



دليل مدرب العمل

نحو دليل عملي للتدريب على العمل

المحررون • كنجي كونو • يوو سوي لان • هيروشي أوغاوا • دايسكه ساكي

دليل مدرب العمل

نحو دليل عملي للتدريب على العمل

المحررون

كنجي كونو • يوو سوي لان • هيروشي أوغوا • دايسكه ساكي

Published in English by
MPH Group Publishing Sdn Bhd
Lot 1, 1st Floor, Bangunan TH, No. 5 Jalan Bersatu 13/4
46200 Petaling Jaya, Selangor, Malaysia
Email: mphpublishing@mph.com.my

Distributed in English by
MPH Distributors Sdn Bhd
Ground Floor, Bangunan Th, No. 5 Jalan Bersatu 13/4
46200 Petaling Jaya, Selangor, Malaysia
Email: distributors@mph.com.my

MPH Distributors (s) Pte Ltd
No. 12 Tagore Drive, Habitat Warehouse, Singapore 787621
Email: sales@mph.com.sg

حقوق النشر والتأليف محفوظة 2012 كنجي كونو، يوسوي لان، هيروشي أوغاوا، دايسكه ساكاي
كافة الحقوق محفوظة. لا يمكن إعادة إنتاج أي جزء من هذا الكتاب بأي شكل كان أو بأي وسيلة كانت دون الموافقة المسبقة من أصحاب
حقوق النشر.

كنجي كونو

دليل مدرب العمل: دليل عملي للتدريب على العمل / المحررون

كنجي كونو

ISBN 978-967-415-877-4

1. الأشخاص ذوي الإعاقة – دليل مهني

2. لأشخاص ذوي الإعاقة – التشغيل. أ. كونو كنجي. ب. العنوان

331.702087

Printed in English by
MPH Group Printing (M) Sdn Bhd
No. 31 Jalan 2/148 A
Taman Sungei Besi Industrial Park
57100 Kuala Lumpur, Malaysia

ترجمة إلى اللغة العربية: السيدة لانا أحمد مجيد دخقان
مراجعة وتدقيق: السيدة نايفه الكردي
تدقيق اللغة العربية: السيد يسار ملحيس

شكر وعرفان

"تم ترجمة هذا المحتوى من النسخة الأصلية باللغة الإنجليزية" بعد الحصول على إذن من المؤلفين وذلك بهدف الدراسة غير الربحية والتوعية فقط.

يسمح بتوزيع نسخة ورقية أو نسخة إلكترونية فقط. غير مسموح بأن يتم إعادة إنتاج أو تخزين أي جزء من المحتوى في نظام حماية بحيث يصعب الوصول إليه، أو نقله بأي شكل من الأشكال سواء الكترونياً، آلياً، تصوير نسخ أو تسجيل جزء من المحتوى أو ما شابه دون إذن من جمعية سنا لدعم ذوي الاحتياجات الخاصة أو الوكالة اليابانية للتعاون الدولي في الأردن – جاياكا.

جميع حقوق النشر والتأليف محفوظة 2012 كنجي كونو، يوسوي لان، هيروشي أوغاوا و دابيسوكي ساكاي.

إن للتشغيل المدعوم ووجود مدرب العمل دوراً كبيراً في استمرارية تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة في الأردن وفي بلاد أخرى في الشرق الأوسط. وكان للسيدة منى حلاوة، أحد الأعضاء المؤسسين لجمعية سنا لدعم ذوي الاحتياجات الخاصة، دور كبير في تطبيق دعم تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة. وذلك بعد أن التحقت السيدة منى بتدريب في اليابان بمنحة من الوكالة اليابانية للتعاون الدولي – مكتب الأردن مع مشاركون آخرون للتعرف على الممارسات التي يتم تنفيذها في اليابان لدعم تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة.

ونظراً لأهمية وجود دليل باللغة العربية يساعد في تعزيز تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة ومشاركتهم في سوق العمل المفتوح، تم ترجمة هذا الكتاب بفضل الجهود الرائعة لعدد من متطوعي جمعية سنا لدعم ذوي الاحتياجات الخاصة. بحيث أشرفت جمعية سنا على عملية الترجمة من اللغة الانكليزية وتنسيق جهود المتطوعين، فقد تطوعت بالترجمة السيدة لانا أحمد مجيد دحقان وقام بالمراجعة فريق من شركة زاد للخدمات الإدارية في الأردن.

وقد تم الاستفادة من مسودة مادة هذا الكتاب خلال تدريب أولي عن دور مدرب العمل والذي عقد في عمان في آيار 2015، بالتعاون بين وزارة العمل ومكتب جاياكا في الأردن. حيث تم استضافة فريق تدريبي عمل من ماليزيا لتنفيذ التدريب، وقد أسهمت كل من السيدة يوسوي لان، السيدة وان فاندينا حسين والدكتورة وان أرنيداواتي بنت وان عبد الله بخبراتهم وإعطاء المتدربين المهارات والممارسات الأساسية اللازمة لمدرّب العمل، وحضر التدريب مشاركون من الأردن، فلسطين ومصر. وقد كان هذا الدليل بمثابة أداة ساعدت المتدربين في اكتساب المزيد من المهارات والمعلومات المتعلقة بعملية التشغيل المدعوم.

وكل الشكر للسيدة ريم علي الإفرنجي من جمعية سنا لدعم ذوي الاحتياجات الخاصة، والسيدة نايفة الكردي، مساعدة خبير شؤون الإعاقة في جاياكا. وهما من المشاركتان في التدريب، والمساهتان بالقراءة والمراجعة النهائية لمحتوى الكتاب.

شكر خاص للدكتور كنجي كونو كبير مستشاري الإعاقة، وكالة جاياكا وياهوكو اساي، خبيرة في شؤون الإعاقة، مكتب وكالة جاياكا – الاردن لاعطائهما الارشادات والتوجيهات لترجمة الكتاب.

المحتويات

المساهمون

التمهيد

الجزء الأول: المقدمة

1	مقدمة عن التشغيل المدعوم ومدرّب العمل	الفصل الأول
15	أصل ومفهوم مدرّب العمل	الفصل الثاني
23	فوائد وخدمات تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة	الفصل الثالث
28	فئات الإعاقة	الفصل الرابع

الجزء الثاني: نهج مدرّب العمل

34	تقييم الأشخاص ذوي الإعاقة	الفصل الخامس
52	العثور على فرصة العمل وتقييم مكان العمل	الفصل السادس
61	المطابقة الوظيفية	الفصل السابع
68	التفاوض والاستشارة	الفصل الثامن
75	الدعم المكثف في مكان العمل: تحليل واجبات العمل	الفصل التاسع
82	الدعم المكثف في مكان العمل: التعلم المنهجي أ: تحليل المهمة	الفصل العاشر
89	الدعم المكثف في مكان العمل: التعلم المنهجي ب: الحد الأدنى من التدخل	الفصل الحادي عشر
99	الدعم المكثف في مكان العمل: التعلم المنهجي ج: الكتيبات والأدوات المساعدة	الفصل الثاني عشر
107	الدعم من زملاء العمل	الفصل الثالث عشر
118	خطة التشغيل المدعوم	الفصل الرابع عشر
127	التخفيف من دعم مدرّب العمل والاستمرار في المتابعة	الفصل الخامس عشر

الجزء الثالث: التطبيق العملي لمدرّب العمل

137	دعم تشغيل أحمد أحوان بن راملي	القصة الأولى
144	دعم تشغيل ليم بي هان	القصة الثانية
149	وجهة نظر صاحب العمل تجاه تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة	القصة الثالثة
153	دعم تشغيل رامي جعفر	لقصة الأولى من الأردن
157	دعم تشغيل محمد منصور	القصة الثانية من الأردن
162	دعم تشغيل محمد البطاينة	القصة الثالثة من الأردن
166		ملاحظة
167		ملاحق

المساهمون

المحررون:

كينجي كونو، شهادة الدكتوراه
كبير مستشاري الرعاية الاجتماعية للوكالة اليابانية للتعاون الدولي (جاياكا)

يو سوي لان
مستشار في مشروع دعم مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة، دائرة الرعاية الاجتماعية في ماليزيا والوكالة اليابانية للتعاون الدولي (جاياكا) وعضو مؤسس لشبكة مدربي العمل في ماليزيا

هيروشي أوغاوا
بروفيسور في جامعة أتسوما النسائية، اليابان، والمدير المؤسس لشبكة مدربي العمل في اليابان

دايسوكي ساكاي
مدير دائرة التشغيل المدعوم، كاشيما يواي - كاي وعضو مجلس إدارة شبكة مدربي العمل في اليابان

المساهمون:

تيرومي شيكاتا
خبير في الوكالة اليابانية للتعاون الدولي (جاياكا) في ماليزيا، مشروع دعم مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة، دائرة الرعاية الاجتماعية في ماليزيا ووكالة جاياكا اليابانية للتعاون الدولي، وعضو مؤسس لشبكة ماليزيا لمدربي العمل

نيسان كانديا
كبير مديري الموارد البشرية، GCH Retail (M) Sdn Bhd وعضو مؤسس في شبكة ماليزيا لمدربي العمل

وان فادلينا وان حسين
كبير مساعدي نائب مدير دائرة تنمية الأشخاص ذوي الإعاقة وعضو مؤسس في شبكة ماليزيا لمدربي العمل

الشريفة حفيظة سعد حسان
مساعد نائب مدير دائرة تنمية الأشخاص ذوي الإعاقة

غياثري فاديفل
رئيس العمل ودعم التشغيل، دائرة العودة إلى العمل، مؤسسة الضمان الاجتماعي

سوريانا محمد حاميل
موظفة في دائرة العودة إلى العمل، مؤسسة الضمان الاجتماعي

كلاريسا تشانغ فان تشون
مدير، مكتب المدير التنفيذي للرعاية المالية

يونغ مو فونغ
منسق رئيسي في الصوت الموحد (مجتمع المناصرة الذاتية للأشخاص ذوي إعاقات التعلم)

نور ياسمين عبد الكريم
رئيس، شبكة التأهيل المجتمعي في ماليزيا

نور الهدى زينل
مساعد نائب مدير دائرة تنمية الأشخاص ذوي الإعاقة

محمد عازب حسان
مساعد نائب مدير دائرة تنمية الأشخاص ذوي الإعاقة

نورين محمد صالح
مدير حالة، دائرة العودة إلى العمل، مؤسسة الضمان الاجتماعي

محمد شوبيان هارون
موظف في دائرة العودة إلى العمل، مؤسسة الضمان الاجتماعي

مازا يو كاسان
موظف في دائرة العودة إلى العمل، ومدرب عمل في شيشاير سيلانغور

غريس غان وي تشينغ
مديرة خدمات مدرب العمل في دائرة الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة، الرعاية الماليزية

ويندي هو واي سام
مدير الموارد البشرية في انتركونتيننتال كوالالمبور

المساهمون الضيوف:

بولين وونغ بولين
مدير الخدمات في دائرة الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة، الرعاية الماليزية

التمهيد

بعدَ التشغيل المدعوم نهجاً جديداً يسهم في تغيير عمل الأشخاص ذوي الإعاقة. كما يعمل على تعزيز فرص العمل التنافسية والمفتوحة للأشخاص ذوي الإعاقة بدلاً من تضييق نطاق عملهم في ورشات العمل المحمية وذلك من خلال توفير أساليب الدعم والخدمات اللازمة لأصحاب العمل والأشخاص ذوي الإعاقة على السواء. إن هذا النهج الذي يتم تطبيقه على أرض الواقع منذ الثمانينات من القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا واليابان قد تم تعزيزه بنشاط في ماليزيا في السنوات الأخيرة.

هذا ويلعب مدرب العمل دوراً أساسياً في عملية التشغيل المدعوم من خلال تطبيق مختلف المهارات المهنية والمنهجيات مثل التقييم، وتحليل المهمة، وتحليل واجبات العمل، ومطابقة الوظيفة، وتعديل العمل، بالإضافة إلى التعلم المنهجي.

إن دليل مدرب العمل هذا هو الجزء الرابع من سلسلة أدلة مدرب العمل التي تم نشرها كجزء من مشروع دعم الأشخاص ذوي الإعاقة والذي تنفذه دائرة الرعاية الإجتماعية ووزارة تنمية المرأة والأسرة والمجتمع والوكالة اليابانية للتعاون الدولي (جايجا) حيث يهدف هذا المشروع إلى تعزيز مشاركة كافة الأشخاص ذوي الإعاقة خاصة في التشغيل.

تم تأسيس الشبكة الماليزية لمدربي العمل في ماليزيا عام 2006 كجزء من هذا المشروع، حيث تم إرسال موظفين يعملون في دائرة الرعاية الإجتماعية ومؤسسة الضمان الإجتماعي والمنظمات غير الحكومية وبعض الشركات الخاصة إلى اليابان للتدريب على توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة وتدريب المدربين لعقد دورات مدرب العمل.

هذا، وقد تم تعيين البروفيسور هيروشي أوغاوا الذي يعمل في جامعة أوتسوما النسائية في اليابان والمدير المؤسس لشبكة اليابان لمدربي العمل، والسيد دايسوكي ساكاي وهو عضو في المجلس ومسؤول عن تنمية الموارد البشرية لهذه الشبكة كمصدرين رئيسيين لتدريب المتدربين في ماليزيا. ونحن نُعرب عن إمتناننا لهما حيث أنه بفضل تدرّيبهما وتوجيههما يقوم الآن فريق من المدربين بعقد دورات للمدرب على العمل في كافة أنحاء ماليزيا بنجاح.

لقد تم تطوير دليل مدرب العمل تبعاً للمواد التي تستخدمها الشبكة الماليزية لمدربي العمل. فقد عمل مدربو مدرب العمل في ماليزيا خلال السنوات الأخيرة على تكييف الموارد التي تم تطويرها أصلاً في اليابان بحيث تناسب السياق الماليزي وبنفس الوقت تحافظ على المفهوم الأساسي لنهج مدرب العمل الذي يتم إتباعه في اليابان. بالنيابة عن المحررين، أود أن أهنئهما على إلتزامهما وإنجازتهما في تطوير برنامج تدريب "مدرب العمل" في ماليزيا. إن مساهمتها كمصدر رئيسي لإنتاج هذا الدليل تستحق الشكر والتقدير. كما نرغب في التعبير عن إمتناننا للأنسة يو جو آي، مدير مساعد دائرة تنمية الأشخاص ذوي الإعاقة، ووزارة تنمية المرأة والأسرة والمجتمع لتزويدنا بملاحظاتنا البناءة وتدقيق هذا الكتاب.

يتكون هذا الدليل من 16 فصلاً وثلاثة أجزاء رئيسية. يقدم الجزء الأول مفهوم دعم العمل ومفهوم مدرب العمل بالإضافة إلى الفوائد والخدمات التي يتم تقديمها للأشخاص ذوي الإعاقة وأصحاب العمل وفئات الإعاقات. أما الجزء الثاني فيوفر الشرح الذي يتعلق بمختلف الأدوار والمهارات اللازمة للمدرب على العمل. وأخيراً يعرض الجزء الثالث قصص نجاح لأشخاص من ذوي الإعاقة اللذين استفادوا من دعم مدرب العمل بالإضافة إلى وجهة نظر صاحب العمل فيما يتعلق بالعمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة.

ان الهدف من وراء هذا الدليل هو توفير المعلومات العامة والإرشادات للقراء لفهم كيفية قيام مدرب العمل في توفير دعم لتشغيل الأشخاص من ذوي الإعاقة. هذا، وتعمل كل من دائرة الرعاية الإجتماعية ووكالة جايكا اليابانية للتعاون الدولي على تشجيع القطاع الخاص في توفير فرص العمل للأشخاص ذوي الإعاقة بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقات الشديدة.

يعقد المدربون في الشبكة الماليزية لمدربي العمل دورات مدرب العمل لموظفي الحكومة المعنبيين والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص ذي الصلة في جميع أنحاء ماليزيا. ويحدونا الأمل أن يتم تدريب المزيد من المتدربين وإعدادهم بهدف دعم الأشخاص ذوي الإعاقة لتحقيق التشغيل المستدام.

كنجي كونو
كبير المستشارين (الرعاية الإجتماعية)
الوكالة اليابانية للتعاون الدولي (جايكا)

آذار 2012

الفصل الأول

مقدمة عن التشغيل المدعوم ومدرب العمل

المقدمة

يعمل هذا الفصل على تعريف القراء بالغاية من وراء هذا الدليل، حيث يتضمن مقدمة موجزة عن الإعاقة ولمحة عامة عن التشغيل المدعوم. كما سيتم تسليط الضوء على المفهوم العام لمدرّب العمل، بالإضافة إلى لمحة موجزة عن أدواره ومهاراته.

المواضيع:

- العمل: المشاركة في الحياة الاجتماعية
- عملية دعم مدرّب العمل
- ما هي الإعاقة؟
- تعريف الإعاقة
- الترتيبات التيسيرية المعقولة
- التشغيل المدعوم
- أدوار مدرّب العمل
- مهارات مدرّب العمل
- تعزيز العمل المستدام
- النهج التقليدي مقابل نهج مدرّب العمل
- المطابقة أو التعديل
- فعالية التكلفة عند توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة
- الخاتمة

العمل: المشاركة في الحياة الاجتماعية



يهدف هذا الكتاب إلى تعزيز المشاركة الاجتماعية في الحياة للأشخاص ذوي الإعاقة من خلال التشغيل. فالعمل ليس مجرد وسيلة للاستقلال المادي فحسب بل هو نوع هام من أنواع المشاركة الاجتماعية وتحقيق الذات بالنسبة لنا جميعاً. كما يسهم العمل أيضاً في توليد الثقة بالنفس والوعي بالأدوار والواجبات في المجتمع بالإضافة إلى آمالنا للمستقبل. أعتقد أننا جميعاً نذكر أحلامنا وطموحاتنا ومدى حماسنا عندما حصلنا على أول وظيفة لنا.

يهدف دليل "مدرّب العمل" إلى إرشاد القراء لتعلّم نهج جديد لدعم كل من الأشخاص ذوي الإعاقة والشركات على حد سواء لتحقيق هذه الغاية، ألا وهو التشغيل المدعوم ومدرّب العمل.

تم تطوير هذا الدليل استناداً إلى دليل مدرّب العمل الذي يتطلب خمسة أيام من التدريب. وقد تم إعادة تطوير وتعديل المواد والمحتويات التي تساعد على التعلّم الذاتي. ومن الممكن أن يتعلّم القراء العملية كاملة مع مختلف المهارات اللازمة لتوفير خدمات مدرّب العمل.

عملية دعم مدرّب العمل

تقييم الشخص ذي الإعاقة
العثور على مكان العمل
تقييم مكان العمل
المطابقة الوظيفية

التفاوض والاستشارة

الدعم المكثف

الدعم الطبيعي (من زملاء العمل)

التخفيف من دعم مدرب العمل والاستمرار بالمتابعة

إن الخدمات التي يوفرها مدرب العمل هي الالتزام بدعم الشخص ذي الإعاقة في مرحلة الإعداد قبل العمل وصولاً إلى مرحلة المتابعة بعد التشغيل بشكل مباشر. ويختلف أسلوب الدعم من شخص إلى آخر تبعاً لمدى حاجته الى الدعم، فقد يحتاج الأشخاص الذي لديهم حالات بسيطة من الإعاقة إلى دعم ضئيل جداً في حين يحتاج الأشخاص الذين لديهم حالات إعاقة شديدة إلى دعم مكثف ولفترة أطول بكثير. إن العملية الكاملة للدعم الذي يوفره مدرب العمل هي كما يلي:

تقييم الشخص ذي الإعاقة	فهم الأمور التي يفضلها الشخص وقدراته والتحديات التي يواجهها
العثور على مكان العمل	العثور على العمل والمكان المناسبين للشخص ذي الإعاقة بحسب قدراته ورغباته
تقييم مكان العمل	تقييم البيئة المادية والبشرية لمكان العمل
المطابقة الوظيفية	مطابقة الوظيفة مع الشخص وتكييفها إضافة إلى بيئة العمل كي يتمكن الشخص ذو الإعاقة من العمل بفعالية
التفاوض والاستشارة	التفاوض والحصول على مشورة صاحب العمل لضمان حصول الشخص ذي الإعاقة على فوائد متساوية، وعلى الدعم المناسب لفرصة عمل مستدامة
الدعم المكثف في مكان العمل	تطبيق المفاهيم والمهارات المتوفرة في التعلم المنهجي والتي تمكن الشخص ذي الإعاقة من العمل باستقلالية
الدعم من زملاء العمل	ضمان استمرار الأشخاص ذوي الإعاقة في عملهم من خلال الدعم الطبيعي الذي يقدمه زملاؤهم في العمل
التخفيف من دعم مدرب العمل والاستمرار في المتابعة	يتم التخفيف من دعم مدرب العمل تدريجياً في مكان العمل عندما يقوم زملاء العمل بتوفير الدعم اللازم له، ولكن يتم الاستمرار في المتابعة بشكل دوري.

ما هي الإعاقة؟



© CAB DTC

يعمل مدرب العمل على دعم تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة. وهنا نسأل، ماذا نعني بالإعاقة؟ انظر إلى الصورة أعلاه وكوّن جملة قصيرة تبدأ بـ"إن الإعاقة هي". كثيراً ما يشار إلى الإعاقة على أنها قصور لدى الفرد مثل "عدم القدرة على الرؤية"، "عدم القدرة على السمع"، أو "عدم القدرة على المشي"، ولكن قد توفر الصورة أعلاه منظوراً أوسع لمعرفة معنى الإعاقة، بهدف تحديد أسبابها وأثرها. هل الإعاقة هي مجرد مشكلة وظيفية لدى الفرد؟ أم أنها أكثر من ذلك بكثير؟

إن السؤال الحاسم التالي هو: أين هي الإعاقة؟ أي بمعنى آخر موقع الإعاقة إن كان مسموحاً لك أن تشير إلى مكان واحد فقط في الصورة؟ هل هي ساقا الشخص؟ هل هو الكرسي المتحرك؟ أم هل هو الدرج؟ إن هذا السؤال هو الأكثر أهمية لمن يعمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة.

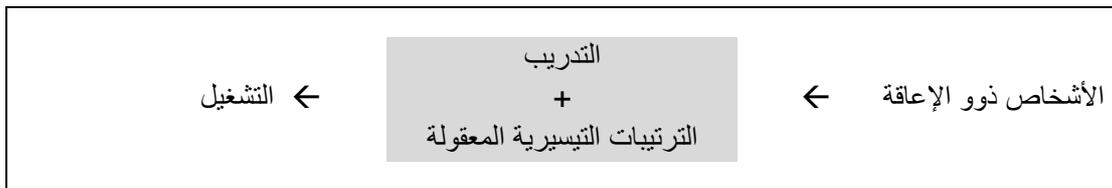
تعريف الإعاقة

تحدث الإعاقة بسبب التفاعل بين الأشخاص ذوي الإعاقة والمعوقات السلوكية والبيئية التي تحول دون مشاركتهم بشكل كامل وفعال في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.
قانون الأشخاص ذوي الإعاقة، 2008، ماليزيا

إن الإعاقة (وما ينجم عنها) هي تقييد المشاركة والمساواة في الفرص في مختلف جوانب حياة الأشخاص ذوي الإعاقة، على سبيل المثال، ارتياد المدرسة والانخراط في العمل. إن الطبيعة الحقيقية للإعاقة هي الإقصاء الجماعي وعدم المساواة التي فرضها عليهم مجتمعنا.

توضح التشريعات الماليزية التي تتعلق بالإعاقة، أن الإعاقة هي إعاقة المشاركة المتساوية التي تسببها مختلف الحواجز الاجتماعية. وقد صادقت الحكومة الماليزية على اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في عام 2010، والتي تنص أيضاً على معنى الإعاقة بطريقة مشابهة جداً، "تنتج عن التفاعل بين الأشخاص ذوي القصور والحواجز السلوكية والبيئية التي تحول دون مشاركتهم مشاركة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين." (الأمم المتحدة 2006)

الترتيبات التيسيرية المعقولة



* يعتبر مصطلح "الشخص العادي" تمييزي لأنه يعطي الانطباع بأن الشخص ذا الإعاقة "غير طبيعي". عليك استخدام تعبير إما "شخص من غير ذوي الإعاقة" أو "شخص غير معوق".

من القيود الرئيسية في النهج الذي تم استخدامه سابقاً في دعم التشغيل هو توقع أن يقوم الأشخاص ذوو الإعاقة بنفس أداء الأشخاص من غير ذوي الإعاقة. ولكن، وكما هو واقع الحال، لدى الأشخاص ذوي الإعاقة بعض الأنواع والمستويات من القيود الوظيفية. فعلى سبيل المثال، لا يستطيع الشخص المكفوف أن يرى، ولا يستطيع الشخص الأصم أن يسمع. وليس المطلوب تغلب هؤلاء الأشخاص على مثل هذه القيود من خلال إعادة التأهيل أو التدريب، بل ينبغي على المجتمع المعني بالموضوع توفير الدعم اللازم، بحيث يتمكنون من إنجاز المهمة المنوطة بهم. ويطلق على مثل هذا الدعم "الترتيبات

التيسيرية المعقولة" أي بيئة خالية من المعوقات، توفير الأدوات المساعدة مثل قارئ شاشة الحاسوب للأشخاص المكفوفين والدعم البشري مثل مدربي العمل.

التشغيل المدعوم



يعدّ التشغيل المدعوم مفهوماً ونهجاً لتعزيز تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة بأجر مدفوع مع وجود الدعم المستمر في بيئة العمل الشمولية. ويعدّ مدرب العمل العنصر المهني الرئيسي لهذا النهج.

