

دليل الثلاثين

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



دليل الثلاثين

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



Higher Council for Affairs of Persons with Disabilities
المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص الموهقين

تصدير

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

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

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

وإننا إذ نتطلع لسوق عمل يتمتع به الجميع بفرص متساوية وحقوق غير منقوصة. لنؤكد ثقتنا بأن هذه الوثيقة سوف تقود إلى واقع تشريعي وعملي يغدو فيه الأشخاص ذوو الإعاقة جزءاً من القوى العاملة. التي تستقطبها جهات العمل. لما لديها من خبرات ومهارات. بعيداً عن الإعاقة بمعناها الطبي الضيق وما ارتبط بها من صور نمطية نسعى جميعاً لتغييرها وترسيخ قيم وثقافة التنوع والاختلاف بين البشر.

رعد بن زيد،

رئيس المجلس



شكر وتقدير

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

ويتقدم برنامج تعزيز وتطوير المجتمع المدني بالشكر والتقدير إلى د.مهند صلاح العزة، مسؤول قسم حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في البرنامج، والذي قام على تأليف هذا الدليل والمبني على خبرات معمقة ليكون أحد مصادر لجنة تكافؤ الفرص، كما ويود البرنامج تقديم الشكر لكل من ساهم في إعداد ومراجعة وتدقيق الدليل ونخص بالذكر عادة الشريف ودانيال شرايحة، ويطمح برنامج تعزيز وتطوير المجتمع المدني أن يقوم المعنيون في أقسام الموارد البشرية والإداريون في مؤسسات القطاع العام والشركات في القطاع الخاص بالاطلاع على الدليل وتبني واعتماد لتحقيق تكافؤ الفرص للأشخاص ذوي الإعاقة في العمل.

تنويه

يتبنى مشروع تطوير وتعزيز المجتمع المدني سياسة تحريرية تساوي ما بين الجنسين وفق أصول النحو والصرف والبيان للغة العربية، لذا نرجو الأخذ بعين الاعتبار بأن أي استخدام للألفاظ مذكرة تذكيرا لغويا مثل (موظف، مسؤول، مدير..) سواء بصيغة المفرد أو المثنى أو الجمع وما يرتبط بها من حروف وضمائر متصلة و/ أو منفصلة، فهي جميعها أسماء (نوع) وليست أسماء (علم) أو (ذات)، وهي تدل على من ينطبق/ تنطبق عليه/ عليها الصفة المقصودة من كلا الجنسين، دون تفضيل جنس على آخر، أو تقديم جنس على آخر.

الفهرس

كلمات مفتاحية	٨
المقدمة: لجنة تكافؤ الفرص، والفئة المستهدفة من الدليل	١٤
الفصل الأول: مرتكزات ومبادئ عامة متقاطعة في مختلف مراحل العمل	٢٠
الفصل الثاني: مفاهيم متقاطعة يجب مراعاتها في بيئة العمل	٢٤
الفصل الثالث: المبادئ التي تحكم تصميم الوظيفة أو الشاغر	٢٨
الفصل الرابع: الإعلان عن الوظيفة وإجراءات التعيين: نموذج/طلب التوظيف والمقابلة والتعاقد	٣٤
الفصل الخامس: الإلتحاق بالعمل والقيام بمهامه والأنشطة اليومية	٤٢
الفصل السادس: الرواتب، التدريبات والترقي، التظلم والجزاءات وانتهاء العمل	٥٨

كلمات مفتاحية

الكلمة

اتفاقية حقوق
الأشخاص ذوي
الإعاقة

الأثاث المهيأ

الإستراتيجية
الوطنية للأشخاص
المعوقين

إشارات التنبيه
الضوئية
والإرجاجية

الأشخاص ذوو
الإعاقة

التفسير

هي إحدى اتفاقيات حقوق الإنسان الأساسية الملزمة التي تبنتها الجمعية العامة للأمم المتحدة عام ٢٠٠٦، وصادقت عليها الأردن عام ٢٠٠٨ ونشرت في الجريدة الرسمية، لتصبح جزءاً من التشريع الوطني واجب التطبيق.

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

وثيقة وطنية صدرت بتوجيهات ملكية عام ٢٠٠٧ وتشتمل على مرحلتين: ٢٠٠٧-٢٠٠٩ و ٢٠١٠-٢٠١٥. وتتضمن الاستراتيجية محاور مختلفة يندرج تحت كل منها جملة من البرامج والنشاطات التي يجب تنفيذها في فترة زمنية محددة، ومن ذلك: محور التعليم والعمل والصحة والحماية من العنف والتشبيك....

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

هم الأشخاص الذين لديهم تعطل أو ضعف في إحدى الحواس أو الوظائف الجسدية أو النفسية، ويعيشون في محيط بيئي تكتنفه العوائق المادية والحواز السلوكية؛ مما يؤدي إلى عدم تمتع هؤلاء الأشخاص بحقوق الإنسان والحريات الأساسية على أساس من المساواة مع الآخرين.

الكلمة

الأشخاص ذوو
الإعاقة الذهنية

الإعاقة البصرية

الإعاقة الجسدية

الإعاقة النفسية

إمكانية الوصول

الترتيبات
التيسيرية
المعقولة

التصميم العام

التفسير

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

هي كف البصر الكلي أو الجزئي.

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

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

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

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

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

الكلمة

التفاعل بين
الإعاقة والعوائق
والحواجز

حروف الطباعة
الكبيرة

دورات المياه المهيأة

التفسير

إن كل ما ذكر من أنواع إعاقات في هذا الجدول يقيد الشخص إذا ما كان يعيش في وسط بيئي تنقصه الترتيبات التيسيرية وإمكانية الوصول. بحيث يغدو في حالة تفاعل فيها الإعاقة بمعناها الحسي الطبي مع العوائق المادية والسلوكية التي تكتنف البيئة، نتيجة غياب الترتيبات التيسيرية وإمكانية الوصول، الأمر الذي يولد حالة من الإقصاء والتمييز تفضي حتماً إلى تقييد الشخص، وربما حرمانه من ممارسة حقوقه وحياته على أساس من المساواة مع الآخرين. فالشخص الأصم سوف ينعقد التواصل بينه وبين محيطه البيئي إذا لم يتوافر له مترجم لغة إشارة أو من يجيدها من أصدقائه أو أقربائه. والشخص الكفيف سوف يكون مقيداً في ممارسته لحقه في التعليم والعمل والوصول إلى المعلومات إذا لم توفر له طريقة بريل وقارئ الشاشة وغيرهما من أشكال الترتيبات التيسيرية. وكذلك الأمر بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية الذين إن لم توفر لهم المعلومات باللغة المبسطة؛ فإنهم لن يتمكنوا من ممارسة حقوقهم وحياتهم. والشيء نفسه يقال عن الأشخاص ذوي الإعاقة النفسية الذين سوف يكونون في وضعية إقصاء وربما تخفي، نظراً لوجود الحواجز السلوكية والأفكار النمطية عنهم.

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

هي دورات المياه التي تتسع لدخول الكرسي المتحرك فيها ودورانه داخلها دون الارتطام بشيء. وتكون فيها المغسلة منخفضة بمستوى الكرسي المتحرك، وكذلك تكون فيها صنادير المياه المثبتة بها منخفضة ومفرغة من الأسفل، وتكون فيها مقعدة الحمام بارتفاع مناسب يمكن استخدام الكرسي من الانتقال من كرسيه إليها

الكلمة

الشخص الأصم

ضعيف السمع

طريقة بريل

قارئ الشاشة

التفسير

بسهولة دون أن يضطر للانخفاض أو الارتفاع بشكل كبير، وعلى جوانب المقعدة يثبت مقبضان معدنيان يمسك بهما الشخص أثناء جلوسه وانتقاله من الكرسي المتحرك وإليه. ويستحسن أن يكون باب دورة المياه يفتح إلى الخارج وليس للداخل، استغلالاً للمساحة وتسهيلاً على الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية من الدخول والخروج بسهولة ويسر. والواقع أن الترتيبات الداخلية لدورة المياه إذا توفرت للمساحة المطلوبة ليست مكلفة على الإطلاق. وهناك العديد من المرافق الحكومية والخاصة والجامعات بدأت بتهيئة دورات مياهها دون عناء يذكر.

هو الشخص الفاقد لحاسة السمع بدرجة تزيد على ٩٠٪.

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

هي طريقة تعتمد على رموز مشكلة من نقاط نافرة على ورق مقوى يستخدمها الأشخاص المكفوفون في القراءة والكتابة. ويمكن الكتابة بهذه الطريقة بأدوات يدوية رخيصة الثمن، أو بآلة تشبه الطباعة اليدوية تسمى "بيركنز"، وكذلك فإن هناك محولاً للنصوص الإلكترونية إلى طريقة بريل ويسمى "بريل سينس".

