

# الخدمات التيسيرية المقدمة

للأشخاص ذوي إصابات الإجهاد المتكررة



الطبعة 1



يوليو 2017



**الخدمات التيسيرية المقدمة  
للأشخاص ذوي إصابات الإجهاد المتكررة**

يوليو 2017

**الطبعة 1**





الصفحة

المحتويات

<b>6</b>	<b>1. مقدمة</b>
6	ما هي إصابات الإجهاد المتكررة؟
8	التوظيف والأشخاص ذوي إصابات الإجهاد المتكررة
10	المعرفة والمحافظة على السرية
<b>12</b>	<b>2. ما هي الخدمات التيسيرية؟</b>
12	الخدمات التيسيرية ومعايير أفضل الممارسات
<b>14</b>	<b>3. ما مدى شيوع إصابات الإجهاد المتكررة؟</b>
<b>15</b>	<b>4. آداب السلوك وقواعد التخاطب الشاملة</b>
15	كلمة حول اللغة عند التحدث عن الإعاقة
<b>16</b>	<b>5. تقدير الخدمات التيسيرية</b>
16	التوظيف والاختيار
17	الوصف الوظيفي
17	إعلانات الوظائف واجتذاب مقدمي الطلبات
18	إستثمارات طلبات التوظيف
18	المقابلات الشخصية والاختبارات
20	دراسة الحالة 1 - الجزء 1
21	التعريف والتدريب
22	الاحتفاظ بالموظف
22	ترتيبات العمل للاحتفاظ بالموظفين
25	دراسة الحالة 1 - الجزء 2
26	مكان العمل
26	إعادة التأهيل والصحة والسلامة
28	الهندسة البشرية التوافقية
29	الإخلاء في حالات الطوارئ
<b>30</b>	<b>6. الإطار التنظيمي في المملكة العربية السعودية</b>
<b>33</b>	<b>7. المؤسسات المفيدة</b>
<b>36</b>	<b>8. الشركاء المتعاونون</b>



## 1. مقدمة

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

### ما هي إصابات الإجهاد المتكررة؟

إصابات الإجهاد المتكررة، واعتلال الأطراف العلوية، واضطرابات الصدمة التراكمية، واعتلالات الأطراف العلوية المتعلقة بالعمل، جميعها اصطلاحات عامة تشمل تشكيلة واسعة من الحالات العظمية الهيكلية والإعاقات ذات العلاقة. ومن الناحية العملية، فإن هذه المصطلحات تشير إلى نفس المجموعة من الإصابات وهي في الغالب تستخدم بشكل متبادل.

هذه الإصابات هي في الغالب إصابات أنسجة رقيقة تؤثر على الأوتار والأعصاب والعضلات. وتشمل الأعراض إرهاق العضلات، والألم، والتشنجات، والتورم، والتخدر، وصعوبة الحركة، والشعور العام بعدم الراحة. ويمكن أن تستمر هذه الأعراض أو أن تسوء بعد العمل، وليس فقط عند أداء أعمال معينة. ويمكن أن تؤثر على الرقبة، والكتفين، والذراعين، والكوعين، والرسغين، واليدين، والأصابع، وفي بعض الحالات على الأطراف السفلية.

من المهم أن يحصل الأشخاص على تشخيص من اختصاصي خبير. وهناك عدد مختلف من الحالات التي تشمل تعرض أجزاء مختلفة من النظام العضلي الهيكلي لإصابات، وفي بعض الحالات ينتقل الألم من الإصابة الأولية إلى جزء آخر من الجسم. ويمكن أن تحتاج الحالات إلى أنواع مختلفة من العلاج والخدمات التيسيرية وطرق الإدارة.



## ما هي أسباب إصابات الإجهاد المتكررة؟

الأسباب الرئيسية لهذه الإصابات هي:

- الأعمال المتكررة.
- الجهد باستعمال القوة.
- الجلوس أو الوقوف في وضعية غير صحية (بها في ذلك الحركات غير المريحة).
- الاهتزاز.
- قضاء فترات طويلة في القيام بنفس العمل.
- العمل في أماكن باردة.

يجتمع الكثير من العوامل الأخرى للتسبب بإصابات الإجهاد المتكررة، تشمل تصميم الوظائف، والمعدات، ومناخ العمل، وشدة أنشطة الأعمال والإجهاد.

## ما هي تأثيرات إصابات الإجهاد المتكررة؟

يتأثر الأشخاص بطرق مختلفة. ويمكن أن تبدأ الإصابة تدريجيًا، وتكون في الغالب بأعراض بسيطة في المراحل المبكرة، ولكن هذه الحالات تتفاقم وتتراكم عمقًا.

يمكن أيضًا أن تتطور بسرعة، وعلى الأخص عندما يتزايد حجم ووتيرة العمل أو الطلبات الأخرى ويشتد بسرعة. ويتوجب النظر إلى أي أعراض على أنها هامة حيث إنها يمكن أن تتحول إلى إعاقات طويلة الأمد في حالة تجاهلها.

لا يمكن دائمًا التعرف على إصابات الإجهاد المتكررة أو تشخيصها بالشكل الصحيح. وهناك خلاف والتباس بشأن المصطلحات، ينتج غالبًا عن الالتباس بين مصطلح عام (إصابات الإجهاد المتكررة، اعتلالات الأطراف العلوية)، وبين حالة طبية محددة. وبشكل عام، فإن الحالات الموضعية المحددة (على سبيل المثال مرفق لاعب التنس) تكون أسهل في التشخيص - ويمكن فهمها بشكل أفضل من الناحية الطبية - مقارنةً بالحالات الأقل موضعية أو «المنتشرة».



