

## في هذا العدد



### الإعاقة السمعية وتصنيفها

3



### «الساحة»:

### تجربتنا في الدمج ناجحة

4



### نصائح للتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية

6



### فصل مئمر

### لـ«الدمج الاقتصادي والاجتماعي»

## هذا الدليل

# الأشخاص المعوقون سمعياً وسوق العمل

تشير الدراسات إلى أن الشركات العالمية تعتبر أكثر حساسية تجاه صورتها العامة، وأكثر انكشافاً من أي وقت مضى، للضغط من المستثمرين والرأي العام عموماً. وتتحدث الدراسات عن منافع توظيف الأشخاص المعوقين، فالخسائر التي يسببها عدم توظيفهم تقدر بمليارات الدولارات، إضافة إلى الخسائر على مستوى الإنتاجية ودفع الضرائب.

وفي هذا الإطار، أعدت «اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا - الإسكوا»، بالتعاون مع «جامعة الدول العربية» دراسة تحت عنوان «الإعاقة في المنطقة العربية، لمحة عامة»، أشارت فيها إلى أن الدول العربية عموماً لا توجد فيها إحصاءات دقيقة وشاملة عن انتشار الإعاقة السمعية بين المواطنين، وخصوصاً في ما يتعلق بأعداد العاملين منهم. لكنها فندت بعض الإحصاءات في بعض الدول العربية، وعلى سبيل المثال، أشارت الدراسة إلى أن عدد الأشخاص المعوقين في الأردن يبلغ ١,٩ في المئة من إجمالي عدد السكان البالغ ٦,٤ مليون نسمة، أي نحو ١٢١ ألف نسمة، ٣,٨ في المئة منهم أشخاص معوقون سمعياً.

دراسة «الإسكوا» تؤكد أهمية الاستفادة من قدرات الأشخاص المعوقين سمعياً في مكان العمل، بهدف تطوير دمجهم اقتصادياً واجتماعياً، عبر تنمية قدراتهم ومهاراتهم الوظيفية.

### في مكان العمل

إلى ذلك، حذرت منظمة الصحة العالمية من أن أكثر من مليار شاب حول العالم مهددون بالإصابة باضطرابات سمعية، بسبب استماعهم للضجيج بدرجات صوت مرتفعة جداً، معظمهم يتعرضون لهذه الأصوات في مكان العمل.



في سوريا، وبحسب الدراسة نفسها، فإن الأشخاص المعوقين يبلغون ١,٤ في المئة من إجمالي السكان (٢١ مليون نسمة)، أي ما يقارب ٢٩٤ ألف نسمة، ٥,٨ في المئة منهم أشخاص معوقون سمعياً. أما في لبنان وبحسب الدراسة، فإن ٢,٠ في المئة هم من الأشخاص المعوقين، قياساً إلى عدد السكان

في سوريا، وبحسب الدراسة نفسها، فإن الأشخاص المعوقين يبلغون ١,٤ في المئة من إجمالي السكان (٢١ مليون نسمة)، أي ما يقارب ٢٩٤ ألف نسمة، ٥,٨ في المئة منهم أشخاص معوقون سمعياً. أما في لبنان وبحسب الدراسة، فإن ٢,٠ في المئة هم من الأشخاص المعوقين، قياساً إلى عدد السكان

في سوريا، وبحسب الدراسة نفسها، فإن الأشخاص المعوقين يبلغون ١,٤ في المئة من إجمالي السكان (٢١ مليون نسمة)، أي ما يقارب ٢٩٤ ألف نسمة، ٥,٨ في المئة منهم أشخاص معوقون سمعياً. أما في لبنان وبحسب الدراسة، فإن ٢,٠ في المئة هم من الأشخاص المعوقين، قياساً إلى عدد السكان



## كيف نسمع

يصبح الصوت مؤذياً	التقاط الصوت يكون مضاعفاً	تميّز الأذن بين صوتين
إذا تجاوز الـ 85 ديسيبل	عند زيادة 6 ديسيبل	بقوة 1 ديسيبل

الاهتزاز من غشاء الطبلة إلى العظيماث المطرق، السندان، الركابي. ثم ينتقل الاهتزاز إلى السائل الشفاف داخل القوقعة حتى تصل الموجة الصوتية إلى داخل القوقعة وتبدأ الشعيرات بالاهتزاز، وتقوم الاعصاب السمعية بنقلها إلى المخ لتحليل الأصوات.

الصوت صورة من صور الطاقة الحركية ينجم عن اهتزاز الأجسام المصدرة له. ينتشر الصوت خلال الماء أو الهواء أو الأجسام الصلبة على شكل موجات صوتية طولية في جميع الاتجاهات. يتجمع الصوت في صيوان الأذن، ثم يعبر عبر القناة السمعية على شكل موجات إلى أن تصطدم في الطبلة التي تبدأ بالاهتزاز إلى الأمام والوراء. وينتقل

الأصوات بالأرقام	إمكانيات السمع
0 dB	لا صوت يُسمع
0 → 20 dB	معدل السمع الطبيعي
20 → 25 dB	اصوات الطبيعة، العصافير، الحشرات...
25 → 35 dB	الوشوشة، أماكن الخلوة...
35 → 55 dB	غرف الدراسة، المكتبات والمكاتب...
55 → 75 dB	غرف الصف، الطرق الفرعية غير المكتظة، المتاجر (مول)...
75 → 90 dB	الصراخ، الطرق المكتظة، سوق الخضار...
90 → 110 dB	الآلات الرياضية الميكانيكية، الملاهي...
110 dB	الاستعراضات الموسيقية، الموسيقى الصاخبة...
140 dB	صوت محرك الطائرة عند الاقلاع...