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

الكلمة

قانون حقوق
الأشخاص المعوقين
رقم ٣١ لسنة
٢٠٠٧

لغة الإشارة

اللغة المبسطة

لوحة المفاتيح
والفأرة المرننة

التفسير

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

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

شرح مضمون معين بألفاظ غير متخصصة ومعقدة، بل بأبسط الألفاظ والأمثلة التقريبية. وقد تستخدم اللهجة العامية حسب الاقتضاء. وذلك بغرض توصيل المضمون للأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية. وقد تختلف اللغة المبسطة من شخص إلى آخر بحسب درجة الإعاقة الذهنية وطبيعتها. ويشترط أن تكون اللغة المبسطة ناقلةً لمضمون المحتوى دون انتقاص جوهره منه. ويجب أن يقوم بتحويل النص من اللغة المتخصصة إلى اللغة المبسطة خبراء ذوو كفاءة ودراية ومهارة في التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية، حيث يقومون بإيصال المضمون على نحو فعال ومنتج ومحقق للغرض.

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

الكلمة

مترجمو لغة
الإشارة

الهواتف الناطقة

الهواتف النصية

التفسير

هم أفراد يتولون عادةً تيسير التواصل بين الأشخاص الصم والآخرين. وهم على دراية بمهارة التواصل بلغة الإشارة وتفسير مفرداتها إلى كلمات منطوقة والعكس. ومترجمو لغة الإشارة يتفاوتون في مهارتهم وسرعتهم وقبولهم لدى الأشخاص الصم. لذلك فإن المرجع في اختيار المترجم هو الشخص الأصم نفسه. ويمكن لأي شخص تعلم لغة الإشارة من خلال دورات تدريبية تنظمها نوادي الأشخاص الصم وجمعياتهم والمجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين.

هي الهواتف التي يستخدمها الجميع، ولكنها تصبح ناطقة بتحميل برنامج ناطق خاص بالهواتف الخلوية. يجعل كل ما يظهر على شاشتها وكل تطبيقاتها ناطقة باللغة العربية والإنجليزية وغيرهما. وبعض الهواتف الخلوية طبقت الشركة المصنعة لها مبدأ التصميم العام، فضمنتها برنامجاً ناطقاً وآخر مكبراً للشاشة وثالثاً مكبراً صوتياً؛ كما هو الحال في أي فون وأبيل مآكنتوش.

هي هواتف تحول الكلمات المنطوقة إلى نصوص مقروءة. تتيح التواصل الهاتفي بين الأشخاص الصم والآخرين.



المقدمة

يعد الحق في العمل من أكثر الحقوق التي تمس حياة الأفراد، إلى الحد الذي قد يجعل منه مؤشراً على مدى عافية الاقتصاد والعدالة الاجتماعية التي كانت ولا تزال حجر الزاوية في مطالبات الشعوب حكوماتها بالإصلاح وتحقيق المساواة وتكافؤ الفرص. ويبدو هذا الحق أكثر أهمية وبروزاً لدى الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يتحملون مع الجميع تبعات تضخم المديونية وعجز الموازنات وارتفاع معدلات البطالة، فضلاً عن أنهم يحملون عبئاً آخر ووزراً لم تقتصره أيديهم؛ ألا وهو: العوائق المادية الناجمة عن نقص إمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية، والحواجز السلوكية الناجمة عن الصور والقوالب النمطية المتجذرة في الضمير الجمعي للمجتمع حول الإعاقة ودلالاتها. من هنا، جاءت اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة^(١) بوصفها الوثيقة الدولية الأولى التي تتمتع بطابع الإلزام للدول التي صادقت عليها؛ لترسخ مفاهيم جديدة ومبادئ أساسية تكفل عدم التمييز على أساس الإعاقة، وكفالة ممارسة الأشخاص ذوي الإعاقة لحقوقهم وحررياتهم على أساس من المساواة مع الآخرين. وقد كانت الأردن من أوائل الدول التي صادقت على هذه الاتفاقية عام ٢٠٠٨، ونشرتها في الجريدة الرسمية لتصبح جزءاً غير منفصم عن منظومة التشريعات الوطنية. وقد كان من نتائج المصادقة على اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على الصعيد الوطني في مجال الحق في العمل ما يلي:

١. سن قانون جديد لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة هو قانون "حقوق الأشخاص المعوقين" رقم ٣١ لسنة ٢٠٠٧، وقد تضمن في مادته (٤) فقرة (ج) بنوداً خاصة بالحق في العمل، اشتملت على نصوص تتعلق بكونه التشغيل والتعيين في القطاعين العام والخاص، ووجوب توفير الترتيبات التيسيرية وتوفير برامج التأهيل المهني؛

٢. تعديل المادة (١٣) من قانون العمل التي أصبحت تحيل إلى قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم ٣١ لسنة ٢٠٠٧^(٢) فيما يتعلق بنسبة الكوطة التي ارتفعت إلى (٤٪)، بعد أن كانت (٢٪) في القانون الملغى الصادر عام ١٩٩٣؛

٣. ظهور مبادرات إيجابية من ديوان الخدمة المدنية ووزارة العمل والمجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين؛ ترمي جميعها إلى إتاحة فرص أكبر لتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة وتعيينهم، وفقاً لمؤهلاتهم العلمية وخبراتهم العملية؛

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

- الدراسة التي قامت بها دائرة الإحصاءات العامة، والتي واكبت التعداد السكاني الأخير عام ٢٠٠٤، حيث اشتملت هذه الدراسة الإحصائية على أعداد تقريبية وتصنيفات للأشخاص ذوي الإعاقة الملحقين بسوق العمل؛

- دراسة المرصد العمالي التابع لمركز الفينيقي للدراسات^(٣)، حيث تضمنت هذه الدراسة استعراضاً لنسبة المتعطلين عن العمل من الأشخاص ذوي الإعاقة والمستفيدين من مشاريع التشغيل والإقراض، بما في ذلك صندوق التنمية والتشغيل، وقد كشفت هذه الدراسة عن فجوة كبيرة ومشكلة حقيقية في مجال التحاق الأشخاص ذوي الإعاقة بسوق العمل؛

- تقرير منظمات المجتمع المدني حول حالة تطبيق اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في الأردن الذي صدر عام ٢٠١٢^(٤)، حيث تضمن تحليلاً موسعاً لسياسات وقوانين العمل والتوظيف في الأردن، وكذلك تحليلاً للممارسات العملية المستخلصة من دراسات حالة وتجارب واقعية مختلفة؛

٥. تخصيص محور خاص بالعمل في الإستراتيجية الوطنية للأشخاص ذوي الإعاقة، حيث تضمن هذا المحور جملةً من البرامج والنشاطات التي يجب

تنفيذها والانتهاؤها منها بحلول عام ٢٠١٥، وكلها ترمي إلى تطبيق نصوص القانون وتعزيز ممارسة الأشخاص ذوي الإعاقة لحقهم في العمل.

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

لجنة تكافؤ الفرص: الأساس القانوني والغرض

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

١. السبب الأول يتعلق بمنظومة التشريعات الوطنية، وتحديداً نظام اللجان الطبية رقم ٥٨ لسنة ١٩٧٧ ونظام ديوان الخدمة المدنية لسنة ٢٠٠٦ المأخوذ من نظام اللجان الطبية، فهذا الأخير

يجعل من التقارير الطبية بوابة الدخول إلى الحق في العمل للأشخاص ذوي الإعاقة، ذلك أن المتقدم للوظيفة في القطاع العام من الأشخاص ذوي الإعاقة ينبغي له استصدار تقرير من لجان وزارة الصحة اللوائية التي لا تقف عند حد توصيف الإعاقة بمعناها الجسدي وبيان درجتها، إنما تتخطى ذلك لتقول إن الشخص "لائق" أو "غير لائق" لممارسة الوظيفة التي تم ترشيحه لها. واللجان إذ تقوم بوظيفتها هذه إنما تركز على مجموعة من الجداول المعدة سلفاً والملحقة بنظام اللجان الطبية؛ حيث تصنف هذه الجداول الإعاقات بحسب طبيعتها، وينص النظام صراحةً في مادته (١٣) على عدم "لياقة" الشخص إذا كانت إعاقته من الإعاقات الواردة في الجداول، مع بعض الاستثناءات الطفيفة على بعض الأمراض. ثم تبين المادة (١١) من النظام نفسه أن آلية تعيين الأشخاص ذوي الإعاقة في القطاع العام إنما تركز على سلطة جوازية مطلقة للوزارات والدوائر الحكومية بطلب خاص يتم تقديمه لوزير الصحة الذي بإمكانه استثناء المتقدم إلى التعيين على الرغم من "عدم لياقته"، وفقاً لتقارير اللجان اللوائية.

