوره بالتوتر، كما هو الحال بالنسبة لأي متقدم آخر للوظيفة، يزيد عليه وجود توتر إضافي ناتج عن محاولة إيصال مقصودة مع القلق من رد فعل المشرف على المقابلة. ويمكن أن يظهر الشخص عن غير قصد كما لو كان متحفظًا أو مترددًا أو مرتبكًا بسبب توقفه أثناء الحديث.

وحيث أن التلعثم يتفاوت بحسب كيفية التفاعل بين الشخص الذي يتلعثم والمستمع. فمن المفيد اتباع الإرشادات التالية أثناء التواصل:

- يجب الإصغاء للشخص وتمكينه من إنهاء ما يقوله. لا تقاطعه و/أو تحاول إكمال كلماته أو جملة. يجب عليك إعطاء الشخص الوقت الكافي للتعامل مع توقف الكلمات (عندما يكون من الصعب عليه نطق الكلمات).
- يجب المحافظة على الاتصال البصري قدر الإمكان.
- يجب عليك التحدث بشكل طبيعي وبارتياح. فإذا تحدثت بسرعة، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تزايد تلعثم المرشح أثناء المقابلة الشخصية.
- يجب عليك إعطاء وقت إضافي للتواصل.



تذكر أن المقابلة الشخصية هي وضع مصطنع ينطوي على ضغط نفسي. ودالما يبدأ الموظف بشغل الوظيفة وبعد أن يحصل على التدريب المناسب، من المرجح أن يقل التلعثم بكثير عما كان عليه أثناء المقابلة الشخصية.

إلى جانب المقابلة الشخصية، يمكن أيضًا اعتماد اختبار كتابي لإثبات قدرة الشخص على شغل الوظيفة.

يجب الحرص في حالة استخدام المقابلات الشخصية عبر الهاتف حيث إنها يمكن أن لا تتيح للشخص الذي يتأقّى مقابلة شخصية عادلة. اسأل مقدم طلب الوظيفة ما إذا كان مقتنعًا بالمقابلة عبر الهاتف، وكن مستعدًا لعرض إجراء مقابلة شخصية بطريقة أخرى، على سبيل المثال مقابلة شخصية وجهاً لوجه.

إذا كانت عملية الاختيار تشتمل على إجراء اختبار، يجب التأكد من عدم التمييز ضد شخص يتلعثم:



- ناقش الاختبار مع كاتب الاختبار واطلب توجيهات بشأن الخدمات التيسيرية المحتملة.
- تشاور مع المرشح الذي يتلعثم بحيث يمكن تقديم الخدمات التيسيرية الضرورية له.
- عليك إعطاء الوقت الكافي للاختبار الشفهي إذا تزايد تلثم الشخص بدرجة كبيرة تحت الضغط، أو اسرح بإجراء اختبار كتابي.

في حالة الحاجة إلى مهارات تحدث محددة، على سبيل المثال التحدث أمام الجمهور أو تقديم خدمات العملاء، يجب أخذ الخبرة العملية لمقدم الطلب في الاعتبار إلى جانب اختبار إثبات تلك المهارات.



دراسة الحالة 1

الجزء الأول: أحمد وإجراء المقابلة الشخصية



تقدم أحمد مؤخرًا بطلب وظيفة مساعد أمين مخزن في متجر كبير. أحمد شخص ذو تلعثم ويواجه صعوبة أكبر في الحديث على الهاتف مقارنةً بالحديث وجهاً لوجه.



يتلقى أحمد رسالة بالبريد الإلكتروني مفادها بأنه مرشح للقيام بمقابلة شخصية، ولكن المقابلة سوف تجري عبر الهاتف. وتشير الرسالة إلى أنه ينبغي على المرشحين إبلاغ مدير التوظيف إذا كانوا بحاجة إلى خدمات تيسيرية خلال المقابلة الشخصية.



يرسل أحمد رسالة بالبريد الإلكتروني إلى مدير التوظيف عبدالله ، يسأله عما إذا كان بالإمكان تحديد مقابلة شخصية وجهاً لوجه بدلاً من المقابلة عبر الهاتف حيث إنه يجد سهولة أكبر في التحدث مع الآخرين شخصيًا بسبب تلعثمه.