تشمل الحالات الطبية المحددة ما يلي:

- التهاب زليل الوتر
- التهاب الوتر
- مرفق لاعب التنس
- مرفق لاعب الجولف
- مرض دي كورفين
- إصبع قدح الزناد
- التهاب الجراب
- التهاب يد عمال المناجم
- متلازمة الكفة المدورة
- متلازمة النفق الرسغي
- متلازمة النفق المرفقي
- الحثل الانعكاسي الودي
- تشنج الكتف
- الألم العضلي
- الكتف المتجمدة
- الإصبع الميتة بسبب الارتجاج

على الرغم من عدم وجود تشخيص واضح لإصابات الإجهاد المتكررة المنتشرة، إلا أن ثقة ارتباط بين المهام التي يؤديها الشخص وبين الأعراض التي يشعر بها.

يمكن أن تؤثر إصابات الإجهاد المتكررة على حياة الأشخاص وقدرتهم على الانتقال من وإلى العمل، حتى باستخدام وسائل النقل العام. ويمكن أن تتأثر أيضا الأعمال اليومية العادية في المنزل وفي العمل، وأنماط النوم.

## التوظيف والأشخاص ذوي إصابات الإجهاد المتكررة

يمكن أن تؤثر إصابات الإجهاد المتكررة على الأشخاص في الكثير من القطاعات المختلفة والوظائف سواء المكتبية أو اليدوية، وهي ليست مقتصرة كما يفترض في الغالب، على مشغلي الحاسب الآلي.



التغيرات في العمال والأوضاع التشغيلية والتكنولوجيا تعني تزايد حصول إصابات الإجهاد المتكررة في مجالات معينة، وعلى الأخص في مجال تقنية المعلومات ومعالجة البيانات. ومن الأمثلة على المهن المعرضة للمخاطر ما يلي:

- أعمال التجميع
- المعاينة والتغليف
- الدواجن ومعالجة الأغذية
- فنيو المختبرات
- النظافة وتوريد الأطعمة
- القوات المسلحة
- عمال الأقمشة والنسيج
- الإلكترونيات والعمال في قطاع الاتصالات
- مترجمو لغة الإشارة
- أعمال النجارة والبناء
- أمناء الصناديق / العاملون على ماكينات الدفع في المحلات التجارية (أظهرت الأبحاث أن أكثر من نصف أمناء الصناديق في محلات السوبرماركت يشتكون من آلام في الظهر أو الرقبة / آلام في الذراعين أو من جميع تلك الآلام).

يمكن أن تتسبب إصابات الإجهاد المتكررة في انخفاض كبير في إنتاجية شركتك. ويمكن أن تترافق أعراض إصابات الإجهاد المتكررة بمتطلبات محددة تشمل حركات الأصابع أو اليد أو الذراع المتكررة، أو حركات تشمل الالتواء أو العصر أو الطرق أو الضرب أو الدفع أو السحب أو الرفع أو الوصول إلى الأشياء.

يمكن أيضًا أن يشكل الجلوس أو الوقوف في وضعية ثابتة مشكلة أيضًا حيث إن العضلات والأعصاب والأربطة العظمية التي لم تتحرك أو تتمدد خلال يوم العمل يمكن أيضًا أن تصبح متشنجة نتيجة عدم الاستخدام. وهذا يؤثر بدوره على الدورة الدموية، ويمكن أن يتسبب في التهابات وآلام، ناتجة عن تضرر الأعصاب.

من المهم إدارة إصابات الإجهاد المتكررة بشكل إيجابي وتفاعلي في مكان العمل، وذلك للحد من الغياب الناتج عن هذه الإصابات والاحتفاظ بالموظفين الجيدين. ويجب التعامل مع المسائل بشكل منظم وإجراء تغييرات وتقديم خدمات تيسيرية كجزء من المراجعة المنهجية لطرق العمل في جميع أقسام المنشأة.



اسأل موظفيك عن الأشياء التي يجدونها صعبة، والمشاكل التي تواجههم، ومراجعة الأيام التي ضاعت بسبب إصابات الإجهاد المتكررة في منشأتك. وسوف يحدد ذلك مدى المشكلة ويتيح نقطة انطلاق. ويمكن تنفيذ ذلك من خلال قسم الموارد البشرية أو قسم الصحة المهنية.

يجب بعد ذلك إعادة تقييم الأعمال والمعدات ومناخ العمل ومدة وكثافة أنشطة العمل من أجل التخفيف إلى أدنى ما يمكن من حالات إصابات الإجهاد المتكررة الناتجة عن العمل. ويتوجب أن يتم ذلك بالتشاور مع اختصاصي تقييم، ومنهم اختصاصيو الهندسة البشرية التوافقية وممارسو الصحة المهنية.

يتوجب على أصحاب العمل أن يشرحوا للموظفين سبب رغبتهم في مساعدة الأشخاص على التعافي وتشجيع الإبلاغ المبكر عن أعراض إصابات الإجهاد المتكررة. ويمكن أن يعمل لديك موظفون يشعرون ببعض الانزعاج الذي يمكن أن يتحول إلى مشاكل وإعاقة في المستقبل في حالة عدم التعامل معه. وبالطبع فمن الممكن أن تؤدي ممارسات العمل السيئة والإجهاد إلى تعرض الموظفين لصعوبات وإن لم يسبق أن كان لديهم إصابات إجهاد متكررة.

## المعرفة والمحافظة على السرية

حيث أن إصابات الإجهاد المتكررة يمكن أن لا تكون ظاهرة بوضوح على الموظف بشكل فوري، يجب على صاحب العمل أن يعتمد على ما يخبره به الموظف. ويتردد الموظفون في الغالب في القيام بذلك بسبب خوفهم من التمييز ضدهم، ويشعرون بأن الأمر لا يؤثر على قدرتهم على القيام بعملهم.