الصوت الذي قيمته ١٤٠ ديسيبل، هو مؤشر عتبة الألم. ولا تحدث الأصوات ذات ١٤٠ ديسيبل، أو أكثر، إحساساً بالسمع في الأذن، إنما تحدث إحساساً بالألم. ويبلغ الهمس بين ٢٥ و ٢٥ ديسيبل، والمحادثة العادية نحو ٦٠ ديسيبل. ■

يذكر أن العلماء يستخدمون وحدة «الديسيبل» (dB) لقياس مستوى شدة الصوت. والنبرة ذات التردد ٣,٠٠٠ هرتز، وذات مستوى الشدة صفر ديسيبل، هي فاصل عتبة السمع، أي أضعف صوت تستطيع الأذن البشرية الطبيعية أن تسمعه. ومستوى شدة

## الأشخاص المعوقون سمعياً وسوق العمل

المريحة بالنسبة له. ويشدد الباحثون على أنه لا بد أن يكون هناك خطة طوارئ تراعي وجود الشخص الأصم في العمل. ويتم إنذاره لإخلاء المبنى، حيث لا بد من تعيين شخص واحد على الأقل لتبنيه الأصم عند حصول أي حالات طارئة، أو تزويده بجهاز اتصال يعمل كمنبه عن طريق الاهتزاز أو الرسائل النصية. ■

شخص وإمكاناته، في محاولة للتوصل إلى أفضل الحلول التي تسمح في عملية الدمج. وتخلص معظم الدراسات والأبحاث إلى أنه لا بد من تفهم طبيعة الأعمال التي يحب الشخص الأصم ممارستها، ويتقنها بشكل جيد، من أجل تواصل جيد مع صاحب العمل. وتلقت إلى أهمية التعرف على الأمور المريحة وغير

وهنا تظهر أهمية تجهيز مكان العمل، حيث يقتصر تكييف مكان العمل وتجهيزه في محاولة لجعله مجهزاً للاستعمال من الأشخاص المعوقين في معظم الأحيان على مجرد تغيير في وضعية ترتيب الأثاث داخل الغرفة، تعديل في برامج العمل، أجهزة انذار وإضاءة.. الخ، ما لا يتطلب كلفة إضافية بل دراسة تفصيلية واضحة لحاجات كل

ويحسب بيانات للمنظمة، نحو ٥٠ في المئة من الأشخاص، بين ١٢ و ٣٥ عاماً في البلدان ذات المداخل المرتفعة أو المتوسطة يتعرضون لمستويات صوتية عالية جداً في مكان العمل. وتلك المستويات تقارب ٨٥ ديسيبل، على مدى ثماني ساعات متواصلة، و ١٠٠ ديسيبل خلال ١٥ دقيقة.



**إشراف: سيلفانا اللقيس** (استشاري معتمد في «منتدى أرباب العمل الدولي»)

**مدير التحرير: عماد الدين رائف**

**إعداد ومقابلات: محمد العاصي - تصميم وإخراج: فؤاد المقداد**

سأهم في هذا العدد: ندى العزيز - ضحى يحفوي، وفريق «مشروع الدمج الاقتصادي»

تم إعداد هذا الدليل بالتعاون مع «جمعية الشبان المسيحية - القدس» - برنامج التأهيل.

«التنوع في مكان العمل» دليل توجيهي يصدر عن «الوحدة الإعلامية في اتحاد المقعدين اللبنانيين»، بالتنسيق مع مشروع «فتح آفاق فرص العمل أمام الأشخاص المعوقين في لبنان» - «الدمج الاقتصادي الاجتماعي للأشخاص المعوقين في لبنان»، وبالتعاون مع خبراء استشاريين.

## الإعاقة السمعية وتصنيفها



يمكننا تعريف الصمم بأنه ضعف القدرة على سماع الأصوات وفهمها، أي جميع درجات فقدان السمع التي تتخطى عتبة الـ 30dB. وهنا نميز بين فئتين من الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية. وهما: الشخص الأصم وضعيف السمع.

الشخص الأصم: تعرفه منظمة الصحة العالمية للطفولة بأنه «الطفل الذي ولد فاقداً لحاسة السمع إلى درجة تجعل الكلام المنطوق مستحيلاً مع أو بدون المعينات السمعية»، وهو الشخص الذين تخطى النقص السمعي عتبة الـ 70dB.

ويمكن تحديد مصطلحي الصمم والضعف السمعي من منظور وظيفي على غرار ما اقترحه روس وفريقه (1991) فمن الناحية الوظيفية يعتبر ضعيف السمع إذا كان يعتمد بشكل رئيسي على سمعه لتعلم اللغة وتلقي المعلومات. ويعتبر الشخص أصماً إذا كان يعتمد بشكل رئيسي على نظره لتعلم اللغة وتلقي المعلومات، وتتضمن الوسائل البصرية لاكتساب المعلومات قراءة الشفاه ولغة الإشارة.

### أسباب الصمم

#### ب- أثناء الولادة مثل:

- الولادة السابقة للأوان وصغر حجم الوليد.
- نقص الأوكسجين أو الاختناق.
- تعسر عملية الولادة، واصابة الجنين.

#### ج- ما بعد الولادة مثل:

- الإصابة بمرض السحايا أو الملاريا.
- الإصابة بمرض مينينجيتيس (داء الصرع)
- الحوادث والإصابات الجسمية التي تؤدي إلى التلف الدماغي.
- أمراض الطفولة (ارتفاع الحرارة، الانفلونزا)
- تجمع المادة الصمغية في الأذن (النتيجة عن الالتهابات)
- تشوهات خلقية (تشوه الصيوان، أو عدم وجود قناة سمعية...)
- تناول العقاقير والمضادات الحيوية القوية وغير المناسبة.
- التعرض للضجيج العالي (المصانع، المعامل...)
- فقر الدم.
- التقدم في العمر. ■

على الرغم من أن هناك حالة صمم بين كل ثلاث حالات مجهولة الأسباب، إلا أن العلماء لاحظوا أسباباً كثيرة لضعف السمع، نحاول التركيز على أبرزها، سواء في مرحلة ما قبل الولادة، أم في أثناء الولادة، أم في مرحلة ما بعد الولادة، وذلك كما يلي:

#### أ- مرحلة ما قبل الولادة مثل:

- عوامل وراثية.
- اختلاف الزمر الدموية بين الزوجين.
- تناول المرأة الحامل للعقاقير والادوية والمضادات الحيوية من دون استشارة أو عن طريق الخطأ من قبل الطبيب.
- تعرض المرأة الحامل الى الأشعة السينية X-ray.
- إصابة المرأة الحامل بالحصبة الألمانية، أو الزهري، أو السحايا.
- الصدمات التي قد تتعرض لها المرأة الحامل (السقوط أو الاصطدام بأشياء صلبة).
- إصابة الأم بالتهاب الكبد الفيروسي (اليرقان أو الصفيرة) أو تعرض الطفل لهذا المرض.

## «الساحة»: تجربتنا في الدمج ناجحة



البيئة المجهزة هي بيئة تمكن الجميع من استعمالها، حيث تمنح طريقة تصميم الأماكن فيها الاستقلالية في الحركة والوصول، الرؤية، السمع، والاتصال الفعال. فتكون خالية من العوائق الهندسية، مستجيبة لتنوع الاحتياجات والاختلافات.