وقد تم تطوير نهج التشغيل المدعوم بناءً على اقتصار مجال عمل الأشخاص ذوي الإعاقة على ورش العمل المعزولة والمحمية، رغم أن العديد منهم لديه القدرة على العمل في سوق العمل المفتوح والتنافسي بوجود الترتيبات التيسيرية المعقولة وتوفير الدعم اللازم. لقد بدأت مبادرة التشغيل المدعوم في السبعينات من القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية، وقامت العديد من البلدان بتبني هذا النهج لتعزيز تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة. ويتكون التشغيل المدعوم من العناصر الرئيسية الثلاثة التالية:

1. التشغيل مدفوع الأجر

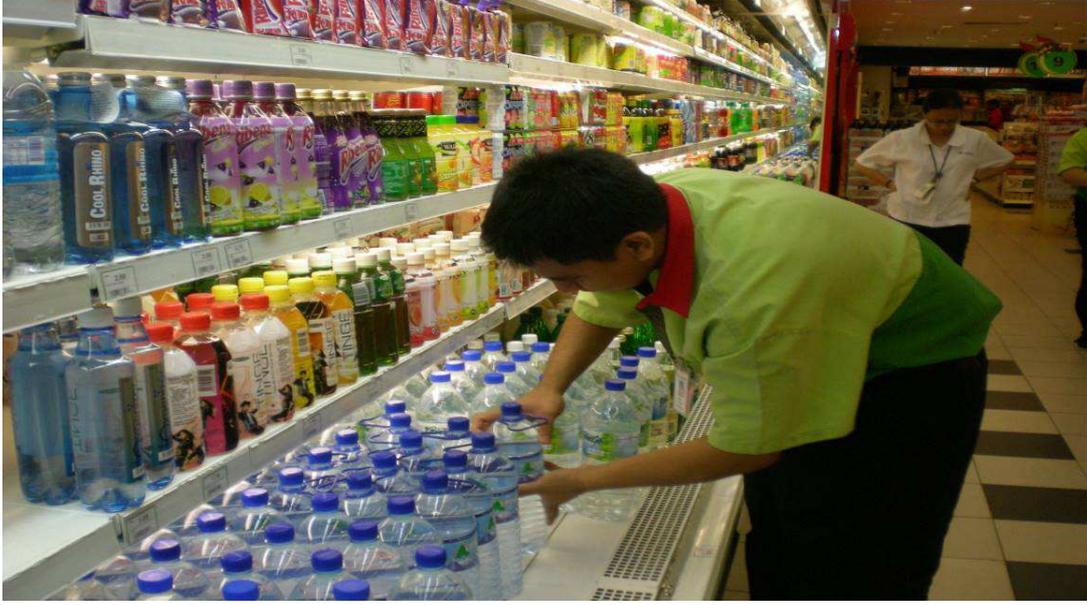
ينبغي أن يحصل الأشخاص ذوو الإعاقة على نفس الأجر والمميزات كباقي الموظفين في وظائف مماثلة. وينبغي أن يكونوا على قدم المساواة ليس في فرص العمل فحسب وإنما في المنافع المستحقة منها أيضاً.

2. الدعم المستمر

من الخصائص الهامة للتشغيل المدعوم، تقديم الدعم المستمر للأشخاص ذوي الإعاقة وأصحاب العمل على السواء، من أجل الحصول على وظيفة مستدامة.

3. مواقع العمل الشمولية

من الخصائص الأساسية للتشغيل المدعوم التكامل والشمول، حيث ينبغي أن يقوم الأشخاص ذوو الإعاقة بالمشاركة في نفس مكان العمل مع الآخرين.



أدوار مدرب العمل

نهج مدرب العمل	النهج التقليدي
القدرة	عدم القدرة
العمل والدعم	التدريب ثم العمل
الدعم	التدريب
الشركة والأشخاص ذوو الإعاقة	الأشخاص ذوو الإعاقة فقط

يركز نهج مدرب العمل على قدرات الأفراد (أي الأمور التي بإمكانهم القيام بها) بدلاً من الأمور التي لا يستطيعون القيام بها، بهدف العثور على الوظيفة الملائمة التي تتناسب مع قدراتهم. من العناصر الأساسية لهذا النهج، توفير الدعم لكل من الأشخاص ذوي الإعاقة والشركات والتي تتضمن تغيير بيئة العمل وإيجاد بيئة داعمة في الشركة بدلاً من تدريب الأشخاص ذوي الإعاقة فقط. ويلعب مدرب العمل دوراً أساسياً في تنفيذ نهج التشغيل المدعوم.

مهارات مدرب العمل



من الضروري أن يكتسب مدرب العمل المهارات التالية بهدف تنفيذ واجباته بكفاءة:

1. تقييم الشخص ذي الإعاقة

تقييم قدرات الشخص ذي الإعاقة ونوع العمل المناسب له. وفي حال كان هناك حاجة إلى الدعم، يتم تحليل الدعم الذي سيتم توفيره.

2. تقييم مكان العمل

تقييم مدى ملائمة العمل للشخص ذي الإعاقة على أساس معلومات دقيقة يتم جمعها خلال عملية التقييم.

3. التفاوض والاستشارة

يتم التفاوض مع أصحاب العمل بهدف إقناعهم لتوظيف الشخص ذي الإعاقة دون تمييز، بالإضافة إلى أهمية دعم من المدرب خلال مرحلة ما قبل العمل. ويعتبر التشاور المستمر مع صاحب العمل من الأمور الضرورية بهدف بناء الشراكة التي تمكن الشخص ذي الإعاقة من تحقيق تشغيل مُجدي ومستدام.

4. تحليل واجبات العمل

تجزئة واجبات العمل في تسلسل منهجي بهدف مساعدة الشخص ذي الإعاقة في فهم جدول العمل خلال اليوم، بالإضافة إلى المهام الموكلة إليه.

5. المطابقة الوظيفية

تتطوي عملية مطابقة الوظيفة على تعديل الوظيفة من خلال إجراء التعديلات الضرورية في مهام العمل بموافقة صاحب العمل، بحيث يتمكن الشخص ذو الإعاقة من إتمام المهام الموكلة إليه.

6. التعليم المنهجي

يعدّ التعليم المنهجي من المهارات الأساسية التي ينبغي أن يكتسبها مدرب العمل، والتي يتم من خلالها تطبيق أسلوب التعليم الذي يسهل فهمه والذي يساعد الشخص ذا الإعاقة على العمل بشكل مستقل وبفعالية في نهاية المطاف.

7. الدعم من زملاء العمل

يتعهد مدرب العمل ببناء جسور الدعم مع زملاء العمل، حيث يتم تدريبهم على تقديم الدعم الذي يحتاج إليه الشخص ذي الإعاقة عند غياب مدرب العمل.

تعزيز العمل المستدام



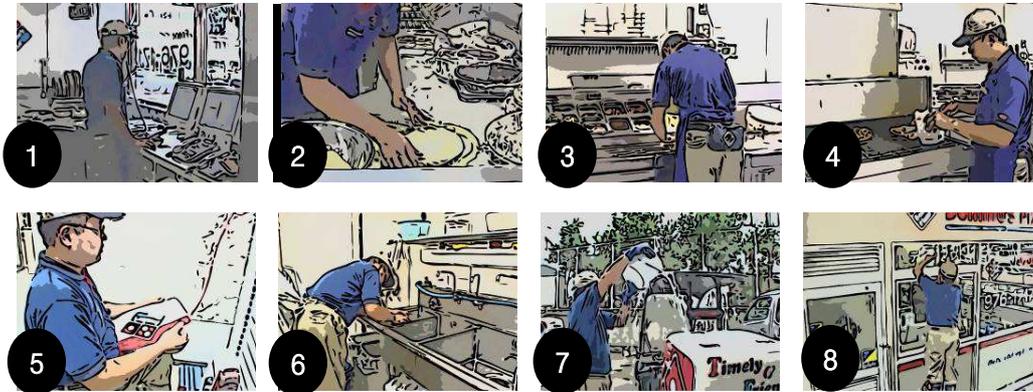
على الرغم من وجود الإيجابيات المختلفة لنهج مدرب العمل لدعم تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة، تعتبر أهم الجوانب هي نتيجة أو أثر هذا النهج على العمل المستدام. فقد أظهر بحث في اليابان أن معدل استبقاء الموظفين ذوي الإعاقة الذين يحظون بدعم من نهج مدرب العمل بعد ستة أشهر، هو 84.4% وهي نسبة أعلى من معدل استبقاء الموظفين حملة الشهادة الثانوية.

النهج التقليدي مقابل نهج مدرب العمل



من الفروقات الرئيسية بين النهج التقليدي ونهج مدرب العمل هو "متى" و"ماذا" و"كيف" يتم توفير الخدمات. يركز النهج التقليدي على توفير التدريب على المهارات المهنية للأشخاص ذوي الإعاقة قبل العمل، في حين يركز نهج مدرب العمل على مطابقة الوظيفة وتوفير الدعم خلال فترة العمل. وتتضمن الخدمات التي يوفرها هذا النهج تقديم التدريب والدعم اللازمين لكل من الموظفين ذوي الإعاقة وأصحاب العمل على السواء (خاصة المشرفين وزملاء العمل). كما يركز نهج مدرب العمل على كامل عملية العمل وجوانبها بدلاً من التركيز على المهارات المهنية فقط. لذلك فإن مدرب العمل قادر على الاستجابة بشكل مناسب، ويكون سباقاً عند حدوث أية مشاكل. ونتيجة لذلك، يتم تحقيق العمل المستدام.

المطابقة أم التعديل



هناك جانب آخر يعتبر ضرورياً في نهج مدرب العمل، وهو المطابقة الوظيفية، والذي يختلف عن مفهوم مطابقة الوظيفة التقليدية. فعلى سبيل المثال، يرغب صاحب محل لبيع البيتزا بتوظيف شخص بإمكانه القيام بكافة المهام الثماني المبينة في الصور أعلاه. من الممكن تشغيل الشخص ذي الإعاقة في حال تمكنه من القيام بكافة هذه المهام. ماذا تفعل في حالة عدم قدرته على القيام بالمهام الأربعة الأولى؟ هل تقوم بتدريبه إلى أن يتمكن من تنفيذها؟ (هل بإمكانه تعلمها من خلال التدريب؟ كم من الوقت يستغرق ذلك؟) أم هل تتخلى عنه وتعثر على شخص آخر؟ كلا الخياران ممكن، ولكن هناك بديل آخر، ألا وهو تعديل العمل.

• تعديل العمل



إن كان هناك ثلاثة موظفين يعملون في هذا المحل في نفس الوقت، قم بالتفاوض مع صاحب العمل لتعيين أربعة مهام بإمكان الشخص ذي الإعاقة القيام بها، مثلما يظهر في الصور أعلاه. تتضمن هذه المهام الأربعة تجميع صناديق البييتزا وتنظيف مغسلة المطبخ وغسل الدراجات النارية التي تسلم الطلبات وتنظيف زجاج النوافذ والأبواب. سوف يقوم هو بهذه المهام بدلاً من زملائه، في حين يقوم زملاؤه بالمهام التي لا يستطيع هو القيام بها. يتم توفير شرح مفصل عن هذا النهج في الفصل السابع.

غالباً ما تواجه عملية تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة الفشل بسبب تطبيق أساليب صارمة جداً في المطابقة الوظيفية، حيث يصعب العثور على الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يمكنهم القيام بكافة المهام المطلوبة التي يطلبها صاحب العمل، دون أي اعتبار لتعديلها أو تكييفها. يستطيع مدرب العمل أن يلعب دوراً هاماً في تعديل مهام الوظيفة من خلال التشاور مع أصحاب العمل والأشخاص ذوي الإعاقة.

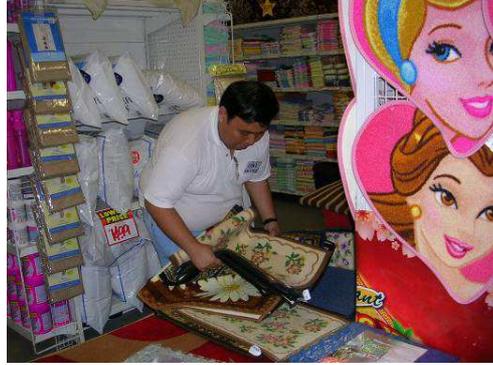
فعالية التكلفة عند تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة

- خصم مضاعف لضريبة الدخل عن الأجر المدفوعة
- برنامج خدمة مدرب العمل من قبل دائرة الرعاية الاجتماعية
- حوافز من صندوق تنمية الموارد البشرية

هناك سببان أساسيان وراء تردد أصحاب العمل لتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة، وهما: التكلفة الإضافية ونقص الدعم المالي والفني. ينبغي إطلاع أصحاب العمل على فوائد تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة، حيث تحصل الشركات على خصم مضاعف من ضريبة الدخل عن الأجر المدفوعة للموظفين ذوي الإعاقة، وخصم واحد على النفقات التي يتم استخدامها لتعديل مكان العمل (على سبيل المثال، تجديد الوحدات الصحية المهيأة). تقوم دائرة الشؤون الاجتماعية بدفع أجر مدرب العمل، ويعمل صندوق تنمية الموارد البشرية على توفير المساهمين الذين يقدمون المساعدة المالية لخدمات مدرب العمل كما يقوم بإرسال موظفي الشركة للمشاركة في الدورات التدريبية لمدرب العمل. ينبغي إعلام أصحاب العمل أيضاً أن الأبحاث قد أظهرت أن معدل استبقاء الأشخاص ذوي الإعاقة بدعم من مدرب العمل، هو أعلى من الموظفين من غير ذوي الإعاقة. وسيتم مناقشة الفوائد التي تنتج من توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في الفصل الثالث.

الخاتمة

● نعم، نستطيع!



هل بإمكاننا تحقيق ذلك في ماليزيا؟ نعم، ولقد حققناه بالفعل. لا يمكننا إدراج كافة الشركات هنا، ولكن قامت الشركات الرائدة في مختلف القطاعات بتطبيق نهج مدرب العمل وأدركت مدى ارتفاع معدلات استبقاء الموظفين ذوي الإعاقة، ويشمل ذلك الشركات التالية: شركة GCH للبيع بالتجزئة، مجموعة إدارة سوبرماركت Sdn Bhd، انتركونتيننتال كوالمبور، كارفور ماليزيا، Mydin Mohamed Holdings Bhd، Jebco (M) Sdn Bhd، Omron (M) Sdn Bhd، وغيرها من الشركات. وقد شهدنا في السنوات القليلة الماضية تشغيل ما يزيد عن 300 شخص من ذوي الإعاقة، من خلال دعم مدرب العمل وهم يعيشون الآن حياة جديدة ذات معنى مدركين أهمية احترام الذات.

● الجوانب الأربعة للتشغيل

ينبغي أن يأخذ مدرب العمل الجوانب الأربعة للتشغيل بعين الاعتبار، لضمان فرص العمل للأشخاص ذوي الإعاقة.



إمكانية الوصول:

ينبغي أن تضمن الشركات إمكانية الوصول في مختلف الجوانب والتي تشمل: البيئة المادية، المعلومات، والاتصالات. فمن الصعب على أولئك الذين يستخدمون الكراسي المتحركة التحرك في مكان عمل حيث يوجد أدرج. لذا ينبغي التفكير في بيئة خالية من العوائق، تصميم شامل وخدمات داعمة مثل الترتيبات التيسيرية المعقولة.

القدرة:

ينبغي أن يكون كل من تدريبي العمل وأصحاب العمل على إدراك تام بقدرات الموظفين ذوي الإعاقة وبما يستطيعون القيام به وما لا يستطيعون القيام به، ومعرفة نوع ومستوى الدعم اللذين يحتاجونه.

الموقف:

يعتبر الحافز لدى أصحاب العمل والتزامهم مع الموظفين ذوي الإعاقة أمراً ضرورياً. ومع ذلك، يعتبر أيضاً السلوك الداعم بين زملاء العمل، خاصة المشرفين عليهم من الأمور الهامة التي تسهم في إنجاح العمل. إن توفر المعلومات الدقيقة والكافية حول الإعاقة بالإضافة إلى البنية الداعمة للمشرفين وزملاء العمل هي أيضاً فعالة لتعزيز السلوك الإيجابي بينهم.

الإجراء:

المعرفة وحدها دون اتخاذ إجراء لا تعتبر كافيةً. لذا يلزم اتخاذ إجراءات استباقية من قبل كافة الموظفين المعنيين!

● إن مدرب العمل هو جسر



مدرب العمل



الشخص ذو الإعاقة



صاحب العمل

إن مدرب العمل ليس مجرد مدرب ولا تنحصر مسؤولياته في المطابقة الوظيفية فقط. بل هو شخص محترف يعمل على تقديم الدعم لعملية التشغيل من البداية إلى النهاية. فهو بمثابة الجسر الذي يربط بين الأشخاص ذوي الإعاقة والشركات، من خلال فهم ثقافة كل من قطاعي الرعاية والأعمال التجارية، واستخدام مهارات التواصل وتعزيز العلاقات، بالإضافة إلى المهارات الأخرى التي ستتعلمونها من خلال هذا الكتاب. والأهم من هذا، الشعور بالشغف والقناعة بقدرة الأشخاص ذوي الإعاقة على الانخراط بسوق العمل بوجود الدعم المناسب والترتيبات التيسيرية المعقولة، والعمل على تحقيق هذه الغاية. هذا ما نطلق عليه روح مدرب العمل.

المراجع

1. اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (2006)

2. قانون الأشخاص ذوي الإعاقة للعام (2008) رقم 685، كوالبور، ماليزيا

الفصل الثاني

أصل ومفهوم مدرب العمل

المقدمة

يقدم هذا الفصل نبذة عن أصل وتاريخ التشغيل المدعوم، حيث يتم شرح نهج مفهوم مدرب العمل بالإضافة إلى المقارنة بين نهج التشغيل المدعوم ونهج إعادة التأهيل الوظيفي التقليدي.

الموضوعات:

- أصل التشغيل المدعوم
- نهج إعادة التأهيل الوظيفي التقليدي
- منهج مدرب العمل
- مدربو العمل في المجتمعات المحلية
- المفهوم، والمنهجية، والتكنولوجيا، والنظام
- مفاهيم مدرب العمل
- أدوار مدرب العمل
- التشغيل المدعوم يزيد من نسبة استبقاء الموظفين
- ملخص

أصل التشغيل المدعوم

اتصف التشغيل المدعوم بالطابع المؤسسي في الولايات المتحدة الأمريكية في العام 1986 من قبل تعديلات قانون إعادة التأهيل 1986



- تم تغيير التركيز من "الإعداد قبل العمل" إلى "الدعم ما بعد العمل"
- التقييم والتدريب والدعم "خلال العمل"
- تأسيس نظام مدرب العمل في المجتمع المحلي

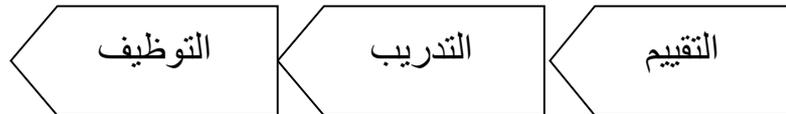
على الرغم من أن مبادرة نهج التشغيل المدعوم بدأت خلال السبعينات من القرن الماضي، إلا أن الأمر اتصف بالطابع المؤسسي في الولايات المتحدة في العام 1986 فقط تحت مظلة نظام التشغيل المدعوم، نتيجة لتعديل قانون إعادة التأهيل في 1986. وقد أصبح نهج مدرب العمل على اعتباره عنصراً أساسياً في نظام التشغيل المدعوم، أسلوباً شائعاً يتم استخدامه في الدول المتقدمة بهدف دعم الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل.

هناك ثلاثة عناصر هامة في نهج مدرب العمل. العنصر الأول هو تحويل التركيز من التقييم والتدريب قبل العمل إلى التقييم والتدريب، ثم الدعم المستمر في أماكن العمل. ويعتبر هذا النوع من الدعم نهجاً مفيداً، خاصة بالنسبة للأشخاص من ذوي صعوبات التعلم الشديدة. غالباً ما يواجه الأشخاص ذوو صعوبات التعلم صعوبة تطبيق ما سبق وتعلموه في المراكز، في أماكن العمل المفتوحة. وقد ثبت أن التدريب في أماكن عملهم الفعلية هو أكثر فعالية.

أما العنصر الثاني لمدرّب العمل فهو إجراء التقييم والتدريب اللذين يتم القيام بهما في مكان العمل الفعلي قبل التوظيف، فمن الضروري إجراء التدريب العملي في مكان العمل الفعلي، وذلك لدقة عملية التقييم والتدريب الفعال.

أما العنصر الثالث فهو ألا تتم إعادة التأهيل الوظيفي في المؤسسات المتخصصة فقط. بل ينبغي أن يكون التشغيل المدعوم قائماً في المجتمعات المحلية من خلال إشراك مدربي العمل من مراكز التدريب على العمل ضمن المجتمعات المحلية.

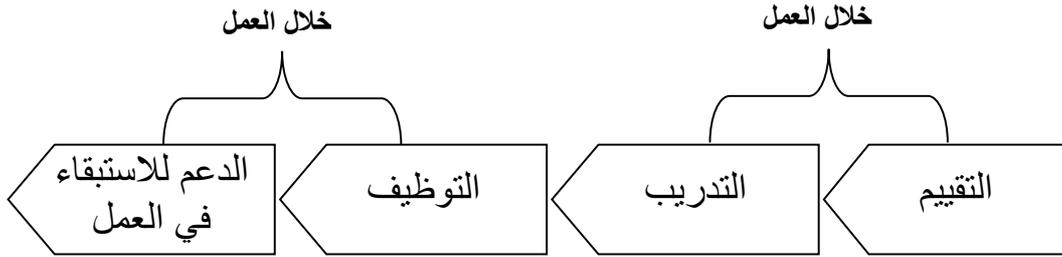
إعادة التأهيل الوظيفي التقليدي



يركز نهج إعادة التأهيل الوظيفي التقليدي على إجراء التقييم والتدريب قبل التوظيف. ويعتبر هذا النهج فعالاً لأولئك الذين لديهم إعاقة جسدية، إلا أنه لا يعتبر أسلوباً فعالاً للأشخاص الذين لديهم صعوبات في التعلم والإعاقات النفسية الاجتماعية

(المعروفة سابقاً بالإعاقة العقلية)، والذين يحتاجون الى التدريب والدعم في مكان العمل الفعلي. غالباً ما يوجد لدى الأشخاص ذوي صعوبات التعلم والإعاقات النفسية اجتماعية صعوبة الانتقال من البيئة المؤسساتية إلى بيئة القطاع الخاص. ونظراً لعدم القدرة على التكيف مع بيئات العمل المختلفة، فإن معدل المحافظة على العمل باستخدام هذا النهج التقليدي منخفض نسبياً، مقارنةً مع نهج مدرب العمل.

نهج مدرب العمل



يركز نهج مدرب العمل في المقام الأول، على توفير الدعم للأشخاص ذوي الإعاقة في مكان العمل بعد توظيفهم. لكن تعتبر كل من عمليتي التقييم والتدريب هامتين أيضاً. في كثير من الأحيان، يصعب إجراء عمليتي التقييم والتدريب في مكان العمل في البداية، لذا من المفيد الحصول مسبقاً على المعلومات المتعلقة بالشخص الذي سيتم دعمه. ويعتبر تقييم قدرة الشخص على العمل في مكان العمل الفعلي أكثر دقة مقارنةً بالتقييم القائم على اختبارات تقييم العمل وعينات العمل ومراقبة سلوك الفرد في العمل والذي يتم القيام بها في المؤسسة أو المركز. فقد يتغير أداء الشخص تبعاً للبيئة. وبهدف معرفة قدرة الشخص الحقيقية على العمل، فمن الضروري مراقبة السلوك في بيئة العمل الفعلية، ومن خلال التدريب الفعلي في مختلف أماكن العمل. ولا ينتهي دور مدربي العمل بتقديم الدعم المكثف في أماكن العمل بعد التشغيل، وإنما من الضروري متابعة الدعم بالمشاركة مع المجتمع المحلي.

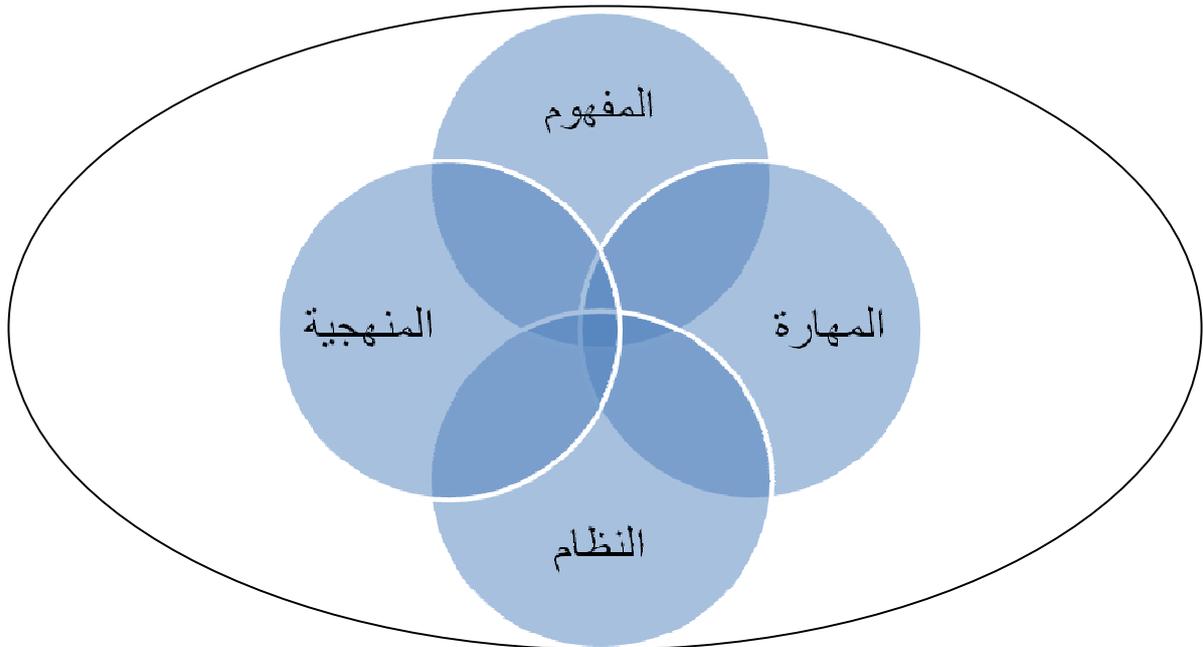
مدربو العمل في المجتمعات المحلية



لا تقوم المؤسسات العامة فقط بتطبيق نهج تدريبي العمل في الولايات المتحدة واليابان، فهناك مختلف المؤسسات المحلية (المنظمات غير الحكومية غالباً) التي تقوم أيضاً بتوفير التشغيل المدعوم من خلال تدريبي العمل وبوجود الدعم المالي والإشراف من مؤسسات إعادة تأهيل العمل العامة. ويعود السبب في ذلك الى الحاجة إلى تدريبي العمل بهدف دعم الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمعات المحلية. تبين الصورة أعلاه أنواع المؤسسات في المجتمع التي توفر تدريبي العمل والتي قد تتضمن ورشات العمل المحمية ومراكز التدريب أو إعادة التأهيل التي تديرها المنظمات غير الحكومية.

في الولايات المتحدة، لا يوجد نظام مؤهلات لمدرربي العمل في القطاع الخاص. لكن، في اليابان، يُتطلب من تدريبي العمل المعتمدين أخذ بعض الدورات إن كان يتلقى أجره من الحكومة. إن المنظمة غير الربحية لشبكة تدريبي العمل هي إحدى المنظمات التي تقوم بعقد الدورات لمدرربي العمل، والمعتمدة من قبل الحكومة اليابانية. أما في ماليزيا فيُتطلب من تدريبي العمل الذين يتم دفع أجورهم من دائرة الرعاية الاجتماعية، الحصول على الخبرة الكافية في العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، إضافة إلى حضور الدورات المعتمدة من قبل دائرة الرعاية الاجتماعية. يرجى الرجوع إلى الفصل الثالث للحصول على المزيد من المعلومات.

