

توافق  
Tawafuq

## الدليل الاسترشادي

لتوعية المنشآت في كيفية  
تهيئة بيئة العمل والتعامل  
مع الأشخاص ذوي الإعاقة  
شعبان 1437هـ الموافق مايو 2017م



# مُقَدِّمَةٌ

من منطلق إدراك وحرص وزارة العمل والتنمية الإجتماعية لأهمية توفير بيئة عمل لائقة وجاذبة للأشخاص ذوي الإعاقة وتوفير الأدلة كمصادر إرشادية للمنشآت في توفير بيئة العمل الملائمة التي تضمن حياة كريمة واستقلالية في العمل للأشخاص ذوي الإعاقة، اطلقت الوزارة هذا الكتيب الإرشادي للأطراف ذات العلاقة في منظومة العمل (العامل ذوي الإعاقة، المنشأة، بيئة العمل) وفقاً للسياسات المعتمدة في الوزارة على أن يكون قابلاً للتطوير للتأكد من انسجام الإرشادات مع القرارات والأهداف وتوجهات لوزارة العمل والتنمية الإجتماعية وليكون متوافق مع اللوائح والقرارات المنظمة لذلك.

فكل شخص ذوي إعاقة قادر على العمل له الأحقية في العمل على قدم المساواة كأى موظف آخر، و له الحق في الحصول على جميع الامتيازات المرتبطة بالوظيفة، بهدف ضمان حياة كريمة وإستقلالية. ولكن للأسف فإن نسبة عالية من الأشخاص ذوي الإعاقة في سن العمل عاطلين عن العمل. ويأتي هذا الكتيب بهدف توعوي وإسترشادي للأطراف ذات العلاقة في منظومة العمل من خلال أمثلة لكيفية تهيئة بيئات العمل لتوضيح أساليب التوظيف والتعامل مع الباحثين عن العمل والموظفين ذوي الإعاقة.

مع تحيات:

الدكتورة مرفت أحمد طاشكندي

المشرف العام على مشاريع برنامج توافق في وزارة العمل والتنمية الإجتماعية

الأستاذة أميرة جندي، الأستاذة سارة عالم

فريق عمل برنامج توافق - وزارة العمل والتنمية الإجتماعية



## من هو الشخص ذوي الإعاقة القادر على العمل:

يقصد بالشخص ذي الإعاقة في نظام العمل كل شخص يثبت بموجب تقرير طبي صادر عن وزارة الصحة أو المستشفيات في القطاعات الحكومية الأخرى أو بموجب إحدى البطاقات التعريفية الصادرة عن وزارة الشؤون الاجتماعية أن لديه إعاقة دائمة أو أكثر من الإعاقات التالية: (الإعاقة البصرية، الإعاقة السمعية، الإعاقة العقلية، الإعاقة الجسمية، الإعاقة الحركية، صعوبات التعلم، صعوبات النطق والكلام، الاضطرابات السلوكية، الاضطرابات الانفعالية، التوحد) أو أي إعاقة أخرى تتطلب تقديم أحد أشكال الخدمات والترتيبات التيسيرية. (كما ورد في المادة العاشرة من اللائحة التنفيذية المعدلة لنظام العمل وملحقاتها والصادرة بموجب القرار الوزاري رقم (1982) وتاريخ 1437/6/28 هـ)

الموظف/العامل الذي لديه إعاقة أو ضعف أو إعتلال قد تؤثر جميعها أو أحدها على قدراته لأداء مهامه أو نشاطه اليومي بشكل سلبي أو على المدى الطويل، لكنه يستطيع القيام بالمهام الوظيفية بتوفير خدمات و دعم ومساندات مستمرة، وهناك أساليب وطرق متعددة من الخدمات التيسيرية التي تساعد على تخطي الحواجز والعقبات التي قد يواجهها الشخص ذوي الإعاقة ليصبح عضو عامل و فعال في سوق العمل. من الممكن أن تتحقق مشاركة الشخص ذوي الإعاقة في التوظيف، من خلال التدريب والدعم الوظيفي و تقديم الخدمات التيسيرية.

## ما المقصود بالقدرة على العمل :

يقصد بالقدرة على العمل استيفاء الشخص ذي الإعاقة لشروط شغل الوظيفة أو العمل المتقدم له بما في ذلك المتطلبات العلمية و/أو المهنية و/أو المهارية أو أي متطلبات أخرى ليتمكن من القيام بمهام عمله.