هي بيئة تعطي الأولوية للناس انطلاقاً من عملية التصميم، لتتجاوب مع الاحتياجات والاختلاف، هذه القناعة التي يعمل على أساسها فندق ومطعم «الساحة»، وفق مسؤولية الموارد البشرية فيه زينب نور الدين.

«الساحة» هي شركة سياحية تأسست سنة ٢٠٠٢ تحوي على: مطعم، فندق، ناد، سناك، ملحمة، سوق عتيق، متحف، ولديها أربعة فروع في الخارج (لندن، الكويت، السودان، قطر). انتهجت منذ تأسيسها سياسة الدمج وذلك بالتنسيق والمتابعة مع «مؤسسة الهادي للإعاقة السمعية والبصرية»، بهدف تفعيل حق الأشخاص المعوقين، وخصوصاً في سوق العمل.

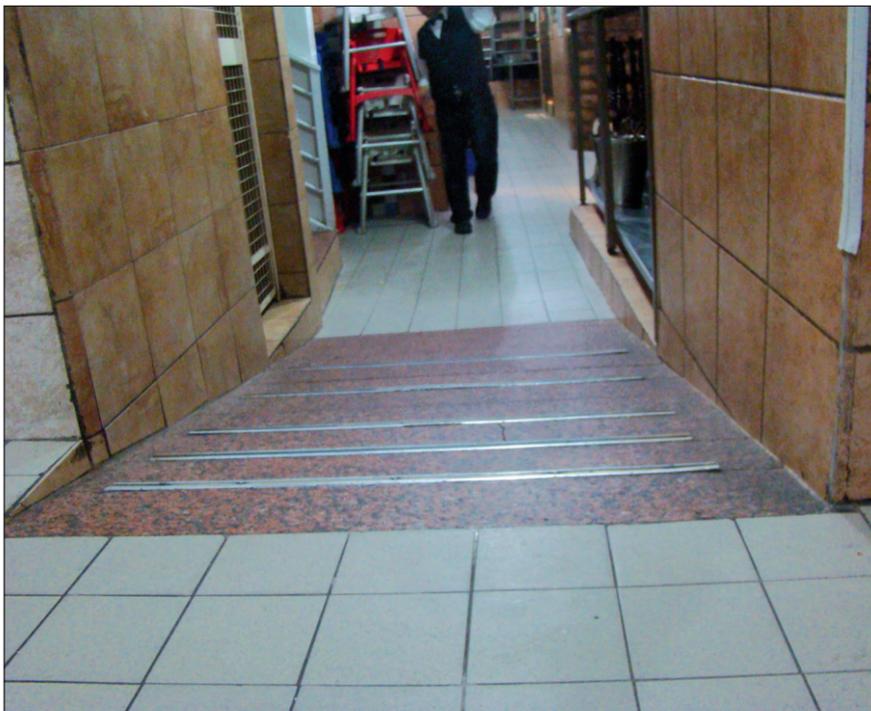
وبحسب نور الدين، فإن سياسة الدمج تترجم في المؤسسة من خلال تأمين فرص عمل للأشخاص المعوقين كل حسب كفاءته إضافة إلى مواكبته كباقي الموظفين، من منطلق لهم حقوق وعليهم واجبات. كما تتم متابعتهم وتدريبهم وتطوير قدراتهم في مجال عملهم.

وعن تأثير سياسة الدمج على الخطة التسويقية للشركة تقول نور الدين: «لم تكن سياسية الدمج يوماً لتؤثر على الخطة التسويقية سلباً كونها تعزز العمل،

الأمر الذي يلاقي صدى إيجابياً مهماً لدى فئات المجتمع». وتتابع: «الشخص المعوق إنسان لديه من طاقات وكفاءة كأي شخص غير معوق، ووجوده في المؤسسة يسهم تحويله إلى شخص فاعل ومنتج تستفيد المؤسسة من طاقاته، في إطار المساواة مع باقي أفراد المجتمع». الشركة وظفت حتى اليوم سبعة

أشخاص معوقين في أقسام مختلفة «ولم يتوقف العمل في توظيف الأشخاص المعوقين حيث نستقبل ونتابع طلباتهم كباقي المتقدمين للتوظيف ويتم توظيفهم وفقاً لحاجة المؤسسة»، تقول نور الدين. وتضيف: «تجربتنا ناجحة حيث إنها حققت أهدافها على الصعيد الحقوقي وعلى الصعيد الإنتاجي في العمل ولم يكن

هناك أي أثر سلبي نتيجة الدمج». وتؤكد أن نشر الوعي بالتعاون مع المؤسسات والجمعيات التي تعنى بقضايا الأشخاص المعوقين والتشديد في تطبيق المعايير التي تضمن توفير بيئة دامجة للجميع، هي الخطوات المستقبلية التي يمكن اتخاذها لتعميم تجربة التنوع في مكان العمل. ■



## أحمد مشيك : أسعى الى الترقية



يقول الموظف أحمد ديبو مشيك (٢٥ سنة)، الذي يعمل في قسم المطبخ/العصير من ٣ سنوات والنصف في «مطعم الساحة»، إنه يعمل في جو من التعاون والإلفة تسود جميع العاملين داخل المطبخ وخارجه، ولم تمنعه الإعاقة السمعية من أداء عمله على أكمل وجه.

ويوضح مشيك أنه أصيب بمرض عندما كان في الثالثة من عمره، أدى إلى فقدانه حاسة السمع، وعلى الرغم من ذلك أصر على متابعة الدراسة ليحصل على شهادة البكالوريا الفنية في التجميل الداخلي، وحصل على الوظيفة بعد ذلك عبر مكتب التوظيف في «مؤسسة الهادي». وعن المهام المطلوبة منه في «مطعم الساحة»، يشير مشيك إلى أنها تتنوع بين تحضير مشروبات الزبائن وتحضير مكونات العصائر، أي أنه عمل متكامل يجعله مسؤولاً عن خط الإنتاج في قسم العصير.

ويوضح أن المسؤول عنهن والعاملين معه، غير مدربين على لغة الإشارة. ولكن الفترة التي قضاها معهم في قسم المطبخ جعلتهم قادرين على التعامل معه بلغة الإشارة وقراءة الشفاه.

مشيك الذي عقد قرانه منذ فترة قصيرة، يؤكد أنه راضٍ عن عمله. ويشير إلى أن هذا الرضى هو الأساس في اتخاذ قرار الزواج وتحمل المسؤولية. ويشدد على أنه مرتاح ولا يفكر في الانتقال إلى عمل آخر بقدر ما يسعى إلى الحصول على ترقية تؤهله وتساعد في تراكم الخبرات وزيادة دخله.