المفهوم، المنهجية، التكنولوجيا والنظام



هناك أربعة جوانب أساسية في التدريب على العمل: المفهوم، المنهجية، المهارة، والنظام. نحتاج أولاً إلى أن نؤمن بقدرة الأشخاص الذين لديهم صعوبات التعلم بما في ذلك ذوي صعوبات التعلم الشديدة والإعاقات النفسية الاجتماعية، على العمل بشكل مستقل في المجتمع، قبل الانتقال إلى تعلم الأساليب والمهارات اللازمة لتحقيق ذلك. إن المفهوم والمنهجية والمهارة أمور شائعة عالمياً، على الرغم من اختلاف النظام من بلد إلى آخر.

مفهوم مدرب العمل

دعم التشغيل مدفوع الأجر ضمن المجتمع
الدعم في أماكن العمل
دعم الشخص ذي الإعاقة الشديدة
دعم الشخص ذي الإعاقة والشركات
الدعم المستمر المتأصل في المجتمع

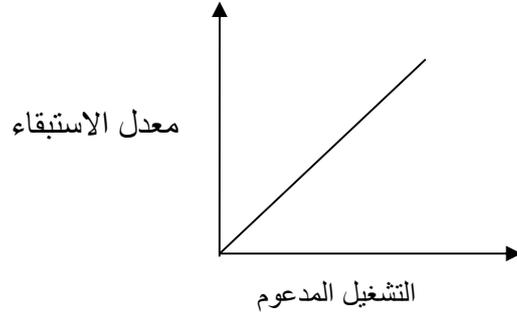
يعمل مدرب العمل على توفير الدعم للأشخاص ذوي الإعاقة ممن يعملون في سوق العمل المفتوح. ولا يصنف أولئك الذي يعملون على توفير الدعم للأشخاص ذوي الإعاقة من العاملين في المؤسسات، على أنهم مدربو عمل. وبهدف توفير الدعم المستمر للأشخاص ذوي الإعاقة ممن يعملون في سوق العمل المفتوح، يعتبر دعم المجتمع في مكان العمل أمراً حيوياً. إن الخدمة التي يقدمها مدربو العمل لا تقتصر على الأشخاص ذوي الإعاقات الشديدة. ويعتبر هذا النوع من الدعم مكلفاً حيث يقوم مدرب العمل بتدريب شخص واحد فقط على حدا. لذا ينبغي أن يتم توفير هذه الخدمة بشكل رئيسي للأشخاص غير القادرين على الحصول على فرصة عمل مدفوعة الأجر دون دعم من مدرب العمل.

أدوار مدرب العمل

مرحلة الحفاظ على الدعم	مرحلة الدعم المكثف	مرحلة الإعداد
<ul style="list-style-type: none">المتابعةالتعاون مع المنظمات المعنية	<ul style="list-style-type: none">الدعم خلال العملتكييف بيئة العملتأسيس الدعم الطبيعي من زملاء العمل	<ul style="list-style-type: none">التقييمالعثور على مكان العملالمطابقة الوظيفية

يتضمن الدعم الشامل لمدرب العمل التخطيط وتنفيذ كامل العملية، والذي يتضمن مرحلة الإعداد ومرحلة الدعم المكثف وصولاً إلى مرحلة الحفاظ على الدعم. في هذه العملية يتم الحصول على الدعم من زملاء العمل الآخرين، حيث يراقبون ويتعلمون أساليب دعم الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل من مدرب العمل. ويوفر المدربون الدعم ليس للأشخاص ذوي الإعاقة فحسب، وإنما للشركات التي تعمل على توظيفهم. وينبغي أن يفهم المدربون مخاوف الشركات التي تتعلق بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة والتحديات التي يواجهونها في توظيفهم. إن العثور على الحلول للتغلب على مثل هذه التخوفات هي من مسؤولية مدرب العمل، والذي يتضمن دوره أيضاً التأكد من ضمان حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في الحصول على الأجر دون تمييز.

التشغيل المدعوم يزيد من نسبة استبقاء الموظفين



إن المجموعة الرئيسية من ذوي الإعاقة في اليابان التي تتطلب دعم مدرب العمل هي مجموعة الأشخاص ذوي صعوبات التعلّم / الإعاقة الذهنية ومجموعة الأشخاص ذوي الإعاقة النفسي اجتماعية. يبلغ معدل الاستبقاء على الوظيفة مع مدرب العمل في اليابان (فترة ستة أشهر) 83.6% (نيسان 2006).

إن معدل نجاح توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة هي السبب الرئيسي في تأسيس نهج التشغيل المدعوم ونظام مدرب العمل. حيث يمكن هذا النظام المزيد من الأشخاص من ذوي صعوبات التعلّم / الإعاقة الذهنية والإعاقة النفسي اجتماعية من الحصول على فرص العمل. ونحن نعتقد أنه بزيادة دعم تدريبي العمل، من المتوقع أن تزيد نسب توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة في ماليزيا بشكل ملحوظ أيضاً.

ملخص



يعمل نهج مدرب العمل على تعزيز فرص عمل مستدامة للأشخاص ذوي الإعاقة. هناك حاجة ماسة لهذا النهج للأشخاص الذين لديهم صعوبات شديدة في التعلم وذوي الإعاقة النفسية اجتماعية. يقدم مدرب العمل الخدمات ليس للأشخاص ذوي الإعاقة فحسب، وإنما لأصحاب العمل أيضاً، من خلال ابتكار فهم أفضل للأشخاص ذوي الإعاقة، وضمان توفر الدعم المستمر خلال غياب مدرب العمل. هذا، وقد أثبت نهج مدرب العمل نجاحه في بعض الدول المتقدمة مثل اليابان والولايات المتحدة. وقد ظهرت في السنوات الأخيرة بعض النتائج الالفة للنظر في ماليزيا أيضاً. إن عدد الشركات التي ترغب في العمل مع مدربي العمل في ازدياد مستمر، حيث تقوم بعض الشركات بإرسال موظفي الموارد البشرية من أجل المشاركة في الدورات التدريبية لمدرب العمل، بهدف تعزيز دعمهم للموظفين ذوي الإعاقة. وقد شهدت المنظمات بما في ذلك مراكز إعادة التأهيل التي استخدمت نهج مدرب العمل معدلات نجاح أفضل في التوظيف للأشخاص ذوي الإعاقة، خاصة أولئك الذين لديهم صعوبات تعلم / إعاقة ذهنية.

الفصل الثالث

فوائد وخدمات عمل الأشخاص ذوي الإعاقة

المقدمة

تعمل الحكومة الماليزية، من خلال الوزارات ذات الصلة، على توفير الفوائد والخدمات ليس للأشخاص ذوي الإعاقة فحسب، وإنما لأصحاب العمل الذين يعملون على توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة. وتتضمن الفوائد المقدمة لأصحاب العمل خصم ضريبي مزدوج من راتب الموظف، وخصم ضريبي عن التكاليف المدفوعة لتعديل مكان العمل، وبرنامج خدمة مدرب العمل، والمساعدة المالية من صندوق تنمية الموارد البشرية¹ HRDF للمشاركة في برنامج تدريبي لمدرّب العمل. وسيتم شرح عملية تطبيق برنامج خدمة مدرب العمل وكيفية دفع أجره من قبل دائرة الرعاية الاجتماعية².

الموضوعات:

- فوائد وخدمات عمل الأشخاص ذوي الإعاقة
- دائرة الرعاية الاجتماعية
- مؤسسة الضمان الاجتماعي
- مجلس الإيرادات الداخلية
- صندوق تنمية الموارد البشرية
- ملخص

1 صندوق تطوير الموارد البشرية هو أحد الوكالات التي تدرج تحت وزارة الموارد البشرية في ماليزيا. تلبية لطموح الشعب بالوصول الى ان تصبح ضمن الدول المتقدمة في العام 2020، تم تأسيس صندوق تطوير الموارد البشرية في العام 1993 بهدف الاستثمار وتطوير الموارد البشرية وقوى العاملة بمستويات عالمية من تحقيق دخل اقتصادي عالي يعتمد على المعرفة والابتكار لدى الفرد.

المصدر: <https://www.hrdf.com.my/wps/portal/PSMB/MainEN/Corporate-Profile/About-HRDF>
2 دائرة الرعاية الاجتماعية هي إحدى الدوائر الحكومية التابعة لإدارة وزارة المرأة، الأسرة وتطوير المجتمع

المعلومات الواردة التالية تتناول الوضع في ماليزيا

فوائد وخدمات تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة

تعمل الحكومة الماليزية على توفير خدمات التشغيل والفوائد للأشخاص ذوي الإعاقة وأصحاب العمل من خلال مختلف الوزارات، بهدف تعزيز عملية توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة. ومنذ أن تم فرض قانون الإعاقة في عام 2008، تبذل مختلف الدوائر الحكومية ذات العلاقة جهودها لتحسين خدماتها وقوانينها لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الحصول على فرص عمل أفضل. ويحق للأشخاص ذوي الإعاقة من المسجلين لدى دائرة الرعاية الاجتماعية فقط، الحصول على هذه الفوائد.

توفر مختلف الدوائر الحكومية الخدمات والفوائد التالية:

دائرة الرعاية الاجتماعية

300 رينجت ماليزي لأولئك الذين يكسبون أقل من 1,200 رينجت ماليزي
برنامج خدمة مدرب العمل
منحة التشغيل الذاتي

تقوم دائرة الرعاية الاجتماعية بتوفير بدل راتب للموظفين من ذوي الإعاقة (Elaun Pekerja OKU (EPOKU)). ويحق حالياً للأشخاص ذوي الإعاقة الذين يكسبون أقل من 1,200 رينجت ماليزي، والذين تزيد أعمارهم عن 16 سنة الحصول على بدل الراتب هذا والذي يبلغ 300 رينجت ماليزي.

في عام 2012، تم إطلاق برنامج خدمة مدرب العمل بهدف مساعدة الموظفين ذوي الإعاقة الذين هم بحاجة إلى الدعم خلال العمل. وبإمكان أصحاب العمل استخدام مدربي العمل بهدف دعم الموظفين ذوي الإعاقة لديهم والذين هم بحاجة إلى الدعم. وللحصول على المزيد من المعلومات عن هذا البرنامج يرجى الرجوع إلى وثيقة برنامج خدمة مدرب العمل في الملحق 1 (الصفحتان 167 – 168)

تم تقديم منحة Geran Pelancaran (GP) التي تقدم 2,700 رينجت ماليزي كأقصى حد لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يرغبون في العمل لحسابهم الخاص.

(المصدر: دائرة الرعاية الاجتماعية، ماليزيا)

دائرة العمل

نظام تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة
مخطط التشغيل الذاتي

نظام التشغيل نظام يعتمد على التسجيل عبر الإنترنت، قامت دائرة العمل الماليزية بإعداده لأولئك الذين يبحثون عن فرص العمل وأصحاب العمل. بحيث يتمكن أصحاب العمل من الإعلان عن الشواغر في شركاتهم من خلال هذه البوابة.

وقد تم تأسيس مركز عمل ماليزيا ونقاط عمل ماليزيا استناداً إلى مفهوم خدمة دعم التشغيل المرتكز على المجتمع. وتساعد هذه العمليات في العثور على فرص العمل ومطابقتها مع الأشخاص المعنيين. هذا، وقد تم تأسيس نقاط عمل ماليزيا في مواقع استراتيجية في كافة المدن الرئيسية في البلد منذ عام 2009 حيث تم تخصيص ما مجموعه 99 نقطة عمل في كافة المكاتب ومراكز التدريب تحت مظلة وزارة الموارد البشرية. وتوفر نقاط عمل ماليزيا المرافق للباحثين عن فرص العمل للتمكن من التسجيل والبحث عن الوظائف ومطابقتها في بوابة عمل ماليزيا. كما يعرض هذا الأسلوب مخطط التشغيل الذاتي الذي يوفر المنح للأشخاص ذوي الإعاقة الراغبين في إنشاء مشاريع لحسابهم الخاص.

(المصدر: دائرة العمل: ماليزيا)

مؤسسة الضمان الاجتماعي (SOCSSO)

برنامج العودة إلى العمل

تعمل مؤسسة الضمان الاجتماعي في ماليزيا على تطبيق برنامج العودة إلى العمل الذي تم تأسيسه بهدف مساعدة الأشخاص المؤمنين لدى مؤسسة الضمان الاجتماعي ضد الحوادث في العمل، بالإضافة إلى أولئك الذين يرغبون في الحصول على راتب تقاعدي لذوي الإعاقة للعودة إلى العمل من خلال نهج حيوي نفسي اجتماعي ومتعدد التخصصات بأسرع وقت ممكن وبأمان. وتهدف مؤسسة الضمان الاجتماعي إلى توفير كامل الحماية التي تمكن الأشخاص ذوي الإعاقة من العودة إلى العمل، وهي لا تركز على توفير التعويض فقط وإنما تهدف إلى مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال إشراكهم في المجتمع بدلاً من استبعادهم.

(المصدر: مؤسسة الضمان الاجتماعي في ماليزيا)

مجلس الإيرادات الداخلية

إعفاء ضريبي للموظفين ذوي الإعاقة

خصم مضاعف على الأجور المدفوعة للموظفين ذوي الإعاقة لصالح أصحاب العمل

خصم مضاعف لتغطية نفقات تدريب الموظفين ذوي الإعاقة

خصم على نفقات المعدات وتعديل بيئة العمل للموظفين ذوي الإعاقة

يوفر مجلس الإيرادات الداخلية في ماليزيا إعفاءً ضريبياً شخصياً للموظفين ذوي الإعاقة (الفقرة 46 (1) (هـ) مع إعفاء شخصي إضافي، يبلغ 6,000 رينجت ماليزي للأشخاص ذوي الإعاقة. على سبيل المثال الإعفاء الشخصي 9,000 رينجت ماليزي + إعفاء إضافي 6,000 رينجت ماليزي = 15,000 رينجت ماليزي.

يحق لأصحاب العمل خصم مضاعف عن الأجور المدفوعة للموظفين ذوي الإعاقة. على سبيل المثال، بالنسبة لصاحب العمل الذي يوظف شخصاً من ذوي الإعاقة: يبلغ الراتب السنوي الذي يدفعه للموظف ذي الإعاقة 12,000 رينجت ماليزي (12 x 1,000) ويعتبر الراتب المدفوع للموظف هو نفقات مسموحة بموجب المادة 33 (أ) من قانون ضريبة الدخل للعام 1967. ووفقاً لهذا القانون، يسمح بخصم قدره 12,000 رينجت ماليزي، لذا يُسمح لصاحب العمل خصم ما مقداره 24,000 رينجت ماليزي سنوياً، بدلاً من 12,000 رينجت ماليزي. ولكي يتأهل صاحب العمل لمثل هذه الخصومات، ينبغي أن يثبت لمدير عام مصلحة الضرائب أن لديه موظفاً من ذوي الإعاقة، وأنه غير قادر على القيام بالمهام التي يقوم بها الشخص من غير ذوي الإعاقة. كما ينبغي أن يكون الموظف مسجلاً لدى دائرة الرعاية الاجتماعية.

من الممكن أيضاً أن تستفيد الشركة من الخصم المضاعف لتغطية نفقات تدريب الأشخاص ذوي الإعاقة ممن هم ليسوا موظفين لدى الشركة، ضمن إطار برنامج التدريب الذي يتم إجراؤه في ماليزيا بموافقة وزير المالية، بالإضافة إلى برنامج التدريب الذي يتم إجراؤه بموافقة أي مركز تدريب معتمد.

مبلغ يساوي النفقات التي يتكبدها الشخص المعني في الفترة المعينة لتوفير أية معدات لازمة لمساعدة أي شخص من ذوي الإعاقة يوظفه في إنتاج دخله الإجمالي من عمله. يتم توسيع نطاق النفقات لتشمل تجديد المباني اعتباراً من سنة التقييم 2008: على سبيل المثال، خفض ارتفاع مقعد العمل أو إنشاء منحدرات لمستخدمي الكراسي المتحركة.

(المصدر: مجلس الإيرادات الداخلية، ماليزيا)

صندوق تنمية الموارد البشرية (HRDF)

التقييم المالي للرسوم المتكبدة لمشاركة مدرب العمل

منحة تدريبية للرسوم المتكبدة للمشاركة في دورات مدرب العمل

ينص منشور أصحاب العمل³ رقم 2010/3 (يرجى الرجوع إلى الملحق 2 الصفحات 169 – 171 في أن أصحاب العمل لهم حق الحصول على المساعدة المالية للنفقات التي يدفعونها في إشراك مدرب العمل لدعم الموظف ذي الإعاقة: إن الهدف من وراء هذا المنشور هو إبلاغ أصحاب العمل أن برامج مدرب العمل للأشخاص ذوي الإعاقة مؤهلة للحصول على المساعدة المالية من صندوق تنمية الموارد البشرية ضمن إطار مخطط التشغيل الذاتي. وتستند الرسوم⁴ التي من الممكن المطالبة بها من صندوق تنمية الموارد البشرية معدل 50 رينجت ماليزي لكل ساعة لأول ساعتين، و30 رينجت ماليزي لكل ساعة لاحقة، ولكنها لا تتجاوز 300 رينجت ماليزي يومياً. وتكون التكاليف الأخرى المسموح المطالبة بها عرضة للمبادئ التوجيهية والقوانين الحالية. ويتم توفير المساعدة المالية لأصحاب العمل الذين يوظفون أشخاصاً من ذوي الإعاقة، الذين يوقعون على عقود مع أصحاب العمل.

كما يكون أصحاب العمل مؤهلين للمنح التدريبية بدلاً عن الرسوم المتكبدة في المشاركة في دورات مدرب العمل، بموافقة صندوق تنمية الموارد البشرية.

(المصدر: صندوق تنمية الموارد البشرية، وزارة الموارد البشرية، ماليزيا)

ملخص

يبدو التزام الحكومة الماليزية في تعزيز تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة جلياً في الخدمات والفوائد التي تعمل مختلف الدوائر على توفيرها. كما يتم بذل الجهود لتشجيع أصحاب العمل على توفير فرص العمل للأشخاص ذوي الإعاقة. وبالإضافة إلى المساعدة المالية التي يحصل عليها أصحاب العمل، فإنه يتم توفير خدمات التشغيل المدعوم مثل تدريب مدرب العمل وخدمات مدرب العمل بهدف ابتكار فرص العمل المستدامة بين الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة.

³ منشور أصحاب العمل رقم 2010/3 هو لائحة مكتوبة عن سياسة الحكومة للتوظيف موجه لجهات التوظيف، تم نشره بواسطة صندوق التنمية البشرية كما هو موضح في المرفقات (مرفق رقم 3)

⁴ هذه الأجر يتم دفعها لمدربي العمل الذين يقومون بتدريب العمل للأشخاص ذوي الإعاقة. 50 رنجيت ماليزي تعادل 9.56 دينار أردني.

الفصل الرابع

فئات الإعاقة

المقدمة

قامت دائرة الرعاية الاجتماعية في ماليزيا بتصنيف أنواع الإعاقات إلى سبعة أنواع رئيسية. وقد تم تعريف كل نوع من هذه الأنواع في هذا الفصل الذي يحتوي أيضاً على لمحة موجزة عن ظروف تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة في ماليزيا.

الموضوعات:

- فئات الإعاقة
- الإعاقة السمعية
- الإعاقة البصرية
- الإعاقة النطقية
- الإعاقة الجسدية
- صعوبات التعلم
- الإعاقة الذهنية (الإعاقة النفسي اجتماعية)
- الإعاقات المتعددة
- تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة
- ملخص

التصنيفات التالية تمثل تصنيفات الإعاقة في ماليزيا

فئات الإعاقات

الإعاقة السمعية
الإعاقة البصرية
الإعاقة النطقية
الإعاقة الجسدية
صعوبات التعلم
الإعاقة الذهنية ⁵
الإعاقات المتعددة

قامت دائرة الرعاية الاجتماعية في عام 2010 بتصنيف الإعاقات إلى سبعة أنواع على النحو الوارد أعلاه. وقد قامت دائرة الرعاية الاجتماعية بتعريف كل نوع من هذه الأنواع.

يرغب الأشخاص ذوو الإعاقة، الذين يندرجون تحت كل مجموعة من هذه المجموعات في العيش مثل أي شخص آخر. ومن الممكن الحدّ من التحديات الكثيرة التي تواجههم نتيجة إعاقاتهم، بوجود النظم الداعمة اللازمة والبيئات التي يسهل الوصول إليها. ومن خلال فهم التحديات التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة، بإمكان المجتمع تعلم كيفية التواصل معهم وتوفير الدعم لهم بصورة أفضل.

وقد تم إجراء الكثير من التحسينات على الخدمات والمساعدات للأشخاص ذوي الإعاقة في ماليزيا خلال السنوات الأخيرة، بفضل توفر نظام تعليم ودعم أفضل من مختلف القطاعات بما في ذلك الرعاية الاجتماعية والرعاية الصحية والبيئات الصديقة للأشخاص ذوي الإعاقة. وعلى الرغم من وجود التحديات والاحتياجات المحددة بالأشخاص ذوي الإعاقة من كل مجموعة من المجموعات، فقد قام الكثير منهم بتحدي الصعاب وتحقيق النجاح في حياتهم المهنية. ويقوم هذا الفصل بتعريف الأشخاص ذوي الإعاقة لكل مجموعة تبعاً للمبادئ التوجيهية المتوفرة في "تسجيل الأشخاص ذوي الإعاقة" من قبل دائرة الرعاية الاجتماعية.

الإعاقة السمعية

هي عدم القدرة على السمع بوضوح في كلتا الأذنين مع أو بدون السماعات. هناك أربعة مستويات من القصور السمعي:

- الحد الأدنى: - 15 > 30 ديسيبل (الأطفال)، - 20 > 30 ديسيبل (البالغين)
- المتوسط: - 30 > 60 ديسيبل
- الشديد: - 60 > 90 ديسيبل
- الشديد جداً: < 90 ديسيبل

5 المصطلح المتعارف عليه دولياً هو الإعاقة النفسي اجتماعية

الإعاقة البصرية

هي عدم القدرة على الرؤية أو الرؤية المحدودة في إحدى العينين أو كليهما، مع أو بدون استخدام المعينات البصرية مثل النظارات أو العدسات اللاصقة. هناك نوعان من القصور البصري:

• ضعف البصر

تكون نسبة الرؤية أقل من 18/6 لكنها تساوي أو أفضل من 60/3 مع أو بدون المعينات البصرية، أو يكون المجال البصري أقل من 20 درجة من التثبيت

• كف البصر

تكون الرؤية أقل من 60/3 أو يكون المجال البصري أقل من 10 درجات من التثبيت

الإعاقة النطقية

هي الصعوبات المزمنة التي تتدخل مع التواصل، وعدم قدرة الآخرين الذين يتفاعلون معهم على فهمهم. وتكون هذه الحالة دائمة أو أنها لن تشفى.

الإعاقة الجسدية

هي عدم قدرة الجسم على العمل بشكل طبيعي بسبب خلل جسدي أو فقدان لأي جزء من أجزاء الجسم مما يؤدي إلى عدم القدرة على أداء الأنشطة الأساسية بشكل تام مثل العناية الشخصية أو الحركة. إن هذه الحالات هي نتيجة إصابة ما (الصدمة) أو خلل في النظام العصبي، والقلب والأوعية الدموية، والجهاز التنفسي، وأمراض الدم والمناعة، الجهاز البولي، الكبد، الجهاز العضلي الهيكلي، وأمراض النساء وغيرها.
أمثلة على الإعاقات الجسدية:

- عيوب في الأطراف (خلقي / مكتسب)، بما في ذلك فقدان الإبهام
- إصابة الحبل الشوكي
- السكتة الدماغية
- إصابات في الدماغ
- قصر القامة (تشوهات هيكلية موروثية) أي ≥ 142 سم للرجال و ≥ 138 سم للنساء
- الشلل الدماغي

صعوبات التعلم

هي عدم تطور الدماغ بالنسبة للعمر البيولوجي. يوجد لدى الأشخاص الذين يندرجون ضمن هذه المجموعة تأخر نمائي شامل، ومتلازمة داون، والإعاقة الذهنية. كما تتضمن هذه المجموعة الحالات التي تؤثر على قدرة الفرد على التعلم، مثل التوحد (اضطراب طيف التوحد)، اضطراب نقص الانتباه وفرط النشاط، وصعوبات التعلم المحددة مثل عسر القراءة وعسر الكتابة وعسر الحساب.

الإعاقة الذهنية (الإعاقة النفسي اجتماعية)

تشير الإعاقة الذهنية (الإعاقة النفسية الاجتماعية) إلى الاضطراب العقلي الشديد الذي يؤثر على قدرة الشخص على القيام بأنشطة الحياة بشكل جزئي أو كلي. ومن ضمن أنواع الإعاقة الذهنية (الإعاقة النفسي اجتماعية) هي الاضطراب الحاد

والمزمن، اضطراب الفصام، جنون الشك والاضطهاد، واضطراب المزاج (الاكتئاب واضطراب ثنائي القطب) والاضطرابات النفسية الأخرى مثل الاضطراب الفصامي.

الإعاقات المتعددة

هي وجود أكثر من نوع واحد من الإعاقة، وعادة لا يصلح إدراجها ضمن المجموعات الست الأخرى.

توظيف الشخص ذي الإعاقة

لا يتوفر في ماليزيا إحصائيات دقيقة لعمالة الأشخاص ذوي الإعاقة. وفقاً لدائرة الرعاية الاجتماعية (2011)، يبلغ عدد الأشخاص ذوي الإعاقة الذي يتلقون الأجر 49,407، ويتضمن هذا الرقم الأشخاص ذوي الإعاقة العاملين في الوظائف المحمية والمشاريع الاجتماعية. وقد ذكرت إحصائيات مجلس الإيرادات الداخلية أن 35,604 شخصاً من ذوي الإعاقة يحصلون على الإعفاء الضريبي.

وقد ذكرت وحدة الإعاقة في وزارة الموارد البشرية (2010) ما مجموعه 7,956 شخصاً من ذوي الإعاقة قد تم توظيفهم بحلول شباط 2010. وقد بين تقرير صادر عن الوزارة أن عدد التوظيف للأشخاص ذوي الإعاقة بصرية قد بلغ 788 والإعاقات السمعية والنطقية 2,872؛ والإعاقات الجسدية 3,469 وغيرها، بالإضافة إلى الأشخاص الذين لديهم صعوبات التعلم والذين وصل عددهم إلى 872.