## ما هي الترتيبات التيسيرية و الوصول الشامل في بيئة العمل:

هي التعديلات الهندسية ومواءمة ظروف وبيئة العمل وفقاً للمعايير المنصوص عليها في الباب الثاني من مجلد الاشتراطات المعمارية في كود البناء السعودي، و أي من الترتيبات المبينة في الجدول الاسترشادي الملحق بالقرار الوزاري لتعريف الإعاقة والعمل متى كانت ضروريةً و لازمةً لتمكين الشخص ذي الإعاقة من القيام بمهام عمله.

### ومنها ما يلي:

- تلبية متطلبات وإحتياجات الموظفين ذوي الإعاقة « الخاصة بإعاقتهم» التي تساعدهم في إتمام مهامهم الوظيفية
- النظر في إمكانية تكييف ساعات الدوام / العمل بما يتناسب مع متطلبات العمل و أداء الموظف.
- توفير فرص عمل متنوعة تتناسب مع قدرات و مهارات الشخص مع مراعاة ظروف الإعاقة.



- النظر في إمكانية تطوير المهام الوظيفية وكيفية القيام بها بما يتناسب مع قدرات ونوع الإعاقة.
- توفير أو التعديل على الأدوات والمعدات والأجهزة التي تساعد وتسهل القيام بمهام الوظيفة أو غيرها.

( للمزيد من التفاصيل بالإمكان الرجوع إلى دليل الترتيبات التيسيرية للمتقدمين للتوظيف و الموظفين ذوي الإعاقة المرفق بالقرار الوزاري لتعريف الإعاقة والعمل ).

### يقصد بالوصول الشامل:

- التعديلات و التغييرات التي يتم إجراؤها على المبنى وفقاً لمعايير «كود البناء السعودي للوصول الشامل». ومنها ما يلي:
- مدخل ومخرج المبنى
  - مواقف السيارات لذوي الإعاقة
  - سهولة الوصول لطوابق المبنى
  - أن يكون الأثاث والمعدات في متناول الشخص (المناضد، المكاتب، الكراسي، الخزائن، الأبواب، الهواتف)
  - تسهيل الوصول للمرافق المختلفه في المنشأه (الكافتيريا، المصلى، الحمامات، المصاعد، قاعات الاجتماعات)

### من المهم أن تعلم:

- أن كل شخص من ذوي الإعاقة يحتاج لترتيبات تيسيرية تتناسب مع احتياجاته للقيام بمهام الوظيفة/العمل؛ و بالتالي لا يوجد طريقة أو منهجية موحده للترتيبات و الخدمات التيسيرية.
- تغيير الأنظمة الإدارية الداخلية بشكل عام مع مرور الوقت بموجب التغييرات التابعة للتوظيف، والإدارة، وحركات الموظفين، والأولويات المؤسسية، وبالتالي يكون أيضاً تطوير للأنظمة التي تدعم حقوق العمل لجميع الموظفين ومنهم الموظفين ذوي الإعاقة.

### حقائق حول تكلفة توفير الترتيبات و الخدمات التيسيرية :

- الترتيبات التيسيرية في معظمها لا تتطلب إنفاق مالي عالي و إن تطلبته فهو بمقدار بسيط و متوازن.
- الترتيبات التيسيرية استثمار اقتصادي يعود بالأرباح على جهة العمل كونه يخدم الأفراد بمن فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة و المرضى وكبار السن و كل من لديه احتياج مؤقت أو دائم صحياً كان أو جسدياً.
- الترتيبات التيسيرية أصبحت مفهوماً داخلاً في سياسة الإنتاج و التسويق لدى كبرى مصانع و شركات العالم لما لذلك من فوائد وعوائد اقتصادية،

- التصميم العام "Universal Design" هو تضمين السلع و الخدمات في مرحلة تصميمها و إنتاجها وهناك أشكال للترتيبات التيسيرية .
- الشركات و المصانع الكبرى تحمل كلفة الترتيبات التيسيرية على الكلفة الإجمالية للمنتج مما يجعلها غير ذات عبء فعلي على المنتج.
- توفير الترتيبات التيسيرية سوف يفسح المجال للأشخاص ذوي الإعاقة للعمل و الإنتاج و الإبداع، الأمر الذي سوف يثري التنوع داخل جهة العمل و سيشكل حافزاً للعاملين الآخرين على تحسين أدائهم.

## المعتقدات الخاطئة عن توظيف وعمل الأشخاص ذوي الإعاقة:

ترتبط وجهة نظر أصحاب العمل في عدم توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في المقام الأول بالمعتقدات الخاطئة والتي منها:

### 1. التكاليف المحتملة المرتبطة بالتوظيف مثل مستلزمات تهيئة بيئة العمل:

يعتقد أصحاب العمل بأن توظيف شخص من ذوي الإعاقة يستلزم إنفاق مبالغ ضخمة من المال لما يستوجب من توفير الترتيبات التيسيرية التي تساعد الموظف ذوي الإعاقة من أداء مهام الوظيفة الأساسية.