وعن التجهيزات الخاصة بالأشخاص المعوقين، تؤكد الإدارة أنها تعمل في فترة وجيزة على تعديل جميع أقسام المطعم والفندق، ليصبحا دامجين للأشخاص المعوقين. وتوضح أن «وضع الشخص المناسب في المكان المناسب يساعدها كثيراً في تخطي بعض الحواجز التي تمنع المؤسسات الأخرى من توظيف الأشخاص المعوقين».

ويدعو مشيك الأشخاص المعوقين سمعياً إلى البحث عن فرص عمل لائقة بهم على غرار، داعياً إلى المثابرة والصبر وذلك لاكتساب الخبرة التي يعتبرها مفتاح التوظيف لأي فرصة عمل. كما يدعو أصحاب العمل إلى الأخذ بعين الاعتبار أنه لا يمكن الحكم على الشخص من خلال الإعاقة فقط، بل عليهم تجربة الشخص المعوق في العمل قبل الحكم عليه. ■

# نصائح للتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية



على كل من يتواصل مع الأشخاص الصم أن يدرك ضرورة التحلي بالصبر حتى يعطيه الإحساس بالأمن والانتماء، وحتى يشعر بالثقة بالنفس، ما يدفعه إلى النجاح وعليه نرجو الانتباه إلى النصائح التالية:

## النصيحة الأولى:

يجب أن تحظى بانتباه الشخص الأصم عندما تتحدث إليه. وقد يساعد في ذلك النقر بصوت عالٍ على الطاولة أو تحريك اليدين. وفي المناقشات الجماعية، اطلب من المتحدث أن يشير بيديه إلى الشخص الذي سيتكلم لاحقاً والهدف الأساسي - من هذا الاقتراح- هو التأكد من أن الشخص الأصم يعرف مصدر المعلومات البصرية أو السمعية.

## النصيحة الثانية:

وهي خاصة بضعاف السمع: تحدث بصوت مسموع (وليس بصوت مرتفع). ولتكن سرعتك في الكلام متوسطة، فالكلام بطريقة مبالغ فيها قد تجعل عملية قراءة الشفاه أمراً صعباً. وحتى تصبح عملية قراءة الشفاه سهلة، انظر إلى الشخص الأصم وجهاً لوجه، طالما كان باستطاعتك أن تفعل ذلك وحاول أن تتواصل بالعينين معه، وتجنب التحرك في الغرفة بسرعة وحاول ألا تحجب رؤية شفئك بكتاب، أو بقلم أو بأي شيء آخر.

## النصيحة الثالثة:

أعد صياغة الفكرة التي تشرحها أو السؤال الذي تطرحه، وذلك حتى يصبح مفهوماً أكثر للشخص الأصم، ويجب أن تكون التعليمات والملاحظات المتعلقة بالمناقشة وأي تعليمات أخرى مكتوبة. وقد تحتاج أيضاً إلى توضيح الأسئلة، وتكرارها أثناء المناقشات السريعة. ومع أن الشخص المعوق سمعياً قد يحتاج إلى المساعدة في بادئ الأمر، من خلال قيام شخص ليس لديه إعاقة سمعية بتسجيل الملاحظات للشخص الأصم مثلاً، إلا

من سرعة التواصل.

## النصيحة السابعة:

اترك الشخص الأصم يجلس في المكان الذي يسمح له بالإفادة من المعلومات البصرية، والإفادة من الأشخاص الآخرين، فضلاً عن الإفادة منك كمخاطب؛ واتركه يغير مكانه ليتوفر له ذلك في جميع المواقف.

## النصيحة الثامنة:

عند تقديم المعلومات المهمة، تأكد من فهم الشخص المعوق سمعياً لها. فهناك حاجة إلى أن يقوم أحد الأشخاص بتكرار المعلومات التي تقدم عبر الوسائل المسموعة الأخرى للتأكد من أن الشخص قد فهمها. وفي حالات الطوارئ، قد يكون من المناسب أن تستخدم نظاماً صوتياً معروفاً.

## النصيحة التاسعة:

تعرف على المعينات السمعية وكن على معرفة بالتغيرات التي تطرأ على السمع، بسبب إصابة الأصم بالأنفلونزا، أو التهابات الأذن أو الأمراض الأخرى. ■

فيها الكلام، وقراءة الشفاه، وتهجئة الأصابع، والتواصل الاشاري. وشجع أيضاً استخدام القدرات السمعية المتبقية للشخص الأصم، وشجعه كذلك على أن يطرح الأسئلة من خلال توفير جو مريح، لا يشعر فيه الأصم بالحرج، لما قد يبدو له على أنها أسئلة غير مناسبة.

## النصيحة السادسة:

احصل على رد فعل الشخص الأصم للتأكد من أنه يفهم وإذا اتضح لك أن الأصم لم يفهم المطلوب، أعد صياغة المعلومات، واترك له ايضاح ما فهم، وقد يكون عليك أن تخفف

أنه من الأهمية بمكان كبير السماح للشخص الأصم بالاستقلالية.

## النصيحة الرابعة:

استخدام المعينات البصرية إلى الحد الأقصى الممكن بما في ذلك الأفلام، والشرائح وما إلى ذلك. وتجنب أن يكون مصدر المعلومات في أماكن إضاءة ضعيفة. وتذكر ان استبدال مصادر المعلومات، أو التنقل في الغرفة بسرعة، قد يعطل أو يعيق عملية الفهم.