إذا كان مقدمو طلبات التوظيف يعلمون بأن الشركة تتبع سياسة تكافؤ فرص إيجابية، وبشكل خاص أن هناك استعدادًا لتقديم خدمات تيسيرية معقولة لجميع الموظفين، فإنهم يميلون أكثر إلى التحدث عن إعاقاتهم، بما في ذلك إصابات الإجهاد المتكررة. وتكون الصراحة مفيدة للأسباب التالية:

- يمكن أن يؤدي الضغط النفسي الناتج عن عدم الإفصاح عن الإعاقة إلى زيادة الصعوبات التي يواجهها الشخص في العمل.
- يمكن بعد ذلك للموظف ومديره أن يحددوا معًا الخدمات التيسيرية إن وجدت، التي تكون مطلوبة للمحافظة على الأداء أو تحسينه.
- يمكن الحصول على الدعم والمساندة من الزملاء.



- بصفتك صاحب عمل، يتوجب عليك المحافظة على سرية معلومات مقدم الطلب أو معلومات الموظف الشخصية والطبية. وينبغي عليك عدم الإفصاح عن أي تفاصيل عن إعاقة الشخص إلى أي شخص آخر سوى في الحالات التالية:

إذا كان ذلك ضروريًا ضرورة مطلقة، وبعد:

- الحصول على موافقة صريحة من الشخص ذي العلاقة.
- إذا كان ذلك ضروريًا لتسهيل قدرة الشخص على القيام بعمله.

يتوجب عليك تسجيل المعلومات الطبية والشخصية بطريقة لا تعرضها للإفشاء غير المقصود. يجب عليك أن تتذكر أنه فيما يتعلق بأي شخص ذي إعاقة، بما في ذلك أي شخص ذي إصابات الإجهاد المتكررة، إذا كان من الضروري تقديم خدمة تيسيرية (على سبيل المثال إجازة من العمل، أو ساعات عمل غير عادية) يحتاج رئيس الموظف المباشر إلى معرفة الخدمة التيسيرية المطلوبة، ولكن لا يحتاج هو أو الزملاء في العمل إلى معرفة الأسباب الطبية الدقيقة.



## 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 ويمكن أن تكون مجدية اقتصاديًا.

### الخدمات التيسيرية ومعايير أفضل الممارسات

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 لو لم يتم تشخيصها كإعاقة أو حتى لو لم يتقبلها ذلك الشخص على أنها إعاقة.



بالتحدث بانتظام مع الموظفين عن عملهم، يمكن أن تتمكن من التعرف على الصعوبات التي يواجهها الموظف ذو إصابات الإجهاد المتكررة. وسوف يتيح لك ذلك فرصة للتحدث بشأن الخدمات التيسيرية لتمكين الموظف من العمل بكفاءة أكبر.

يمكن أن تكون الخدمات التيسيرية بسيطة وغير باهظة التكلفة ومجدية اقتصاديًا للمنشأة. وبدون الخدمات التيسيرية، يمكن أن لا يتقدم المرشحون الجيدون لشغل الوظائف ويمكن بالتالي خسارة موظفين جيدين. وتتفاوت الاحتياجات الدقيقة من شخص إلى آخر. ويجب دائمًا سؤال الشخص عن الأشياء التي يحتاجها.

يتميز نهج أفضل الممارسات بتقديم 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 أفضل الممارسات. لتحديد معايير أفضل الممارسات:

- قم بترتيب مشاركة الأفراد في 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 كل شخص يعلم ما هو نطاق مسؤولية العمل المطلوب منه ومتى يجب عليه القيام بالعمل المطلوب منه.



### 3. ما مدى شيوع إصابات الإجهاد المتكررة؟

وفقًا لما أوردته منظمة الصحة العالمية، فإن الحالات العظمية العظمية تعتبر السبب الأكثر شيوعًا للألام الحادة طويلة الأمد والإعاقة الجسدية، وهي تصيب مئات ملايين الأشخاص حول العالم. وهناك في أي وقت في الولايات المتحدة 30% من الأشخاص الراشدين الأمريكيين الذين يشعرون بالألام في المفاصل، أو ورم، أو تقييد في الحركة.<sup>1</sup>

منظمة الصحة العالمية



1. <http://www.who.int/bulletin/volumes/9/81/Woolf.pdf>



## 4. آداب السلوك وقواعد التخاطب الشاملة

### كلمة حول اللغة عند التحدث عن الإعاقة او الحالات الصحية

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



لذلك، عند الإشارة إلى شخص ذي إصابات الإجهاد المتكررة، ينبغي الإشارة إليه على أنه "شخص ذو إصابات إجهاد متكررة".

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

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



## 5. تقديم الخدمات التيسيرية

### التوظيف والاختيار

يمكن أن لا يتمكن المرشحون ذوو إصابات الإجهاد المتكررة من إظهار قدراتهم وإمكانياتهم من خلال عمليات التوظيف التقليدية.



يجب عليك التأكد من عدم التمييز ضد مقدمي الطلبات ذوي الإعاقة أثناء عملية التوظيف. ويمكن أن يتوجب عليك أيضًا تقديم خدمات تيسيرية معقولة. ومن المهم عدم وضع افتراضات حول ما يمكن أو لا يمكن للمتقدم للوظيفة القيام به، بل يجب عليك بدلاً من ذلك سؤال مقدمي الطلبات عن الخدمات التيسيرية التي يحتاجون إليها كجزء من عملية التوظيف. وفي حالة استخدام وكالات توظيف خارجية، اطلب منهم ما يُثبت أنهم أيضًا يقدمون خدمات تيسيرية للأشخاص ذوي الإعاقة ويعملون وفقًا لمعايير قائمة على هذه التوجيهات الإرشادية.

ليس من الممارسة الجيدة 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 للقيام بالعمل 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 ما يناسبه من الخدمات التيسيرية.



## 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 مرشح معين يجد صعوبة في القيام بإحدى المهام غير الأساسية، يمكن تكليف عضو آخر في الفريق بالقيام بها.
- لا تستبعد شخصاً ذا إصابات إجهاد متكررة دون مبرر. يجب عليك التركيز على ما هو مطلوب تحقيقه في الوظيفة وليس على كيفية تحقيقه. على سبيل المثال، اشتراط أن يكون مقدم الطلب قادراً على الطباعة باللمس يمكن أن يستبعد مرشحاً قديراً ذا إصابات إجهاد متكررة أثبت قدرته باستخدام برمجية التعرف الصوتي. يمكن بدلاً من ذلك اشتراط ما يلي «سوف تحتاج إلى إعداد تقارير باستخدام تطبيق معالجة كلمات بشكل منتظم بناءً على إشعار قبل فترة قصيرة».