٢. أما السبب الثاني فيمكن في نقص إمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية في بيئة العمل وأحياناً غيابها، وجذر الصور النمطية لدى أصحاب الأعمال عن الأشخاص ذوي الإعاقة، خصوصاً في ما يتعلق بالقدرة على الإنتاج والقيام بمهام الوظيفة، والواقع أنه يسود اعتقاد تغذيه موروثات اجتماعية تربط "المقدرة" بالحالة الصحية والإعاقة، حيث تتناسب هذه الأخيرة - وفقاً لهذا المعتقد - تناسباً عكسياً مع "المقدرة"؛ فإذا وجدت الإعاقة وجد احتمال "عدم المقدرة" على القيام بمهام الوظيفة، وإذا زادت نقصت معها تلك المقدرة وهكذا، ولما كان العمل أساسه علاقة تعاقدية يتغني صاحب العمل من ورائها العوائد الاقتصادية وكذلك العامل أو الموظف، فإن شبح "عدم المقدرة" يجعل أصحاب الأعمال خصوصاً في القطاع الخاص يعزفون عن تشغيل أو تعيين الأشخاص ذوي الإعاقة على أسس وحسابات اقتصادية محضة دون التفات إلى أي عوامل أخرى.

١ <http://www.ohchr.org/ar/HRBodies/CRPD/Pages/ConventionRightsPersonsWithDisabilities.aspx>.

٢ قانون رقم ٣١ لسنة ٢٠٠٧، http://www.lob.gov.jo/ui/laws/search_no.jsp?year=٢٠٠٧&no=٣١.

٣ تقرير المرصد العمالي الأردني، تشغيل المعوقين في الأردن - طموحات كبيرة وواقع صعب، كانون أول، ٢٠٠٩.

٤ http://www.labor-watch.net/files/Employment_for_Disabled_People_in_Jordan.pdf (٢٠١١).

٥ تقرير منظمات المجتمع المدني حول حالة تطبيق اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في الأردن الذي صدر عام ٢٠١٢، <http://www.crpddjordan.org>.

من هنا جاءت فكرة لجنة تكافؤ الفرص بوصفها آليةً بديلةً عن التقارير التي تحكم على "لياقة الشخص من عدمها". لترسخ المفاهيم الصحيحة التي جاءت بها اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. والتي نص عليها قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم ٣١ لسنة ٢٠٠٧؛ وعلى رأسها مفاهيم ومبادئ عدم التمييز وإمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية وتكافؤ الفرص وتضمين حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وقضاياهم في السياسات والتشريعات والبرامج المتعلقة بالحق في العمل في القطاعين العام والخاص.

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

الغرض والفئات المستهدفة من الدليل

تتضمن هذه الوثيقة المبادئ والموجهات الأساسية التي تساهم في إيجاد بيئة عمل خالية من العوائق المادية والحواجز السلوكية. تتحقق فيها المساواة وتكافؤ الفرص للأشخاص ذوي الإعاقة. من خلال توفير إمكانية الوصول (Accessibility)

والترتيبات التيسيرية المعقولة (Reasonable Accommodation). والتصميم العام (Universal Design). وإزالة الحواجز السلوكية (Attitudinal Barriers)؛ وتتجلى آلية تحقيق ذلك كله في مختلف مراحل العمل أو التوظيف. ابتداءً من تصميم الوظيفة أو الشاغل، ومروراً بالإعلان عن الوظيفة وإجراءات التعيين. وانتقالاً إلى الالتحاق بالعمل وممارسة مهامه والترقي فيه. وانتهاءً بتركه اختيارياً أو اعتيادياً أو قسراً.

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

• دوائر وهيئات القطاع العام وشبه الحكومي والمؤسسات الوطنية؛

• القطاع الخاص بمختلف أمانته ونشاطاته؛

• القطاع التطوعي والمنظمات غير الحكومية أياً كان طبيعة نشاطها؛

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

وفي تلك الجهات جميعها. تعد هذه الوثيقة مرجعيةً للأقسام والأفراد العاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة بمن في ذلك:

• واضعو السياسات ومتخذي القرارات في مجال الحق في العمل. سواء كان في القطاع العام أو الخاص أو التطوعي؛

• مسؤولو الموارد البشرية في جهة العمل؛

• الإداريون سواء كانوا مديريين أو مشرفين أو مدربين أو مسؤولي شؤون الموظفين؛

• جميع الموظفين والعاملين المنخرطين في بيئة العمل مع الشخص ذي الإعاقة؛

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

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

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

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

الفصل الأول





مرتكزات ومبادئ عامة متقاطعة في مختلف مراحل العمل

س١

من هو الشخص ذو الإعاقة المقصود في هذه الوثيقة؟

ج١

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

س٢

ما المقصود بعدم التمييز على أساس الإعاقة في مجال العمل؟

ج٢

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

س٣

ما المقصود بتكافؤ الفرص للأشخاص ذوي الإعاقة في مجال العمل؟

ج٣

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

س٤

ما المقصود ببيئة العمل؟

ج٤

يقصد بها مجموعة الإجراءات الإدارية والفنية والقانونية والعملية التي تحكم تصميم الشاغل الوظيفي والإعلان عنه والتعيين فيه وممارسة المهام الموصوفة له، ومكان القيام بهذه المهام والأفراد العاملين فيه والترقي في الوظيفة ونظام الشكاوى والجزاءات والترك الاختياري أو الإجمالي للعمل.

س٥

ما المقصود بالعوائق المادية والحواجز السلوكية في بيئة العمل؟

ج٥

يقصد بالعوائق المادية والحواجز السلوكية في بيئة العمل ما يلي:

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

ب. الحواجز السلوكية هي الأفكار والاتجاهات المبنية على صور نمطية سائدة في بيئة العمل بين الموظفين أو العمال حول الأشخاص ذوي الإعاقة، وتنعكس على طريقة تواصلهم وتعاملهم معهم إما بحساسية مفرطة أو بأحكام مسبقة عن "عدم قدرتهم" على القيام بمهام بعينها، أو تجنب الحديث معهم، واتخاذ قرارات بالنيابة عنهم وانتهاك حقهم في الاختيار واتخاذ القرار أو اتخاذهم مثاراً للسخرية أو جسراً إلى الجنة على حساب حقهم المتأصل في العمل على أساس من المساواة مع الآخرين دون أي شكل من أشكال التمييز.

الفصل الثاني





مفاهيم متقاطعة يجب مراعاتها في بيئة العمل

س٦

ما المقصود ببيئة العمل الخالية من العوائق المادية والحواجز السلوكية؟

ج٦

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

س٧

ما هي إمكانية الوصول في مجال العمل؟

ج٧

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

س٨

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

ج٨

يقصد بها الوسائل والمتطلبات اللازمة لممارسة الأشخاص ذوي الإعاقة لحقهم في العمل، ابتداءً من التقدم للوظيفة، ومروراً بالتعيين فيها وتنفيذ مهامها، وانتهاءً بحقوقهم في الاستفادة من ميزاتها والترقي فيها. ويمكن تقسيم هذه الترتيبات وفقاً لطبيعتها على النحو الآتي:

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

ب. الترتيبات التيسيرية غير المادية ومن بينها: تعديل أوقات الدوام والاستراحة للأشخاص ذوي الإعاقة، الذين يواجهون عوائق في استخدام وسائل النقل، نظراً لعدم تهيئتها بما قد يؤدي إلى وصولهم متأخرين

بعض الشيء، وكذلك الأمر بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة النفسية الذين قد تؤثر بعض العقاقير الطبية على نشاطهم ومواعيد استيقاظهم، وكذلك تدريب العاملين والعاملات على طرق التواصل الفعال مع زملائهم وزميلاتهم من ذوي الإعاقة وغيرها.