## النصيحة الخامسة:

شجع تطور مهارات التواصل بما

## مؤسسة الهادي

مؤسسة الهادي للإعاقة السمعية والبصرية وإضطرابات اللغة والتواصل تسعى لتنمية القدرات الشاملة لذوي الحاجات الخاصة من تعليم وتأهيل وتربية في كرامة ومساواة واحترام تمكن الشخص المعوق من الإنطلاق في المجتمع إنساناً رسالياً بناءً صادقاً ومتفاعلاً مع شرائح المجتمع كافة. وتهدف الى تأمين التعليم النوعي للتلامذة ذوي الحاجات الخاصة، والإندماج الإجتماعي والتربوي الهادف، وصلل المهارات وصولاً للإستقلالية التامة. كذلك تهدف الى القيام والمشاركة في حملات التوعية على حقوق الاشخاص المعوقين في مختلف الأماكن، وتنمية قدرات هذه الفئة في مختلف المجالات



# نصائح إلى رب العمل وتحفيز البيئة المكانية

الذي لديه إعاقة سمعية تعتمد على الضوء أو الاهتزاز للتنبيه بوجود صوت هام:

- أجهزة التنبيه الخاصة بالهاتف تعتمد على ومض الضوء في حال ورود مكالمة.
- أجهزة التنبيه الخاصة بالأبواب تقوم بومض الضوء خلال قرع جرس الباب.
- أجهزة السلامة والتي تتضمن استخدام ومضات ضوئية متقطعة ومرتبطة بأجهزة الإنذار

## ٢- تجهيزات بيئية :

تهدف التعديلات والتجهيزات البيئية الى تحسين الرؤية والتقليل من الضجيج وأثر ارتداد الصوت وتختلف التجهيزات بحسب مكان العمل وطبيعة مشكلة الإعاقة السمعية (ضعف سمعي أو صمم) ومن أبرز التعديلات اللازمة:

- تغيير أو تعزيز الإضاءة من أجل زيادة درجة وضوح الرؤية.
- حجب الضجيج الخارجي من أجل الحد من الأزعاج.
- وضع لافتة ارشادية وترقيم الغرف.
- وضع مرآيا عاكسة محدبة عند الزوايا من أجل مساعدة المشاة على رؤية الأشياء القادمة من الزوايا الأخرى.

## احتياطات السلامة في مكان العمل :

- كلف شخصاً بتنبيه الموظف الذي لديه ضعف سمعي أو صمم في حالة حدوث أمر طارئ.
- قم بمراجعة إجراءات السلامة بما فيها المخارج من المبنى وأجهزة الإنذار.
- شجع الموظف الذي لديه ضعف سمعي أو صمم على لبس خوذة ذات لون مختلف أثناء تواجده في أماكن الانشاءات.
- قم بتزويد الموظف بجهاز «بيجر» أو جوال به خاصية التنبيه بالاهتزاز حتى يتسنى الاتصال به وتنبيهه في الحالات الطارئة. ■



■ تزويد هاتف المكتب أو جرس الباب ب ضوء تنبيه أو جهاز تنبيه بالاهتزاز لخطر الموظف.

■ يعتبر البريد الإلكتروني أو الرسائل المكتوبة على الشبكة الداخلية للشركة إحدى الوسائل البسيطة التي تسهل التواصل بالنسبة للموظف.

■ استخدم تعليمات واضحة ومختصرة ومكتوبة.

■ قم باعادة صياغة الكلام بدل من اعادة نفس الجملة التي لا يفهمها الشخص اثناء التوجه بالحديث اليه.

■ عندما يطلب الأشخاص الذين لديهم إعاقة إجراء تعديلات معينة في مكان العمل، لا تنظر للأمر على أنه شكوى. فمطالبهم هذه تؤكد لك رضاهم وتأقلمهم مع العمل لدرجة تشجعهم على طلب ما يحتاجون اليه لتحسين بيئة العمل.

+ تحدث مع الشخص الذي لديه ضعف سمعي كما لو كنت تتحدث مع أي شخص آخر. احترم خصوصية الشخص واحرص على معاملته كسائر الموظفين مع التركيز على قدراته وليس على إعاقته.

## الأجهزة والتعديلات اللازمة في بيئة العمل

### ١- أجهزة التنبيه :

إن أجهزة التنبيه الخاصة بالموظف

لتشجيع الموظفين الذين لديهم ضعف في السمع على البقاء بوظائفهم في الشركة ومساعدتهم على تحقيق أفضل أداء في مكان العمل وذلك من خلال:

■ ادراج بنود الدمج ضمن سياسة الشركة لتوضيح احترام الشركة للأشخاص المعوقين

■ اظهار التفهم تجاه الموظفين المعوقين واجراء بعض التكيفات المطلوبة في طريقة ترتيب وتنظيم مكان العمل.

■ الطلب من جميع الموظفين وضع بطاقات تحمل اسماءهم.

■ تزويد الموظف بمخطط أو رسم توضيحي للهيكل التنظيمي للشركة.

■ تزويد الموظف ذو الإعاقة السمعية بمعلومات مكتوبة عن اهداف الاجتماعات قبل عقدها ليتسنى له قراءتها.

### - في المصانع والورش والمكاتب :

■ الذهاب الى الغرف الهادئة لاجراء حوار مع الموظف لديه ضعف في السمع

■ اذا كان هنالك صعوبة في سماع اصوات معينة وهامة فيمكن وضع جهاز تنبيه بالاهتزاز او ضوء للتنبيه.

■ يجب ان يكون المتحدث بزاوية تسهل على الموظف رؤية وجهه (وبالتالي تحسين قدرته على قراءة الشفاه).

منافع الاستفادة من الشخص الذي لديه إعاقة سمعية في العمل:

من الاسباب التي تشجع رب العمل على تبني فكرة تنوع العمالة في مكان العمل :

### ١- الصورة العامة :

□ ان توظيف الأشخاص المعوقين يساهم في خلق صورة إيجابية لشركتك في المجتمع.

□ توظيف الأشخاص المعوقين يؤثر إيجاباً على المردود الاقتصادي للشركات عبر تأمين الدعاية وفتح أسواق جديدة مع فئات متنوعة.

□ القوانين والتشريعات اللبنانية تؤكد على الزامية توظيف الأشخاص المعوقين بنسبة ٣ في المئة من الموظفين في كل شركة (القانون ٢٢٠/٢٠٠٠)، كما يمنح القانون اللبناني اعضاء ضريبية مطبقة عن كل موظف معوق زيادة عن العدد الانزامي.

### ٢- تحسين بيئة العمل :

إن توظيف الأشخاص المعوقين سمعياً يحسن بيئة العمل بشكل غير مباشر. فمثلاً التخفيف من نسبة الضجيج للمساعدة على تكيف مستخدمي المعينات السمعية يساعد في الحد من الأزعاج وظاهرة فقدان السمع الوظيفي لدى الموظفين الآخرين من غير الأشخاص المعوقين سمعياً مع مرور الوقت. بالإضافة الى الاستفادة من مهارات ومساهمات هذه الفئة فإن رب العمل يستطيع أن:

- يصل الى مجموعة من المواهب غير المستثمرة بالشكل الصحيح.
- تكون لديه قوة عاملة تعكس تركيبة المجتمع.
- يكون مستعداً عندما يصبح إعطاء فرص عمل متساوية لكل الأفراد هو الاتجاه السائد في المجتمع.