يجيب عبدالله قائلاً لأحمد أنه يستطيع الحضور إلى المتجر لإجراء مقابلة وجهاً لوجه بدلاً من المقابلة عبر الهاتف ويسأله عما إذا كان يحتاج إلى خدمات تيسيرية إضافية.

يرسل أحمد إجابة إلى عبدالله يسأله فيها عما إذا كان يستطيع الحصول على فترة أطول للمقابلة الشخصية لكي يتمكن من التعبير عن نفسه والإجابة على الأسئلة بشكل تام وبأفضل ما يمكن.



يجيب عبدالله قائلاً إنه لا يمانع في ذلك وأن المقابلة الشخصية لن تكون محددة بفترة زمنية.



التعريف والتدريب

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



من المهم أن يكون برنامج التعريف والتدريب المعتاد في شركتك متاحاً بحيث يتمكن الموظفون ذوو اضطراب النطق والكلام من الحصول على نفس المعلومات، على سبيل المثال نفس المعلومات عن سياسات وإجراءات الصحة والسلامة بالشركة:

- يجب إعطاء وقت أطول ومرونة أكبر للتعريف والتدريب.
- يجب إبلاغ المدرب ومجموعة التدريب «بكيفية التواصل في حالة إعاقة النطق والكلام» - فهذا يساعد على التأكد من أن الشخص الذي يتلعثم يستطيع المشاركة التامة في أي دورة تدريب كالأخرين تمامًا. وينبغي عمومًا أن يتم أيضًا تحسين التواصل بين الزملاء.
- يجب اتباع نفس آداب التعامل الأساسية الواردة في قسم «المقابلات الشخصية والاختبارات» عند تعيين الشخص في الوظيفة، أي الإصغاء للشخص والسماح له بإنهاء كلامه، والمحافظة على الاتصال البصري، إلخ.
- يجب التأكد من إعطاء الشخص الذي يتلعثم سهولة وصول متكافئة للتدريب داخل المنشأة وخارجها، والمشاركة في الاجتماعات وفرص التطوير المهني.

يمكن أن يمتلك الموظف مهارات قيمة لا تعلم بها أو يمكن أن يتمكن من تطوير مهارات وخبرات في مجالات لم يسبق لك التفكير فيها. عليك بالتحدث مع الموظف وتشجيع فرص التدريب والعمل في المجالات التي قد يكون الشخص قد تفادها في السابق. على سبيل المثال، يمكن أن يكون الموظف مترددًا في المشاركة في الاجتماعات بسبب تلغثمه.

يمكن أن يكون من الضروري مساعدة الشخص على بناء ثقته بنفسه للقيام بهذا العمل كجزء من تطويره المهني والشخصي. ويمكن أن تشتمل خطط التطوير الشخصي والأداء على أهداف لتحسين مهارات التواصل الهامة، بالاتفاق مع الموظف. ويمكن أن تتفق مع الموظف على أعمال معينة لمراقبتها، على سبيل المثال التحدث أثناء الاجتماعات، والترحيب بعملاء الشركة وزوارها، وتقديم العروض التعريفية داخل المنشأة وخارجها.



تشمل الخدمات التيسيرية الأخرى التي ينبغي أخذها في الاعتبار، ما يلي:

- التأكد من حصول الموظف على فرصة للتحدث أثناء الاجتماعات.
- تشجيع الموظف على المشاركة في الاجتماعات وتقديم العروض التقديمية.
- تشجيع الموظف على الوصول مبكرًا بضع دقائق قبل الاجتماع، وذلك لإعطائه الوقت الكافي للاسترخاء وإبطاء سرعته في التحدث.
- السماح بوقت إضافي للاجتماعات وجهًا لوجه.
- ترتيب دروة تدريبية للموظف على مهارات التواصل أو مهارات التحدث على الهاتف.
- رعاية مشاركة الموظف في دورة نطق. فهذا يؤدي في الغالب إلى زيادة طاقته في الحديث ويعزز مهارات التواصل والثقة على المدى الطويل.
- إذا كان يتوجب على الشخص تقديم عرض تقديمي، يجب التأكد من حصوله على وسائل الدعم وإجراء التحضيرات اللازمة لتمكينه من الشعور بالثقة بالمواد التي يرغب في عرضها.
- إذا كانت طريقة تواصل الموظف المفضلة عبر البريد الإلكتروني أو كتابةً، يجب السماح له بذلك.