س٩

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

ج٩

يمكن إجمال الإجابة على هذه النقاط على النحو الآتي:

أ. تكون الترتيبات التيسيرية معقولة عندما يكون توفيرها متاحاً ومكناً من خلال الموارد المتوفرة لدى جهة العمل، أو من خلال الاستعانة بجهات أخرى حسب الاقتضاء؛

ب. تكون الترتيبات التيسيرية غير معقولة عندما يلحق توفيرها ضرراً كبيراً بجهة العمل لا يمكنها تحمله، ومن ذلك: أن تكون تكلفة تركيب مصعد تساوي نصف رأس مال المنشأة أو الشركة أو المنظمة التي يعمل لديها الشخص مثلاً، أو أن يكون المبنى الذي يوجد به مكان العمل قديماً ولا تسمح طبيعته الطبغرافية والهندسية بإدخال أي تعديلات عليه؛

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

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

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

س ١٠ ما الفرق بين إمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية المعقولة، وأيهما ملزم قانونياً؟

ج ١٠ أ. إن الفرق بين إمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية هو أن الأولى تعد التزاماً عاماً لا يلتفت فيه إلى ما تسببه إمكانية الوصول من أعباء مادية أو غيرها؛ وهو بهذا المعنى التزام عام يقع عبء الوفاء به على الدولة شأنه في ذلك شأن التزامها تجاه الجميع بتهيئة الطرق والمباني وتوفير وسائل النقل والمدارس والمناهج وغيرها. فالدولة إذ تقوم بهذه الالتزامات لا يمكنها التعلل بالكلفة المادية، لأنها ملزمة، بنص الدستور، بتوفير كل ما يلزم لتمكين المواطنين من ممارسة حقوقهم وحياتهم على أساس من المساواة وتكافؤ الفرص. فهي إذ توفر الأبواب والدرج للمباني، عليها توفير المنحدرات للكراسي المتحركة، وكما توفر المناهج المطبوعة والمقروءة للطلبة من غير ذوي الإعاقة وتوفر لهم المدرسين، عليها بالمقابل توفير مناهج بطريقة بريل وبحروف الطباعة الكبيرة وبلغة الإشارة وباللغة المبسطة وهكذا.

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

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



المبادئ التي تحكم تصميم الوظيفة أو الشاغر

س ١١

ما المقصود بتصميم الوظيفة أو الشاغر؟

ج ١١

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

س ١٢

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

ج ١٢

إن ذلك يتحقق بتوافر عوامل عدة من أهمها:

أ. تخصيص بنود في موازنة المشروع أو المؤسسة أو جهة العمل أياً كانت لتوفير الترتيبات التيسيرية اللازمة لكل وظيفة، والأخذ دائماً بعين الاعتبار أنه قد يشغلها أحد من الأشخاص ذوي الإعاقة. فعلى سبيل المثال: إذا كان في موازنة المشروع بند يتعلق بشراء آلات حاسبة وأجهزة حاسوب للفريق الإداري، فإن البند ذاته يجب أن يتضمن شراء آلات حاسبة ناطقة أو مزودة بمكبس، وكذلك أجهزة حاسوب مزودة بقارئ شاشة أو بلوحة مفاتيح مرنة وقابلة لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة في الأطراف العليا. وكذلك فإن بند شراء سيارة لجهة العمل أو المشروع يجب أن يتضمن شراء سيارة أتوماتيك، وتحويل دواسة البنزين فيها لتصبح يدوية للأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية ومستخدمي الكراسي المتحركة متى لزم ذلك.

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

ج. تضمين الوصف الوظيفي وعقد العمل مرونة في ساعات الدوام ومواعيده ومكان القيام بالمهام المطلوبة، بحيث يمكن أن يتم التعديل في أوقات الدوام، إذا تطلب الأمر ذلك للأشخاص ذوي الإعاقة النفسية بسبب بعض العقاقير الطبية كما سبقت الإشارة، وكذلك تضمين الوصف والعقد مرونة تسمح للشخص بالقيام بمهام وظيفته الكتابية مثلاً من المنزل، إذا كانت بيئة العمل يكتنفها بعض العوائق التي تجعل من

الصعب وصول الشخص إليها يومياً، وهذا لا يعني بحال تقليل ساعات الدوام أو الإعفاء من مهام الوظيفة. بل يجب أن تكون كما هي مرسومة في الوصف الوظيفي ولكن في إطار مرن متى كان ذلك ضرورياً ولزماً.

د. عدم جواز أن تصمم وظائف ومهام على مقاس الأشخاص ذوي الإعاقة بناءً على صور نمطية وأحكام مسبقة، كأن يتم تكليف المحاسب ذي الإعاقة الجسدية أو السمعية بمهام ثانوية تختلف عن تلك التي يقوم بها المحاسبون عادةً، أو أن يتم تكليف الشخص ذو الإعاقة البصرية مثلاً بتدريس مادة الدين أو الموسيقى، لأنه رسخ في الأذهان أن هؤلاء الأشخاص هم أفضل من يقوم بذلك، بغض النظر عن مؤهلاتهم العلمية وخبراتهم العملية. كما لا يجوز على الإطلاق إسناد وظائف يظن القائمون على العمل أنها تناسب إعاقته بعينها، لأنها تنطوي على آثار جسدية ضارة ببعض الحواس السليمة، ومن ذلك أن يتم استقطاب الأشخاص الصم للعمل في أماكن تسودها الضوضاء العالية ولا يمكن لغيرهم من الأشخاص الآخرين حملها، أو أن يتم إسناد وظيفة معينة تنطوي على مصادر للإضاءة أو الأشعة المزعجة أو الضارة بالعين للأشخاص المكفوفين. فهذه الصور تعكس نمطية في توزيع الوظائف مرجعها الإعاقة بمعزل عن حقيقة رغبة الشخص ومؤهلاته أو خبراته.

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

س ١٣

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

ج ١٣

يجب أن تكون عملية تصميم الوظائف شاملة تغطي الوظائف المتاحة جميعها بغض النظر عن طبيعتها. فلا يجوز مثلاً أن يخصص للأشخاص ذوي الإعاقة الوظائف المكتبية وأن يتم إقصاؤهم عن الوظائف الميدانية، فالعبرة ليست بطبيعة الوظيفة، وإنما بمدى تهيئتها للأشخاص ذوي الإعاقة، فوظيفة السائق، مثلاً، يجب أن يتم تصميمها للجميع تحت شرط الحصول على رخصة قيادة، وفي الوقت نفسه، يجب توفير سيارة مجهزة ليقودها سائق من الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية في حال تقدمه للوظيفة، أو قد تكون سيارة أتوماتيك

فقط. إذا كانت الإعاقة في القدم اليسرى مثلاً. والأمر نفسه يقال عن الوظائف التي تتطلب التجوال في الميدان. فيجب أن يؤخذ بعين الاعتبار أنه قد يشغلها شخص من ذوي الإعاقة الذين قد يحتاجون مرافقاً معهم وهكذا.

س ١٤

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

ج ١٤

نعم. إن مبدأ إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة ومشاركتهم هو من مرتكزات قانون الأشخاص المعوقين رقم ٣١ لسنة ٢٠٠٧، وهو أيضاً من المبادئ والالتزامات العامة المنصوص عليها في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. وهذه المشاركة يجب أن يراعى فيها الضوابط الآتية:

أ. يجب أن تكون مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة مشاركةً فعالةً وليست صوريةً. وهذا يتحقق من خلال استقطاب الخبراء منهم، والاستماع إليهم وأخذ آرائهم ومقترحاتهم بعين الاعتبار؛

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

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

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

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

س ١٥

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

ج ١٥

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

الفصل الرابع





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

س١٦

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

ج١٦

حتى يكون الإعلان عن الوظيفة غير تمييزي ومراعياً للاختلاف والتنوع بين أفراد المجتمع، لا بد أن تتوافر فيه الضوابط الآتية:

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

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

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

ب. يفضل أن يشتمل الإعلان على عبارات تدل على تشجيع الأشخاص ذوي الإعاقة على التقدم للوظيفة المعلن عنها كعبارة: "الأشخاص ذوو الإعاقة مدعوون للتقدم لهذه الوظيفة".

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

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

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

س١٧

هل هناك ضوابط محددة يجب مراعاتها في نموذج طلب التقدم للوظيفة وعملية تعبئته وتسليمه؟

ج١٧

لا بد أن تتوافر في نموذج طلب التقدم للوظيفة وعملية تعبئته وإرساله أو تسليمه الضوابط الآتية:

أ. يجب ألا يتضمن النموذج أي سؤال حول الحالة الصحية أو نوع ودرجة الإعاقة للمتقدم؛

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

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

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

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

س١٨

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

ج١٨

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

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

ب. لا يجوز وضع أسئلة تتعلق بالإعاقة تهدف إلى وضع الشخص في مواقف صعبة قد تلقي في نفسه الخوف أو تزعزع ثقته بقدراته، ومن أمثلة ذلك: أن يتم إضافة سؤال في الامتحان يقول: "إذا نشب حريق في مكان العمل وأنت على الكرسي المتحرك، فكيف ستتصرف؟"، أو: "إذا راجعك شخص وسألك عن حركة حسابه، فكيف ستفاهم معه وأنت تستخدم لغة الإشارة؟"....