واعتباراً من 2011، بلغ عدد الأشخاص ذوي الإعاقة المسجلين لدى دائرة الرعاية الاجتماعية 359,203. أما الأشخاص الذين لديهم صعوبات تعلم فقد سجلوا أعلى نسبة والتي وصلت إلى 134,659 شخصاً. لكن فيما يتعلق بالعمالة، يُلاحظ أن الأشخاص ذوي صعوبات التعلم هم الأقل توظيفاً مقارنة مع المجموعات الأخرى. وقد بين بحث أجرته خدمات آسيا المجتمعية (2006: 30) في بينانغ، أن 14% فقط من 198 من البالغين الذين تم مقابلتهم يعملون في سوق العمل المفتوح، بينما يعمل 16% في العمل المحمي، و53% منهم عاطلين عن العمل.¹

ذكرت يو (2010) أنه منذ الثمانينات من القرن الماضي، يتم إجراء تغييرات كبيرة على التشريعات والسياسات في البلدان المتقدمة، وذلك لضمان حصول الأشخاص ذوي صعوبات التعلم الشديدة كذلك على فرص العمل. وفي العقود الثلاثة الماضية، تم تطوير بعض الاستراتيجيات الرئيسية مثل التشغيل المدعوم بهدف خلق تشغيل مستدام للأشخاص الذين لديهم من صعوبات التعلم. هناك الكثير من قصص النجاح للأشخاص ذوي صعوبات التعلم، من العاملين في سوق العمل المفتوح.²

ملخص

تم في ماليزيا تصنيف أنواع الإعاقات إلى المجموعات السبع التالية:

- الإعاقة السمعية
- الإعاقة البصرية
- الإعاقة النطقية
- الإعاقة الجسدية
- صعوبات التعلم
- الإعاقة الذهنية (الإعاقة النفسي اجتماعية)

• الإعاقات المتعددة

وقد لوحظ أن الأشخاص ذوي صعوبات التعلم، هم الأقل توظيفاً من ضمن المجموعات السبع الرئيسية. كما لوحظ أيضاً مدى فعالية التشغيل المدعوم في خلق تشغيل مستدام، خاصة للأشخاص الذين لديهم صعوبات التعلم والإعاقة العقلية (الإعاقة النفسي اجتماعية) في العديد من الدول المتقدمة. وتبعاً لهذا السبب بالذات، يتم ترويج نهج مدرب العمل في ماليزيا، بحيث يتمكن المزيد من الأشخاص ذوي الإعاقة ممن هم من ضمن هذه المجموعات، العمل في سوق العمل المفتوح.

المراجع:

1- Asia Community Services (2006). Exploring the issues of People with Intellectual Disabilities in Adulthood. A Report on the People with Intellectual Disabilities in Penang. Penang: Asia Community Service.

2- Yeo, S. L. (2010). Employment Services for People with Learning Disabilities in the UK. Research report: Towards a culturally sensitive disability studies: Interconnections of disability studies in and across Malaysia and the UK. Research Project of Manchester Metropolitan Research Institute for Health and Social Change and University Malaysia Sarawak Research Project.

الفصل الخامس

تقييم الشخص ذي الإعاقة

المقدمة

تقييم الشخص ذي الإعاقة



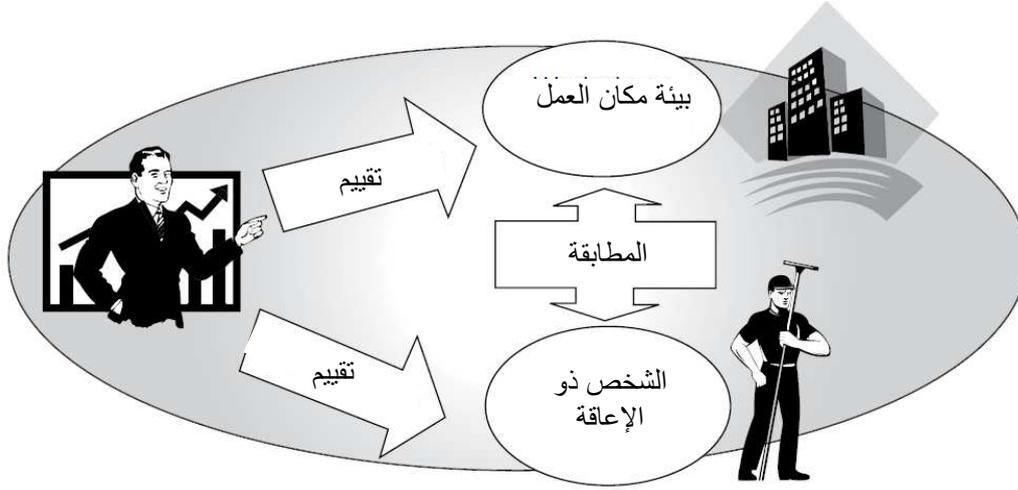
العثور على مكان العمل
تقييم مكان العمل
المطابقة الوظيفية
التفاوض والاستشارة
الدعم المكثف في مكان العمل
الدعم من زملاء العمل (الدعم الطبيعي)
التخفيف من دعم المدرب والاستمرار في المتابعة

إن المهمة الأولى لمدرّب العمل هي عملية تقييم الشخص ذي الإعاقة الباحث عن فرصة العمل. حيث يقوم التقييم على تحديد كثافة خطة التشغيل المدعوم للفرد. كما يعتبر إجراء تقييم شامل للشخص ذي الإعاقة ضرورياً قبل مطابقة الوظيفة.

الموضوعات:

- ضرورة عملية التقييم
- العملية الأساسية في تقييم الأشخاص ذوي الإعاقة
- جمع المعلومات الأساسية
- نموذج استمارة التقييم الأولي
- عملية التقييم في مركز التدريب
- عملية التقييم في مكان العمل
- عملية التقييم الشامل
- ملخص

ضرورة التقييم



ينبغي إجراء عملية التقييم من أجل معرفة المزيد عن الشخص ذي الإعاقة والشركة على السواء؛ فهي تركز على الشخص ذي الإعاقة ومكان العمل. وتعتبر عملية التقييم ضرورية قبل القيام بمطابقة الوظيفة. وخلال عملية التقييم، ينبغي جمع كافة المعلومات اللازمة لخطة الدعم.

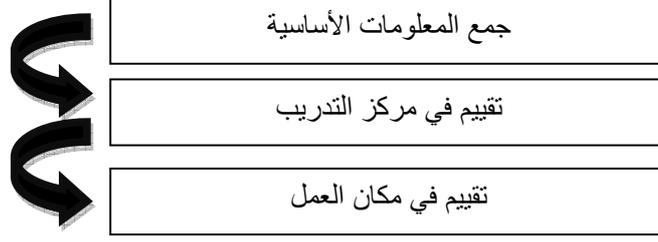
في نهج إعادة التأهيل الوظيفي التقليدي، تركز عملية التقييم في المقام الأول عادةً، على الشخص ذي الإعاقة ويتم إجراء عملية تقييم متعمقة إلا أنها غير كافية في بيئة مكان العمل، في حين يقوم نهج مدرب العمل بعمليات تقييم متعمقة تتعلق بكليهما. وفي النهج التقليدي يتم استخدام تقييم الوظيفة لمعرفة مدى جاهزية الشخص ذي الإعاقة للعمل. بعد ذلك يتم بذل الجهد لزيادة استعداده من خلال القيام بالتدريب الوظيفي. وأولئك الذين يكونون "جاهزين" هم فقط الذين يحصلون على الوظيفة.

من ناحية أخرى، يصعب على كثير من الأشخاص الذين لديهم إعاقات شديدة الوصول إلى مرحلة الجاهزية. وفي معظم الحالات، تقوم عملية تقييم العمل بفحص نقاط الضعف لديهم، ويتم بذل القليل من الجهد لتحليل الدعم الذين هم بحاجة إليه، بهدف تحقيق النجاح في العمل.

تقوم عملية التقييم في نهج مدرب العمل بمعرفة كيفية نجاح الشخص ذي الإعاقة في العمل. حيث يهدف التقييم للعثور على نقاط القوة التي يتصف بها الشخص ذو الإعاقة، والوظيفة التي تتناسب مع هذه النقاط. وفي حال كان هناك بعض المجالات التي تحتاج إلى الدعم، يتم تحليل الدعم الذي سيتم توفيره لهذا الشخص، ويوصى به في خطة دعم التشغيل للشخص ذي الإعاقة.

ولتحقيق النجاح في المطابقة الوظيفية، ينبغي أن يكون لدى مدرب العمل معرفة شاملة بالشخص ذي الإعاقة ومتطلبات العمل، إضافة إلى ظروف مكان العمل. لذا، تعتبر عملية التقييم الشاملة ضرورية في عملية مدرب العمل.

العملية الأساسية في تقييم الشخص ذي الإعاقة



قد تتضمن عملية تقييم الشخص ذي الإعاقة الأمور التالية:

1. جمع المعلومات الأساسية

من الممكن جمع المعلومات عن الشخص ذي الإعاقة من خلال:

- إجراء مقابلة مع الشخص ذي الإعاقة وولي أمره (أولئك الذين لديهم إعاقات شديدة)
- دراسة المعلومات التي يتم الحصول عليها من الوثائق مثل الملف الشخصي والتقرير الطبي وكتب الإحالة وغيرها
- إجراء اختبار رسمي مثل التقييم المهني واختبار الذكاء
- تقييم الخبرة العملية (إن وجدت)

2. التقييم في مركز التدريب

ينبغي إجراء عملية تقييم أكثر دقة لأولئك الذين يفتقرون إلى الخبرة العملية في مركز التدريب من خلال ملاحظة ما يلي:

- القدرة على العمل والسلوك داخل وخارج مركز التدريب
- القدرة على العمل والسلوك تجاه مختلف المواقف والمهام المحاكاة
- مستوى القدرة على التواصل ومهارات التفاعل

3. التقييم في مكان العمل

تعتبر عملية التقييم في مكان العمل ضرورية. يتم إجراء عملية التقييم ليس على افتراض العمل في الشركة، وإنما لغايات التقييم والخبرة فقط. وخلال هذا التقييم العملي يقوم المدرب على العمل بمراقبة أداء الشخص ذي الإعاقة في بيئة مكان العمل الفعلية، حيث يوفر هذا النهج من التقييم النتائج الدقيقة التي تتعلق بقدرة الشخص على القيام بالمهام التي تم تعيينها له. ومن خلال عملية التقييم هذه، يصبح في مقدور المدرب على العمل تقييم الدعم الذي يحتاج إليه هذا الشخص. وقد تتضمن عملية التقييم في مكان العمل الأمور التالية:

- تقييم السلوك في كل بيئة مختلفة وكل مهمة يتم تعيينها
 - تقييم الفروقات التي تمت ملاحظتها في مركز التدريب وفي مكان العمل
- هذا، وسيتم مناقشة المعلومات المفصلة التي ينبغي جمعها في المجالات الثلاثة لعملية التقييم لاحقاً.

جمع المعلومات الأساسية

الملف التعريفي والتقييم البدني

التقييم المعرفي

تقييم الموقف والسلوك

تقييم الخبرة العملية

هناك أربعة جوانب رئيسية للتقييم ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند جمع المعلومات الأساسية التي تتعلق بالشخص ذي الإعاقة على النحو الوارد أعلاه.

توفر هذه التقييمات للشخص ذي الإعاقة المعلومات الأساسية التي تعتبر ضرورية قبل عملية المطابقة الوظيفية. وتساعد نتائج التقييمات هذه مدرب العمل في تحديد الوظائف التي تناسب هذا الشخص. وسيتم مناقشة المعلومات المفصلة التي سيتم تقييمها في كل جانب من هذه الجوانب، كما يلي:

• الملف التعريفي والتقييم البدني

فيما يلي بعض الجوانب التي ينبغي مراعاتها في الملف الأساسي بالإضافة إلى الجوانب المختلفة التي ينبغي تقييمها على مستوى القدرة الجسدية للفرد:

الملف الشخصي الأساسي

- الاسم، تاريخ الميلاد، الجنس، الرقم الوطني
- الديانة
- العنوان، رقم الهاتف
- المؤهلات العلمية
- أنواع الوظائف التي يتم البحث عنها
- الخبرة العملية السابقة
- الأنشطة المفضلة، الهوايات، الاهتمامات
- رسائل التوصية – تقييم الملاحظات من قبل طرف ثالث

التقييم البدني

- نوع وسبب الإعاقة
- الحالة الصحية العامة والأدوية
- الحاجة إلى المساعدة والدعم
- القدرات في مهارات الحياة اليومية – السفر، إدارة الأموال، النظافة الشخصية
- القدرات المهنية
- صعوبات محددة
- قدرة التكيف مع البيئة المادية – آثار الضوضاء، درجة الحرارة، المساحة، الرائحة، الإضاءة

من خلال جمع المعلومات من الملف الشخصي والتقييم البدني، بإمكان مدرب العمل قياس قدرات الشخص واهتماماته والتحديات البدنية بالإضافة إلى تحديد الدعم الذي يحتاجه.

• التقييم المعرفي

يتناول التقييم المعرفي مستوى القدرات الذهنية للشخص ذي الإعاقة. وفيما يلي بعض الجوانب الهامة التي ينبغي تقييمها:

- نتائج الاختبارات التي تم الحصول عليها والدورات المهنية⁶
- تقرير الاختبارات النفسية
- تقرير طبي تشخيصي محدد (مثل اضطراب نقص الانتباه، عسر القراءة وعسر الحساب وغيرها)
- مهارة الذاكرة ومستوى الفهم خلال المقابلة
- المعلومات التي يتم الحصول عليها من المعلمين والمدربين والمشرفين
- المعلومات التي يتم الحصول عليها من أفراد العائلة

يساعد التقييم المعرفي مدرب العمل في تقييم قدرة وأهلية الشخص، حيث أن المستوى المعرفي للشخص قد يؤثر على قدرته على التركيز ومدى اهتمامه وأدائه في العمل ونوع أسلوب التعلم وقدرته على اتخاذ القرارات والمهارة التحليلية والدقة في إتباع التعليمات.

• تقييم الموقف والسلوك

من الممكن تقييم سلوك وموقف الشخص ذي الإعاقة من خلال مراقبة:

- السلوك والموقف في العمل
- الكلام وتأدية العمل
- التواصل البصري
- لغة الجسد خلال التواصل
- الملاحظات من طرف ثالث (مثل المدربين والمشرف والأصدقاء وأفراد العائلة ورسائل التوصية من الوظائف السابقة)

يعتبر هذا التقييم ضرورياً حيث يعمل على تحديد مهارات الشخص في التواصل والعلاقات مع الأشخاص الآخرين. كما يساعد مدرب العمل في قياس مدى تحكم الشخص بعواطفه ومدى تحمله للجهد.

• تقييم الخبرة العملية

يساعد تقييم الخبرة العملية للشخص ذي الإعاقة مدرب العمل في معرفة مدى جاهزية، قدرة، وسلوك الشخص تجاه العمل، والتحديات التي يواجهها في التشغيل. وتتضمن المعلومات التي يتم جمعها من الخبرات العملية السابقة ما يلي:

- اسم الشركة أو الشركات
- نوع العمل وعدد الموظفين
- طبيعة العمل أو نطاق العمل
- أنواع الوظائف المفضلة
- أنواع الوظائف غير المرغوبة
- أي تجربة إيجابية أو مميزة في الخبرة العملية السابقة
- أي تجربة مزعجة في الخبرة العملية السابقة
- سبب إنهاء الخدمة
- الارتياح في العمل

⁶ المؤهلات المدرسية الحكومية او المحلية في ماليزيا:

الاختبار النهائي السنوي في المرحلة الابتدائية في ماليزيا: UPSR:

اختبار المرحلة المتوسطة الثانوية في ماليزيا: PMR:

شهادة اختبار المرحلة العليا من الثانوية في ماليزيا: SPM:

شهادة اختبار ما قبل الجامعة في ماليزيا: STPM:

الدورات التدريبية التي تقدمها المراكز والجامعات في مرحلة ما بعد الثانوي: Tertiary courses:

- التقييم أو التغذية الراجعة من أصحاب العمل والزملاء السابقين

من الممكن جمع هذه المعلومات من خلال مقابلة الشخص ذي الإعاقة، أو أفراد أسرته، لأولئك الذين لديهم صعوبات تعلم شديدة.

نموذج استمارة التقييم الأولي

قامت منظمة كير الماليزية، منظمة غير حكومية، في (2007) بتطوير نموذج التقييم الأولي الوارد في الصفحات (45-51)، حيث تعمل هذه المنظمة على توفير التدريب المهني وخدمات مدرب العمل للأشخاص ذوي صعوبات التعلم. ويتضمن نموذج التقييم هذا بعض الجوانب التالية:

1. الملف التعريفي للشخص ذي الإعاقة
2. رسائل التوصية (إحالة)
3. بيئة المنزل
4. الحالة الطبية
5. الحالة البدنية
6. الحالة العاطفية والسلوك
7. مهارة التنشئة الاجتماعية
8. مهارة التواصل
9. المستوى التعليمي
10. التاريخ الوظيفي
11. الوضع العائلي

يقوم التقييم الأولي بتوفير المعلومات الأساسية فقط عن الشخص ذي الإعاقة. ومن الممكن إضافة المزيد من التفاصيل، التي تتعلق بالخبرة العملية على سبيل المثال. ومن أجل تقييم أكثر تعمقاً، ينبغي أن يأخذ مدرب العمل الأمور التالية بعين الاعتبار:

- التقييم في مركز التدريب
- التقييم في مكان العمل
- التقييم الشامل

التقييم في مركز التدريب



في الحالات التي يفتقر فيها الشخص ذو الإعاقة إلى الخبرة العملية في سوق العمل المفتوح، يحتاج مدرب العمل إلى تقييم المهارات المهنية الأساسية للفرد من خلال مراقبة أدائه في مختلف المهام الموكلة إليه في مركز التدريب.

في المهارات المهنية، ينبغي إجراء التقييم على نطاق واسع بحيث يشمل السلوك في العمل، مهارات التواصل، ومدى المهارة في العمل، ومهارة الاستعداد. كما ينبغي أن تتضمن المراقبة تقييم التغييرات السلوكية التي قد تنشأ في الشخص تبعاً لكل مهمة يقوم بها.

بالإضافة إلى التقييم من خلال المراقبة، ينبغي أن يكون مدرب العمل على إدراك بنتائج التقييم المهني للشخص، والذي تم القيام به في مركز التدريب. وعادة ما يتم إجراء التقييم في المركز استناداً إلى فترة أطول من المراقبة، والتي قد توفر تقييم أكثر دقة فيما يتعلق بالسلوك في العمل والثبات في أداء مختلف المهام.

التقييم في مكان العمل

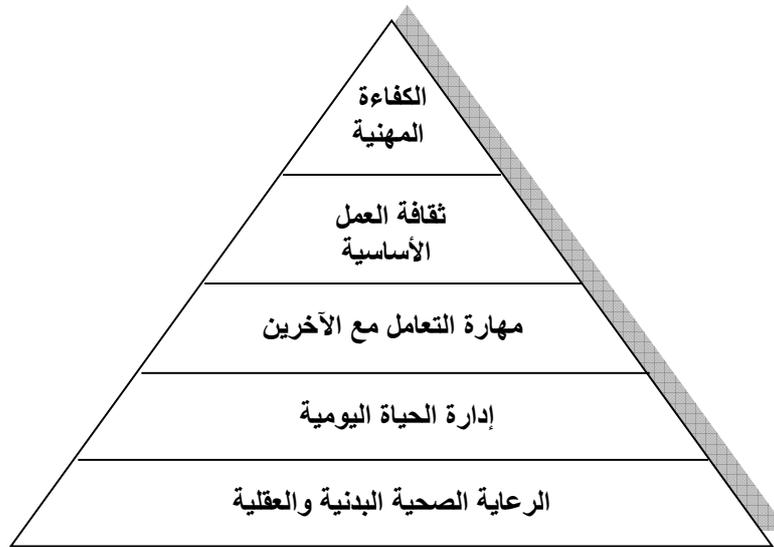


توفر عملية تقييم الشخص ذي الإعاقة في مكان العمل تقيماً أكثر دقة، حيث بمقدور مدرب العمل من خلال التدريب العملي في مكان العمل تقييم قدرة الشخص على التكيف في مختلف البيئات، والقدرة على تلقي التعليمات للقيام بالوظيفة، بالإضافة إلى مدى مهارته في المهام التي تم تعيينها له.

كما يساعد تقييم قدرة الشخص على التفاعل مع الزملاء الآخرين في العمل ومهارة التواصل لديه، مدرب العمل في قياس مدى تفاعل الشخص ومهاراته الاجتماعية.

يعمل مدرب العمل سوياً مع الشخص ذي الإعاقة خلال هذا التقييم لعدة أيام، بهدف الحصول على تقييم متعمق فيما يتعلق بقدرة الشخص على العمل وسلوكه في العمل بالإضافة إلى مدى تكيفه مع البيئة المادية والبشرية.

التقييم الشامل



يعتمد استعداد الشخص ذي الإعاقة للعمل، على الكفاءة المهنية ومهارات إدارة الحياة. ويتضمن التقييم الشامل فحص الكفاءة المهنية والقدرة على التعامل مع ممارسات العمل الأساسية ومهارات التعامل مع الآخرين، وإدارة الحياة اليومية والرعاية الصحية الأساسية كما هو مبين في هرم الجاهزية أعلاه. وفيما يلي مجالات محددة ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند تقييم كل جانب:

الكفاءة المهنية

- مهارة العمل والقدرات
- أسلوب التعلم
- نوع العمل المفضل

ثقافة العمل الأساسية

- التحيات والرد
- المظهر والدقة بالمواعيد
- التقرير، والإخطار، والتشاور

مهارة التعامل مع الآخرين

- التحكم بالعواطف
- الأخلاق
- مهارة التواصل

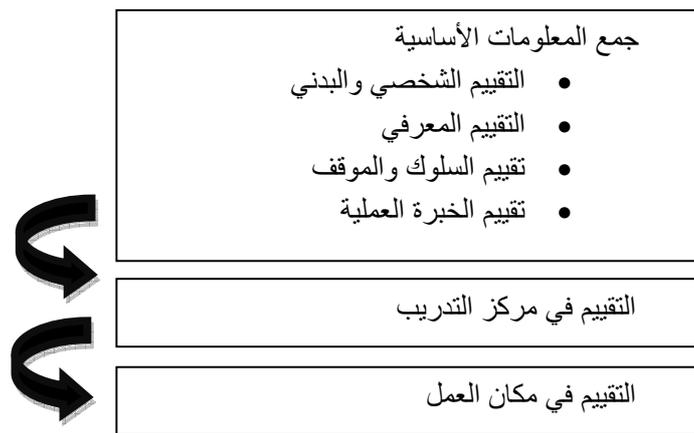
إدارة الحياة اليومية

- مهارات الحياة الأساسية
- الإدارة المالية

الرعاية الصحية العقلية والبدنية

- إدارة الحمية والتغذية
- إدارة الحالة البدنية
- إدارة الصحة العامة

ملخص



من الممكن أن يتأثر أداء الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل بالبيئة من حولهم. فهم يستجيبون بشكل إيجابي في منحنى التعلم في بيئة متكاملة وشمولية. ويعتبر إجراء تقييم مفصل في مكان العمل وتقييم شامل للأشخاص ذوي الإعاقة هامين لإنجاح

عملية المطابقة الوظيفية. كما تعمل هذه التقييمات على تحديد مدى تركيز خطة العمل التي يحتاجها الأفراد. وينبغي أن يتضمن التقييم الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة المكونات التالية:

1. المعلومات الأساسية

- التقييم الشخصي والبدني
- التقييم المعرفي
- تقييم السلوك والموقف
- تقييم الخبرة العملية

2. التقييم في مركز التدريب (إن وجد)

3. التقييم في مكان العمل

ينبغي أن يتضمن التقييم الشامل أو العام الكفاءة المهنية والقدرة على التعامل مع الممارسات الأساسية للعمل ومهارات التعامل مع الآخرين وإدارة الحياة اليومية والرعاية الصحية الأساسية.