**الواقع:** طبيعة الخدمات التيسيرية وتهيئة بيئة العمل مرتبطة بنوع الإعاقة وقد يتفاوت التعديل من تكييف بسيط إلى تعديل مرتبط بالمبنى، فتكاليف التهيئة المطلوبة لشخص بالإمكان الاستفادة منها لعدة أشخاص، وبالتالي لا يتطلب إنفاق مبالغ باهظة.

### 2. الإشراف الإضافي مع الموظف ذوي الإعاقة:

يشعر أصحاب العمل بالقلق نحو الإحتياجات والمساندات الخاصة التي قد يحتاجها الموظفون من ذوي الإعاقة. مثل الوقت اللازم الذي سيقدمه المشرف للإشراف الإضافي على الموظف ذوي الإعاقة مما قد يؤثر على أداء أعماله الأساسية الأمر الذي قد يؤثر على الإنتاجية في العمل.

**الواقع:** الإشراف يكون مسألة وقتية وليست على المدى الطويل، وتطبيق نظام « المرشد والزميل » يسهل في عملية الإشراف.(المشرف له دور وقتي وعام، والمرافق يعمل عن قرب بطبيعة العمل المشترك بين الموظفين)

### 3. العلاقة العمالية طويلة الأمد:

يعتقد صاحب العمل أنه سوف يكون ملزم في توظيف الموظف ذوي الإعاقة الى الأبد، خاصة اذا كان هناك صعوبات في تحقيق المستوى المطلوب للعمل من العامل. وايضا أن الأشخاص ذوي الإعاقة هم فئة محمية،

في حالة توظيف شخص من ذوي الإعاقة فإنه سيكون من الصعب إنهاء علاقة العمل حتى لو كان الموظف لا يمكن أن يؤدي المهام الأساسية للعمل.

**الواقع:** هو أن العلاقة العمالية تنطبق على الموظف أيًا كانت حالته و ليس هناك تمييز في المعاملة و التعامل مع الموظفين.

### 4. الخسائر في الإنتاجية:

لا تريد الشركات أن تتعامل مع الأمور التي تشكل خطرا على ربحية أعمالهم، من حيث عدم العمل بجد أو الإهمال الذي يؤدي الى قلة الإنتاج وبذلك خسائر في العمل أو المشروع.

**الواقع:** الأثر على ربحية و إنتاجية العمل ليس من الضروري أن تكون مرتبطة بكون الشخص من ذوي الإعاقة ولكن المحك هو طبيعة العمل و الأداء الفاعل كغيرهم من الموظفين، حيث أثبتت الدراسات بأن هناك ثبات وظيفي و إستمرارية على رأس العمل و جديدة و انتاجية أكثر من الموظفين من غير ذوي الإعاقة في أغلب الحالات لحرصهم على الحفاظ على الوظيفة أكثر من أي موظف آخر، نظرا للصعوبات و المعاناة التي تقف أمامهم في الحصول على الوظيفة.

## مزايا توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة ، منها:

1. الاخلاص في العمل والولاء لصاحب العمل.
2. أكثر صدقا وتكريساً لعملهم.
3. أكثر تركيزا في عملهم.
4. لا يمكنهم الإنزعاج بسهولة من مكان عملهم من قبل المحادثات الجانبية الغير لازمة ( الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية)
5. يعبرون عن قدراتهم من خلال تميزهم في العمل.
6. لديهم قوة إرادة في إثبات ذاتهم لمواجهة التحديات المرتبطة بالوظيفة و العمل نظرا لإعاقتهم.

## فوائد توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة:

### أ. الفوائد الاقتصادية:

1. خفض دورة البحث عن موظفين جدد وارتفاع معدلات الحفاظ على الموظفين يعني خفض تكاليف المؤسسة في:

- التوظيف: من ناحية تكرار مصاريف الدعاية وإعلانات الوظائف، الوقت المبذول لإجراء المقابلات الشخصية ومراجعة طلبات التوظيف و السير الذاتية.
- التأهيل و التدريب: تكرار برامج التهيئة و التدريب بسبب توظيف موظفين جدد.

### 2. زيادة الإنتاجية وتحسين معدلات الحضور إلى العمل :

الموظفين ذوي الإعاقة يعادلون الموظفين غير ذوي الإعاقة في أداء الأعمال المتعلقة بالوظيفة، ولديهم معدل متوسط أو أفضل في الإلتزام للحضور إلى العمل.