الاحتفاظ بالموظف

عندما يتم عرض عمل على شخص ما، يمكن أن تحتاج إلى تقديم خدمات تيسيرية للتأكد من قدرته على أداء الوظيفة بأقصى إمكانياته. يجب البدء بتقديم الخدمات التيسيرية في أسرع وقت ممكن عمليًا بعد تعيين الموظف – ويمكن أن يستغرق ذلك وقتًا. ويجب التشاور مع الشخص والتأكد من أن مديره أو مشرفه يفهمان الخدمات التيسيرية المتفق عليها. ويمكن أن يكون حضورك لمحاضرات الوعي بالإعاقة، والذي يشمل التلعثم، مفيدًا جدًا لفريق عمل المرشح للوظيفة بحيث يتمكنون من معرفة أفضل الوسائل للتواصل مع الشخص الذي يتلعثم.



يجب تضمين مراجعات دورية للخدمات التيسيرية، على سبيل المثال في نهاية فترة التجربة، وفي جلسات الإشراف والتقييم لضمان استمرار فاعلية الخدمات التيسيرية.

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



دراسة الحالة 1

الجزء الثاني: أحمد وإجراء المقابلة الشخصية



عند وصول أحمد إلى المقابلة الشخصية، استقبله عبدالله
عند مكتب الاستقبال ورافقه إلى غرفة الاجتماعات
حيث جرت المقابلة.



خلال المقابلة، تأكد عبدالله من المحافظة على الاتصال البصري مع أحمد وعلى عدم
مقاطعته أثناء الحديث.

عندما كان أحمد يتلعثم في كلمات معينة، كان عبدالله صبورًا ولم يقرر بإكمال جمل
عبدالله أو محاولة توقع ما الذي يرغب عبدالله في قوله.

وعند طرح الأسئلة، لم يسأل عبدالله أحمد عن تلعثمه، بل كان تركيزه على مهارات أحمد
وخبرته التي اكتسبها من العمل في متجر في السابق.



بعد المقابلة، أرسل عبدالله رسالة بالبريد الإلكتروني إلى أحمد لإبلاغه بأنه قد حصل على
الوظيفة.



ترتيبات العمل للاحتفاظ بالموظفين

تشتمل الخدمات التيسيرية لضمان كفاءة عمل الموظف، على ما يلي:

- التأكد من حصول الشخص على وسائل الدعم والوقت الكافي للتحضير، ومن قيامه بعمله بثقة.
- إعادة توزيع الواجبات البسيطة أو الثانوية، على سبيل المثال إجراء المكالمات الهاتفية أو الإجابة عليها بين الحين والآخر.
- إجراء تدريب الوعي بالإعاقة لمن يتفاعلون مع الموظف.

بالاستثمار في تطوير الموظفين ذوي اضطراب النطق والكلام، فإنك تكسب شخصًا قادرًا المساهمة بشكل أفضل للمنشأة. ويمكن أن تستفيد أيضًا من التواصل الأكثر فعالية بين أعضاء الفريق بعد أن يتعلم الزملاء أيضًا مهارات التواصل القيمة.

ومع المشاركة بأساليب التواصل الجيدة، سوف تتعلم كصاحب عمل كيفية تقديم خدمات أفضل للعملاء الذين لا يتحدثون بطلاقة، أو على سبيل المثال الذين لا تكون لغتهم الأم هي اللغة العربية.