صورة

نموذج التقييم الأولي (تم تعديل التقييم بناءً على التقييم الأساسي من ماليزيا)

الرقم: _____
التاريخ: _____

1. المعلومات الشخصية

أ. الاسم: _____

الرقم الوطني: _____ العمر: _____ الجنس: ذكر أنثى

الديانة: مسلم مسيحي

العنوان: _____

الرمز البريدي: _____

رقم الهاتف: _____

ب - 1: اسم الأب: _____

الرقم الوطني: _____ العمر: _____

المهنة: _____

رقم الهاتف _____

البريد الإلكتروني: _____

ب - 2: اسم الأم: _____

الرقم الوطني: _____ العمر: _____

المهنة: _____

رقم الهاتف _____

البريد الإلكتروني: _____

ج. دخل الأسرة في الشهر أقل من 300 دينار أردني

ما بين 300 – 500 دينار أردني

ما بين 500 – 700 دينار أردني

ما بين 700 – 1000 دينار أردني

1000 دينار أردني فما أكثر

2) كيف عرف الوالدان عن هذا المركز؟

- من الصحيفة من خلال صديق من خلال أحد الأقرباء
 من خلال طبيب من خلال المعلم غيرها (يرجى التوضيح)

تمت الإحالة من قبل:

1. الاسم: _____

العنوان: _____

رقم الهاتف: _____

2. كيف تمت إحالة الشخص؟

3) بيئة المنزل

أ. أين يعيش هذا الشخص بالعادة؟

في المنزل

في منزل الأجداد

في منزل قريب له

غيرها (يرجى التوضيح)

ب. من هو ولي الأمر المباشر؟

ت. ما عدد أفراد الأسرة؟ من هم؟

4 - أ) تاريخ طبي موجز

(على سبيل المثال، خداج، ولادة طبيعية، الإقامة في المستشفى، درجة حرارة مرتفعة، سقوط، وغيرها)

ب) التشخيص الطبي

صف الإعاقة:

ماهي المشكلة؟

ج) حالات طبية ذات الصلة

- البصر السمع
 الأرق الربو
 السكري مشاكل قلبية
 ضغط الدم مرض جلدي
أي نوبات صرع؟ نعم لا

كم مرة في اليوم؟

- هل يأخذ أية أدوية؟ نعم لا

نوع الدواء:

كم مرة يتناول الدواء يومياً؟

المطاعيم التي تم أخذها:

- الكبد الوبائي أ، ب الجدري
 الحصبة الحصبة الألمانية
 غيرها

الملاحظات:

5. الحالة البدنية

غير مستقل كلياً	يحتاج إلى المساعدة	مستقل	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	استخدام الحمام
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	الأكل
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	اللبس
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	الاستحمام
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	الرعاية خلال الحيض
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	الحركة
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>		هل يعرج أثناء المشي؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>		هل يستفيد من الأدوات المساعدة على المشي؟

لا نعم
اليمنى اليسرى

هل تعمل أطرافه بشكل سليم؟

اليمنى التي يستخدمها:

هل هناك مشاكل في الأكل والشرب؟ (على سبيل المثال، البلع، الاستفراغ، الحساسية، وغيرها)

_____ ما هي حالة الأسنان؟

غيرها: _____

6. الحالة العاطفية/ السلوك

أ. هل هناك أية سلوكيات غير طبيعية ينبغي مراقبتها؟

_____ ب. هل هناك أية مخاوف معينة؟

ج. ما هي الأمور غير المحببة؟

_____ د. ما هي الأمور المفضلة؟

هـ. هل يوجد سلوك عاطفي قوي؟ (على سبيل المثال: رمي الأشياء، ضرب الآخرين)

_____ و. العلاقة مع أفراد العائلة؟ (على سبيل المثال: ما مدى تفاعله معهم ومع من منهم؟)

ز. هل هناك أية صراعات مع أفراد العائلة؟ في حال كانت الإجابة نعم أي فرد منهم؟

_____ ح. هل هناك أي تعلق بشخص معين من داخل أو خارج العائلة؟

ط. هل بإمكانه التعبير عن مشاعره؟ نعم لا

ق. في حال كانت الإجابة نعم، كيف يعبر عنها؟

7. التنشئة الاجتماعية

أ. كيف يقضي معظم أوقاته خلال النهار؟

- 1) في الصباح _____
- 2) بعد الظهر _____
- 3) في المساء _____

ب. أين يقضي معظم وقته؟

ج. هل يلعب مع الآخرين ويتفاعل معهم؟ مع من؟

(على سبيل المثال: يتحدث معهم، يلعب معهم)

د. هل يقوم بأي أعمال منزلية بسيطة؟

هـ. هل من الممكن تركه لوحده في المنزل لفترات قصيرة؟

و. هل لديه صديق مقرب؟

ز. هل لديه أية هوايات أو هل يقوم بأية أنشطة؟

8. التواصل

أ. هل يتكلم؟

ب. ما مدى فهمه؟ (على سبيل المثال: المحادثة العادية، جمل بسيطة قصيرة، كلمات مفردة، ايماءات، وغيرها)

ج. هل يحاول التواصل؟ كيف؟ (على سبيل المثال: ايماءات، كلمة واحدة، كلمتين أو ثلاث، جمل بسيطة كاملة، وغيرها)

د. اللغات المستخدمة في المنزل

هـ. هل يتحدث مع الآخرين في المنزل؟

و. هل بإمكانه القراءة؟ هل بإمكانه الكتابة؟ (على سبيل المثال: الأحرف الأبجدية، الأرقام، كلمات، جمل)

9. المستوى التعليمي

أ. المدارس أو المعاهد التي تم ارتيادها والمدة

ب. ما هو سبب المغادرة؟

10. تاريخ العمل

أ. الخبرة العملية والمدة

ب. ما هو سبب مغادرة العمل؟

11. التسجيل

أ. هل الشخص مسجل في دائرة الرعاية الاجتماعية؟

ب. رقم التسجيل

ج. هل هو مسجل في أية مدرسة أو مركز؟ أين؟

د. هل هو مسجل بأي مجموعات داعمة؟ (على سبيل المثال: بعض المؤسسات غير الحكومية التي تقدّم خدمات للأشخاص ذوي الإعاقات التعليمية)

12. الوضع العائلي

أ. ما هي المشاكل التي يفرضاها هذا الشخص على العائلة؟ (على سبيل المثال: المستقبل، السلوك العدوانية، نوبات الغضب، الاعتماد الكلي على العائلة، وغيرها)

ب. ما هي الخدمات التي تطلبها الأسرة لهذا الشخص؟

ج. ما هو الهدف الذي ترغب أن يحققه ابنك / ابنتك؟

د. متابعة النقاش لتحقيق الأهداف الواقعية

هـ. ما هو الدعم الذي من الممكن أن توفره العائلة بهدف تحقيق هذه الأهداف؟ (على سبيل المثال: توفير المواصلات، التدريب، الرعاية، وغيرها)

و. المتابعة للحصول على الدعم البديل / الواقعي

ملاحظة: ينبغي الانتباه تجاه الشخص وأسرته. وفي حال كان هناك أسئلة تتعلق بمواضيع ذات طابع حساس ينبغي عدم طرحها على أفراد الأسرة بحضور الشخص.

لاستخدامات المكتب فقط:

العمل الذي يقوم به الموظفون

التوصيات التي يتم تقديمها للأسرة

تمت التوصية من قبل

ملاحظات أخرى

أجرى المقابلة

التوقيع

التاريخ

الفصل السادس

العثور على مكان العمل وتقييمه

المقدمة



من المهام الضرورية التي يعهد بها مدرب العمل هي العثور على مكان العمل الذي يناسب الشخص ذي الإعاقة. وتنطوي عملية تقييم مكان العمل التي يقوم بها مدرب العمل على جمع المعلومات الدقيقة التي تتعلق بالوظيفة وبيئة العمل. بعد ذلك يتم فحص مدى ملائمة الوظيفة للشخص ذي الإعاقة بناءً على المعلومات التي تم جمعها خلال عملية التقييم. هذا، وسيتم شرح الخطوات المتبعة لعملية تقييم مكان العمل في هذا الفصل، كما سيتم النظر في العوامل التي تؤثر بأسلوب غير مباشر على وظيفة الشخص ذي الإعاقة مثل البيئة المادية، البيئة البشرية، واجبات العمل وثقافة المؤسسة.

الموضوعات:

- العثور على مكان العمل
- الهدف من تقييم مكان العمل
- عملية تقييم مكان العمل الأساسية
- مكونات عملية التقييم لمكان العمل
- معلومات المؤسسة الأساسية التي تتعلق بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة
- سير العمل
- البيئة البشرية
- البيئة المادية
- تعديل الوظيفة
- ملخص

العثور على مكان العمل وتقييمه



عادة ما يحتاج أولئك الذين لديهم إعاقة شديدة ويفتقرون إلى الخبرة العملية إلى الدعم بهدف العثور على فرص العمل. ويلعب مدربو العمل دوراً هاماً في العثور على فرص العمل للأشخاص ذوي الإعاقة حيث يقدمون الدعم لهم من خلال وسائل الإعلام أو المعارف والأصدقاء. ولكن، غالباً ما يكون الاتصال بأصحاب العمل من المعارف والأصدقاء هو الأسلوب الأكثر فعالية في العثور على الوظائف الملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة. كما أن بإمكان مدرب العمل كذلك جمع المعلومات التي تتعلق بفرص العمل من الدوائر الحكومية التالية:

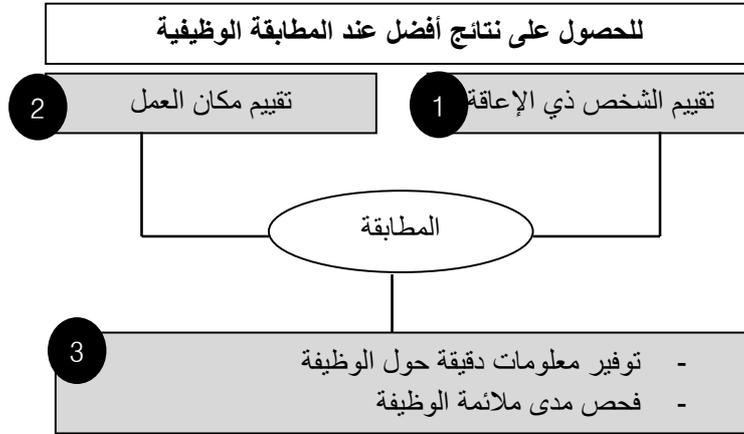
- دائرة تنمية الأشخاص ذوي الإعاقة⁷، دائرة الرعاية الاجتماعية
- مركز عمل ماليزيا ونقاط عمل ماليزيا، دائرة العمل في ماليزيا

كما تعهد دائرة العمل في ماليزيا إلى عقد معارض للوظائف من وقت إلى آخر على المستويين الوطني والمحلي بهدف خلق فرص عمل للباحثين ومقابلة أصحاب العمل المحتملين. وعلى الرغم من احتمالية العثور على فرص عمل للأشخاص ذوي الإعاقة من خلال هذه الطرق، إلا أن المعرفة الشخصية لأصحاب العمل ممن هم على استعداد لعقد الشراكات مع مدرب العمل هي التي تلاقى المزيد من النجاح في التشغيل المستدام للأشخاص ذوي الإعاقة.

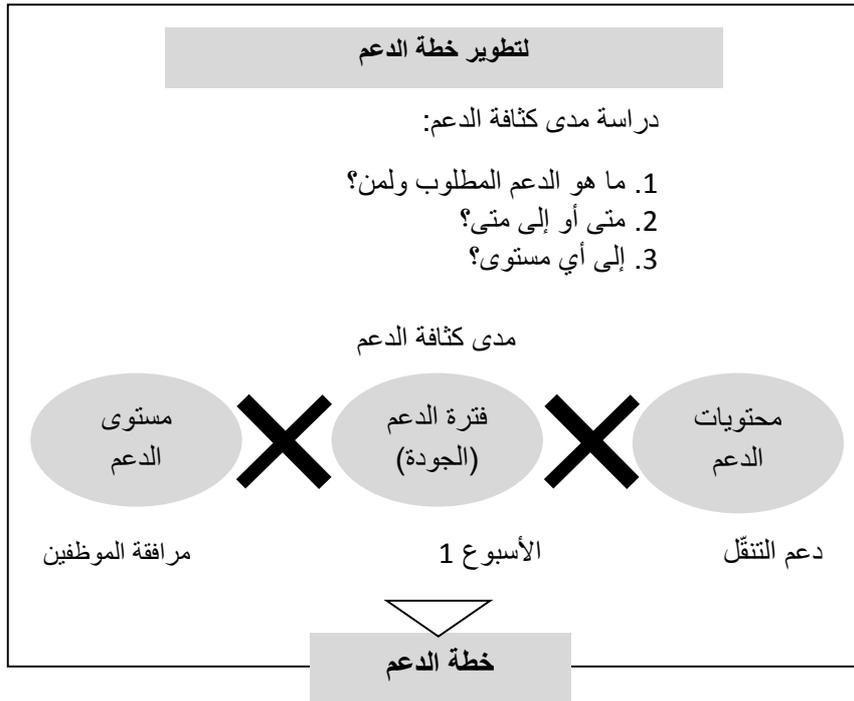
يمكن لمدرب العمل الأخذ بزمام المبادرة والتواصل مع أصحاب العمل للحصول على فرص عمل للأشخاص ذوي الإعاقة. وينبغي أن يكون أصحاب العمل على إطلاع بكيفية دعم مدرب العمل للأشخاص ذوي الإعاقة وأصحاب العمل على السواء خلال عملية التشغيل. وسيتم مناقشة المزيد من الأفكار التي تتعلق بالتواصل مع أصحاب العمل وتشجيعهم على تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة في الفصل الثامن المتعلق بالتفاوض والتشاور.

7 دائرة تنمية الأشخاص ذوي الإعاقة هي إحدى الدوائر التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية في ماليزيا

الهدف من وراء تقييم مكان العمل



يساعد إجراء تقييم شامل لمكان العمل ومدرب العمل في المطابقة الوظيفية مع الشخص ذي الإعاقة، الذي يقدم الدعم له بشكل أفضل. ومن خلال تقييم مكان العمل، يتمكن مدرب العمل من جمع المعلومات الدقيقة التي تتعلق بالوظيفة وبيئة العمل، وعندها يتم تحديد مدى ملائمة الوظيفة للشخص ذي الإعاقة استناداً إلى المعلومات التي تم جمعها خلال عملية التقييم.



ينبغي أن يتم إجراء عملية تقييم مكان العمل قبل تطوير خطة الدعم، حيث يساعد التقييم الدقيق الذي يتعلق بالوظيفة وبيئة العمل ومدرب العمل في اتخاذ القرار تجاه مدى كثافة الدعم المطلوب، والذي يتضمن المحتوى والفترة الزمنية بالإضافة إلى مستوى الدعم. على سبيل المثال، في حال كان هناك حاجة لتقديم الدعم والمساعدة في التنقل من المنزل إلى مكان العمل، ينبغي أن يجد مدرب العمل نوع وسيلة المواصلات المتوفرة وقياس فترة الدعم المطلوبة، قبل أن يقوم الشخص ذو الإعاقة بالتنقل بشكل مستقل من وإلى العمل. ومن خلال التقييم، يمكن لمدرب العمل استكشاف احتمالية مرافقة الشخص ذي الإعاقة لأحد موظفي الشركة، الذي قد ينطلق من نفس المحطة على غرار الشخص ذي الإعاقة.

العملية الأساسية لتقييم مكان العمل



ينبغي أن يتم إجراء عملية تقييم مكان العمل قبل أن يبدأ الشخص ذو الإعاقة العمل فيه. كما ينبغي أن يتم إعادة تقييم مكان العمل في حال صادف الشخص ذو الإعاقة الذي يعمل هناك موقفاً يتطلب تعديل الوظيفة.

يتم إجراء عملية تقييم مكان العمل على أساس مستمر ما دام الشخص ذو الإعاقة يعمل هناك. ومن الضروري أن يكون مدرب العمل على إطلاع بكافة المعلومات اللازمة قبل إجراء عملية التقييم في مكان العمل، كما ينبغي أن تكون المعلومات بناءً على ظروف واحتياجات الشخص ذي الإعاقة والتي تم ملاحظتها عند تقييمه.

يتم جمع المعلومات التي تتعلق بالشركة خلال مرحلة العثور على مكان العمل. حيث تكون المعلومات التي يتم الحصول عليها من مراكز التوظيف غير كافية عادةً. توفر الشركات كبيرة الحجم المعلومات على الإنترنت، أما بالنسبة للشركات الأصغر حجماً فمن الضروري القيام بعملية المسح للمكان في وقت مسبق. ومن الممكن الحصول على معلومات مفيدة عن طريق مسح مكان العمل، ومراقبة الجو العام للموظفين العاملين هناك.

بعد إجراء عملية تقييم لمكان العمل من خلال اختبار العمل الفعلي نهجاً مثالياً. حيث أن مراقبة المكان لا تعتبر كافية. ويهدف توفير الدعم في مكان العمل، يحتاج مدربي العمل أنفسهم إلى التواجد في مكان العمل، واختبار الوظيفة الفعلية والتفاعل مع الموظفين. ومن خلال الخبرة العملية في مكان العمل، يمكن لمدرّب العمل فهم البيئة المادية، البيئة البشرية، طبيعة سير العمل، مدى صعوبة المهام، الشعور العام، مثل درجة الحرارة والرائحة والضوضاء والقوة المطلوبة وغيرها. كما أن بمقدور مدرب العمل تقييم العلاقات الشخصية بين الموظفين.

مكونات تقييم مكان العمل

تم تقسيم المعلومات التي سيتم جمعها إلى أربع فئات على نطاق واسع.



من الممكن تقسيم عملية تقييم مكان العمل والمعلومات التي سيتم جمعها إلى أربعة مكونات:

- معلومات أساسية عن الشركة فيما يتعلق بتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة
- سير العمل
- البيئة البشرية
- البيئة المادية

تعتبر دراسة وتقييم المكونات الأربعة هذه من الأمور الضرورية التي ينبغي القيام بها، قبل المطابقة الوظيفية وتصميم خطة الدعم للشخص ذي الإعاقة.

معلومات أساسية عن الشركة المتعلقة بتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة



تعتبر المعلومات التي تتعلق بنهج الشركة وسياساتها في توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة هامة. حيث تساعد مدرب العمل على اكتساب فهم أفضل فيما يتعلق بهيكل الشركة، التوقعات، الراتب، المزاي، بالإضافة إلى سلوكها تجاه الموظفين ذوي الإعاقة. إن المعلومات التي يحتاج مدرب العمل إلى معرفتها تشمل الجوانب التالية:

فلسفة الشركة والهيكل التنظيمي

توفر هذه المعلومات فكرة عن سلسلة القيادة في الشركة. على سبيل المثال، يكون المشرفون في الشركات ذات الهيكل التنظيمي هم المسؤولين، في حين قد يكون صاحب العمل في الشركات الأصغر حجماً هو المشرف.

موقع وحجم الشركة

يعمل موقع الشركة على تحديد إمكانية وصول الشخص ذي الإعاقة في حال اعتمد على مواصلات النقل العام. وقد يؤثر عدد الموظفين في الشركة على شعور الشخص ذي الإعاقة بالأمان. على سبيل المثال، قد يتعرض الشخص ذو الإعاقة في الشركات الكبيرة التي يعمل فيها عدد كبير من الموظفين إلى المضايقات من قبل موظفي الأقسام الأخرى الذين لا يدركون حالته. لذا، ينبغي أن يتم وضع الخطط لتفادي مثل هذه الأمور.

شروط التوظيف

تعتبر شروط التوظيف مثل الوصف الوظيفي، تفاصيل مكان العمل، ساعات العمل، الراتب، التأمين الاجتماعي، والمتطلبات الأساسية من المعلومات الهامة لعملية المطابقة الوظيفية.

الخبرة في توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة

تساعد هذه المعلومات مدرب العمل في قياس الدعم الذي يحتاج إليه صاحب العمل. هناك بعض المخاوف التي ينبغي النظر فيها مثل:

- الخبرة في توظيف الأشخاص من ذوي الإعاقة وعدد الأشخاص العاملين من ذوي الإعاقة
- سبب توظيف (عدم توظيف) الأشخاص من ذوي الإعاقة
- القلق أو المشكلة في توظيف الأشخاص من ذوي الإعاقة وغيرها

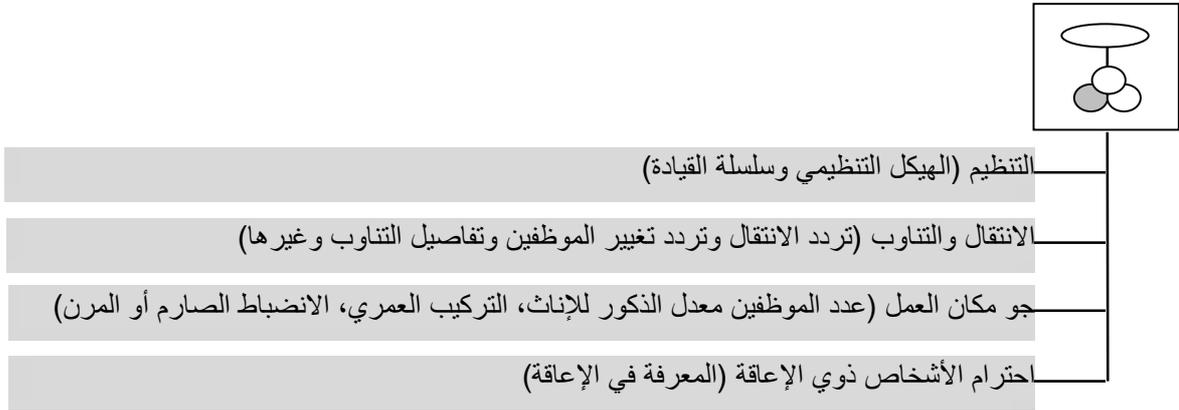
سير العمل



سيتمكن مدرب العمل من فهم طبيعة سير عمل من خلال التدريب العملي على هذه الوظيفة على وجه الخصوص. ويعتبر تقييم قدرة الشخص على التعامل مع الوظيفة هو الأكثر فعالية من خلال قيامه بالتدريب عليها حيث يقوم مدرب العمل بتقييم سير العمل بدقة. إن الدقة في متابعة العملية القياسية هي التي تحدد جودة المستوى. ويحتاج مدرب العمل إلى مراقبة كافة

المهارات اللازمة لكامل عملية سير العمل، والتي قد تتطلب مهارات حركية وذهنية أو قوة بدنية معينة. ومن الأمور التي ينبغي تقييمها أيضاً هو مستوى الأمان والنظافة.

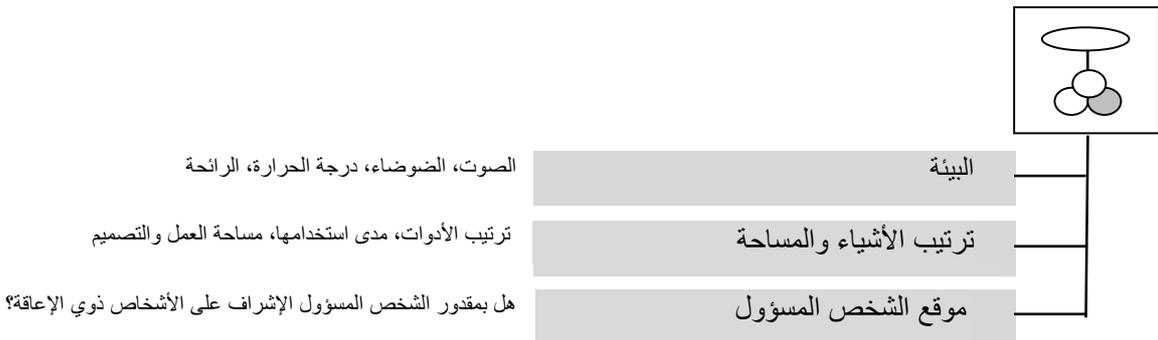
البيئة البشرية



من الضروري أن يقوم مدرب العمل بتقييم البيئة البشرية بعناية، لأثرها الكبير في استدامة الموظفين ذوي الإعاقة. إن الهيكل التنظيمي وتغيير الموظفين وعددهم، والشعور العام في مكان العمل ووعي الشركة فيما يتعلق بالإعاقة، من العوامل التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار. فالبيئة البشرية الجيدة تسهم في دعم الموظفين لتلبية توقعاتهم.

هناك بعض العوامل الأخرى التي ينبغي مراعاتها، حيث تؤثر على حصد دعم زملاء العمل وتوفر المعلومات اللازمة لتطوير أفضل الوسائل للتواصل مع صاحب العمل والأشخاص المسؤولين. وفي الحالات التي يتم نقل وتغيير الموظفين بشكل متكرر، هناك حاجة لمراقبة دعم زملاء العمل وضمان انتقاله بأسلوب سلس عند الحاجة. هذا، ويناقش الفصل الثالث عشر تطوير دعم زملاء العمل بالتفصيل.

البيئة المادية



قد تؤثر البيئة المادية على قدرة الشخص في التكيف مع البيئة وقدرته على تعلم المهارات اللازمة للمهام التي تم تعيينها له. فقد يكون المكان الذي تم التخطيط له جيداً أقل ارباكاً، ويساعد في تسريع عملية التكيف وتطوير مهارات العمل. وقد يتأثر

مدى تركيز بعض الأشخاص ذوي الإعاقة بسبب الضوضاء والرائحة ودرجة الحرارة. لذا، من الضروري تقييم هذه العوامل وأخذها بعين الاعتبار.

من الضروري أيضاً أن يكون الموظفون المسؤولون (المشرف أو زميل العمل المباشر) على مرأى من الشخص ذي الإعاقة للإشراف الفعال.

تعديل الوظيفة

ينطوي تعديل الوظيفة على تبسيط سير العمل بحيث يتمكن الأشخاص ذوو الإعاقة من العمل بفعالية.

بإمكان مدرب العمل استناداً إلى نتيجة التقييم التأكيد فيما لو كانت الوظيفة ملائمة للشخص ذي الإعاقة. ليس من السهل العثور على الوظيفة التي تطابق الشخص من ذوي الإعاقة تماماً. ففي الحالات التي تتطابق فيها الوظيفة مع الشخص ذي الإعاقة، يكون هناك بعض المهام التي قد يصعب عليه القيام بها. عندها يحتاج مدرب العمل إلى التشاور مع صاحب العمل، لكي يتم القيام ببعض التعديلات على المهام مما يسهل من سير العمل. يناقش الفصل التالي تعديل الوظيفة وتكييف البيئة بالتفصيل.

ملخص

هناك حاجة لتقييم مكان العمل بهدف المطابقة الوظيفية بشكل أفضل وتعزيز فعالية خطة الدعم التي تم تصميمها للشخص ذي الإعاقة. تتضمن مكونات تقييم مكان العمل ما يلي:

- معلومات أساسية عن الشركة المتعلقة بتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة
- سير العمل
- البيئة البشرية
- البيئة المادية

إن إجراء تقييم دقيق لهذه المكونات، من شأنه أن يساعد مدرب العمل في فهم المهام التي سيتم تعيينها بالإضافة إلى بيئة العمل.

تساعد كافة المعلومات التي يتم جمعها من خلال التقييم، مدرب العمل في تطوير خطة دعم شاملة للشخص ذي الإعاقة. ويتضمن الدعم الذي يتم توفيره لصاحب العمل، التشاور لتعديل الوظيفة، والمشورة لخلق بيئة يسهل الوصول إليها والدعم من زملاء العمل. تؤدي عملية مطابقة الوظيفة التي تتضمن تقييماً شاملاً لمكان العمل، إلى بناء الشراكة الفعالة مع صاحب العمل لخلق تشغيل مستدام للأشخاص ذوي الإعاقة.

الفصل السابع

المطابقة الوظيفية

المقدمة

تقييم الشخص ذي الإعاقة
العثور على مكان العمل
تقييم مكان العمل
المطابقة الوظيفية
التفاوض والاستشارة
الدعم المكثف في مكان العمل
الدعم من زملاء العمل (الدعم الطبيعي)
التخفيف من دعم المدرب والاستمرار في المتابعة

لا تنطوي عملية المطابقة الوظيفية في نهج مدرب العمل على مطابقة الشخص ذي الإعاقة مع الوظيفة المناسبة فقط، ففي بعض الحالات يعتبر تعديل الوظيفة جزءاً هاماً من عملية المطابقة الوظيفية، حيث يقوم مدرب العمل بالتشاور مع صاحب العمل على تعديل الوظيفة، بحيث تتطابق مع قدرات الشخص ذي الإعاقة. يناقش هذا الفصل الأساليب التقنية التي تتعلق بتعديل الوظيفة.

الموضوعات:

- الهدف من وراء مطابقة الوظيفة
- عملية المطابقة الوظيفية
- عملية تعديل الوظيفة
- تكييف البيئة
- ملخص

الهدف من وراء المطابقة الوظيفية

يعتمد 80% من نجاح مدرب العمل على نتائج المطابقة الوظيفية

تعتبر المطابقة الوظيفية أحد الأدوار الرئيسية التي يقوم بها مدرب العمل. فقد لوحظ في اليابان أن 80% من نجاح عمل مدرب العمل يعتمد على نتائج المطابقة الوظيفية. ففي عملية المطابقة الوظيفية يتم المطابقة بين قدرات الشخص ذي الإعاقة ومتطلبات العمل، بأكبر قدر ممكن، وعادةً، يتم القيام بعملية المطابقة الوظيفية خلال مرحلة العثور على الوظيفة. وقد تبين أن هناك اختلافاً كبيراً في نجاح استمرار عمل الأشخاص ذوي الإعاقة عند تدخّل مدربي العمل في تقييم أماكن العمل قبل التوظيف.

عملية المطابقة الوظيفية



تتضمن عملية المطابقة الوظيفية أربع مراحل أساسية: جمع المعلومات، تقييم مكان العمل، المطابقة الوظيفية من خلال التشاور، وتعديل الوظيفة.