### نصائح لتوفير بيئة عمل

#### دائمة للأشخاص

#### المعوقين سمعياً :

على رب العمل القيام بعدة أمور

## خطوات البحث عن وظيفة للاشخاص الذين لديهم اعاقة سمعية



### على صعيد المؤسسات التربوية :

■ تبدأ عملية البحث عن وظائف للاشخاص ضعيفي السمع والصم منذ مرحلة الدراسة وذلك من خلال توجيه الطلاب الى الاختصاصات التي تلائم حاجاتهم ان كان في القطاع المهني او حتى الاكاديمي.

■ يتدرب التلامذة على كيفية اعداد سيرة ذاتية (VC) عبر مكاتب التوظيف الخاصة باماكن دراستهم.  
■ تعتمد المؤسسات التربوية المعنية بالاشخاص الذين لديهم اعاقة سمعية الى اشراك الصم وضعاف السمع في نشاطات المجتمع المدني وذلك لكسر حاجز الخوف من الآخر وترسيخ الانخراط في المجتمع المحيط.

### على صعيد الشركات :

■ اجراء مقابلات مع الشركات لتعريفهم على القوانين اللبنانية، والمواثيق الدولية، التي تنص على استخدام الاشخاص المعوقين.  
■ التعريف بقدرات الاشخاص الضعيفي السمع والصم والتركيز على مدى تطابق قدراتهم مع الوظائف المعروضة عليهم.  
■ الاعاز للشركات للاعلان عن وظائفها الشاغرة عبر التواصل مع مؤسسات التي تعنى بالاشخاص المعوقين على ان تقوم المؤسسات بمواكبة عملية التوظيف ومتابعة الموظف الجديد بعد الاستخدام عبر التواصل الدوري مع ادارة شركته.  
■ ايجاد وعي ايجابي لدى سائر الموظفين في الشركة من خلال وضع بيانات وجداريات تعرف بزملاء العمل من الاشخاص المعوقين وماهية حقوقهم وكيفية التواصل معهم. ■



## «مشغل الشلبي» :

## الدمج من مصلحة أصحاب العمل

توظيف الاشخاص المعوقين في شركة ما، يتم في معظم الأحيان عن طريق قناعة كاملة من أصحاب العمل بضرورة وأهمية اعتماد سياسة الدمج، وكذلك يحدث أحيانا عن طريق الصدفة كما حصل مع «مشغل الشلبي» في نابلس، لصاحبه أحمد الشلبي، الذي أسس مشغلاً للخياطة في العام ١٩٩١، ويضم منذ ذلك الوقت نحو ٣١ عاملاً، إحدى العمال لديها إعاقة سمعية،

وهي ملك عامر التي تعمل بجهد ونشاط ودوام كامل، بحسب توصيف صاحب المؤسسة. ويتحدث أحمد الشلبي عن كيفية توظيف ملك في مؤسسته، موضحاً أن «ملك حضرت إلى المشغل باحثة عن عمل، وكفاءتها والخبرة التي تتمتع بها كانتا المعيار الأساسي لقبولها. وبعد التوظيف أثبتت أنها قادرة على إنجاز العمل بشكل جيد مثلها مثل أي فتاة تعمل في

المشغل». وعن تجربة الدمج والتنوع في مكان العمل يقول الشلبي: «الدمج شيء جيد وأساسي طالما هو مع مصلحة العمل، وطالما أن الشخص المعوق قادر على إنجاز عمله بالكامل». ويتابع: «الدمج يؤثر ايجاباً على فكرة تقبل المجتمع للشخص المعوق ومتطلباته». ■





من الأشخاص المعوقين طالما الشخص المتقدم بطلب وظيفة قادر على العمل والانجاز ولديه الخبرة اللازمة. ويلفت إلى أن تجربته في سوق العمل يمكن أن تعمم على صعيد الشركات المنافسة للاستفادة من قدرات الأشخاص المعوقين من جهة، وإفادة هذه الفئة في المجتمع من جهة أخرى.

### ملك عامر.. وإبداع الخياطة

تعمل ملك عامر على أكثر من ماكينة خياطة (الحبكة والدرزة.. الخ)، إعاقتها السمعية مورثة عن والديها، وهي تعلمت مهنة الخياطة في «الهلال الأحمر الفلسطيني». ومن ثم بدأت العمل بها، تنقلت بين عدة مشاغل خياطة، واكتسبت خبرة كبيرة في هذا القطاع. تؤكد أن وجود شقيقتين لديهما الإعاقة نفسها، ساعدها في تقبل وضعها منذ الصغر وجعلها تعتمد على نفسها لتصبح قادرة على تلبية جميع احتياجاتها والتواصل مع الآخرين بطريقة بسيطة.

تشير ملك إلى ارتياح كبير في عملها الذي تعتبره جزءاً من إبداع الأزياء وتنفيذ تصاميم مرسومة على ورق، وخصوصاً أن خبرتها كبيرة في هذا المجال. وتوضح أن بعض المعوقات تواجهها في العمل لاسيما في تعلم أشياء جديدة. لكنها تلقت في الوقت نفسه إلى محاولة تخطي هذه العقبة عبر الاستعانة بمتترجمة لغة إشارة والاستفادة من خبرة شقيقتها التي تعمل في ذلك القطاع منذ زمن، وتملك خبرة أكثر.

عليهم. كما تنصح الأشخاص المعوقين بتخطي عقبة الخوف والخجل من الإعاقة والانطلاق الى سوق العمل، كما تنصح اصحاب المؤسسات لعدم الحكم على الاشخاص المعوقين عبر النظرة المسبقة التي تحاصرهم. ■

تطمح ملك إلى إنشاء مشغل خاص بها في المستقبل، ولكنها لا تخفي سعادتها بالعمل في «مشغل الشلبي» والذي من خلاله تلبية احتياجاتها وتزيد من خبرتها عبر تعلم أشياء جديدة ومقابلة أناس جدد والتعرف

## ما هو التواصل الشامل؟



الأولى، لأنه ينقل المعلومات بلغة غير غامضة ومحكمة في نفس الوقت، بالإضافة إلى تلبية احتياجات هذا الشخص الأصم. ولعل من أبرز المبررات لظهور هذا النوع:

■ صعوبة فهم الشخص المعوق سمعياً لما يريده المتكلم معه (وفق طريقة قراءة الشفاه) وذلك لأسباب عدة منها (سرعة حديث المتكلم، صعوبة الموضوع، تشابه الأحرف والكلمات من حيث النطق...).