العمل على الهاتف

يواجه الأشخاص الذين يتلغثمون في العادة صعوبة في التحدث على الهاتف، حيث يتم إعطاء المعلومات شفهيًا فقط. ويمكن أن تشمل الخدمات التيسيرية ما يلي:

- إتاحة وقت إضافي، وعلى الأخص إذا كانت هناك أهداف موضوعة للموظفين للتحدث مع عدد معين من العملاء خلال فترة زمنية محددة.
- استخدام وسائل تواصل أخرى، على سبيل المثال البريد الإلكتروني.
- استخدام نص مكتوب لبعض الأقسام الرئيسية من المكالمات أو إعطاء الشخص الوقت الكافي لتحضير ملاحظات قبل المكالمة.
- تعديل النص في حالة استخدامه، على سبيل المثال في مركز اتصال، بحيث يتفادى الموظف كلمات معينة يصعب عليه نطقها.



المضايقة

يمكن أن يكون الشخص ذو اضطراب النطق والكلام معرضًا بشكل خاص للمضايقة من زملائه. وينبغي عليك كصاحب عمل اتخاذ جميع الخطوات المعقولة للتعامل مع المضايقات. ولا تقتصر المضايقات على الإساءة الجسدية أو الكلامية، بل تشمل أيضًا أي شيء قد ينتهك كرامة الشخص أو يخلق بيئة مهينة أو عدائية أو تحط من قدره.

تنشأ المضايقة عن وجود النظرة النمطية، وقلة الإدراك والفهم، وعدم تقبل الاختلاف عن الآخرين والخوف. ومن أجل حماية أي شخص من المضايقة، يتوجب عليك التأكد من وضع سياسات واضحة في منشأتك بشأن التنمر والمضايقة في مكان العمل وأن الشكاوى يتم التحقق فيها فورًا وبفاعلية. كذلك يجب التأكد من تعريف جميع موظفي المنشأة بالسياسات من خلال حملات ومبادرات زيادة التوعية:

- يجب التوضيح أن أي مضايقة، بما في ذلك المضايقة بسبب الإعاقة، ليست مقبولة مطلقًا، وأنه سوف يتم التعامل مع المخالفين باتخاذ إجراءات تأديبية بحقهم.
- يجب التأكد من أن الإدارة تدرك أن الأشخاص الذين يتلعثمون يكونون أكثر عرضة لمخاطر المضايقة، ويجب تدريب المديرين لمساعدتهم على تحديد وإدارة الأحداث المرتبطة بالتنمر والمضايقة في مكان العمل.
- يجب توعية الموظف بحقه في المساواة في المعاملة وحقه في تقديم شكوى أو تظلم.
- يجب تمكين الموظف من الاستفادة من شبكات الدعم داخل وخارج الشركة. وإذا أمكن، يجب التأكد من أن الموظف الذي يتعرض للتنمر أو المضايقة يستطيع الحصول على مشورة مهنية سرية.



دراسة الحالة 2

نادية والخدمات التيسيرية في مكان العمل

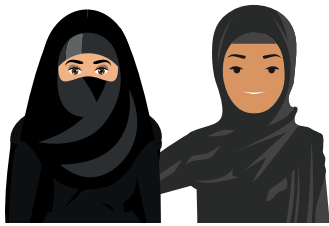


التحقت نادية مؤخرًا بوظيفة جديدة كمسؤولة اتصال وعلاقات عامة بمكتب محاماة. نادية لديها تلعثم منذ أن كانت في الخامسة من عمرها، وغالبًا ما تتوقف عن الكلام لفترة قبل بدء جملة جديدة. وهي نادرًا ما تتلعثم عندما تتحدث مع أشخاص أو عند استخدام الهاتف، غير أن الأمور تسوء أثناء الاجتماعات عند التحدث إلى عدد كبير من الناس.



لاحظت سارة، الرئيسة المباشرة لنادية أن نادية تبدو قلقة أثناء اجتماع فريق العمل الأسبوعي، ويبدو أنها تتفادى المساهمة حتى عندما يأتي دورها لاطلاع الفريق على أنشطتها الأسبوعية.

خلال اجتماعها الأسبوعي للمتابعة، سألت سارة نادية عن سبب عدم رغبتها في المساهمة بشكل أكبر في اجتماعات الفريق، فوضحت نادية لسارة أن لديها تلعثمًا وهو ما يصعب عليها المساهمة في الاجتماعات ذات العدد الكبير من الأشخاص.