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

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

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

س١٩

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

ج١٩

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

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

ب. يجب توفير أي منشورات أو مطبوعات يزعم تقديمها للشخص الذي جرى معه المقابلة بأشكال ميسرة مثل طريقة بريـل وحروف الطباعة الكبيرة وغيرها؛

ج. يجب تفهم حق الأشخاص الصم في اصطحاب مترجميهم معهم في المقابلة، وعدم اعتبار ذلك إقحاماً لطرف ثالث خارجي في المقابلة؛

د. يجب التحدث مع الأشخاص ذوي الإعاقة أثناء المقابلة مباشرةً وعدم توجيه الكلام لمرافقيهم أيًا كانوا (مترجمين، مرافقين شخصيين....). كما يجب توجيه الخطاب والنظر إلى الأشخاص الصم والتحدث معهم بضمير المخاطب، وليس بضمير الغائب كأن توجه لجنة المقابلة حديثها للمترجم قائلةً: "أسأله... قل له... هل يريد...". ولا يجوز رفع الصوت مع الأشخاص ذوي الإعاقة أو مخاطبتهم بنبرة مرتفعة أو حانية زيادة عن المعتاد أو متكلفة بأي شكل من الأشكال؛

هـ. يجب الابتعاد عن استخدام الألفاظ والعبارات النمطية التي قد تنطوي على شيء من التمييز أو عدم الثقة بالشخص المتقدم للوظيفة. وكذلك يجب تجنب الأسئلة الخاصة التي قد يكون مبعثها الفضول أو عدم الوثوق بقدرات الشخص. ويبين الجدول الآتي جانباً مما يجب قوله والسؤال عنه وما يجب تجنب قوله والسؤال عنه في المقابلات الوظيفية:

قل ولا تقل في المقابلة الوظيفية:

لا تقل

نحن مسرورون برؤيتك وفخورون بإرادتك
وأنت تقدمت لهذه الوظيفة رغم
ظروفك.

لن نثقل عليك بالأسئلة مراعاةً
لظروفك.

قل

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

قل ما تقله للآخرين: سنقوم بالردشة أو
بالحديث معك قليلاً أو أي شيء آخر.

قل ولا تقل في المقابلة الوظيفية:

قل

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

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

لا تقل

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

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

افعل ولا تفعل في إتمام إجراءات التعيين:

افعل

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

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

لا تفعل

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

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

افعل

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

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

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

لا تفعل

إرسال أوراق استكمال التعيين والعقد بشكل عشوائي والطلب من الشخص ذي الإعاقة تعبئتها وتوقيعها.

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

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

الفصل الخامس



الإلتحاق بالعمل والقيام بمهامه والأنشطة اليومية

س ٢١

هل يجب القيام بخطوات أو تدابير معينة في أول أيام إلتحاق الشخص ذي الإعاقة بالعمل؟

ج ٢١

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

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

ب. يجب تعريف الشخص أيضاً على مختلف غرف مكان العمل وجنبا تهو وصفها له بشكل عملي أثناء تجواله فيها برفقة أحد الزميلات أو الزملاء - هذا إذا كان الشخص مكفوفاً، ويجب أن تبدأ الجولة التعريفية من عند الباب الرئيسي لمكان العمل والعودة إليه، بحيث يتم التعرف على مواقع المكاتب والمطبخ ودورات المياه وغيرها، من خلال نقطة ارتكاز ألا وهي الباب الرئيسي لمكان العمل، إلا إذا اختار الشخص غير ذلك إذ هو أدري بما يناسبه في هذه الحالة؛

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

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

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

س ٢٢

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

ج ٢٢

يمكن إجمال الإجابة على هذا السؤال على النحو الآتي:

أ. إن الأشخاص ذوي الإعاقة هم المرجعية الأولى في تحديد ما يحتاجون إليه من أنواع وأشكال ترتيبات أو تهيئة بيئية في مكان العمل. وهذا يتطلب منهم الإحاطة بطبيعة مهام الوظيفة التي سيقومون بها، وكذلك المعرفة الفنية الجيدة بأشكال الترتيبات التيسيرية وأيهما أفضل وأنسب للمهام الوظيفية المطلوبة؛

ب. يجب على جهة العمل أن تستأنس دائماً بالمعلومات الخاصة بالترتيبات التيسيرية المطلوبة التي تم ذكرها في نموذج التوظيف والمقابلة على النحو المبين آنفاً؛

ج. يمكن لجهة العمل الاسترشاد بتجارب ماثلة وطنية أو إقليمية أو دولية لمؤسسة أو دائرة حكومية أو شركة خاصة تتشابه معها في ما تقوم به من نشاطات، وأن تحاول معرفة ما قامت به تلك الجهات للموظفين من ذوي الإعاقة في ما يتعلق بتوفير الترتيبات التيسيرية وإمكانية الوصول؛

د. يجب على جهة العمل تطوير قائمة أو دليل استرشادي خاص بها، بناءً على خبراتها وتجاربها المتراكمة في توفير الترتيبات التيسيرية لموظفيها من ذوي الإعاقة، وتصنيف المعلومات ذات الصلة، حيث تصبح جزءاً من سياسة الموارد البشرية والميزانية الخاصة بها؛

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

أشكال الترتيبات التيسيرية المطلوبة للقيام بمهام الوظيفة:

أولاً: الإعاقات الجسدية

أ. مستخدمي الكراسي المتحركة

الوظيفة وطبيعتها

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

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

التدريس في المدارس أو الجامعات

نوع/شكل الترتيبات المطلوبة

منحدرات، دورات مياه مزودة بمقابض مع ارتفاع مناسب للمرحاض والحوض وفراغ تحت الحوض، أزرار كهربائية مناسبة الارتفاع، طاوولات مفرغة من الأسفل تتيح دخول الكرسي المتحرك تحتها، ارتفاع مناسب للأرفف، طريقة خروج آمن في حالات الطوارئ...

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

نقل الغرف الصفية وقاعات المحاضرات بغض النظر عن اختلافها من سنة إلى أخرى إلى الطابق الأرضي ما لم يكن هناك مصعداً مهيئاً، وضع اللوح داخل الغرفة الصفية أو قاعة المحاضرة على ارتفاع منخفض يناسب الشخص، مراعاة المساحات بين الأدراج بما يتيح حركة معقولة للمدرس أو المحاضر.

أ. مستخدمي الكراسي المتحركة

الوظيفة وطبيعتها

الوظائف اليدوية/العضلية: سائق، نجار، مأمور مقسم، خياط أو عامل نسيج، عمال تغليف، ميكانيكي سيارات، عامل تدفئة وتبريد، مراسل، فني تركيب أطباق التقاط الفضائيات (ساتلايت)...

نوع/شكل الترتيبات المطلوبة

سيارة مجهزة للقيادة باليد، أدوات وآلات النجارة أو الحدادة وغيرها والطاويل والكاونترات والهواتف بارتفاعات مناسبة.

ب. الإعاقة الجسدية في الأطراف العليا

الوظيفة وطبيعتها

الوظائف المكتبية

الوظائف الفنية

نوع/شكل الترتيبات المطلوبة

جهاز حاسوب بلوحة مفاتيح معدلة يمكن مواءمتها وفقاً لطبيعة الإعاقة في اليدين أو إحداهما أو في أحد الأصابع، برنامج محول الكلام إلى نصوص للاستعاضة عن الطباعة اليدوية، طاولة ومقعد قابلين للارتفاع والانخفاض والثني بمختلف الاتجاهات لتمكين الشخص من استخدام قدميه في التقاط الأشياء وربما الطباعة والكتابة، وكذلك وضع الهواتف والأزرار الكهربائية على ارتفاع منخفض للتحكم بها إما بالكوع أو بالقدم أو الفم وفقاً لما يلائم الشخص ويطلبه.

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

ب. الإعاقة الجسدية في الأطراف العليا

الوظيفة وطبيعتها

التدريس في المدارس أو الجامعات

الوظائف اليدوية/العضلية

نوع/شكل الترتيبات المطلوبة

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

سيارة مجهزة يمكن قيادتها بيد واحدة. أدوات وآلات معدلة ومرنة يمكن التحكم بها بالقدمين أو أعلى الذراعين أو بالصدر أو بالفم وغيره. محول الكلام إلى أوامر في أجهزة الهاتف.

ج. الإعاقة الجسدية - قصار القامة

الوظيفة وطبيعتها

كل الوظائف والأعمال السابقة

نوع/شكل الترتيبات المطلوبة

مراعاة الارتفاعات المناسبة للأجهزة والأدوات والماكينات ومقابض الأبواب والأزرار والأثاث وأزرار المصاعد وغيرها. وتوفير المنصات والسلالم المتحركة والمساند التي تمكن الشخص من قصار القامة أن يعتليها متى رأى أن ذلك ضرورياً. بالإضافة إلى تجهيز السيارات بما يلزم استخدامها على نحو فعال وآمن.