■ صعوبة نشر لغة الإشارة أو ابجدية الأصابع بين كل الناس، وهذا يعني أن مدى فهم الشخص المعوق سمعياً لما يحدث حوله يتوقف على مدى انتشار هذه اللغة بين الناس وقدرتهم على فهمها ثم استخدامها. ■

والتهجئة الاصبعية واستغلال الجسد وتعابير الوجه، وقد أثبتت دراسة كويجلي (١٩٦٩) أن الطريقة الشفوية اليدوية كانت أحسن في التحصيل اللغوي وقراءة الكلام والتحصيل الأكاديمي.

وهذا الأسلوب هو السائد حالياً في التواصل مع الأطفال الصم في معظم أنحاء العالم، وأسلوب الاتصال الكلي يركز على قدرات الشخص الاصم وليس على مواضع عجزه ولا يعني استخدام كل الطرق المذكورة أعلاه مع كل شخص معوق سمعياً، بل يعني أن نحاول استخدام كل الطرق التي قد تصلح لشخص ما لديه صمم، لذلك تشير بعض الأبحاث والتجارب إلى أن النظام الوحيد ذو الفعالية والتأثير الذي يمكن استخدامه مع الشخص الأصم في مراحل نموه لاسيما

التواصل بوضوح هو ببساطة عملية نقل للرسائل المرسل إلى المستقبل، والرسالة ممكن أن تكون شفوية أو غير شفوية أو غير ذلك وعند الإنسان غالباً ما تكون منطوقة. (Van Riper: ١٩٨٤)

والاتصال عملية ذات اتجاهين إذ تتضمن التأثير والتأثر. ويزداد التفاعل مع قصر المسافة النفسية بين المتصلين، كما انها عملية حيوية فعالة تتطلب مرسل ومستقبل ورسالة بينهما.

اما الاتصال الشامل (الكلي) فيقصد به إعطاء كل شخص معوق سمعياً فرصة أن يتعلم جميع الأشكال الممكنة للاتصال حتى تتاح له الفرصة لتنمية ثروته اللغوية، وهو يشمل كافة الطرق من قراءة الشفاه والنطق والإشارة

# فصل مثمر لـ «الدمج الاقتصادي والاجتماعي»



ودورة اخرى في نفس الفندق مؤسسات «حلاوي للصيرفة»، «جريدة الاخبار»، «موفنيك»، «تنمية»، «عبيدو».

- دورة تدريبية في غرفة التجارة - صيدا، ليوم كامل لموظفي شركات «حلويا البابا»، «شركة البادرينو»، «سينيق»، «سوبر ساين»، ودورة في الجامعة الاسلامية - صور بحضور موظفي «مطعم شواطينا»، الجامعة الاسلامية، مدينة فرح، مدينة مرجع.

الصناعة والتجارة والزراعة في البقاع. دورة تدريبية في مبنى غرفة الصناعة والتجارة في بيروت لموظفي الموارد البشرية في مؤسسات «أراء»، «سبلين»، و«أليدا»، و«جريدة السفير».

- تدريب في فندق «رمادا» لموظفي الموارد البشرية في «مطاحن التاج»، «مطاحن لبنان الحديثة»، «البنك العربي»، «بنك عودة»، «مستشفى عين وزين»، «مستشفى الرسول الاعظم»، «مطعم الساحة».



المشروع تتطلب دراسة مستفيضة للوضع الحالي للشركة بما فيها أدق التفاصيل المتعلقة بالمدخل والمساعد والحمايات والمكاتب، وكافة ارجاء الاماكن المخصصة للعمل والوصول الى المعلومات.

## حلقات تدريبية

نظم فريق المشروع ٨ حلقات تدريبية لـ ٣٩١ موظفاً من أقسام الموارد البشرية (HR) من ٢٤ شركة خاصة حول ادراج معايير الدمج ضمن انظمة ادارة الموارد البشرية، وحقوق الأشخاص المعوقين وكيفية تعديل السياسات الداخلية وسياسات التوظيف وآليات المقابلة، وجاءت الدورات على الشكل التالي:

- دورة تدريبية لموظفي الموارد البشرية في عدد من شركات البقاع وفي غرفة

نظم فريق عمل «مشروع الدمج الاقتصادي الاجتماعي» أنشطة مع ٤٨ شركة موقعة على بروتوكول التعاون. واستندت زيارات الفريق للشركات على وضع خطة للعمل لتتزم خلالها الأخيرة بتطبيقها لتشمل سياسة الشركة العامة وتلك المتعلقة بقسم الموارد البشرية، وآلية تدريب موظفي الشركة كما تقييم البيئة المكانية لتأسيس بيئة عمل دامجة على النواحي كافة، ويتابع فريق العمل تطبيق هذه الخطة بحسب جدول زمني مخصص لكل الشركات المتعاونة.

وقد أعد المشروع استشارات متخصصة وتقارير هندسية لـ ٣١ شركة، قام البعض منها بإضفاء التعديلات الهندسية اللازمة، فيما تعمل باقي المؤسسات والشركات على التعديلات.

يذكر أن الاستشارات التي يقدمها فريق





ركزت دورات موظفي الموارد البشرية على تعريف المتدربين على المشروع وأهدافه، حيث تم التركيز على مفهوم التنوع في مكان العمل وكيفية المساواة بين القدرات والاحتياجات في الشركة، وعلى بعض المفاهيم الخاطئة السائدة في المجتمع، وكيفية المساعدة في تطبيق مفهوم الدمج الاجتماعي الاقتصادي داخل الشركات.

كما تم التطرق الى المعايير الرئيسية لتحويل الشركة إلى مؤسسة دامج (صحيحاً وهندسياً)، كما تم مساعدة المتدربين على تطوير كيفية الاعلان عن الوظائف في الشركات، وكيفية اجراء مقابلات عمل مع ذوي الاحتياجات.

وقد ساعدت التدريبات العملية أيضاً على توضيح الحقائق الهامة والمعتقدات الخاطئة المتعلقة بالأشخاص المعوقين، وسبل الاقتراب منهم من خلال النماذج الأربعة وهي: الطبية، والقائمة على الأعمال الخيرية والاجتماعية وحقوق الانسان.

بالإضافة الى ذلك، القى فريق عمل المشروع الضوء على القانون ٢٢٠/٢٠٠٠ من خلال استخدام أشرطة الفيديو المتعلقة بحقوق الأشخاص المعوقين. كما ركز على المعايير الرئيسية التي تصبح من خلالها الشركات دامج على جميع المستويات.