**طاقات**   
البوابة الوطنية للعمل

## إعلانات الوظائف واجتذاب مقدمي الطلبات

- استخدم عبارات إيجابية، على سبيل المثال «نرحب بجميع مقدمي الطلبات 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 بالوسائط 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 مواقع الإنترنت.
- ضع إعلان الوظيفة على موقع البوابة الوطنية للعمل - طاقات  
<https://www.taqat.sa/web/guestemployer/home>



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 بمثابة تخلي عن المسؤولية، ويبقى مطلوبًا من أصحاب العمل التعاطي مع الضغوط ومستويات الإجهاد النفسي التي يتعرض لها موظفهم. وينبغي تفادي العبارات التعميمية، ومنها على سبيل المثال: «يجب أن يكون الموظف قادرًا على العمل تحت الضغط»، أو «يجب أن يكون الموظف قادرًا على العمل في الأوضاع التي تشتمل على إجهاد نفسي».

## استمارات طلبات التوظيف

يمكن أن يتوجب تقديم خدمات تيسيرية خلال عملية اختيار القائمة الأولية للمرشحين، حيث يمكن لمقدم الطلب:



- التقدم بطلب وظيفة تكون مؤهلاته أعلى بكثير من المؤهلات المطلوبة لها، حيث إنه يحتاج إلى استعادة ثقته بنفسه.
- أن تكون هناك فجوات (زمنية بلا عمل) في بيان سيرته الذاتية بسبب إعاقته.
- 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، يمكن أن تحتاج إلى التأكد من أن جميع المرشحين قادرين على إثبات قدرتهم على القيام بالعمل.



ويجب التركيز على قدرات الشخص، وليس على إصابات الإجهاد المتكررة. وينبغي عليك أن تتذكر أن مقدم الطلب ربما سبق أن كانت لديه إصابات الإجهاد المتكررة وأخبرك بذلك، ولكنه لا يواجه أي صعوبات الآن.

إذا كانت لديك أي شكوك بشأن قدرة الشخص على أداء أي من المهام الأساسية التي تتطلبها الوظيفة، فاسأله ببساطة عن كيفية قيامه بالمهمة المطلوبة.



عندما تقوم بدعوة مقدمي الطلبات لإجراء مقابلات شخصية، تأكد من سؤال جميع المرشحين عما إذا كانوا يحتاجون إلى أي خدمات تيسيرية خلال المقابلة الشخصية. وبتقديم الخدمات التيسيرية، تتيح لك المقابلة الشخصية إمكانية تقييم قدرة المرشحين ذوي إصابات الإجهاد المتكررة:

- تأكد من أن موظفي الاستقبال والأمن يعلمون كيفية الترحيب وتقديم المساعدة للزوار ذوي الإعاقة.
- قم بترتيب إعطاء فترات استراحة لتجنب قضاء مقدم الطلب وقتًا طويلًا في وضعية ثابتة واحدة.
- إذا كانت عملية الاختيار تشتمل عادةً على إجراء اختبار، يجب عليك التأكد من أن الاختبار لا ينطوي على تمييز ضد شخص ذي إصابات الإجهاد المتكررة:
- يجب عليك التأكد من أن الخدمات التيسيرية التي يستخدمها المرشح أو التي يمكن استخدامها للوظيفة، على سبيل المثال برمجية التعرف الصوتي، سوف تكون متوفرة أثناء الاختبار.
- يجب عليك مناقشة الاختبار مع الشخص الذي أعد الاختبار وطلب المشورة بشأن الخدمات التيسيرية الممكنة.
- يجب عليك التشاور مسبقًا مع المرشح بحيث يمكن تقديم الخدمات التيسيرية الضرورية.
- يجب إعطاء وقت إضافي عند الحاجة.
- يجب أن تكون على استعداد للإعفاء من الاختبار. فهناك في غالب الأحيان طرق أخرى مكافئة مقبولة للحصول على المعلومات.



## دراسة الحالة 1 - الجزء 1

سارة



تعمل سارة بوظيفة مساعدة إدارية لدى شركة رعاية صحية، وهي من الأشخاص ذوي إصابات الإجهاد المتكررة والناجمة عن ممارستها للرياضة. وقد لاحظت أن الألم في معصمها وذراعيها أخذ يسوء خلال الشهر السابق.

يشتمل جزء كبير من وظيفة سارة على استخدام جهاز حاسبٍ مكتبي والطباعة وكتابة الملاحظات في الاجتماعات.

لاحظت مريم مديرة سارة أن سارة تستغرق وقتًا أطول لإنجاز الأعمال الهامة وتبدو متألّمة عند استخدام الكمبيوتر. وخلال اجتماعهما الدوري، سألت مريم سارة عما إذا كانت بخير.

أخبرت سارة مريم أنها أصبحت تشعر بالألم في الفترة الأخيرة عند استخدام الحاسب والطباعة لفترات طويلة بسبب إصابات الإجهاد المتكررة.

اقترحت مريم أنه قد يكون من المفيد لسارة مراجعة طبيباتها وتحديد ما إذا كان بإمكان أخصائي العلاج المهني مساعدتها.



وافقت سارة على أن هذا سوف يكون مفيدًا وقامت بترتيب إجراء تقييم لدى طبيبتها.



## التعريف والتدريب

ينبغي تضمين 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.