### 3. الحرص على السلامة و الصحة الوظيفية :

الموظفين ذوي الإعاقة لديهم درجة عالية من الوعي لحفاظهم على سلامتهم أثناء العمل وسلامة البيئة من حولهم.

### 4. زيادة الإيرادات:

أغلبية زبائن الشركات لديهم شخص من ذوي الإعاقة من بين أفراد عائلتهم، فتوظيف موظفين ذوي إعاقة في الشركة يزيد نسبة المبيعات وولاء العملاء.

### ب. الفوائد الإنسانية و الإجتماعية :

1. الأعمال: مساندة وتشجيع فتح فرص التوظيف و العمل للأشخاص ذوي الإعاقة.

2. تطوير الذات : مهم بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة كأقرانهم من الموظفين، فالجميع يريد وظائف مُرضية و الحرية المالية و العلاقات مع الآخرين في المجتمع. تطوير الذات يرتبط بثلاثة عوامل رئيسية هي:

أ. القدرة على ممارسة مهنة معينة تمنح الفرد المهارات و التعليم وتنمية القدرات.

ب. القدرة على الحصول على الإستقلال المالي و المادي.

ج. الفرصة لتطوير العلاقات مع المجتمع المحيط بالشخص، ومنها العلاقات مع أصحاب العمل و زملاء العمل.

د. ارتفاع في المعنويات و أخلاقيات العمل، والعمل الجماعي، ورضا الموظفين الذي يؤدي إلى إنتاجية أفضل عندما يتم توظيف موظفين من ذوي الإعاقة ويكون هناك تعامل مباشر مع زملاء العمل.





## ج). الفوائد المجتمعية:

1. تقليل عدد الأشخاص المحتاجين للإعانات الحكومية.
2. تمكين هؤلاء الأشخاص من القدرة المادية على إستهلاك السلع و الخدمات مما يزيد الإستهلاك الوطني.
3. التنوع في فئات المجتمع مما يقوي المجتمع.

## كيف تبدأ الشركات بالإلمام بكيفية توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة وتحويل بيئة العمل إلى بيئة عمل مساندة/ داعمة:

### أ). توصيات عامة:

- الإلمام بجميع التشريعات و الأنظمة و القوانين المحلية المتعلقة بتوظيف وعمل الأشخاص ذوي الإعاقة و حقوقهم و الرجوع إلى نظام العمل و اللوائح التنفيذية و التنظيمية.
- الاطلاع على تجارب الدول المختلفة في مجال تهيئة بيئة العمل.
- التوعية و التثقيف بين الزملاء و المدراء في الشركة بالإرشادات و الأنظمة الداخلية الخاصة في التعامل مع الموظفين ذوي الإعاقة على حسب الإعاقة .
- تدريب الكوادر البشرية خصوصاً قسم الموارد البشرية على آليات وأدوات التعامل مع المتقدمين للتوظيف والموظفين ذوي الإعاقة، و متطلبات توفير الترتيبات و الخدمات التيسيرية.
- التشاور الوثيق مع الأشخاص ذوي الإعاقة و منظماتهم في كل ما يتعلق بآليات و متطلبات توفير الترتيبات و الخدمات التيسيرية في بيئة العمل.

### ب). التوعية لأصحاب العمل في التعامل مع الموظف ذوي الإعاقة:الإلمام بنقاط القوة لدى الموظف و ليس بالإعاقة والمحدودية في القدرات.

- تقبل و تقدير التنوع عند الموظف.
- تعزيز الثقة عند الموظف للشعور بإمكانيته عن التعبير عن الإحتياجات المتعلقة بالوظيفة.
- عدم إعتبار الموظف قضية « خاصة » للشفقة.
- الإحاطة بمصادر الدعم (مثال: الإعانات الماليه من الدوله، المؤسسات المختصة بتوفير الاجهزة و المعينات و الأدوات)
- المرونة في التعامل مع الموظف لأداء مهام العمل مع الإلتزام بالأنظمة الإدارية الداخليه للمنشأة.
- تشجيع الاحترام المتبادل.



## ج). التوعية للموظفين والزملاء في التعامل مع الموظف ذوي الإعاقة:

- كيفية التواصل
- كيفية المساعدة و المساندة
- المشاركة في التدريب و الإرشاد الإلزامي من خلال نظام المرشد والزميل\* .
- الإلمام بحقوقهم و عدم الإستخفاف بقدراتهم.

( للمزيد من التفاصيل بالإمكان الرجوع إلى دليل الترتيبات التيسيرية للمتقدمين للتوظيف و الموظفين ذوي الإعاقة).







[www.mlsd.gov.sa](http://www.mlsd.gov.sa)