ثانياً: الإعاقة البصرية

الوظيفة وطبيعتها

الوظائف المكتبية

الوظائف الفنية

نوع/شكل الترتيبات المطلوبة

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

برنامج شاشة ناطق محمول (Portable) يمكن تشغيله على أي جهاز حاسوب بسهولة ويسر للعاملين في مجال صيانة الحاسوب وفنياته (IT). آلات حاسبة وآلات عد النقود الناطقة للمحاسبين وبرامج المحاسبة المهيئة لاستخدام قارئ الشاشة. مرافق شخصي حيثما كان ذلك لازماً، معلومات دوائية بطريقة بريل للصيادلة.

الوظيفة وطبيعتها

التدريس في المدارس أو الجامعات

الوظائف البدوية/العضلية

نوع/شكل الترتيبات المطلوبة

تزويد مبنى المدرسة أو المحاضرات في الجامعة بإشارات أرضية وجدارية تتيح للشخص التنقل داخل المبنى بسهولة ويسر. توفير المناهج الدراسية والمواد الخاصة بالمدرسين أو المحاضرين بطريقة بريل أو بصيغة إلكترونية مقروءة. تخصيص مرافق شخصي إذا كان ذلك لازماً وبناءً على طلب الشخص ورغبته. توفير المناهج والمعلومات والمواد بحروف الطباعة الكبيرة للأشخاص ضعاف البصر.

أدوات نجارة وحيافة أو حدادة آمنة الاستخدام مزودة بإشارات تنبيه صوتية واضحة ومختلفة تبين التشغيل والتوقف والعطل وغيره. مرافق شخصي، تدريب على فن الحركة والتنقل. هواتف بأزرار بارزة ليس فيها لوحات مسطحة (touch).

ثالثاً: الإعاقة السمعية

الوظيفة وطبيعتها

الوظائف المكتبية

نوع/شكل الترتيبات المطلوبة

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

الوظيفة وطبيعتها

الوظائف الفنية

التدريس في المدارس أو الجامعات

الوظائف البدوية/العضلية

رابعاً: الإعاقة النفسية

الوظيفة وطبيعتها

الوظائف المكتبية

نوع/شكل الترتيبات المطلوبة

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

شاشات مراقبة لأرجاء العيادة أو الصيدلية أو المختبر تكشف للشخص الأصم بإشارات ضوئية كل حركة داخل المكان الذي يعمل فيه إذا كان عيادة أو صيدلية خاصة. سكرتير/سكرتيرة جيد لغة الإشارة.

آلات وأدوات مزودة بإشارات تنبيه ضوئية تشير إلى دوران الماكينة وتوقفها وتعطلها وغيره. هواتف مزودة بمحول الإشارات إلى كلام والعكس ومزودة برجاج وضوء عوضاً عن الجرس.

نوع/شكل الترتيبات المطلوبة

لون طلاء الغرف بحيث يكون مريحاً للنظر غير مثير للأعصاب. وضع جدول من لمواعيد الدوام والاستراحة وإدخال ذلك على النظام الحوسبي.

الوظيفة وطبيعتها

الوظائف الفنية

التدريس في المدارس أو الجامعات

الوظائف اليدوية/العضلية

نوع/شكل الترتيبات المطلوبة

ما تقدم ذكره من ترتيبات لهذه الإعاقة.

ومع مراعاة ألوان الغرف وما قد يطلبه المدرس من تعديل ومرونة في أوقات الحصص والمحاضرات، يجب أن تكون الغرف الصفية وقاغير مزدحمة وأن تكون في الطوابق غير العلوية إذا كان الشخص لديه فوبيا الأماكن المرتفعة أو المزدحمة.

مراعاة اتساع المكان وتهويته وعدم ارتفاعه لمن لديه فوبيا من الأماكن المغلقة أو المزدحمة أو الضيقة أو المرتفعة.

خامساً: الإعاقة الذهنية

الوظيفة وطبيعتها

الوظائف المكتبية

التدريس في المدارس أو الجامعات

الوظائف اليدوية/العضلية

نوع/شكل الترتيبات المطلوبة

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

مرافق شخصي حيثما كان ذلك لازماً.

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

كل ما تقدم ذكره عنها مع مراعاة التدريبات المتخصصة وفقاً لكل مهنة أو حرفة سيقوم بها.

س ٢٣

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

ج ٢٣

يمكن الإجابة على شقي هذا السؤال على النحو الآتي:

أ. إن الترتيبات التيسيرية بوجه عام غير مكلفة؛ حيث أثبتت العديد من الدراسات أن متوسط تكلفتها قد لا يتجاوز ٥٠٠ دولار أي ٣٥٠ ديناراً. فعلى سبيل المثال: قارئ الشاشة الناطق باللغتين العربية والإنجليزية من نوع جوز أو هال أو إبصار لا يتجاوز سعره ١٣٠٠ (ألف وثلاثمائة) ديناراً. أما الإشارات الإرشادية الأرضية أو الجدارية للأشخاص المكفوفين والإشارات الإرشادية للأشخاص الصم، فيمكن تطويرها محلياً، فالإشارات الإرشادية الأرضية أو الجدارية عبارة عن علامات من الكاوشوك أو المطاط المتفاوت في ملمسه وبروزاته. وكذلك الإشارات الإرشادية هي عبارة عن لافتات عليها صور إشارية للأشخاص الصم. أما تهيئة دورة المياه إذا كانت بطبيعتها تتسع لدخول الكرسي المتحرك ودورانه، فكل ما يلزم لها مبلغ قد لا يتجاوز ٢٠٠ دينار لترتيب مقابض بجوار المراحيض وجعل هذا الأخير على ارتفاع مناسب ربما بتغيير المقعد الخارجي البلاستيكي بحيث يكون مرتفعاً قليلاً. وكذلك تفريغ الحوض (المغسلة) من الأسفل لدخول الكرسي المتحرك تحته. أما الأثاث فمجرد تفريغ الطاولة من الأسفل أو تفصيل طاولة ذات ارتفاع منخفض لا يبدو أمراً مكلفاً على الإطلاق، وفيما يتعلق بتجهيز سيارة بجعل دواسة البنزين يدوية، فتكلفته قرابة ٥٠ ديناراً. ويستطيع أي ميكانيكي أو خبير صيانة سيارات القيام به، وهذا ما يفعله الأشخاص ذوو الإعاقة الجسدية في الأردن عادة.

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

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

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

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

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

س ٢٤

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

ج ٢٤

يمكن الإجابة على هذا السؤال من خلال النقاط الآتية:

أ. إن هذا النوع من التدريبات هو من صميم الترتيبات التيسيرية، لأنه يعالج الحواجز السلوكية التي تلعب دوراً كبيراً لا يقل عما تلعبه العوائق المادية في تقييد ممارسة الأشخاص ذوي الإعاقة لحقوقهم، خصوصاً حقهم في العمل على أساس من المساواة مع الآخرين؛

ب. يجب أن تتركز هذه التدريبات بصفة أساسية على تعديل السلوك وتغيير الاتجاهات والصور النمطية حول الأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال ترسيخ النهج القائم على الحقوق والمفاهيم ذات الصلة؛

ج. إن هذه التدريبات حتى تكون منتجة وفاعلة، لا بد أن تكون مصممة بطريقة تفاعلية تشتمل على دراسات حالة وجارب حية يرويها أصحابها من الأشخاص ذوي الإعاقة وأصحاب العمل؛

د. ينبغي ألا يكون تركيز هذه التدريبات على الجوانب السلبية فقط، بل يجب تقديم نماذج إيجابية إن وجدت لتكون حافزاً ومثالاً يحتذى به من الآخرين؛

هـ. يجب أن تكون هذه التدريبات شاملة لمختلف أنماط السلوك المتوقعة في بيئة العمل التي يتم تدريب أفرادها، ويجب أن تظل بسيطة ومحددة وذات صلة ببيئة العمل والعاملين فيها.

س ٢٥

هل هناك لغة معينة أو ضوابط سلوكية محددة يجب مراعاتها على صعيد التواصل اليومي مع الأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة في بيئة العمل؟

ج ٢٥

يمكن تلخيص أهم المصطلحات والسلوكيات الصحيحة القائمة على النهج الحقوقي واحترام الكرامة والاستقلالية الفردية والخصوصية التي ينبغي مراعاتها في التواصل اليومي مع الأشخاص ذوي الإعاقة في بيئة العمل من خلال الجدول الآتي:

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

لا تقل ولا تفعل

نحن/أنا سعيد أن يكون بيننا زميل معوق/معاق/من ذوي الاحتياجات الخاصة.