ومن المهم أن يكون برنامج التعريف والتدريب المعتاد في شركتك متأكدًا بحيث يتمكن الموظفون ذوو إصابات الإجهاد المتكررة من الحصول على نفس المعلومات، على سبيل المثال نفس المعلومات عن سياسات وإجراءات الصحة والسلامة بالشركة:

- إتاحة المزيد من الوقت ودرجة أكبر من المرونة للتعريف والتدريب.
- توفير الحصول على أوقات استراحة منتظمة لتجنب قضاء مقدم الطلب وقتًا طويلًا في وضعية ثابتة واحدة.
- توفير المعدات والأجهزة، على سبيل المثال جهاز إملاء أو مسجل صوتي رقمي إذا كان مقدم الطلب يواجه صعوبات في كتابة الملاحظات.
- التأكد من تدريب جميع الموظفين على أساليب العمل وطرق الوقوف والجلوس، وكيفية استخدام الأثاث المكتبي والأدوات والمعدات بالشكل الصحيح، وأهمية الحصول على فترات استراحة.
- التأكد من تدريب جميع الموظفين على مخاطر مكان العمل وكيفية الإبلاغ عنها، بواسطة مسؤول مختص بالصحة والسلامة.
- إبلاغ مدرسي الدورات والمدربين عندما يكون لديهم مشاركون في برنامج التدريب لديهم إصابات إجهاد متكررة، والتأكد من معرفتهم بطرق التدريس والتدريب.
- يجب التأكد من أن جميع الموظفين ذوي إصابات الإجهاد المتكررة قادرين أيضًا على الحصول على فرصة متكافئة لمتابعة تدريبهم داخل وخارج الشركة، والمشاركة في الاجتماعات وفرص التطوير المهني.



## الاحتفاظ بالموظف

حالما 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 المدير أو الرئيس المباشر للموظف يفهم الخدمات التيسيرية المتفق عليها.



يجب تضمين مراجعات دورية للخدمات التيسيرية، على سبيل المثال في نهاية فترة التجربة، وفي جلسات الإشراف والتقييم لضمان استمرار فعالية الخدمات التيسيرية. ويعتبر تحرير اتفاقية كتابية بشأن الخدمات التيسيرية وسيلة جيدة لتسجيلها ومراجعتها. ويجب التأكد من اتباع نفس الطريقة في إعداد الخدمات التيسيرية عندما يتقدم موظف ذو إصابات إجهاد متكررة بطلب ترقية، وهنا أيضًا بدون وضع أي افتراضات بشأن ما يمكن أو لا يمكن للموظف القيام به.

## ترتيبات العمل للاحتفاظ بالموظفين

الكثير من الخدمات التيسيرية التي ينبغي عليك أخذها في الاعتبار لشخص ذي إصابات إجهاد متكررة، يمكن أن تنطبق أيضًا على كل موظف وتساعد على التخفيف من إصابات الإجهاد المتكررة، كما تتيح لك المحافظة على مهارات وخبرات الموظفين، وتحسين معنوياتهم، وجعل بيئة العمل أكثر سلامة وأمنًا وأكثر صحية وإنتاجية.

هذه الممارسة الإدارية الجيدة يمكن أن تعني أيضًا تفادي تعرض العمال لإصابات خطيرة، وتخفيف من حالات الغياب المرضية، ومعدلات التقاعد لأسباب طبية، وتوفير تكاليف توظيف وتدريب الموظفين البديلين. ويمكن أن يؤدي عدم التصرف إلى احتمال التعرض لدعاوى قضائية مكلفة وإقامة دعاوى ضد أصحاب العمل للتعويض عن الإصابات الشخصية.

يزيد أسلوب الحياة قليل الحركة والوضعية غير الملائمة للجسم من احتمال إصابات الإجهاد المتكررة. لذلك، يتوجب عليك تشجيع الموظفين على المثابرة على نشاطهم - وأخذ استراحات الغداء وإذا أمكن، الذهاب في نزهة والقيام بتمارين منتظمة. كما يتوجب عليك أيضًا تشجيع الموظفين على أخذ فترات راحة منتظمة والتجول حول المكتب والقيام بتمارين منتظمة.

لتقديم خدمات تيسيرية معقولة للأشخاص ذوي إصابات الإجهاد المتكررة، فإن المرونة هي الأساس ويمكن أن تؤدي في الغالب إلى توفير مزيد من الخيارات لكل من الموظف وصاحب العمل.

كخطوة أولى للتخفيف من إصابات الإجهاد المتكررة، تشاور مع الموظفين بشأن ما لديهم من مشاكل، وقم بأخذ الأمور التالية في الاعتبار:



- إزالة العوائق أثناء العمل اليدوي.
- الحد من التكرار، وتبديل أو تغيير أو مداورة المهام أو الوظائف (على سبيل المثال ضمن الفريق أو القسم).
- مساعدة الموظف لتجنب الحاجة إلى الوصول إلى الأشياء أو العمل برفع ذراعيه إلى ما فوق مستوى الكوع، أو لتفادي الوضعيات غير الملائمة ومنها على سبيل المثال الالتواء أو الانحناء.
- مساعدة الموظفين على تجنب العمل الثابت في بيئة ثابتة أو أوضاع عمل جامدة.

عليك بعد ذلك أخذ الخدمات التيسيرية التالية في الاعتبار:

### تعديل المعدات

- يجب التأكد من التوافق مع الحد الأدنى لمعايير المعدات والأثاث والبرمجيات المستخدمة لأغراض العمل.
- يجب التأكد من الصيانة الجيدة لجميع المعدات والحد من أعطال المعدات.
- يجب التأكد عند تقديم خدمة تيسيرية في مجال معين أنك لا تتسبب في مشكلة أو مخاطر في مجال آخر.

### الأدوات اليدوية

- إعادة تصميم المقابض (يمكن أن يتسبب المقبض العريض بألم شديد وعلى الأخص للأشخاص ذوي الأيدي الصغيرة).
- يجب ثني الأدوات ووحدات التحكم وليس الرسغ. ويجب تفادي الأدوات التي تحتاج إلى قوى شد عالية باليد، أو المقابض التي تلتصق براحة اليد (يجب توزيع الحمل على أكبر مساحة ممكنة).
- يجب النظر في استخدام أدوات كهربائية أو أوتوماتيكية.
- يجب تفادي الاهتزاز عند استخدام الأدوات اليدوية، أو توفير حماية منها في حالة تعذر تفاديها.