إلى ذلك ساعد التدريب أيضاً على زيادة الوعي حول فوائد توظيف الأشخاص المعوقين من خلال ثلاث نقاط:

لأولى تتعلق بالموقف المبني على أساس المساواة واحترام حقوق الانسان.

الثانية تتعلق بالقدرة على الوصول، وقد شرحنا متطلبات ومعايير الوصول للشركات.

الثالثة وهي الإقامة والتي تؤكد أهمية تعديلات العمل والمسؤوليات والوقت والادوات.

وأثبتت نتائج التقييمات أن المشاركين كانوا مهتمين بهذه المواضيع والقضايا، وأعربوا عن مدى نجاح هذه المواد في تطوير عملهم. والكثير من المشاركين أوضحوا أنهم لم يعد لديهم أي خوف من توظيف الأشخاص المعوقين، كون هذا التدريب ساعد في تغيير افكارهم المسبقة، بل ساعدتهم الورش التدريبية على معرفة كيفية التعامل مع الأشخاص المعوقين وكيفية بناء سياسات شاملة بطريقة سلمية، كما اضاءت على حجم قدرات الأشخاص المعوقين والتكيفات اللازمة في مكان العمل التي تسمح لهم

والثانية لموظفي مطعم شواطينا - صور. أما الدورة الثالثة فكانت لموظفي شركة «سوبر ساين» وكذلك لموظفي مؤسسة «استقبال».

### مع القطاع العام

نفذ المشروع دورة تدريبية امتدت على ٣ ايام لموظفي قسم المباريات في

كما نفذ المشروع دورة تدريبية للمسؤولين عن التوظيف في المؤسسة الوطنية للاستخدام حول مفهوم الدمج والتنوع في مكان العمل ومنافع توظيف الاشخاص المعوقين والنموذج الاجتماعي في مقاربة الاعاقة، وتقنيات الدمج في مكان العمل، كما تم التطرق الى التنوع والدمج والقانون ٢٢٠ والاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص المعوقين ومعايير التجهيز الهندسي. ■



## الشركات والهيئات التي وقعت اتفاقيات تدريب:

- « شركة برذرز للمقاولات (نابلس)
- « شركة ترست العالمية للتأمين (نابلس)
- « شركة الزلوط التجارية (نابلس)
- « الزيوت النباتية (نابلس)
- « شركة العسود للتعهدات والمقاولات العامة (نابلس)
- « الشركة العالمية المتحدة للتأمين (نابلس)
- « شركة الدجني للثلاث المعدني (نابلس)
- « بلدية جنين (جنين)
- « الهيئة الاستشارية الفلسطينية (جنين)
- « شركة سوبر لينك للاتصالات (نابلس)
- « شركة المقاولون المساهمة الخصوصية المحدودة (نابلس)

## الشركات والمؤسسات والهيئات التي وقعت اتفاقيات تشغيل:

- « شركة دواجن فلسطين (طولكرم)
- « شركة فليفل للتجارة والصناعة (طولكرم)
- « مشغل العلاء (طولكرم)
- « شركة رضوان حمزة (طولكرم)
- « شركة دواجن فلسطين (طولكرم)
- « بلدية طولكرم (طولكرم)
- « بلدية دير الغصون (طولكرم)
- « بلدية عتيل (طولكرم)
- « مجلس الخدمات المشترك (طولكرم)
- « مشغل ابو طاقة (طولكرم)
- « مشغل وائل خليفة (طولكرم)
- « شركة مودلز لصناعة الالبسة (بيت لحم)
- « شركة ريتش للاتصالات (رام الله)
- « شركة حرباوي لصناعة الاسفنج والفرشات (الخليل)
- « فندق جراند بيت لحم (بيت لحم)
- « مشغل المصري للخياطة (نابلس)
- « جامعة بيت لحم (بيت لحم)
- « الوطنية موبايل (رام الله)
- « شركة الدجني للثلاث المعدني (نابلس)
- « منتجع مراد السياحي (بيت لحم)
- « بلدية بيت ساحور (بيت لحم)
- « مجلس الخدمات المشترك (طولكرم)
- « مجمع حداد الصناعي (جنين)
- « مؤسسة فاتن للاقراض (جنين)
- « بلدية عنبتا (طولكرم)
- « شركة الحجاز للشوكولاته (طولكرم)
- « بلدية بلعا (طولكرم)
- « بلدية باقة الشرقية والنزلات (طولكرم)
- « بلدية صيدا (طولكرم)
- « بلدية زيتا (طولكرم)
- « بلدية رامين (طولكرم)
- « بلدية كفر اللبد (طولكرم)
- « مشغل فاادي مودرن (طولكرم)
- « مصنع جيتون للدهانات (طولكرم)
- « شركة ربايعة للملابس الجاهزة (جنين)
- « الغرفة التجارية جنين (جنين)
- « مطعم زلوم وشاورما ريان (الخليل)
- « شركة عوده (نابلس)
- « غرفة تجارة محافظة رام الله والبيرة (رام الله)

إذا كنت بحاجة لموظف أو عامل وترغب في توظيف شخص معوق أو تحتاج لمعلومات عن تكييف مكان العمل، اتصل

### جمعية الشبان المسيحية القدس - برنامج التأهيل

مكتب سلفيت: 09-2371598  
مكتب القدس: 02-6277966  
مكتب رام الله: 02-2959990  
مكتب بيت لحم: 02-2772713  
مكتب الخليل: 02-2253773

مكاتب جمعية الشبان المسيحية القدس - برنامج التأهيل  
في محافظات الضفة الغربية:  
مكتب جنين وطوباس: 04-2437766  
مكتب طولكرم وقلقيلية: 09-2676512  
مكتب نابلس: 09-2371598

جمعية الشبان المسيحية القدس - برنامج التأهيل  
ص.ب. 73 - شارع YMCA - بيت ساحور - بيت لحم - فلسطين  
هاتف: +970 (2) 2772713 / 2772185  
فاكس: +970 (2) 2772203  
بريد الكتروني: YMCARP@EJ-YMCA.ORG  
WWW.EJ-YMCA.ORG/REHAB

### مشروع

## الدمج الإقتصادي الاجتماعي

للأشخاص المعوقين في لبنان



A project co-Funded by The European Union



نحرق  
الطاقات  
نحو  
مجتمع  
متنوع

### إعداد ومقابلات (فلسطين):

- مهران الطويل
- نادر خلاف
- راجي مضية
- أيناس رضوان
- ريم حطاب
- ليلى حبش
- فادية عواد