بعد استكشاف كافة الأمور، اتفقت سارة ونادية على بعض الخدمات التيسيرية البسيطة التي يمكن أن تؤدي إلى تسهيل مشاركتها:

- تطلب سارة، بصفتها رئيسة الاجتماع، من نادية التحدث عن مستجداتها أولاً بحيث لا يكون هناك وقت انتظار أطول لكي تشعر بالقلق بشأن المساهمة بمعلومات أساسية.
- عندما ترغب نادية في قول أي شيء خلال الاجتماع، تقوم بإبلاغ سارة برفع يدها قليلاً وتقوم سارة بدعوتها للحديث.

بالإضافة إلى هذه الخدمات التيسيرية، سألت سارة نادية عما إذا كانت ستشعر بدرجة أقل من القلق بشأن المساهمة في الاجتماع لو علم زملاؤها في الفريق بتلعثمها. وقد رأت نادية أن هذا يمكن أن يساعد، ووافقت على قيام سارة على إبلاغ الزملاء قبل الاجتماع التالي لفريق العمل.



6. التشريعات الداعمة في المملكة العربية السعودية

لقد ورد النص بوضوح على حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة سواء على المستوى العالمي في اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وعلى المستوى المحلي في تعريف الإعاقة الصادر عن وزارة العمل والتنمية الاجتماعية ونظام رعاية المعوقين في المملكة العربية السعودية.

(أ) المستوى الدولي

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



المادة (27)

العمل والعمال

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

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



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

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

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

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

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

(ز) تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة في القطاع العام؛

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

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

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

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

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



(ب) المستوى الوطني

تعريف الإعاقة الصادر من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية



وزارة العمل
والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

أصدرت وزارة العمل والتنمية الاجتماعية تعريفاً للإعاقة والعمل في المادة (العاشرة) من اللائحة التنفيذية في تنفيذ أحكام المادة (الثامنة والعشرون) من نظام العمل والتي صدرت في القرار الوزاري رقم ١٩٨٢ وتاريخ ١٤٣٧/٦/٢٨هـ الذي أقر اللائحة التنفيذية المُعدلة لنظام العمل. حيث أوضحت المادة العاشرة المقصود بالشخص ذوي الإعاقة بأنه « كل شخص يثبت بموجب تقرير طبي صادر عن وزارة الصحة أو المستشفيات في القطاعات الحكومية الأخرى أو بموجب إحدى البطاقات التعريفية الصادرة عن وزارة العمل والتنمية الاجتماعية أن لديه إعاقة دائمة أو أكثر من الإعاقة التالية: الإعاقة البصرية، الإعاقة السمعية، الإعاقة العقلية، الإعاقة الجسمية، الإعاقة الحركية، صعوبات التعلم، صعوبات النطق والكلام، الاضطرابات السلوكية، والاضطرابات الانفعالية، التوحد، أو أي إعاقة أخرى تتطلب احد أشكال الترتيبات والخدمات التيسيرية».

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

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



7. المؤسسات المفيدة

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

▲ طاقات – البوابة الوطنية للعمل

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

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

▲ فروع صندوق تنمية الموارد البشرية و مراكز طاقات

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

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

▲ مركز جدة للنطق و السمع

يهدف الى تقديم خدمات التخاطب باللغة العربية (على سبيل المثال لا الحصر؛ النطق،طلاقة، الصوت، اللغة الاستقبالية، اللغة التعبيرية، مهارات اللغة العملية، التأهيل السمعي اللفظي، والحبسة الكلامية)