### لوحات التحكم

- يجب تفادي اللوحات التي يضطر المستخدم إلى ثنيها أو تمديدها لكي يراها بشكل مناسب.
- يجب التأكد من أن لوحة التحكم وزر التوقف الطارئ يسهل على الشخص ذي إصابات الإجهاد المتكررة الوصول إليها، وتعمل بشكل مريح.
- يجب توفير كراسي قابلة لتعديل الارتفاع ومقاعد وسنادات للقدمين إلخ.



## الخدمات التيسيرية القائمة على الحاسب الآلي

يتوجب عليك التأكد من أن الموظفين يعملون على شاشات حواسيبهم على ارتفاع مناسب وزاوية مناسبة لذلك الارتفاع. ويتوجب أن يكون الكرسي الذي يجلس عليه الموظف مزودًا بدعم مناسب للظهر وأن يكون بالارتفاع الصحيح والمسافة المناسبة من طاولة المكتب.

وعلى افتراض الالتزام بالحد الأدنى للمعايير، يمكن أن تشمل الخدمات التيسيرية المعقولة للشاشات ومحطات العمل على ما يلي:

- برمجيات تشغيل صوتي والتدريب عليها.
- لوحات مفاتيح بديلة أو مصممة بهندسة بشرية توافقية.
- توفير ماوس بشكل اليد مصممة بالهندسة البشرية التوافقية أو أجهزة إدخال بديلة.
- برمجية مصممة للمساعدة على الجدولة الخاصة لفترات التمارين والاستراحة؛ والتخفيف من أعطال المعدات و/أو معدلات الخلل.
- تحسينات و/أو تعديلات لتصاميم البرمجيات، على سبيل المثال التخفيف من عدد لمسات المفاتيح، والسماح بإدخال البيانات ومعالجة الكلمات بواسطة المشغل وليس بواسطة البرمجيات.

الكثير من الخدمات التيسيرية بالحاسب الآلي التي تستطيع المساعدة على إدخال البيانات متوفرة مجانًا من خلال لوحة التحكم بالحاسب الآلي، على سبيل المثال إبطاء الماوس للتخفيف من شد العضلات.

يمكن أن تشمل التعديلات الأخرى لدور الفرد ما يلي:

- الخدمات التيسيرية بشأن أنماط العمل.
- أنماط العمل المرنة، على سبيل المثال السماح بإجازة للعلاج، والعمل من المنزل جزء من الوقت أو كامل الوقت، والسماح بحجم عمل وفقًا لما يستطيع الموظف استيعابه أو العودة التدريجية إلى العمل.
- عندما يكون الأشخاص معينين حديثًا، أو بدأوا العمل حديثًا على المعدات، يتوجب السماح بالتكيف التدريجي وصولاً إلى الاستخدام التام ومراقبة أي صعوبات يمكن أن تحدث.
- ترتيبات مرنة للنقل والمواصلات، على سبيل المثال، تقديم المساعدة بتوفير وسائل نقل بديلة، وتعديل ساعات الدوام بحيث يمكن تفادي أوقات الازدحام.



## دراسة الحالة 1 - الجزء 2

سارة



بعد إجراء تقييم لسارة لدى أخصائية علاج مهني، تم إعداد عدد من التوصيات بشأن الخدمات التيسيرية.

تشمل الخدمات التيسيرية توفير ماوس ولوحة مفاتيح وكروسي مصممة بالهندسة البشرية التوافقية. كذلك اقترح أخصائي العلاج المهني استخدام برمجية تحويل الحديث إلى نصوص (التي تمكن المستخدم من إنتاج وثائق مكتوبة بدون لوحة مفاتيح) والتدريب لمساعدة سارة عندما يتوجب عليها كتابة وثائق طويلة.

أثناء اجتماع سارة ومريم، ناقشنا هذه الخدمات التيسيرية واتفقنا على أنها سوف تكون مفيدة - سواء من حيث تخفيف الألام الناتجة عن إصابات الإجهاد المتكررة، وأيضاً من حيث مساعدة سارة عن إنجاز عملها بسهولة أكبر وكفاءة أعلى.

اتصلت مريم بقسم تقنية المعلومات بالشركة لطلب الخدمات التيسيرية، وقامت بجدولة اجتماعات مراجعة منتظمة مع سارة لمراجعة مدى فاعلية هذه الخدمات.





## مكان العمل

يمكن أن يسهم تصميم مكان العمل في تطور إصابات الإجهاد المتكررة، والتعرض لتأثيرات سلبية كبيرة عند الدخول إلى مقر صاحب العمل، على سبيل المثال مرافق الرعاية، وغرف التخزين والاجتماعات. ويجب التأكد مما يلي:

- أنه يمكن للجميع استخدام الأبواب والمقابض والأقفال. والتخفيف من وزن الأبواب؛ وإعادة تصميم المقابض والأقفال أو تغيير أماكنها؛ ويجب دراسة إمكانية استخدام بطاقات مفاتيح إلكترونية بدلاً من الأقفال التقليدية، أو أبواب تعمل بالتحكم الإلكتروني؛ ويجب النظر في جميع المساحات، بما في ذلك مرافق الرعاية، وغرف الاجتماعات والأماكن المشتركة الأخرى.
- يجب أن يكون من السهل الوصول إلى أماكن التخزين. ويجب تفادي التخزين في أماكن مرتفعة، وعلى الأخص الأماكن التي تحتاج إلى التمدد للوصول إليها، أو حركات رفع واستخدام قوة، أو ثني أو التواء للوصول إليها؛ ويجب التخفيف من وزن أدراج الملفات ومحتويات الملفات، أو استبدالها بخزائن ملفات أو ملفات إلكترونية؛ وتوفير معدات للرفع والتحميل أو المساعدة عند الحاجة إلى رفع الأشياء أو تحريكها من مكان إلى آخر.
- يجب أن لا يجلس الموظفون مباشرة تحت فتحات التهوية بسبب سوء تصميم نظم التهوية وتكييف الهواء في مكان العمل، أو يكون مكان العمل باردًا أو يحدث فيه مجرى هواء. وتشمل الخدمات التيسيرية إعادة تصميم هذه النظم أو إعادة توزيع محطات العمل بحيث لا يجلس الموظفون تحت فتحات التهوية مباشرة.