كيف تحب أن نساعدك؟ فهذه أول مرة نتعامل/أنتعامل فيها مع شخص ضريب/أعمى، مشلول، مقعد، أطرش، أصم وأبكم، قزم، متخلف عقلياً، مجنون، معقد.

قل وافعل

نحن/أنا سعيد بوجودك معنا والواقع أن وجود شخص من ذوي الإعاقة سوف يثري التنوع في مكان العمل.

إذا احتجت لأي عون منا/مني أرجوك لا تتردد، ولا تتردد أن نخبرنا/تخبرني ما هو السبيل الأمثل للقيام بذلك، فهذه أول مرة يزاملنا/يزاملني فيها شخص ذو إعاقة بصرية/كفيف/مكفوف، شخص ذو إعاقة جسدية/شخص ذو إعاقة حركية، شخص أصم، شخص ذو إعاقة جسدية من قصار القامة، شخص ذو إعاقة ذهنية (توحد، متلازمة داون، صعوبات تعلم/دسلكسيا...)، شخص ذو إعاقة نفسية.

قل وافعل

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

اعرض عليه/عليها المساعدة مباشرة، فإذا وافق فقم بدفع الكرسي بهدوء إن كان الشخص من مستخدمي الكرسي المتحركة، فإن كان من الأشخاص المكفوفين فاعرض ذراعك بشكل نصف دائري ليقيم بوضع يده فيها بحيث تكون سابقاً له بخطوة فيتبع خطوتك. اسأل الشخص إن كانت هذه هي الطريقة التي تريحه، فإذا فضل طريقة أو وضعاً آخر فله ذلك.

واصلوا حديثكم بشكل طبيعي إذا دخل عليكم شخص ذو إعاقة. إذا كنتم تعرفون أنه يعرف طريقه جيداً فدعوه. أما إذا شعرت أنه بحاجة إلى مساعدة فبإمكان واحد من الجالسين أن يرشده بالصوت أو أن يقوم بخفة ويساعده على الجلوس حيث يريد.

إذا أردت أن يشاركك زميلك/زميلتك من ذوي الإعاقة الطعام أو الشراب، فقم بوضع الكوب أو الإناء في مكان بعيد عن الحواف وعن الأجهزة الإلكترونية ثم قم بإرشاده وتنبيهه إلى مكان وجود الكوب أو الإناء واترك له حرية وضعه حيث شاء بعد ذلك.

لا تقل ولا تفعل

لو سمحت: أسأله إن كان يريد أن يحضر الاجتماع أو أنه يحب البقاء جالساً في مكتبه.

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

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

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

قل وافعل

تصرف مع زميلك/زميلتك من ذوي الإعاقة كما تتصرف مع زملائك الآخرين، وقم بتنبيهه بلطف بينك وبينه عن أي شيء ظاهر في ملابسه مثل بقعة أو فتق قد لا يكون التفت إليه، خصوصاً إذا كان من الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.

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

قد تكونين بحاجة إلى سؤال زميلك الرجل عن الطريقة التي يحب أن تساعد به من خلالها، ولست مضطرة أن تفعل ذلك إذا كان يزعجك ملامسة شخص آخر ولكن في هذه الحالة ليس من المقبول أبداً أن تجعله يمسك بحقيبتك أو أن تمسكي بطرف قميصه أو بعصاه، أو أن تكون هناك أي أداة تفصل بينكما؛ لأن السير مع الأشخاص المكفوفين أو ذوي الإعاقة الجسدية بهذه الطريقة يعرضهم لخطر الارتطام أو الانزلاق. إذا رغبت في مساعدة زميلتك ذات الإعاقة فعليك سؤالها إن أرادت أن تضع يدها في يدك أو إن أرادت أن تستعين بزميلة لها.

لا تقل ولا تفعل

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

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

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

الفصل السادس



لا تقل ولا تفعل

التغاضي عن إعطاء التغذية الراجعة عن أي تصرف وظيفي أو شخصي غير صحيح أو غير لائق قام به الشخص تعاطفاً أو حرجاً. أو ظناً أنتصرفه هذا سببه الإعاقة. ومن ثم الخجل والتحسس من إثارة النقاش معه حول تصرفه. لأنه من الأشخاص ذوي الإعاقة.

قل وافعل

في كل الأحوال تجنب المساعدة الناقصة بالسير إلى جوارها أو خلفها وتوجيهها عن بعد أو الإمساك بها من خلال حقيبة يدها أو أي أداة أخرى وذلك للأسباب ذاتها المبينة في هذه الخانة.

الأشخاص ذوو الإعاقة مثل غيرهم يصيبون ويخطئون ومنهم المهذبون ومنهم الجافون ومنهم النشيطون ومنهم الكسالى. تماماً مثل أي شخص آخر. فعليك تحييد الإعاقة وإعطاء ملاحظتك كما تفعل مع الآخرين دون أن تلمس عذراً في الإعاقة.



الرواتب، التدريبات والتلقي، التظلم والجزاءات وانتهاء العمل

س٢٦

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

ج٢٦

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

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

ب. يجب تسليم الشخص راتبه على انفراد وليس أمام موظفين آخرين حفاظاً على خصوصيته، ولو كان الدافع وراء ذلك إسهاد أشخاص آخرين على صحة المعاملة والمبلغ الذي يتم تسليمه للشخص. وفي أضيق الحدود يمكن أن يقوم بتسليم الراتب له المحاسب بحضور المسؤول الإداري فقط، وإذا ارتضى الشخص ذو الإعاقة أن يتسلم راتبه بحضور آخرين فله ذلك؛

ج. يفضل ترتيب النقود للشخص ذي الإعاقة البصرية بحيث تكون الفئات الأكبر (الخمسينات مثلاً) متتالية، فتليها الفئات الأصغر (العشرينات) فالأصغر وهكذا؛

د. إذا تعذر تسليم الشخص ذي الإعاقة البصرية أو الشخص الأصم راتبه باليد، فقد يكون من الأنسب تسليمه له -بناءً على طلبه- بشيك بنكي؛ لأن صرف الشيكات لا يشترط فيه إحضار شهود، وقد يختار الشخص أن يكون الشيك لحامله، بحيث يمكنه تجييره لتجنب الذهاب إلى البنك؛

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

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

س٢٧

هل تدخل الترتيبات التيسيرية في مجال الدورات التدريبية وحضور المؤتمرات وورش العمل والإبتعاث؟

ج٢٧

يمكن الإجابة على هذا السؤال بالنقاط الآتية:

أ. إن الترتيبات التيسيرية متقاطعة مع مختلف مراحل التوظيف والعمل، بما في ذلك التدريب والمشاركة في المؤتمرات وورش العمل والابتعاث؛

ب. يجب ألا تكون الإعاقة سبباً لحرمان الشخص أو تقليص مشاركته في أي من الأنشطة المذكورة آنفاً، كما لا ينبغي أن تكون الإعاقة سبباً لترشيح الشخص بعزل عن الأسباب المهنية والعملية الأخرى المتصلة بحاجة العمل وفائدة مثل تلك التدريبات أو المؤتمرات أو الورش؛

ج. يجب تزويد الشخص المرشح لتدريب أو بعثة أو حضور مؤتمر بالمواد والمعلومات ذات الصلة بأشكال ميسرة، كما ينبغي الحرص على التثبث أن مكان التدريب أو الدورة أو الورشة مكان مهيأ وسهل الوصول للأشخاص ذوي الإعاقات المختلفة؛

د. فيما يتعلق بالابتعاث، فإن جهة العمل ملزمة بإتاحة الفرص للتنافس للموظفين/الموظفات من ذوي الإعاقة على أساس من المساواة مع زملائهم/زميلاتهم، وهذا يتطلب توفير المعلومات والنماذج الخاصة بالتنافس على البعثة بطرق ميسرة، تتيح للأشخاص ذوي الإعاقة قراءتها والتقدم لها، ومن جهة أخرى، يجب على الجهة التي سوف يبتعث إليها الشخص أن توفر له الترتيبات التيسيرية بناءً على طلبه وبتوصية من جهة عمله، كما أن على جهة العمل التكفل بهذه الترتيبات في حال عدم توافرها لدى الجهة التي سيبعث إليها الشخص، ومن ذلك: المرافق الشخصي حسب الحاجة، وتغطية نفقات استئجار كرسي متحرك كهربائي وفقاً للبيئة التي سيتواجد فيها الشخص، وتوفير جهاز حاسوب محمول مزود بقرائ شاشة أو مكبر، واصطحاب مترجم لغة إشارة أو دفع راتب مترجم إذا أراد المبتعث أنيعينه في البلد التي سيذهب إليها وغير ذلك؛