1. جمع المعلومات

يعقد مدرب العمل، عند العثور على الشاغر الوظيفي، موعداً مع صاحب العمل لجمع المعلومات التي تتعلق بالوظيفة. وفي هذه المرحلة، يبدأ مدرب العمل بمطابقة المعلومات التي قام بجمعها مع الشخص الذي سيستلم الوظيفة. ومن الممكن القيام بذلك من خلال قراءة المعلومات المكتوبة المتوفرة، وإجراء المقابلة مع صاحب العمل.

2. تقييم مكان العمل

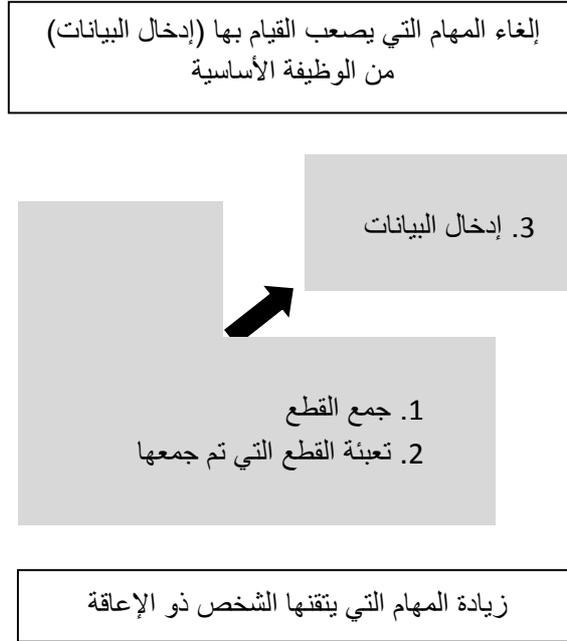
في حال تطابق الوظيفة مع الشخص ذي الإعاقة، ينبغي أن يقوم مدرب العمل بالتأكد من ملائمة المكان من خلال تقييم مكان العمل بعد الحصول على موافقة صاحب العمل، وأن يكون لديه الخبرة العملية في الوظيفة. وخلال عملية التقييم هذه، يقوم مدرب العمل بتقييم الثقافة المؤسسية للشركة وواجبات العمل، بالإضافة إلى بيئة العمل كما تم ذكره في الفصل السادس.

3. التشاور مع صاحب العمل

ينبغي أن يقوم مدرب العمل بالحصول على مشورة صاحب العمل فيما يتعلق بطبيعة سير العمل والبيئة ونظام الدعم للشخص ذي الإعاقة، حيث يتعين على مدرب العمل الحصول على موافقة صاحب العمل إن دعت الحاجة إلى تعديل

الوظيفة، وأن يكون صاحب العمل أيضاً على إدراك تام بأسباب التعديل وأهميته، وكيفية القيام به دون تعطيل عملية الإنتاج أو سير عمل الشركة.

4. تعديل الوظيفة



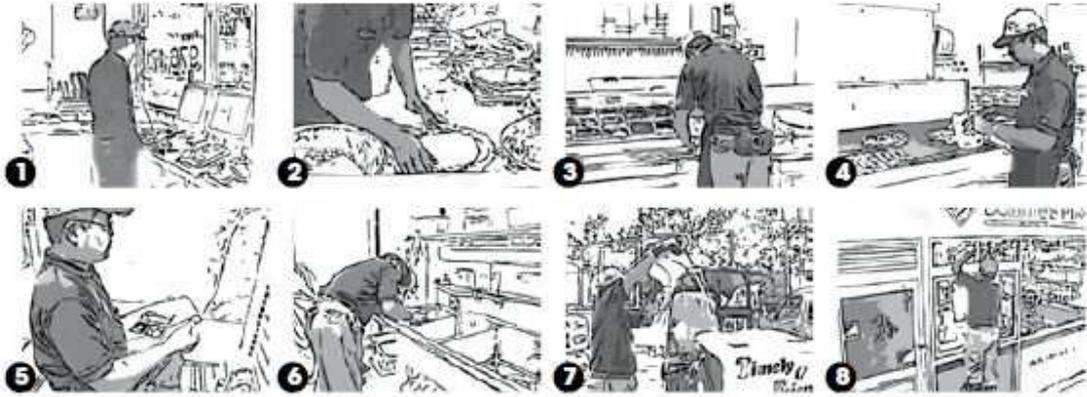
كما تم ذكره في الفصل السابق، من النادر العثور على الوظيفة التي تتطابق مع الشخص ذي الإعاقة بشكل تام، خاصة أولئك الذين لديهم إعاقات شديدة. وفي مثل هذه الحالات، يتم اللجوء إلى تعديل الوظيفة، إن كان ذلك ضرورياً، بهدف تبسيط الوظيفة بحيث يتمكن الشخص ذو الإعاقة من العمل بفعالية.

لا يكمن الهدف من وراء تعديل الوظيفة، في تخفيف عبء العمل على الشخص ذي الإعاقة، وإنما في تبسيطها أو تغيير المهام التي يصعب القيام بها، لتحقيق أكبر قدر من الإنتاجية. على سبيل المثال، كما هو مبين في الرسم البياني، هناك ثلاث مهام في واجبات العمل. في حال كانت المهمة الثالثة، ألا وهي إدخال المعلومات، من المهام التي يصعب القيام بها، يتم تعديل الوظيفة بإلغائها. ويتم بدلاً من ذلك زيادة حجم الإنتاج للمهمة الأولى، ألا وهي جمع القطع، والمهمة الثانية تعبئة القطع التي تم جمعها، بهدف مطابقة مستوى الإنتاج المطلوب.

وينبغي القيام بعملية تعديل الوظيفة بالتشاور مع صاحب العمل، وذلك لأهمية الحصول على موافقته قبل تنفيذ اقتراح تعديل هذه الوظيفة. ويتم تفسير عملية تعديل الوظيفة كما يلي:

عملية تعديل الوظيفة

1. تحليل واجبات العمل والمهام



تشير الصور أعلاه، كما وردت في الفصل الأول، إلى ثماني مهام من ضمن واجبات العمل اليومي لمساعد في محل لصنع البيتزا:

1. أخذ الطلبات
2. إعداد عجينة البيتزا
3. وضع المقادير على العجينة
4. خبز البيتزا ووضعها في العلب
5. جمع علب البيتزا
6. تنظيف مغسلة المطبخ
7. غسل الدرجات النارية التي تسلم الطلبات
8. تنظيف النوافذ الزجاجية والأبواب

يقوم ثلاثة مساعدين بهذه المهام في الفترة الصباحية من العمل، ويقوم مدرب العمل بتحليل كل من هذه المهام بدقة بهدف مراقبة المهارات والسلوك اللازمين لتنفيذها.

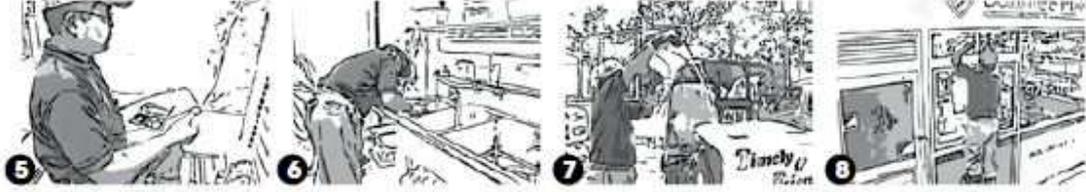
2. مطابقة تحليل واجبات العمل والمهام مع تقييم الأشخاص ذوي الإعاقة

أظهر تقييم مدرب العمل أنه يصعب على الشخص ذي الإعاقة، والذي لديه صعوبات التعلم إنجاز المهام الثماني بكفاءة، ومن الضروري تعديل الوظيفة لكي يتمكن من العمل كمساعد في محل البيتزا. وينبغي أن يستند اقتراح تعديل الوظيفة إلى تقييم الوظيفة وتقييم الشخص ذي الإعاقة. وفي هذه الحالة، على سبيل المثال، واستناداً إلى تقييم مدرب العمل، فإنه يصعب على الشخص من ذوي الإعاقة القيام بالمهام التالية:

1. أخذ طلبات البيتزا
2. إعداد عجينة البيتزا
3. وضع المقادير على العجينة

4. خبز البيتزا ووضعها في العلب

إن القدرات اللازمة للقيام بالمهام الأربع هذه هي: مهارة التواصل، والدقة في عجن العجينة وتقدير كمية المكونات، والقدرة على التعامل مع الأفران الساخنة بالإضافة إلى الكفاءة في إعداد الكميات الكبيرة أثناء ساعات الذروة. ولدى الشخص ذي الإعاقة الصعوبة في مهارات التواصل، والمهارات الحركية الدقيقة، والقدرة على إصدار الأحكام.



ولكن، يشعر الشخص ذو الإعاقة بالسعادة في القيام بالمهام من 5-8 بما أنه لا يوجد لديه مشاكل في المهارات الحركية، كما أنه على إمام بهذه المهام. إلى جانب ذلك، بإمكانه القيام بهذه المهام على الوتيرة الخاصة به، دون الحاجة إلى تلبية طلبات الزبائن.

3. اقتراح تعديل الوظيفة

بما أنه سيكون هناك ثلاثة مساعدين خلال الفترة الصباحية من العمل، فقد يقوم مدرب العمل بالتفاوض مع صاحب العمل للسماح للشخص ذي الإعاقة بالتركيز على المهام من 5-8 فقط، وبالمقابل يقوم المساعدون الآخرون بإتمام المهام من 1-4 على افتراض تقسيم المهام بالتساوي على المساعدين الثلاثة، مما يسهم في تفادي إثقال الشخص ذي الإعاقة والمساعدين الآخرين بالعمل الإضافي.

ينبغي أن يقوم مدرب العمل بتحديد الموعد مع صاحب العمل لمناقشة اقتراح تعديل الوظيفة هذا. وفي العادة، يكون أصحاب العمل الذين يتفهمون الوضع، على استعداد تام لعمل تسوية والسماح بتعديل الوظيفة لمصلحة الأشخاص ذوي الإعاقة.

4. التدريب العملي

بإمكان مدرب العمل، بناءً على موافقة صاحب العمل، أن يقترح أن يقوم الشخص ذو الإعاقة بالتدريب العملي، أو أن يحظى بفترة تجريبية بوجود مدرب العمل معه. وقد تتراوح فترة التدريب العملي هذه من عدة أيام إلى بضعة أسابيع، وهذا يتوقف على قدرة الشخص على العمل.

5. التوظيف والدعم المستمر

في حال نجاح اقتراح تعديل العمل، وشعور كل من الشخص ذي الإعاقة وصاحب العمل بالرضا تجاه تعديل الوظيفة، تكون عملية المطابقة الوظيفية قد تكملت بالنجاح. عندها يعرض صاحب العمل وظيفة المساعد في محل البيتزا على الشخص ذي الإعاقة. ويستمر مدرب العمل في توفير الدعم لكل من الشخص ذي الإعاقة وصاحب العمل على السواء، بناءً على خطة دعم التوظيف التي تم تصميمها.

الترتيبات التيسيرية المعقولة

ينبغي أن يأخذ مدرب العمل الترتيبات التيسيرية المعقولة بعين الاعتبار إلى جانب تعديل الوظيفة، لضمان وصول الشخص ذي الإعاقة إلى التشغيل بصورة متكافئة. وتشمل الترتيبات التيسيرية المعقولة أي تغيير يحصل في بيئة العمل أو طبيعة سير

العمل، يمكن الأشخاص ذوي الإعاقة، من التمتع بتكافؤ فرص العمل¹. وعموماً قد تشمل الترتيبات التيسيرية المعقولة التعديل على الوظيفة، التعديل على بيئة العمل، ومزايا تشغيل متكافئة.

وفي الحالات التي يكون لدى الشخص إعاقة جسدية أو أي إعاقة أخرى مثل الإعاقة البصرية والسمعية، يكون تعديل البيئة ضرورياً، بهدف خلق بيئة يسهل الوصول من خلالها إلى مرافق مكان العمل. أما بالنسبة للأشخاص الذين لديهم صعوبات في القراءة والكتابة، فينبغي استخدام اللافتات والرموز التي يسهل فهمها في مكان العمل لتواصل الرسائل والتعليمات.

يلعب مدرب العمل دوراً هاماً في مساعدة صاحب العمل في النظر في كافة الوسائل والموارد الممكنة، التي تساعد في توفير فرص العمل للأشخاص ذوي الإعاقة. وفيما يلي أسئلة هامة ينبغي على صاحب العمل أخذها بعين الاعتبار عند توفير الترتيبات التيسيرية المعقولة لشخص من ذوي الإعاقة:

1. ما هي القيود التي تواجه الموظف أو الموظف المحتمل من ذوي الإعاقة؟
2. كيف تؤثر هذه القيود على الموظف وأدائه؟
3. ما هي المهام المحددة التي تمثل المشاكل نتيجة لهذه القيود؟
4. ما هي الترتيبات التيسيرية المتوفرة التي تساعد في الحد أو القضاء على هذه المشاكل؟
5. هل يتم استخدام كافة الموارد لتحديد وسائل الترتيبات التيسيرية؟
6. هل تم التشاور مع الموظف ذي الإعاقة فيما يتعلق بتكييف البيئة؟
7. بمجرد توفير الترتيبات التيسيرية، هل من المفيد الاجتماع مع الموظف بهدف تقييم مدى فعاليتها أو إن كان هناك حاجة لإجراء المزيد من الترتيبات التيسيرية؟
8. هل يحتاج المشرفون وزملاء العمل إلى التدريب فيما يتعلق بتوفير الدعم اللازم للموظف ذي الإعاقة؟

ملخص

- إن أفضل سبل المطابقة الوظيفية هي المطابقة بين قدرات الشخص ذي الإعاقة وأعباء العمل.
- تتطوي عملية مطابقة الوظيفة على أربع مراحل أساسية: جمع المعلومات، تقييم مكان العمل، التشاور مع صاحب العمل، وتعديل الوظيفة.
- إن تعديل الوظيفة، الذي يعتبر من المكونات الهامة لمطابقة الوظيفة، هو ليس الحد من أعباء العمل للأشخاص ذوي الإعاقة، وإنما زيادة الإنتاجية إلى أقصى حد.
- يلعب مدرب العمل دوراً هاماً للتأكد من أخذ تكييف البيئة بعين الاعتبار، عند توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة.
- إن المطابقة بين الوظيفة والشخص ذي الإعاقة، من شأنه أن يسهم في إنجاح توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة.

المرجع

1. Americans with Disabilities Act (2002). Enforcement Guidance: Reasonable Accommodation and Undue Hardship Under the Americans with Disability Act.

الفصل الثامن

التفاوض والتشاور

المقدمة

تقييم الشخص ذي الإعاقة	
العثور على مكان العمل	
تقييم مكان العمل	
المطابقة الوظيفية	
التفاوض والتشاور	←
الدعم المكثف في مكان العمل	
الدعم من زملاء العمل (الدعم الطبيعي)	
التخفيف من دعم المدرب والاستمرار في المتابعة	

يعتبر التشاور مع أصحاب العمل من الأدوار الأساسية التي يقوم بها مدرب العمل. فكونه الجسر الذي يربط بين أصحاب العمل والأشخاص ذوي الإعاقة، يحتاج مدرب العمل إلى تطوير مهارات التفاوض والتشاور مع أصحاب العمل حول القضايا التي تتعلق بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة. يوفر هذا الفصل بعض النصائح التي تتعلق بتطوير مهارات التواصل مع أصحاب العمل، كما يناقش الأسئلة التي عادة ما يطرحها أصحاب العمل، بالإضافة إلى دراسة عملية التفاوض والتشاور.

الموضوعات:

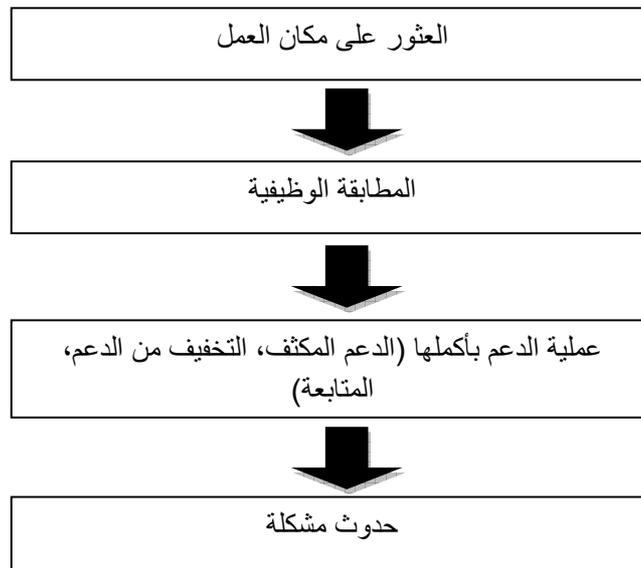
- المقدمة
- متى نحتاج إلى التفاوض والتشاور
- وجهة نظر الشركة فيما يتعلق بتوظيف الشخص ذي الإعاقة
- أسئلة يتكرر طرحها من قبل أصحاب العمل
- عملية التفاوض والتشاور
- ملخص

المقدمة

كونه الجسر الذي يربط بين أصحاب العمل والأشخاص ذوي الإعاقة، ينبغي أن يتقن مدرب العمل مهارة التشاور مع أصحاب العمل، بهدف مناقشة إمكانية توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة. حيث يكمن دور مدرب العمل في مساعدة أصحاب العمل على فهم الأشخاص ذوي الإعاقة، وبالتالي يُتوقع منه توفير الإجابات وإسداء النصيحة للاستفسارات التي قد يطرحها أصحاب العمل فيما يتعلق بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة.

ويقوم مدرب العمل باستخدام أسلوب التشاور لمناقشة أصحاب العمل والتفاوض معهم فيما يتعلق بملائمة الوظيفة وتعديل بيئة العمل عند الضرورة، بالإضافة إلى الراتب والمزايا وأية مسائل أخرى ذات صلة. كما ينبغي إطلاع صاحب العمل على أهمية دعم مدرب العمل وموافقته على التعاون معه، بهدف توفير الدعم اللازم للشخص ذي الإعاقة لاستدامة العمل.

متى تكون الحاجة إلى التفاوض والتشاور



يُتطلب القيام بعملية التفاوض مع صاحب العمل عند البحث عن فرص عمل للأشخاص ذوي الإعاقة، بهدف مناقشة فرص العمل واهتمامات الشركة وشروط التوظيف للأشخاص ذوي الإعاقة. ويقوم مدرب العمل بالتفاوض مع أصحاب العمل للتأكد من حصول الشخص ذي الإعاقة على الدعم اللازم الذي يؤدي إلى استدامة العمل.

كما ينبغي أن يقوم مدرب العمل بالتشاور مع صاحب العمل في كافة الأوقات فيما يتعلق بمطابقة الوظيفة وتعديلها. وفي حقيقة الأمر، تبقى عملية التشاور مستمرة خلال مرحلة دعم كل شخص من ذوي الإعاقة طالما أن القرار النهائي فيما يتعلق بكافة اقتراحات مدرب العمل يعود إلى صاحب العمل.

هذا، وينبغي أن يقوم مدرب العمل بتوفير كافة المعلومات التي تتعلق بأهمية الدعم المكثف: الأمور التي تتعلق به، وكيفية تنفيذه بالإضافة إلى الأطراف ذات الصلة. كما ينبغي الحصول على مشورة صاحب العمل فيما يتعلق بتعيين الموظفين المسؤولين (على سبيل المثال، المشرف أو الموظف المسؤول عن الشخص ذي الإعاقة)، والذي بإمكان مدرب العمل أن يقوم بتدريبه لتوفير الدعم للشخص ذي الإعاقة.

كما يحتاج أصحاب العمل إلى استشارة مدرب العمل بالأمر التي تتعلق بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة والمشاكل التي قد تنشأ عند توظيفهم. على سبيل المثال يتم استشارة مدرب العمل عندما يواجه الشخص ذو الإعاقة صعوبة في التواصل مع المشرف الجديد ويقوم بإسداء النصيحة لصاحب العمل تجاه التعامل مع الموضوع وبنفس الوقت توفير المساعدة للشخص ذي الإعاقة والمشرف على السواء في نقل نظام الدعم في مكان العمل.

وجهة نظر الشركة فيما يتعلق بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة

هل قامت الشركة بتوظيف موظفين من ذوي الإعاقة من قبل؟
ما هي وجهة نظر الشركة حيال توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة؟
ما هي مخاوف توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة؟
ما هي سياسة الشركة فيما يتعلق بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة؟
ما هي الشواغر الوظيفية المتوفرة للأشخاص ذوي الإعاقة؟

قبل الاتصال بالشركة، ينبغي على مدرب العمل أخذ وجهة نظر وسياسات الشركة فيما يتعلق بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة بعين الاعتبار. فيما يلي بعض الأسئلة التي من الممكن استخدامها كدليل لفهم وجهة نظر الشركة فيما يتعلق بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة:

1. لماذا تقوم الشركة بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة؟

- كجزء من المسؤولية الاجتماعية للشركة
- الرغبة في الحصول على قوى عاملة مستقرة
- أهمية شخصية لصاحب القرار

2. لماذا تتفادى الشركة توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة؟

- عدم القدرة على تخيل المهام التي يقوم بها الأشخاص من ذوي الإعاقة
- عدم الثقة في التدريب على العمل وإدارة العمل
- أولوية منخفضة في الجدول التنظيمي

توفر مثل هذه الإجابات بعض المؤشرات إذا كان صاحب العمل يرغب في توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة. حيث لدى كل شركة جدول الأعمال الخاص بها فيما يتعلق بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة. ينبغي أن يكون لدى مدرب العمل بعض الأفكار الأساسية على الأقل فيما يتعلق بأجندة الشركة وسياساتها قبل الاجتماع بها مما يساعد مدرب العمل على توقع الأسئلة التي قد يتم طرحها خلال الاجتماع.

الأسئلة التي يتم تكرار طرحها من قبل أصحاب العمل

قد يكون لأصحاب العمل الذين يفتقرون إلى الخبرة في توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة. بعض الأفكار المسبقة التي تتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة. وبسبب عدم وجود الوعي، ترتبط أفكارهم بالانتمية أو أنها تكون غير صحيحة. فيما يلي بعض

الأسئلة التي يتم تكرار طرحها من قبل أصحاب العمل والتي ينبغي أن يقوم مدرب العمل بالإجابة عليها. خذ بعض الوقت لتدوين إجابات هذه الأسئلة:

1. هل يتمكنون من العمل؟
2. هل تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة مكلف؟
3. ما هي المرافق التي نحتاج إلى توفيرها بهدف تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة؟
4. ما هي المشاكل التي قد نواجهها في توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة؟
5. كيف يقوم مدرب العمل بتوفير الدعم لنا؟
6. هل بإمكاننا توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يفتقرون إلى الخبرة؟
7. هل تقوم الحكومة بتوفير الدعم والمزايا لأصحاب العمل؟

عملية التفاوض والتشاور

تبدأ عملية التفاوض والتشاور مع الشركة من بداية مرحلة العثور على فرصة العمل للشخص ذي الإعاقة. وعلى الرغم من قيام بعض الشركات بتقديم فرص عمل للأشخاص ذوي الإعاقة من خلال المنظمات غير الحكومية ودائرة الرعاية الاجتماعية أو دائرة الموارد البشرية، يقوم عادة مدرب العمل بالتواصل مع الشركة شخصياً للاستفسار عن فرص العمل. وفي مثل هذه الحالات يكون تحديد الموعد مع الشركة المحتملة لمناقشة فرص العمل المحتملة من الأمور الضرورية. وتتضمن عملية التفاوض والتشاور الأمور التالية:

1. جمع المعلومات عن الشركة
2. تحديد الموعد
3. الإعداد
4. مقابلة صاحب العمل

1. جمع المعلومات عن الشركة

ينبغي أن يقوم مدرب العمل بالحصول على المعلومات التالية عن الشركة:

- خلفية الشركة
- عملها وسياساتها والهيكل التنظيمي
- الشاغل الوظيفي
- المهارات اللازمة وطبيعة سير العمل
- بيئة العمل
- البيئة المادية والبيئة البشرية
- الشخص المسؤول

على سبيل المثال، مسؤول التوظيف، الشخص المسؤول عن الموظفين ذوي الإعاقة، مشرف القسم.

تتوفر تفاصيل الصفحة السابقة في الفصل السادس. من الضروري جمع كافة المعلومات قبل الذهاب إلى الموعد للتشاور مع صاحب العمل.

2. عقد الموعد

من الضروري أن يكون مدرب العمل على استعداد تام فيما يتعلق بالأمور التالية عند تحديد الموعد مع صاحب العمل:

- **اختيار الوقت المناسب**
عدم اختيار الوقت الذي يكون فيه الشخص المسؤول مشغولاً.
- **التعريف بالذات**
توفير المعلومات الأساسية مثل الاسم والمؤسسة التي تمثلها.
- **الهدف من وراء اتصالك**
اشرح بإيجاز أنك تبحث عن فرص عمل لشخص من ذوي الإعاقة وقم بتوفير المعلومات الموجزة عن هذا الشخص وخبراته ومدى استعداده للعمل.
- **طلب الموعد**
اطلب موعداً لمعرفة المزيد عن الشركة ومناقشة احتمالية توظيف الشخص ذي الإعاقة. قم بالتأكيد على زمن ومكان الموعد بحسب اقتراح صاحب العمل.

3. الإعداد

غالباً ما يترك الانطباع الأول أثره عند صاحب العمل في تحديد مدى تعاون الشركة. كما ينبغي أخذ الأمور التالية بعين الاعتبار، عند الإعداد لمقابلة صاحب العمل:

- **الدقة في المواعيد**
عدم التأخر على الموعد لأي سبب كان.
- **الاتصاف بالمهنية في التواصل.**
- **إحضار الوثائق الداعمة** مثل بطاقة العمل الخاصة بك أو كتيب الشركة والسيرة الذاتية للشخص ذي الإعاقة.
- **كن مستعداً للاستماع وفهم وجهة نظر الشركة.**
- **كن مستعداً لتوفير إجابات واضحة للأسئلة والاستفسارات.**
- **تذكر أنك هناك لتعزيز فرصة عمل الشخص ذي الإعاقة وليس لإجبارهم على توظيفه.**

4. مقابلة صاحب العمل

فيما يلي بعض النصائح التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند التفاوض والتشاور مع صاحب العمل:

- **ابدأ الكلام بتقديرك لجهود صاحب العمل وعزف عن نفسك والهدف من وراء زيارتك له.**
قدم الشكر للشخص المسؤول لمقابلتك، وعزف عن نفسك والمؤسسة التي تعمل بها بإيجاز وشرح له الهدف من وراء زيارتك له.
- **استمع إلى وجهة نظر الشركة فيما يتعلق بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة.**
استمع دائماً بتمعن لوجهة نظر الشركة، حيث يتصف مندوب المبيعات الجيد بالقدرة على الاستماع بعناية، مما يساعدك في اكتساب فهم أفضل عن الشركة وسياساتها وهيكلها واحتياجاتها.