## إعادة التأهيل والصحة والسلامة



هذه الخدمات التيسيرية تساعد أيضًا على الاحتفاظ بالموظفين الذين يبدأون بالتعرض لإصابات الإجهاد المتكررة. ومن خلال هذه الخدمات، يمكن الاحتفاظ بمهارات وخبرات الموظفين وتوفير تكاليف توظيف وتدريب بديلين عنهم، وتفاذي احتمال تكلفة التقاعد المبكر.



في حالة تحديد إصابات إجهاد متكررة، فإن ترتيب برنامج للعلاج وإعادة التأهيل ومناقشته مع الموظف يمكن أن يساعد على التخفيف من التغيب عن العمل. إذا استمر غياب الموظف، فهذا يدل على احتمال وجود عوامل نفسية يجب أن يتم تحديدها. على سبيل المثال القلق من إمكانية التعرض لآلام، أو الخوف من عدم القدرة على تنفيذ مهام الوظيفة، أو القلق، أو الاكتئاب المرتبط مباشرة بإصابات الإجهاد المتكررة.

ومن الضروري البقاء على اتصال مع الموظف أثناء تغيبه عن العمل بحيث لا يشعر بأنه منعزل ولكي يتم تشجيعه على العودة إلى العمل.

يجب أن يتم تضمين تقييم مكان العمل في برنامج إعادة التأهيل. ويمكن أن يساعد هذا التقييم على التعافي و/أو العودة إلى العمل، كما يمكن أن يمنع تكرار حدوث الإصابات أو التعرض لمزيد من الإعاقة. ويختلف الأشخاص الذين ذوو إصابات إجهاد متكررة بطبيعتهم من حيث العمر، والحجم، والشكل، والنوع، وطريقة تنفيذ مهام الوظيفة، وطبيعة ومدى المشكلة التي لديهم وكيفية تأثيرها عليهم وعلى عملهم، ولذلك يجب أثناء إجراء التقييم للأخذ في الاعتبار الفروقات بين الأشخاص وتفضيلا تهم ومهام وظائفهم.

يمكن أن تكون شركتك قد عينت شخصًا يتولى إجراء دراسات تقييم المخاطر. وعند إجراء التقييم يجب:

- الرجوع إلى معايير القيام بالأعمال (على سبيل المثال الأثاث المكتبي، أو المعدات أو البرمجيات) حيث إنها ذات علاقة بالوظيفة أو بالشخص الذي يؤديها.
- مراجعة تقييمات المخاطر المتعلقة بالوظيفة وكيفية تنفيذها للتأكد من صحتها وصلاحيتها.
- أن تكون جاهزًا لمراجعة ما إذا حدثت أي تغييرات في وقت لاحق أثرت على وظيفة الشخص أو شاغل الوظيفة.
- أن لا تضع افتراضات حول ما يشكل "عملًا خفيفًا" أو "عملًا صعبًا"، أو حول طبيعة أو درجة "القوة" أو "الإجهاد" الذي تتطلبه وظائف معينة.

يجب عليك التشاور دائمًا مع الشخص عند إجراء التقييم، حيث إنه يمكن أن يكون قادرًا على تحديد بعض المهام أو طرق العمل التي تتسبب في انزعاج. فإذا كان لدى الموظف عائق ما، سوف يكون على معرفة بكيفية تأثير هذه المشكلة عليه وعلى قدرته على تنفيذ مهام الوظيفة، ويمكن أن يكون على دراية بالخدمات التيسيرية المطلوبة.



تجنب وضع افتراضات شاملة حول الوظيفة أو المشكلة التي توجد لدى الشخص - حيث إن الموضوعية، والحقائق والتقييمات الفردية فيما يتعلق بالمتطلبات الفعلية لوظائف معينة تعتبر أساسية وهامة.

إذا كانت الحلول غير مباشرة أو واضحة، عليك الأخذ في الاعتبار الحصول على مشورة ومساعدة من خبراء، منهم على سبيل المثال اختصاصي هندسة بشرية توافقية، أو اختصاصيين طبيين أو خبراء صحة مهنية آخرون ومنهم اختصاصي علاج طبيعي أو أخصائي علاج عمود فقري أو أخصائي علاج عظام.

## الهندسة البشرية التوافقية

يقوم استشاريو الهندسة البشرية التوافقية بتقييم الفرد في بيئة عمله، والتأكد من التوافق الجيد بين الموظفين والأدوات التي يستخدمونها والعمل الذي يقومون به. ويوصى بأن يسعى أصحاب العمل للحصول على المشورة من اختصاصي هندسة بشرية توافقية عند إجراء تقييم المخاطر. ويجب أن يتضمن التقييم الكامل الاعتبارات التالية:

- تصميم العمل - المتطلبات الفعلية لوظيفة معينة أو المهام التي تشملها.
- أساليب العمل، والوضعيات والجهود التي يتطلبها العمل.
- المعدات والأدوات (وعلى الأخص الأدوات التي تتطلب الإمساك بقوة بقبضة اليد).
- تنظيم العمل ونظم العمل شاملةً تعدد المهام وكيفية توزيعها، وجدولة أوقات الاستراحة ومداروة المسؤوليات.
- سرعة وكثافة ومدة أنشطة العمل.
- محطات العمل وبيئة العمل (شاملة الإنارة، ومستويات الضجيج، والحرارة، والتهوية والخصائص العادية للمكاتب).
- ترتيبات التوظيف والمسائل التنظيمية ومنها على سبيل المثال: سياسات الإعاقة وتكافؤ الفرص؛ ترتيبات وإجراءات الصحة والسلامة (شاملة إجراءات إدارة المخاطر وإعداد التقارير)؛ وسياسات وإجراءات التوظيف؛ والاتصالات، وثقافة المؤسسة وقواعد السلوك الخاصة بها وتدريب فريق الإدارة والموظفين.