هـ. أخيراً، إذا اختار الشخص مرافقه في السفر للمؤتمر أو التدريب أو الابتعاث من أقاربه كزوجته أو أخيه أو والده أو ابنته أو ابنه ...، يجب أن يستقبل هذا الاختيار بإيجابية وترحاب، وليس بتشكك كما جرت العادة عند البعض في تفسير ذلك بأنه: "توزيع منفعة أو استغلال ميزة"، ففكرة المرافق الشخصي مبنية على مدى ثقة الشخص ذي الإعاقة وشعوره بالارتياح وعدم خروجه من أن يطلع غيره على خصوصيته، لذلك وجب ترك هذه المسألة تماماً لاختياره دون تدخل، ولا يبرر فرض مرافق شخصي بعينه على الشخص التذرع بترشيح النفقات؛ كأن تقوم جهة العمل بترشيح الشخص ذي الإعاقة، وبدلاً من إرسال مرافق شخصي معه تقوم بإرسال مرشح آخر استغلالاً للفرصة، فترشيح النفقات واستئجار الفرص لا ينبغي أن يكون على حساب الترتيبات التيسيرية التي يجب أن تقدم، وفقاً للأصول وللفائدة للأشخاص ذوي الإعاقة وبما يحقق غايتها، وثمة نقطة مهمة في هذا السياق أيضاً هي أنه لا يجوز في الفعاليات التي تعقد خارج مكان العمل وحتاج إلى مبيت، وضع المرافق الشخصي مع الشخص ذي الإعاقة في الحجرة نفسها، إلا بناءً على طلب الشخص ورغبته الصريحة وذلك احتراماً لخصوصية كل منهما.

س٢٨

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

ج٢٨

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

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

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

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

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

س٢٩

هل ثمة ضوابط يجب مراعاتها في نظام التظلم والشكاوى والجزاءات الإدارية؟

ج٢٩

للإجابة على هذا السؤال فإنه لا بد من تناول الضوابط الخاصة بنظام التظلم، وتلك الخاصة بالتأديب والجزاءات الإدارية كل على حدة:

أ. فيما يتعلق بنظام التظلم وتقديم الشكاوى، فيمكن الحديث عن جملة من الضوابط لجعل مثل هذه العملية مهيأة للأشخاص ذوي الإعاقة على النحو الآتي:

• يجب أن يكون النظام الداخلي وقواعد العمل والميثاق الأخلاقي والمهني متوافراً بأشكال ميسرة للأشخاص ذوي الإعاقة، مما يتيح لهم قراءته وفهم محتواه وآثاره القانونية؛

• يجب أن يتم تضمين الالتزامات المهنية وقواعد العمل الداخلي حق الموظفين/الموظفات من ذوي الإعاقة في الترتيبات التيسيرية المادية وغير المادية على نحو ما سبق بيانه، وأن يعتبر عدم توفير أي شكل من أشكال هذه الترتيبات أو الامتناع عن تقديمها خرقاً لقواعد العمل، يستوجب المساءلة الإدارية والأدبية. فإذا امتنع المكلف بإرسال المكاتبات أو المراسلات عن إرسالها بأشكال مهيأة للشخص ذي الإعاقة، مثلاً وجبت مساءلته باعتباره ذلك خرقاً لالتزام مهني تضمنه النظام الداخلي لجهة العمل، وكذلك الأمر بالنسبة للامتناع عن القيام بترجمة الإشارة أو استخدام موقف السيارة القريب من المنحدر المخصص للموظف/الموظفة من ذوي الإعاقة الجسدية؛

• يجب أن تكون آلية التظلم أو تقديم الشكاوى مرنة ومتاحة بأشكال مختلفة: (شفاهة، رسالة بالبريد الإلكتروني، بلغة الإشارة...);

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

• يعد تقديم المساعدة للشخص داخل بيئة العمل التزاماً مهنيّاً عاماً يقع على الموظفين/الموظفات كافةً، لكن في الوقت نفسه لا يجوز أن يتخذ الشخص ذو الإعاقة من هذا الالتزام مبرراً للاعتماد على زملائه/زميلاته للقيام بالمهام المكلف هو بها نيابةً عنه، ومن هنا فليست كل شكاوى تتعلق بالامتناع عن تقديم المساعدة تستوجب المساءلة الإدارية، بل يجب النظر في كل حالة على حدة، وتوضيح ما إذا كانت المساعدة المدعى بعدم تقديمها تدخل في إطار الالتزامات المهنية، وما إذا كانت قد أدت إلى ضرر بالشخص أو أفضت إلى الحيلولة دون قيامه بمهام وظيفته.

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

• يجب تحييد الإعاقة تماماً واتخاذ القرار الصحيح والمتناسب مع ما ارتكبه الشخص من مخالفة إدارية أو قانونية، دون تحكيم الجانب العاطفي الذي قد يسيطر على البعض نتيجة وجود الإعاقة، والقول بغير ذلك ينشئ واقعا تمييزياً غير مبرر لمصلحة الأشخاص ذوي الإعاقة على حساب الآخرين؛

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

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

• يجب توفير الترتيبات التيسيرية للموظف ذي الإعاقة في مجال الدفاع عن نفسه أمام مجلس التأديب، بحيث يسمح له باصطحاب مترجم إشارة يثق به ليبين دفوعه ومبرراته. وله أيضاً أن يقوم بالاستعانة بالخبراء التربويين لتيسير التواصل بينه وبين مجلس التأديب، إذا كان من الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية. ولا يجوز اتخاذ أي قرار في حقه إلا بعد سماع دفوعه ومبرراته وفهمها مهما استغرق ذلك من وقت، ولا يجوز على الإطلاق الاعتماد على التخمين والإشارات التقريبية في فهم ما يقوله الشخص ذو الإعاقة الذهنية أو الشخص الأصم في تفنيد ما يتهم به من تقصير أو إهمال وظيفي؛

• يجب توفير القرار التأديبي الذي يتم اتخاذه في حق الموظف ذي الإعاقة بأشكال ميسرة تتيح له قراءته وفهم تفاصيله ونتائجه وآثاره.

س٣٠

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

ج٣٠

إن أهم الضوابط التي يجب مراعاتها في عملية ترك الأشخاص ذوي الإعاقة للوظيفة تتمثل في ما يلي:

أ. لا يجوز دفع الأشخاص ذوي الإعاقة أو تشجيعهم على ترك الوظيفة بسبب الإعاقة، أو بسبب حدوثها عقب التحاقهم بالعمل، بل يجب في هذه الحالة تدريبهم على القيام بمهام وظيفتهم على نحو اعتيادي، من خلال اكتساب مهارات استخدام الترتيبات التيسيرية أو إسناد مهام أخرى لهم لحين تدريبهم على ذلك في أقرب وقت ممكن؛

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

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

د. إذا بلغ الشخص ذو الإعاقة سن التقاعد، فعلى جهة العمل اتخاذ الإجراءات المعتادة لحصول الشخص على حقوقه كافة، وعليها توفير المعلومات المتعلقة بمستحقاته وحقوقه بأشكال ميسرة تتيح له معرفتها، وعليها أيضاً تسهيل استلامه لراتبه التقاعدي بالطريقة التي تكفل استقلالته وخصوصيته، وفقاً للتفصيل الوارد في الإجابة رقم (٢٦) من هذا الفصل؛

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

• اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.
<http://www.ohchr.org/ar/HRBodies/CRPD/Pages/ConventionRightsPersonsWithDisabilities.aspx>

• تقرير المرصد العمالي الأردني، تشغيل المعوقين في الأردن - طموحات كبيرة وواقع صعب، كانون أول، ٢٠٠٩.
http://www.labor-watch.net/files/2011/Employment_for_Disabled_People_in_Jordan.pdf

• تقرير منظمات المجتمع المدني حول حالة تطبيق اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في الأردن الذي صدر عام ٢٠١٢، <http://www.crpjordan.org>.

• دائرة الإحصاءات العامة http://www.dos.gov.jo/dos_home_a/main/index.htm.

• قانون رقم ٣١ لسنة ٢٠٠٧،
http://www.lob.gov.jo/ui/laws/search_no.jsp?year=2007&no=31

• المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين: <http://hcd.gov.jo/ar>.

• مفوضية تكافؤ الفرص في العمل في الولايات المتحدة الأمريكية
"Equal Opportunities Employment Commission" <http://www.eeoc.gov>

• مفوضية المساواة وحقوق الإنسان "Equality and Human Rights Commission" في بريطانيا
<http://www.equalityhumanrights.com>





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

© ٢٠١٣ جميع الحقوق محفوظة لـ "FHI360" والوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) والمجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين. حيث يمكن تصوير الدليل أو أجزاء منها أو استخدامها على أن يتم التوزيع بشكل مجاني دون مقابل. والإشارة إلى برنامج تعزيز وتطوير المجتمع المدني الممول من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID).