- **وَقَرِّ المعلومات المفيدة وقصص النجاح والمزايا**
قم بتفسير دورك كمدرّب العمل وفوائد الحصول على الدعم. قم بمشاركة بعض قصص نجاح الشركات الأخرى في توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة وإطلاعهم على كافة المزايا التي تقدمها القطاعات الحكومية للشركات التي توظف الأشخاص ذوي الإعاقة.
- **وَقَرِّ الإجابات الواضحة للأسئلة والمخاوف**
وَقَرِّ الوقت لصاحب العمل لطرح كافة الأسئلة التي تتعلق بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة، وكن مستعداً لتوفير الإجابات عن المخاوف ذات الصلة.
- **اطرح الأسئلة الملائمة التي تتعلق بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة**
تعرّف على سياسات الشركة التي تتعلق بتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة. في حال أبدت الشركة اهتمامها في توظيفهم، أسألهم إن كانوا على استعداد للتعاون مع مدرّب العمل. اشرح أهمية وجود مدرّب العمل لكل من الشخص ذي الإعاقة والشركة على حد سواء.
- **اقترح زيارة مكان العمل والحصول على فرصة التدريب على العمل قبل التوظيف.**
اقترح زيارة مكان العمل في حال أبدت الشركة اهتمامها في توظيف الشخص ذي الإعاقة. وعند موافقة الشركة على توظيفه، اقترح إمكانية تدريبك على العمل كمدرّب العمل لفهم طبيعة سير العمل - اشرح لهم السبب من وراء ذلك.
- **فض الاجتماع**
ينبغي عليك أن تعرف متى تنتهي جلسة التفاوض والتشاور. قم بتعيين موعد آخر إن أمكن، وبيان الهدف من وراء الاجتماع المقبل. خذ القضايا التي تم مناقشتها في هذا الاجتماع بعين الاعتبار للإعداد للاجتماع المقبل.

ملخص

الأمر التي ينبغي القيام بها	الأمر التي ينبغي تفاديها
• التقيد بالمواعيد	• لا تتوقع رغبة الشركة في العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة
• إحضار الوثائق الداعمة	• لا ترغم الشركة على العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة إن
• معرفة فوائد ومزايا توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة	• لم تكن مستعدة لعمل ذلك
• احترام وفهم احتياجات الشركة	
• الاستماع إلى وجهة نظر الشركة	
• اشرح مفهوم مدرّب العمل	
• شارك قصص النجاح	
• أظهر رغبتك في العمل مع الشركة	

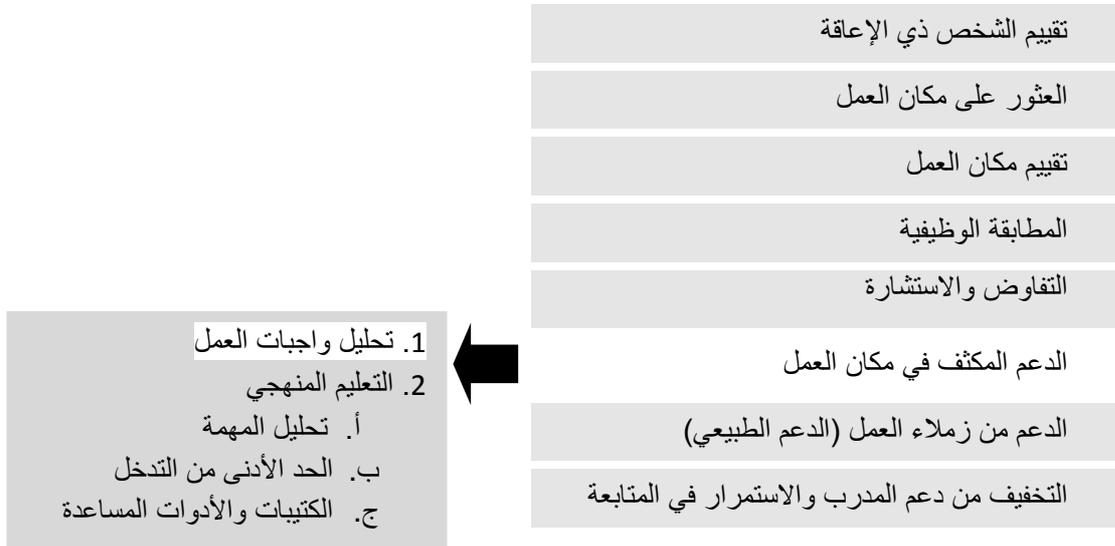
إن عملية التفاوض والتشاور من الأدوار التي ينبغي على كافة مدربي الوظيفة إتقانها. ولغايات العثور على فرص العمل الناجحة للأشخاص ذوي الإعاقة، ينبغي على مدرّب العمل بناء العلاقات الجيدة مع أصحاب العمل أو موظفي الشركات مما يساعد في بناء الثقة وخلق الوظائف المستدامة للأشخاص ذوي الإعاقة. ينبغي أخذ الأمور التي يجب القيام بها، وتلك الأمور التي يجب تفاديها أعلاه بعين الاعتبار، لضمان نجاح عملية التفاوض والتشاور مع أصحاب العمل. حيث أن التقيد بالمواعيد، الاستعداد ومعرفة المعلومات الهامة، احترام وجهة نظر الشركة، مهارات التواصل الجيدة، والحساسية تجاه مدى استعداد الشركة، هي من الأمور الهامة الواجب مراعاتها عند التفاوض والتشاور مع أصحاب العمل.

الفصل التاسع

الدعم المكثف في مكان العمل:

تحليل واجبات العمل

المقدمة



يقوم تحليل واجبات العمل بتحليل طبيعة سير العمل خلال اليوم. ويعتبر ضرورياً، حيث يساعد مدرب العمل في فهم طبيعة سير العمل والمهام والواجبات التي يتم تعيينها قبل إعداد خطة الدعم. وبناءً على تحليل واجبات العمل، يتم تطوير جدول عمل، لمساعدة الشخص ذي الإعاقة في فهم سير العمل خلال اليوم. ويبدأ الجدول من تسجيل وقت الوصول إلى وقت مغادرة مكان العمل. كما يعتبر تحليل واجبات العمل مرجعاً مفيداً للموظفين المسؤولين عن دعم الأشخاص ذوي الإعاقة.

الموضوعات:

- المقدمة
- أهمية تحليل واجبات العمل
- ثلاثة مكونات رئيسية لتحليل واجبات العمل
- جمع المعلومات
- تحليل طبيعة سير العمل وتطوير جدول العمل
- ملخص

المقدمة

تنطوي عملية تحليل واجبات العمل على تحليل طبيعة سير العمل خلال اليوم. حيث يبين التحليل إجراءات العمل التي ينبغي القيام بها، من لحظة وصول الشخص ذي الإعاقة إلى مكان العمل حتى نهاية اليوم. ويتم القيام بهذا التحليل باستخدام المعلومات التي تم جمعها خلال تقييم مكان العمل والمطابقة الوظيفية. وتتيح عملية تحليل المهام الفرصة لمدرّب العمل لأن يقوم بتطوير جدول العمل، مما يمكنه من شرح طبيعة سير العمل خلال اليوم للشخص ذي الإعاقة قبل البدء بالعمل. وبالتالي يصبح جدول العمل بمثابة الدليل للشخص ذي الإعاقة. وبناءً عليه، يقوم مدرّب العمل بمراقبة الشخص ذي الإعاقة خلال العمل وتقديم الدعم له خلال الأسبوع الأول، إلى أن يطلع على كامل العملية ويتقنها.

أهمية تحليل واجبات العمل



يساعد تحليل واجبات العمل مدرّب العمل في إعداد خطة دعم جيدة للشخص ذي الإعاقة والموظفين المسؤولين. وبناءً على تحليل واجبات العمل يقوم مدرّب العمل بتطوير جدول عمل للشخص ذي الإعاقة بالتشاور مع الموظفين المسؤولين، وبالتالي يصبح جدول العمل هذا بمثابة الدليل للشخص ذي الإعاقة، مما يساعده في التقليل من مخاوفه نتيجة عدم التأكد من كيفية سير العمل. كما يكون جدول العمل مفيداً للموظفين المسؤولين حيث يساعدهم في مراقبة الشخص ذي الإعاقة خلال عمله.

المكونات الثلاثة الأساسية

جمع المعلومات
تحليل طبيعة سير العمل
تطوير جدول العمل

إن المكونات الثلاثة الأساسية لعملية تحليل واجبات العمل هي جمع المعلومات، وتحليل طبيعة سير العمل، وتطوير جدول العمل.

جمع المعلومات

يحصل مدرب العمل على المعلومات اللازمة من الموظفين المسؤولين خلال تقييم مكان العمل وعملية المطابقة الوظيفية، حيث يُنصح باستخدام أسلوب (ماذا، أين، متى، من، لماذا، كيف) في طرح الأسئلة، للحصول على كافة المعلومات الضرورية. ويقوم مدرب العمل باستخدام المعلومات التي حصل عليها لتحليل واجبات العمل وإعداد جدول العمل، بالتشاور مع الموظفين المسؤولين.

وفيما يلي مثال على كيفية تحليل المعلومات التي يتم الحصول عليها في مكان العمل، وكيفية إطلاع الشخص ذي الإعاقة على جدول العمل بوضوح:

1. تحديد المهام

ينبغي أن يكون مدرب العمل على إطلاع بقائمة المهام التي سيقوم بها الشخص ذو الإعاقة.

على سبيل المثال، تتضمن مهام تنظيف الكافتيريا والمطبخ المهام التالية:
الكافتيريا: كنس ومسح أرض الكافتيريا وتنظيف الطاولات
المطبخ: كنس ومسح أرض المطبخ وغسل الأطباق

ينبغي كتابة المهام في جمل كاملة وقصيرة، مثلاً، "كنس أرض الكافتيريا"، "مسح أرض الكافتيريا"، وهكذا.

2. جدول عمل شامل

ينبغي أن يكون مدرب العمل على إطلاع بزمن كل مهمة يقوم الموظفون المسؤولون بتعيينها، مما يساعد مدرب العمل في تطوير جدول العمل، لتوجيه الشخص ذي الإعاقة.
على سبيل المثال:

9:00 كنس ومسح أرض الكافتيريا

10:00 تنظيف طاولات الكافتيريا

3. تسجيل وقت الوصول والمغادرة وفترات الاستراحة

ينبغي أن يقوم مدرب العمل بإدراج وقت الوصول والمغادرة وفترات الاستراحة والأعمال التي ينبغي القيام بها ضمن جدول العمل.
على سبيل المثال:

8:30 تسجيل وقت الوصول وارتداء زي العمل في الغرفة أ

11:00 فترة الاستراحة – تناول المرطبات في الكافتيريا

13:00 وجبة الغذاء في الكافتيريا والاستراحة

17:10 تسجيل وقت مغادرة مكان العمل

4. موقع العمل

ينبغي إطلاع الشخص ذي الإعاقة على المكان المحدد للقيام بالمهام الموكلة إليه، وإن دعت الحاجة إلى ذلك، استخدام اللافتات لمساعدته في التعرف على الموقع.
على سبيل المثال:

9:00 كنس ومسح أرض الكافتيريا
10:00 تنظيف طاولات الكافتيريا
11:15 ترتيب طاولات الكافتيريا ومسحها، غسل الأطباق في المطبخ

5. المعدات التي يتم استخدامها

ينبغي أن يقوم مدرب العمل بتحديد الأدوات التي سيقوم الشخص ذو الإعاقة باستخدامها لكل من المهام الموكلة إليه، باستخدام بطاقات التعريف أو الألوان إن دعت الضرورة لذلك.

10:00 مسح طاولات الكافتيريا
المعدات: قطعة القماش باللون الزهري، الدلو الأزرق، دواء التنظيف

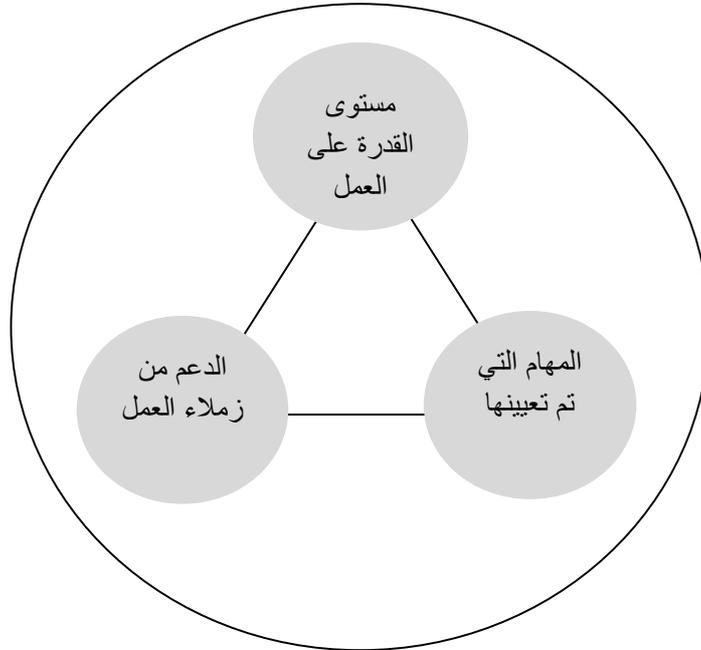
6. قوانين وتعليمات مكان العمل

إطلاع الشخص ذي الإعاقة على قوانين وتعليمات مكان العمل للالتزام بها من أجل تنفيذ المهام الموكلة إليه.
13:00 وجبة الغذاء في الكافتيريا والاستراحة

7. أمور هامة أخرى تتعلق بالعمل

ينبغي أن يكون مدرب العمل على إطلاع بالأمور الضرورية الأخرى التي ينبغي أن يكون الشخص ذو الإعاقة على دراية بها ونقلها إليه بوضوح، بالمستوى الذي يسهل فهمه لتجنب أي التباس. على سبيل المثال، المشرف المباشر، الشخص الذي ينبغي الرجوع إليه في حالة نشوء أي مشاكل، وكيفية طلب الحصول على إجازة سنوية وغيرها.

تحليل طبيعة سير العمل وتطوير جدول العمل



ثلاثة عوامل ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند القيام بعملية تحليل الوظيفة:

1. مستوى قدرة الشخص ذي الإعاقة على العمل
2. المهام التي يتم تعيينها
3. الدعم من زملاء العمل (الزملاء الذين تم تعيينهم لدعم الشخص ذي الإعاقة)

ينبغي أخذ العوامل أعلاه بعين الاعتبار، للتأكد من تمكن عمل الشخص ذي الإعاقة بشكل مستقل، وخلق الدعم بين الزملاء. كما ينبغي إجراء المناقشات بشكل منتظم مع صاحب العمل والموظفين المسؤولين الذين يوفر الدعم للشخص ذي الإعاقة في حال غياب مدرب العمل. من الضروري أيضاً تطوير جدول العمل الذي تم ابتكاره، على أساس تحليل واجبات العمل بناءً على المهام التي تم تعيينها للشخص ذي الإعاقة ومستوى قدراته. على سبيل المثال، قد يكون من الضروري استخدام الصور والرموز للأشخاص الذين يعجزون عن القراءة.

مثال على جدول العمل بناءً على تحليل واجبات العمل:

تسجيل الوصول إلى العمل ارتداء زي العمل في غرفة تغيير الملابس	8:45
كنس ومسح أرض الكافتيريا (المعدات: الممسحة، الدلو الأخضر، دواء التنظيف)	9:00
مسح طاولات الكافتيريا (المعدات: قطعة القماش باللون الزهري، الدلو الأزرق، دواء التنظيف)	10:00
استراحة – المرطبات في الكافتيريا	11:00
توضيب الطاولات ومسحها في الكافتيريا وغسل الأطباق في المطبخ (المعدات: قطعة القماش باللون الزهري، الدلو الأزرق، الممسحة، دواء التنظيف)	11:15
وجبة الغذاء في الكافتيريا واستراحة	13:00
توضيب وتنظيف طاولات الكافتيريا، غسل الأطباق في المطبخ (المعدات: قطعة القماش باللون الزهري، الدلو الأزرق، الممسحة، دواء التنظيف)	14:00
كنس ومسح أرض المطبخ (المعدات: الممسحة، الدلو الأخضر، دواء التنظيف)	16:00
وضع كافة المعدات في غرفة الخزين	17:00
تغيير الملابس في غرفة تغيير الملابس	17:05
تسجيل وقت المغادرة	17:10

ينبغي أن يقوم مدرب العمل بمراجعة جدول العمل مع الشخص ذي الإعاقة، وبالتحديد التي تلائمه، مما يسهل عليه فهمه، والسماح له بطرح الأسئلة التي تتعلق بالأمر التي لا يفهمها. اطلب منه شرح جدول العمل للتأكد من فهمه لطبيعة سير العمل، والمهام التي ينبغي القيام بها وكافة تفاصيل المعلومات. وينبغي أن يعهد لمدرب العمل، خلال الأسبوع الأول من العمل، بمراقبة الشخص ذي الإعاقة للتأكد من قدرته على متابعة جدول العمل والمهام التي تم تعيينها له. في حالة حصول أي لبس بخصوص الوقت والمهام، يتعين على مدرب العمل توفير الدعم والتوجيه، إلى أن يألفها الشخص ذو الإعاقة ويصبح على دراية بسير العمل. كما ينبغي أن يقوم الموظفون المسؤولون بمراقبة مدرب العمل عند تقديمه الدعم للشخص ذي الإعاقة، مما يساعدهم في الاستعداد لتقديم دعمهم له، في حالة غياب مدرب العمل.

ملخص

- تعتبر عملية تحليل واجبات العمل ضرورية للتأكد من فهم الشخص ذي الإعاقة لطبيعة سير العمل خلال اليوم.
- يقوم مدرب العمل بإعداد جدول العمل بناءً على عملية تحليل واجبات العمل.
- يساعد جدول العمل الشخص ذا الإعاقة في فهم المهام التي يتم تعيينها، والأدوات التي يتم استخدامها وزمن كل من المهام والاستراحات وموقع العمل. ويساعد إعداد الجدول الذي يسهل فهمه في الحد من الشعور بالقلق بسبب عدم التأكد من طبيعة سير العمل، بالإضافة إلى تحسين أداء العمل.
- من الضروري إعداد الموظفين المسؤولين لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة في حال غياب مدرب العمل.

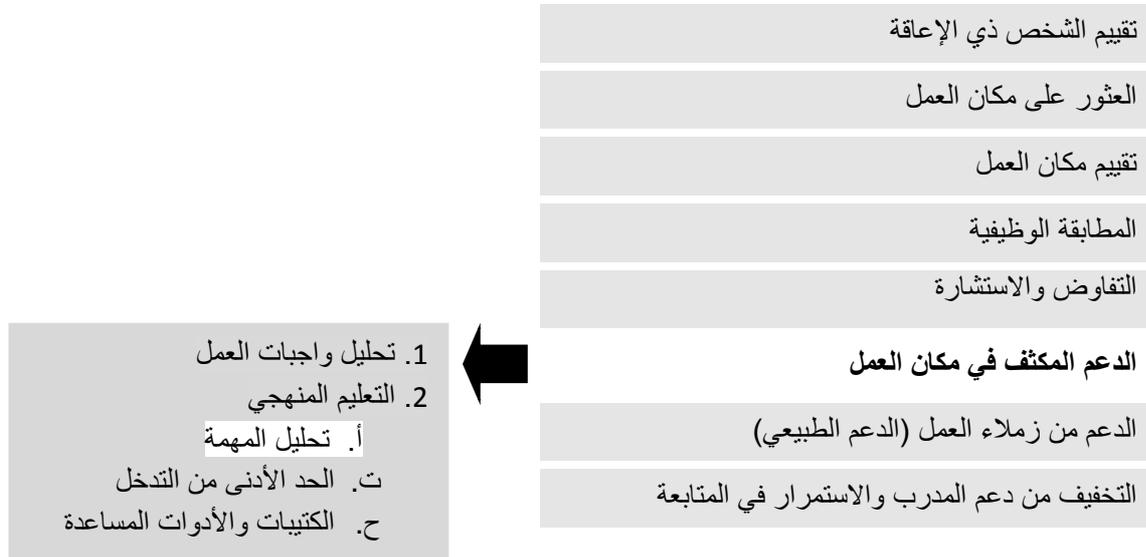
الفصل العاشر

الدعم المكثف في مكان العمل

التعليم المنهجي أ:

تحليل المهمة

المقدمة



يقوم مدرب العمل باستخدام التعليم المنهجي خلال تقديم الدعم المكثف للأشخاص ذوي الإعاقة، بهدف مساعدتهم في تطوير كفاءتهم في العمل، من خلال ثلاث طرق رئيسية:

- التعليم المنهجي أ: تحليل المهمة
- التعليم المنهجي ب: الحد الأدنى من التدخل
- التعليم المنهجي ج: الكتيبات والأدوات المساعدة

وسيتم شرح هدف التعليم المنهجي وتحليل المهمة بالتفصيل في هذا الفصل. وتتطوي عملية تحليل المهمة على الإعداد ما قبل التعليم، بهدف تطوير إجراءات التعليم من خلال تقسيم المهمة إلى وحدات أصغر بحيث يتمكن الشخص ذو الإعاقة من فهمها ومتابعة إجراءات العمل لكل من المهام، مع حدوث الحد الأدنى من الخطأ.

الموضوعات:

- مقدمة عن التعليم المنهجي
- تحليل المهمة
- الهدف من وراء تحليل المهمة
- عملية تطوير تحليل المهمة
- تعليمات بسيطة وسهلة الفهم
- مثال على تحليل المهمة
- ملخص

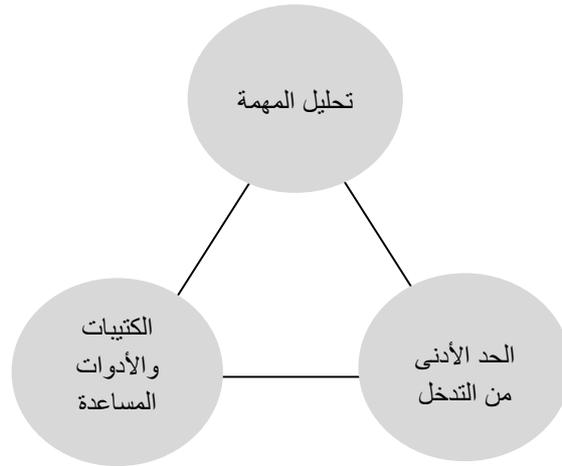
التعليم المنهجي

أساليب منهجية ومتناسقة يستخدمها مدرب العمل:

- لتعليم الأشخاص ذوي الإعاقة الاعتماد على الذات في العمل
- لتمكين زملاء العمل من دعم الأشخاص ذوي الإعاقة في العمل

يعتبر التعليم المنهجي أسلوباً يسهل فهمه لتعليم الأشخاص ذوي الإعاقة الاعتماد على الذات خلال العمل. وهو يتضمن تعليم الشخص ذي الإعاقة الانتقال من المنزل إلى مكان العمل وتنفيذ إجراءات المهمة بشكل مستقل، أو تعليمه التواصل بشكل فعال مع زملاء العمل. من الضروري أن يكون لدى مدرب العمل مهارات التعليم التي يسهل فهمها بهدف تعزيز الاعتماد على الذات في جميع الجوانب، مثل الذهاب إلى العمل وأداء المهمة والتكيف مع بيئة العمل والتواصل. ومن خلال استخدام أسلوب التعلم المنهجي، يقوم مدرب العمل بمساعدة الموظفين المسؤولين على تطوير النهج المنهجي في دعم الشخص من ذوي الإعاقة. وقد أثبت هذا الأسلوب فعاليته في تدريب الأشخاص ذوي الإعاقة على الاعتماد على النفس في أداء الوظيفة على أكمل وجه.

تحليل المهمة



تعتبر عملية تحليل المهمة إحدى العناصر الثلاثة الهامة في التعليم المنهجي. فهي عملية الإعداد لما قبل التعليم، بهدف تطوير إجراءات تعليم من خلال تقسيم المهمة إلى وحدات أصغر لتمكين الشخص ذي الإعاقة من فهم ومتابعة إجراءات كل من المهام، مع الحد الأدنى لحدوث خطأ. وبدون تحليل المهمة، من غير الممكن تطوير الحد الأدنى من التدخل والكتيبات والأدوات المساعدة التي سيتم مناقشتها في الفصول التالية.

الهدف من وراء تحليل المهمة

يحتاج كل شخص من ذوي الإعاقة ومدرب العمل والموظفين المسؤولين إلى القيام بعملية تحليل المهمة بهدف دعم الشخص ذي الإعاقة لتحقيق أقصى قدر من الإنتاجية.

- للشخص ذي الإعاقة

- يسهل تعلمه
- القدرة على العمل بوجود إجراءات واضحة
- الحد من ارتكاب الأخطاء
- الاعتماد على الذات بقدر أكبر

تساعد عملية تحليل المهمة الشخص ذا الإعاقة في تعلم المهمة، من خلال توقع فهم واضح لإجراءات العمل. حيث يساعد وجود إجراءات العمل التي تم تنظيمها بشكل جيد ويسهل فهمها، في الحد من ارتكاب الأخطاء في الإنتاج. كما تساعد عملية تحليل المهمة التي يتم تنفيذها بأسلوب جيد، الشخص من ذوي الإعاقة على العمل بشكل مستقل وبفعالية.

● **لمدرب العمل**

- سهولة التعرف على تحديد المهام الصعبة
- تناسق أساليب التعليم
- دليل لتطوير الكتيبات والأدوات المساعدة

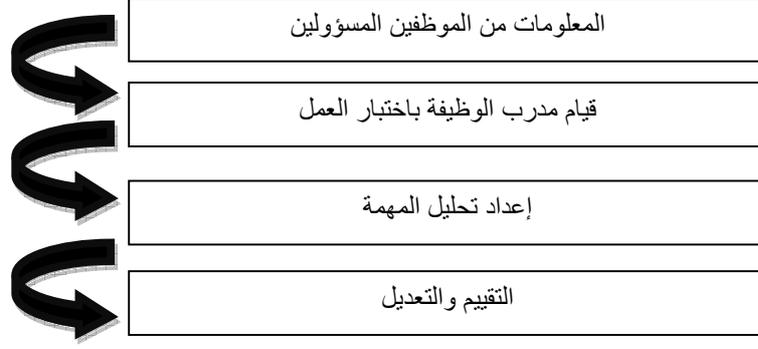
تساعد عملية تحليل المهمة مدرب العمل في تحديد العملية التي قد يجد الشخص ذو الإعاقة صعوبة في أدائها. وفي تطوير تحليل المهمة، يكتسب مدرب العمل التدريب العملي على الوظيفة. وبالتالي يتوقع مدرب العمل الذي قام بتقييم كفاءة الشخص ذي الإعاقة المهام الصعبة، وتلك السهلة، بناءً على قدرات ذلك الشخص. ويقوم مدرب العمل بتطوير طرق لتعديل إجراءات المهام الصعبة أو ابتكار الكتيبات والأدوات التي تساعد في تبسيطها للأشخاص ذوي الإعاقة. ومن خلال عملية تحليل المهمة، يقوم مدرب العمل بتطوير أساليب التعلم والإجراءات المتناسقة التي يسهل على الشخص من ذوي الإعاقة فهمها والتعامل معها.