## الإخلاء في حالات الطوارئ

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



ينبغي على أصحاب العمل المشاركة مع الموظفين ذوي الإعاقة بمن فيهم الأشخاص ذوي إصابات الإجهاد المتكررة، لوضع خطة شخصية تتضمن ما يحدث في حالات الطوارئ. ويمكن أن تشمل الاعتبارات المتعلقة بالأشخاص ذوي إصابات الإجهاد المتكررة على تركيب درابزين للسلاسل للمساعدة أثناء الإخلاء، أو استخدام مصعد مخصص للإخلاء في حالة الحريق في حالة توفره.



## 6. الإطار التنظيمي 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.

### (i) المستوى الدولي

في العام 2008، وقعت المملكة العربية والسعودية 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 تصيهم 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 الحرّ، 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، وحمائهم على قدم المساواة مع الآخرين، من العمل الجبري أو القسري.



## (ب) المستوى الوطني



وزارة العمل  
والتنمية الاجتماعية  
المملكة العربية السعودية

### تعريف الإعاقة الصادر من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

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 المعدلة 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».



## 7. المؤسسات المفيدة

إذا كنت صاحب عملٍ يهتم بتوظيف الموهوبين وذوي المهارة بما فيهم الأشخاص ذوي صعوبات التعليم المحددة، فيمكن للخدمات والمؤسسات والشركات التالية أن تسهل 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 الالكتروني : <https://www.taqaat.sa/web/guest/about-taqaat>

### ▲ فروع صندوق تنمية الموارد البشرية و مراكز طاقات:

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

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

### ▲ 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](http://www.kscdr.org.sa)

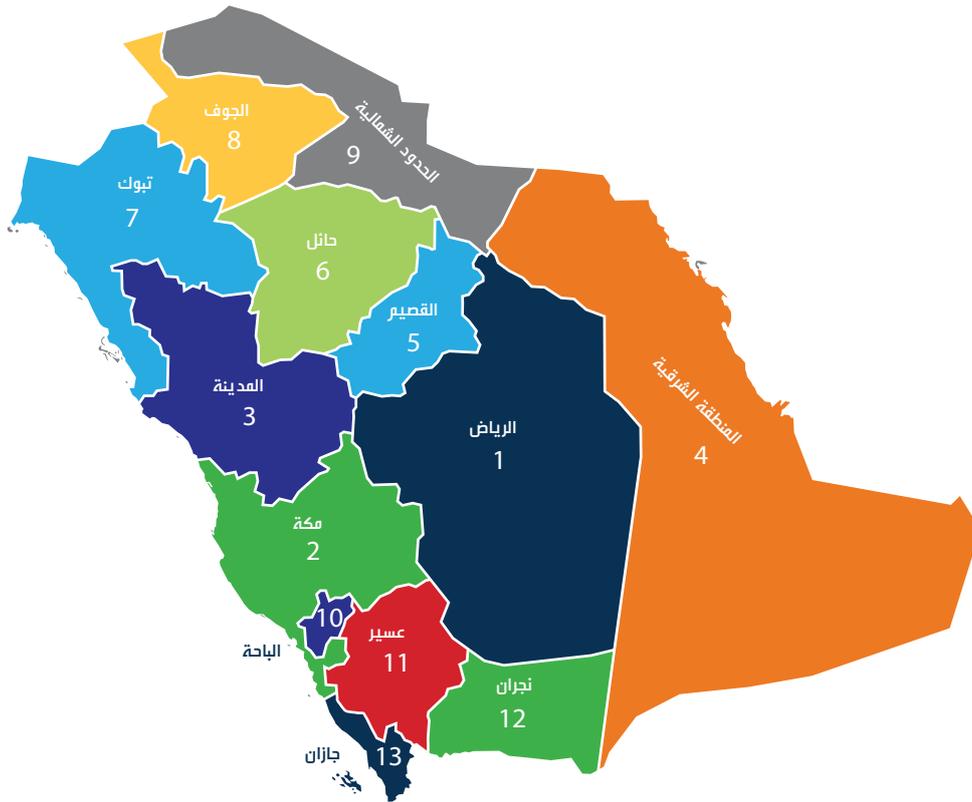
المنطقة : 1 - 13



## ▲ قادرون - شبكة أصحاب الأعمال والإعاقة

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

هاتف : +966 12 698 6116  
الموقع الالكتروني : [www.qaderoon.sa](http://www.qaderoon.sa)  
بريد الكتروني : [info@qaderoon.sa](mailto:info@qaderoon.sa)  
المنطقة : 13 - 1





### ▲ اتحاد شبكة الإنترنت W3C

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

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

### ▲ منظمة الصحة العالمية

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

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

### ▲ شبكة الأعمال العالمية والإعاقة التابعة لمنظمة الصحة العالمية

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

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



## 8. الشركاء المتعاونين

يرحب صندوق تنمية الموارد البشرية بتلقي الملاحظات من الأشخاص والمؤسسات وأصحاب العمل المهتمين حول دليل الخدمات التيسيرية هذا.

لتقديم ملاحظاتكم واقتراحاتكم. فضلاً الاتصال بصندوق تنمية الموارد البشرية - توافق على البريد الإلكتروني [tawafuq@hrdf.org.sa](mailto:tawafuq@hrdf.org.sa)

وسوف تشمل الطبعة الثانية من الدليل على أسماء المؤسسات وأصحاب العمل الذين شاركوا في عملية المراجعة.

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

توافق  
Tawafuq

 [Tawafuq@hrdf.org.sa](mailto:Tawafuq@hrdf.org.sa)

 920020301