هاتف : +966 12 677 5311

فاكس : +966 12 677 5233

الموقع الإلكتروني : www.jish.com



▲ مركز الملك سلمان لأبحاث الإعاقة

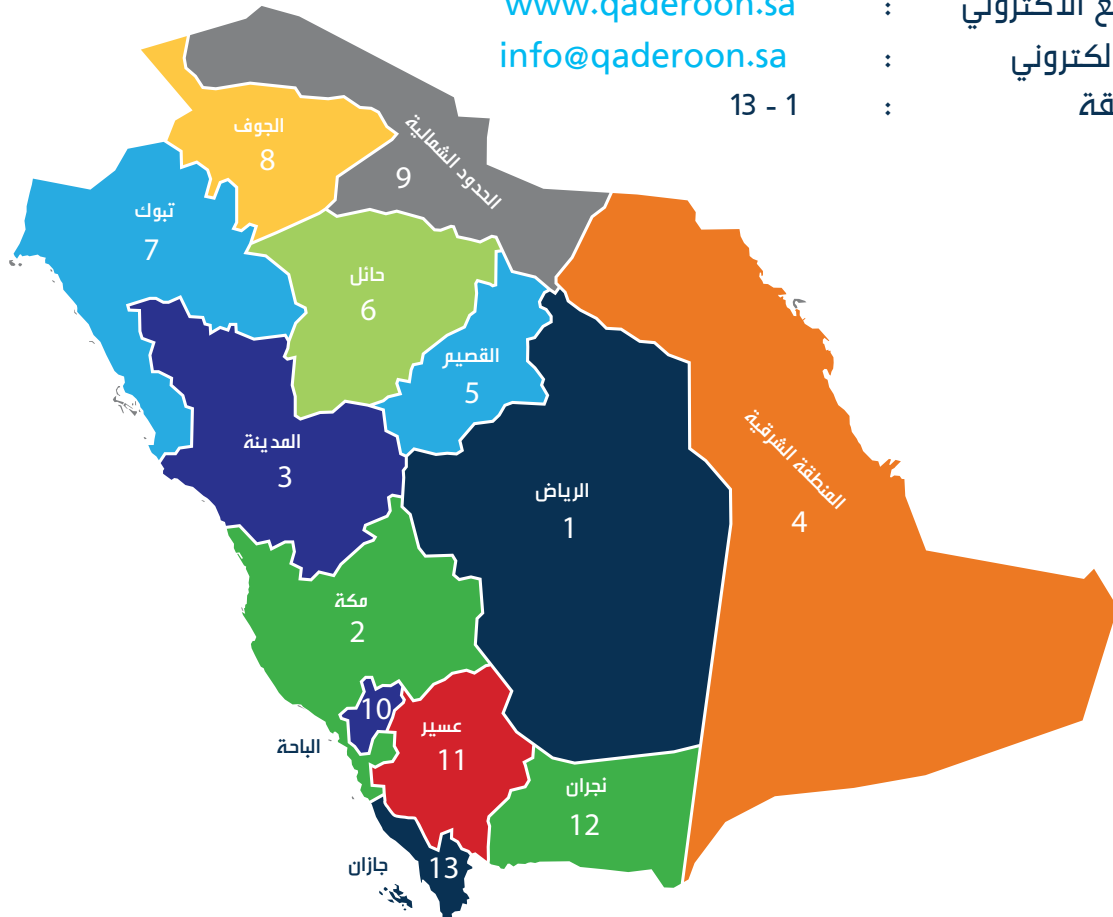
الأبحاث والمحاضرات والدورات والبرامج في مجال الإعاقة

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

▲ شبكة أصحاب الإعاقة والأعمال (قادرون)

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

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





▲ اتحاد شبكة الإنترنت W3C

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

الموقع الالكتروني : www.w3.org
المنطقة : عالمي

▲ منظمة الصحة العالمية

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

الموقع الالكتروني : <http://www.who.int/en>
المنطقة : عالمي

▲ شبكة الأعمال العالمية والإعاقة التابعة لمنظمة الصحة العالمية

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

الموقع الالكتروني : <http://www.businessanddisability.org/index.php/en>
المنطقة : عالمي



8. الشركاء المتعاونون

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

فضلاً الاتصال بصندوق تنمية الموارد البشرية – توافق على البريد الإلكتروني

tawafuq@hrdf.org.sa

تقديم ملاحظاتكم واقتراحاتكم. وسوف تشتمل الطبعة الثانية من الدليل على أسماء المؤسسات وأصحاب العمل الذين شاركوا في عملية المراجعة.

الموعد النهائي لتقديم الملاحظات على الطبعة الأولى هو 1 أغسطس 2017م.

توافق
Tawafuq



Tawafuq@hrdf.org.sa



920020301