● **للموظفين المسؤولين**

- التعرف على إجراءات المهمة التي تم تعديلها
- التقليل من الإشراف المكثف
- المساعدة في تسجيل التقديم الذي يتم إجراره
- المساعدة في ابتكار نظام وخطة دعم جيدين

تساعد عملية تحليل المهمة الموظفين المسؤولين في التعرف على إجراءات المهمة التي تم تعديلها. وعندما يكون الشخص ذو الإعاقة أكثر كفاءة في عمله من الممكن التقليل من نسبة الإشراف المكثف. حيث يقوم الإجراء المنهجي بجعل عملية رصد التقدم الذي يتم إجراره أكثر سهولة. وعادةً ما يتم القيام بتطوير نظام وخطة دعم جيدين، عندما يتم التخطيط لعملية تحليل المهمة بعناية.

عملية تطوير تحليل المهمة



قبل تطوير عملية تحليل المهمة، يقوم مدرب العمل بجمع المعلومات الضرورية من الموظفين المسؤولين. ويطلب مدرب العمل الإذن باختبار العمل الذي سيقوم به الشخص ذو الإعاقة، لكي يكتسب الفهم لكامل العملية مع أخذ كافة الجوانب التي قد تؤثر على الشخص ذي الإعاقة بعين الاعتبار. ويتم إعداد تحليل كل من المهام بناءً على تقييم دقيق لكامل طبيعة سير العمل. ويتم اللجوء إلى عمليتي التقييم والتعديل في حال وجد الشخص ذو الإعاقة صعوبة في القيام بأي من المهام، أو تعذر عليه فهم طبيعتها.

تعليمات بسيطة يسهل فهمها

- سهلة ولا تحتوي على الكثير من التفاصيل
- جزء واحد من العمل في كل جملة
- أن تكون متناسقة
- تدوين أسماء الأشياء
- تدوين الإجراءات

ينبغي أن تتصف عملية تحليل المهمة بالبساطة وأن يسهل فهمها. تجنب استخدام الجمل الطويلة والتفصيلية التي قد تتسبب بإرباك الشخص ذي الإعاقة. ينبغي أن تحتوي كل جملة على جزء واحد من العمل، وأن يتم توفير أسماء الأشياء والإجراءات التي ينبغي القيام بها. ينبغي أيضاً أن تتصف التعليمات بالتناسق. حيث أن التغيير في الكلمات والأسماء المستخدمة من شأنه أن يربك الشخص ذا الإعاقة.



أمثلة على تحليل المهمة

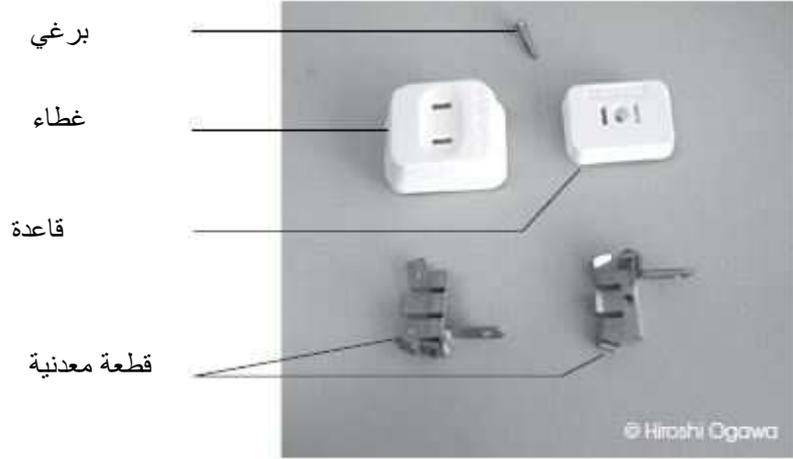
المثال الأول: تركيب قابس الكهرباء

1. إجراءات تركيب قابس الكهرباء
أ. وضع قطعة المعدن في القاعدة

- .ii تركيب الغطاء
- .iii لُقها
- .iv وضعها على الطاولة
- .v وضع البرغي

2. تدوين أسماء المكونات

من الضروري تدوين أسماء المكونات مما يساعد على تجنب الارتباك عند توفير التعليمات. المسمار، الغطاء، القاعدة، قطعة المعدن



3. تحليل المهمة



- لُقها
- وضعها على الطاولة
- وضع البرغي

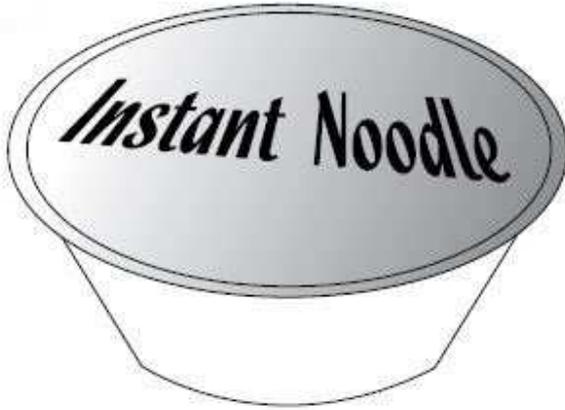


- تركيب الغطاء



- وضع قطعة المعدن في القاعدة

المثال الثاني: إعداد المعكرونة سريعة التحضير



- (1) فتح نصف الغطاء
- (2) إضافة التوابل
- (3) إضافة الماء الساخن حتى الخط المحدد لذلك
- (4) تغطية الكوب
- (5) الانتظار 5 دقائق
- (6) تحريك المعكرونة بالشوكة

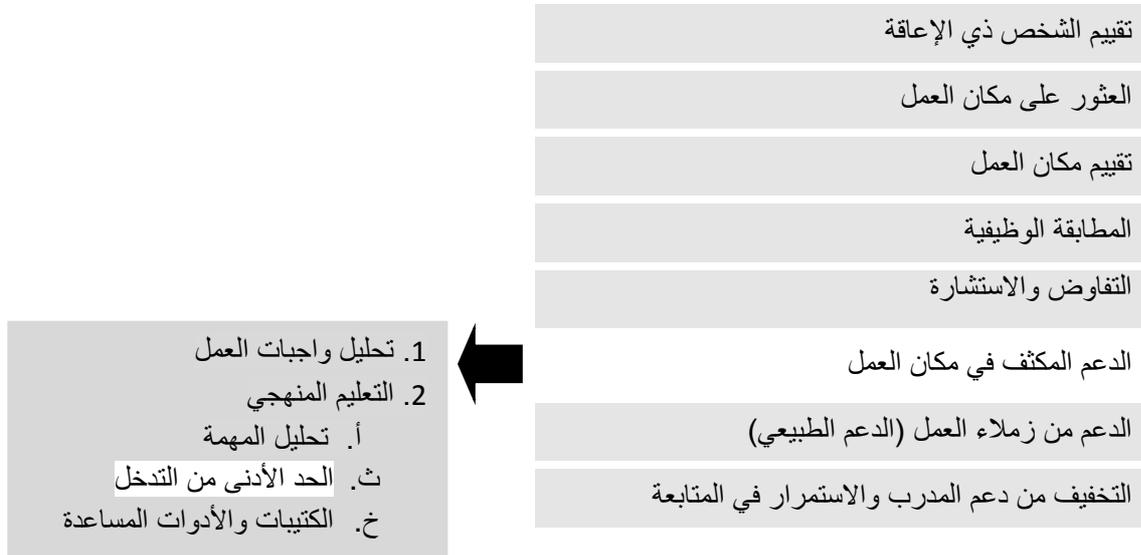
ملخص

- يعتبر التعليم المنهجي أسلوباً سهلاً يفهمه لتعليم الأشخاص ذوي الإعاقة الاعتماد على الذات خلال العمل.
- من خلال استخدام أسلوب التعليم المنهجي، يقوم كل من مدرب العمل والموظفون المسؤولون بتطوير نهج منهجي في تعليم الأشخاص ذوي الإعاقة العمل بأسلوب فعال.
- تعتبر عملية تحليل المهمة بمثابة الإعداد لما قبل التعليم بهدف تطوير إجراءات التعليم من خلال تقسيم مهام العمل إلى وحدات أصغر لتمكين الشخص ذي الإعاقة من فهمها، ومتابعة إجراءات العمل لكل من المهام، مع الحد الأدنى في ارتكاب الخطأ.
- يحتاج الأشخاص ذوو الإعاقة ومدرب العمل والموظفون المسؤولون إلى تحليل المهمة لمساعدة الشخص ذي الإعاقة في تحقيق أقصى حد من الإنتاجية.

الفصل الحادي عشر

الدعم المكثف في مكان العمل
التعليم المنهجي ب:
الحد الأدنى من التدخل

المقدمة



إن الهدف من وراء استخدام أسلوب الحد الأدنى من التدخل هو توجيه الشخص ذي الإعاقة نحو الاعتماد على الذات في أقصر فترة زمنية ممكنة. ويستخدم مدرب العمل المستويات الأربعة من التعليمات لتعليم الشخص ذي الإعاقة بنهج سهل الفهم. كما يحدد هذا النهج مستوى الدعم الذي يحتاجه الشخص ذو الإعاقة. وفي حين يحرز الشخص ذو الإعاقة التقدم في أداء المهام التي تم تعيينها له، يتم التخفيف من مستوى الدعم إلى أن يتلاشى ويصبح الشخص كامل الاعتماد على نفسه. وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى المهارات اللازمة لتحقيق الحد الأدنى من التدخل والاحتفاظ بسجل التقدم الذي يتم إحرازه.

الموضوعات:

- مقدمة عن الحد الأدنى من التدخل
- أربعة مستويات من التعليمات
- المهارات اللازمة لتحقيق الحد الأدنى من التدخل
- التعلم الخالي من الخطأ والتجربة - و - الخطأ
- الاحتفاظ بسجل التقدم الذي يتم إحرازه
- ملخص

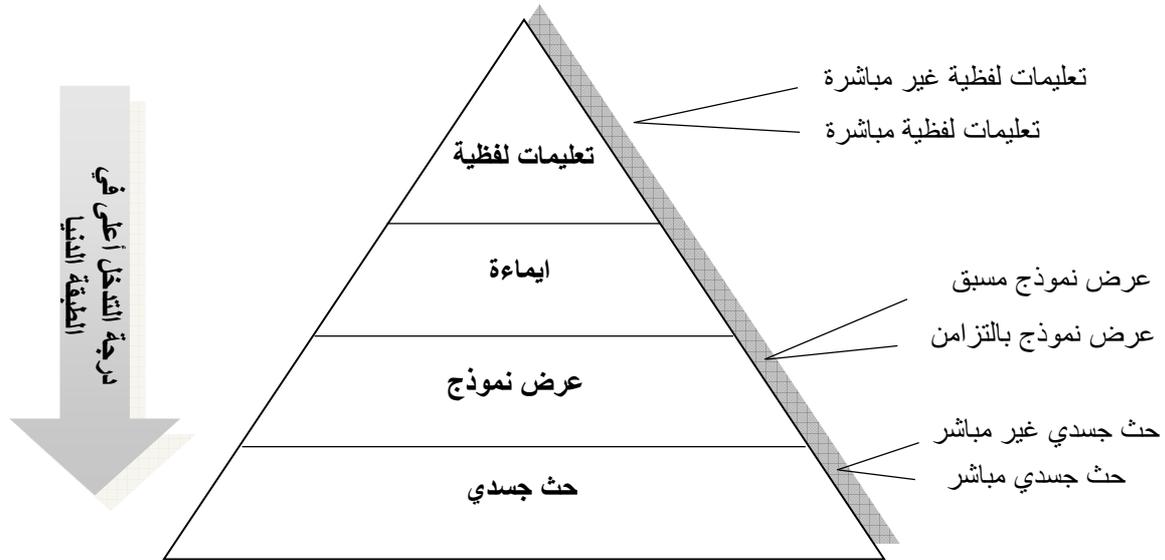
الحد الأدنى من التدخل

التعليم المنهجي من خلال استخدام:

- تحليل المهمة
- المستويات الأربعة من التعليمات
- الحد الأدنى من التدخل
- أقصر فترة زمنية ممكنة

يستخدم مدرب العمل بهدف تحقيق الحد الأدنى من التدخل النهج المنهجي من خلال تطوير تحليل المهمة لدراسة طبيعة سير العمل، إضافة إلى إجراءات كل مهمة والمعدات التي يتم استخدامها بعناية. بعد ذلك، يقوم مدرب العمل باستخدام تحليل المهمة لتعليم الشخص من ذوي الإعاقة كيفية أداء كل مهمة، من خلال استخدام المستويات الأربعة من التعليمات. تستخدم المستويات الأربعة من التعليمات لتحديد الدعم الذي يحتاجه الشخص ذو الإعاقة لتنفيذ المهمة. وينبغي أن يكون هدف مدرب العمل دائماً التقليل من عدد التعليمات، أو توفير أدنى قدر من التدخل خلال إحراز الشخص ذي الإعاقة للتقدم. ويؤدي الحد الأدنى من التدخل إلى اعتماد الشخص على نفسه في أقصر فترة زمنية ممكنة. ويبين النقاش التالي كيفية تحقيق هذه العملية.

المستويات الأربعة من التعليمات



يظهر الرسم التوضيحي أعلاه المستويات الأربعة من التعليمات والتي تتضمن التعليمات اللفظية، واستخدام الإشارات، والنموذج، والتحفيز الجسدي. ويكون مستوى التدخل في أعلى مستوياته في الطبقة الدنيا. يتم استخدام التحفيز الجسدي عادةً، للأشخاص الذين لديهم إعاقة شديدة ويحتاجون إلى الدعم المكثف. وغالباً ما يتجه مدرب العمل تدريجياً إلى مستوى أعلى مع تحسن أداء الشخص ذي الإعاقة. فعلى سبيل المثال، في حال تمكن الشخص ذو الإعاقة من تنفيذ المهمة بواسطة أسلوب النموذج، بإمكانه الانتقال إلى استخدام الإشارات، ومن ثم التعليمات اللفظية، للحد من التدخل بهدف تمكين الشخص ذي الإعاقة من العمل بشكل مستقل. تصف كل من الرسوم التوضيحية التالية كل مستوى من مستويات التعلم بمزيد من التفاصيل.

1. التعليمات اللفظية

تتضمن التعليمات اللفظية كلاً من التعليمات اللفظية المباشرة، والتعليمات اللفظية غير المباشرة.

• التعليمات اللفظية المباشرة

وفر التعليمات باستخدام عبارات مثل " اغسل الأطباق البيضاء". عند انتهاء المهمة، يقوم مدرب العمل بتوفير تعليمات أخرى مثل "الآن، اغسل الأواني".



تعليمات لفظية مباشرة

© Hiroshi Ogawa

• تعليمات لفظية غير مباشرة

عند توفير التلميحات مثل "ماذا بعد؟" ينبغي أن يقوم الشخص ذو الإعاقة بتقديم الإجابة مثل "غسل الأطباق البيضاء" أو أن يشير إلى الأطباق البيضاء في حال كان لديه صعوبة في التواصل اللفظي. عندما ينتهي من غسل الأطباق، يقوم مدرب العمل بالتلميح مرة أخرى بطرح السؤال "ماذا بعد؟" وفي حال تمكن الشخص ذو الإعاقة من إتباع التعليمات اللفظية غير المباشرة يكون قادراً على الإجابة بعبارة "غسل الأواني".



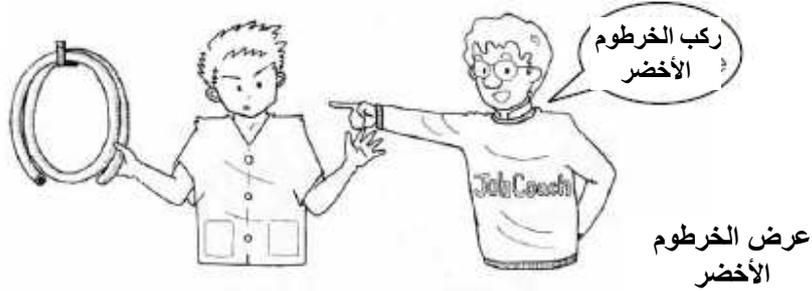
تعليمات لفظية غير مباشرة

© Hiroshi Ogawa

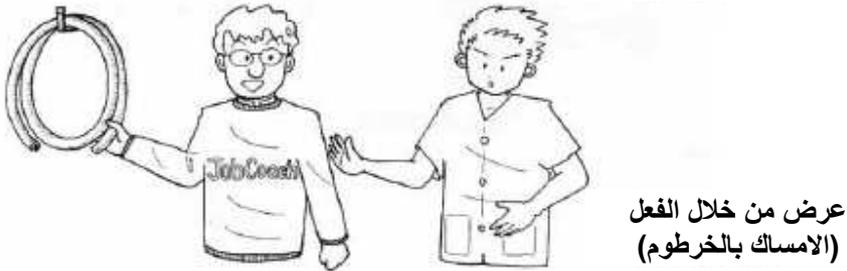
2. استخدام الإيماءات

يعتبر استخدام الإيماءات من أساليب التعليم التي توفر مثالاً على العمل. ويكون مستوى التدخل من خلال استخدام الإيماءات، أقل قليلاً من أسلوب النموذج. ويتم استخدام الإيماءات عادةً جنباً إلى جنب مع التعليمات اللفظية. وكما في الرسم التوضيحي، يشير مدرب العمل إلى الخرطوم الأخضر وهو يقول "ركب الخرطوم الأخضر". في حال وجد الشخص ذو الإعاقة صعوبة في فهم التعليمات اللفظية، أو لم يعرف ما هو الخرطوم الأخضر يقوم مدرب العمل بحمل الخرطوم بيده من خلال توفير التعليمات اللفظية، كما هو مبين في الرسم التوضيحي ب.

أ



ب



© Hiroshi Ogawa

3. عرض النموذج

في أسلوب عرض النموذج، يقوم مدرب العمل بالعمل بجانب الشخص ذي الإعاقة. هناك نوعان من أسلوب النموذج؛ النموذج المسبق والنموذج المتزامن.

• النموذج المسبق

- يقوم مدرب العمل بعرض كيفية القيام بالعمل للشخص ذي الإعاقة.
- يحاول الشخص ذو الإعاقة القيام بالمهمة لوحده بعد مراقبة مدرب العمل.



© Hiroshi Ogawa

• النموذج المتزامن

في حالة تعذر على الشخص ذي الإعاقة التعلم من خلال أسلوب النموذج المسبق، يستخدم مدرب العمل أسلوب النموذج المتزامن، حيث يقوم بالمهمة مع الشخص ذي الإعاقة بنفس الوقت، كما تبين الرسوم التوضيحية التالية.



عرض نموذج بالتزامن (جمع مكونات)



عرض نموذج بالتزامن (مسح النوافذ)

© Hiroshi Ogawa

4. الحث الجسدي

يعتبر الحث الجسدي من أعلى مستويات الدعم أو التدخل، الذي يتم استخدامه لدعم الأشخاص ذوي الإعاقات الشديدة. ويتطلب الحث الجسدي ملامسة الجسد كما يبين الرسم التوضيحي، حيث يقوم مدرب العمل بالإمساك بمرفق الشخص ذي الإعاقة، لتحفيز الحركة المطلوبة لتنظيف النافذة.

• الحث الجسدي غير المباشر



© Hiroshi Ogawa

الحث الجسدي غير المباشر (حث جسدي من خلال مسك المرفق)

في حال تعذر على الشخص ذي الإعاقة العمل باستخدام أسلوب الحث الجسدي غير المباشر، يقوم مدرب العمل باستخدام الحث الجسدي المباشر، والذي يوفر مستوى أعلى من التدخل من خلال الإمساك بمرفق الشخص ذي الإعاقة وتوجيهه في تنظيف النافذة، من خلال استخدام الحركات والقوة اللازمين، كما يبين الرسم التوضيحي بالأسفل.

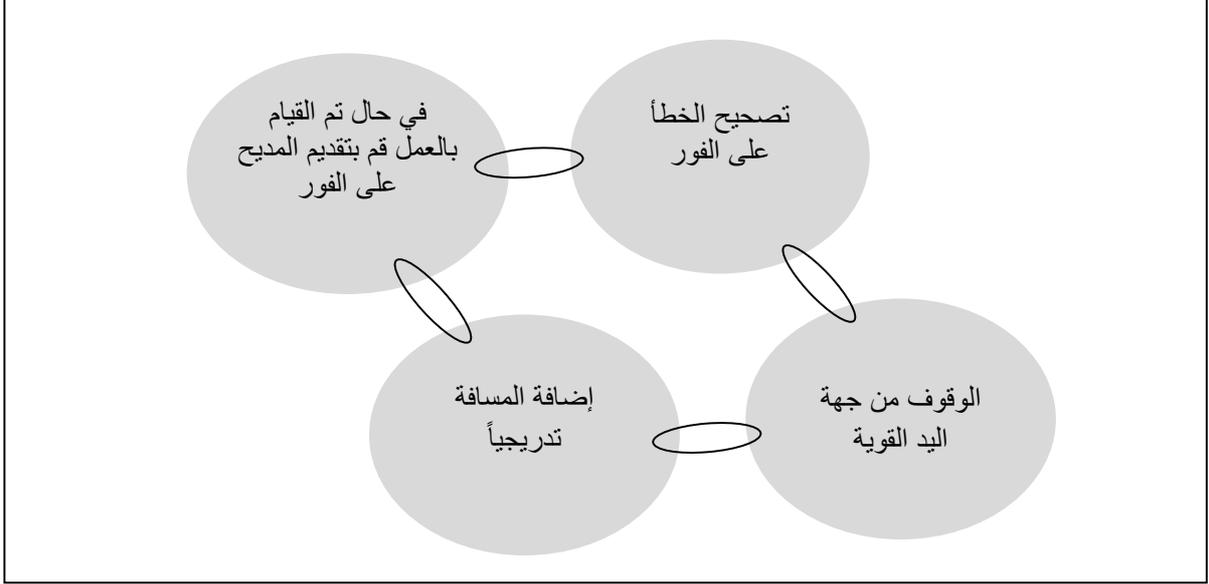
• الحث الجسدي المباشر



© Hiroshi Ogawa

الحث الجسدي المباشر (حث جسدي من خلال مسك اليد)

المهارات لتحقيق الحد الأدنى من التدخل



ينبغي أن يكون لمدرّب العمل الذي يتمكّن من تطبيق نهج الحد الأدنى من التدخل بنجاح، القدرة على توفير المديح وتصحيح الخطأ، وأن يقف في المكان المناسب وبالمسافة المناسبة.

1. المديح والتأكيد

من الضروري عند تعليم الشخص ذي الإعاقة القيام بمهمة تعزيز الإجراءات الصحيحة، من خلال تقديم المديح على الفور. قم بالتأكيد بالقول "هذا صحيح"، "جيد"، أو الإيماء بالرأس.

2. التصحيح

عندما يرتكب الشخص ذو الإعاقة الخطأ، قم بإرشاده إلى الإجراءات الصحيحة على الفور. تجنب استخدام المفردات السلبية التي قد تعمل على إحباطه. التأكيد على الشخص عند تصحيحه للخطأ.

3. الموقع

ينبغي أن يتخذ مدرّب العمل الموقع الملائم من الشخص ذي الإعاقة. من الضروري أن يقوم مدرّب العمل بالابتعاد عن الشخص ذي الإعاقة تدريجياً، عند زيادة مستوى الاعتماد على النفس. ففي بداية الأمر، يتخذ مدرّب العمل موقعه بجانب الشخص ذي الإعاقة، ويتواصل معه بالبصر، للحصول على نتائج أكثر فعالية. إن الوقوف وجهاً لوجه مع الشخص ذي الإعاقة، يجعل من الصعب استخدام أسلوب التحفيز الجسدي، وقد يسبب الارتباك للشخص ذي الإعاقة.

4. المسافة

الأسبوع الأول	- الوقوف بجانب الشخص ذي الإعاقة مما يتيح المجال للتواصل معه بالبصر
الأسبوع الثاني	- الوقوف أبعد قليلاً عن الشخص ذي الإعاقة بشكل مائل
الأسبوع الثالث	- الوقوف بعيداً عن مرأى الشخص ذي الإعاقة كلياً
الأسبوع الرابع	- مغادرة مكان العمل

عندما يبدأ الشخص ذو الإعاقة بالاعتماد على نفسه، يقوم مدرب العمل بمراقبته عن بعد. ومن خلال ذلك، يكون بإمكان مدرب العمل تقييم قدرة الشخص ذي الإعاقة على التعامل مع العمل خلال غيابه، إلى أن يغادر مكان العمل كلياً، كما هو مبين في البيان أعلاه. لكن يعتمد توقيت مغادرة مدرب العمل لمكان العمل، على قدرة الشخص في اكتساب المهارات اللازمة للعمل، والتكيف مع بيئة العمل.

التعلم الخالي من الخطأ والتجربة – و – الخطأ

التعلم الخالي من الخطأ مناسباً للشخص:	نهج التجربة – و – الخطأ مناسباً للشخص:
<ul style="list-style-type: none"> • غير القادر على التمييز بين "الأسلوب الصحيح" و"الخطأ" دون تكرار التعليمات • لديه ذاكرة ضعيفة ولا يتذكر التجربة السابقة بوضوح • يفتقر إلى الثقة بالنفس ويرغب في التعلم بعناية وبشكل متكرر 	<ul style="list-style-type: none"> • القادر على التمييز بين "الأسلوب الصحيح" و"الخطأ" على الفور وبأسلوب منطقي • لديه ذاكرة قوية ويتمكن من تذكر التجربة السابقة دون خلل • لديه الرغبة والموقف الإيجابي في التطور

يقوم مدرب العمل ضمن إطار التعلم المنهجي، بتبني أسلوب التعلم الذي يعمل على توفير التعليمات بوقت مسبق، لمنع الأشخاص ذوي الإعاقة من ارتكاب الخطأ (التعلم الخالي من الخطأ)، إلى أن يتمكنوا من القيام بالإجراءات إلى حد ما. وبشكل عام، يعتبر أسلوب التعلم الخالي من الخطأ مناسباً للأشخاص ذوي الإعاقات الشديدة.

ومن ناحية أخرى، يقوم مدرب العمل من خلال أسلوب التجربة – و – الخطأ بالسماح للشخص ذي الإعاقة، بمحاولة القيام بالعمل حتى لو لم يتعلمه بشكل تام. وفي حال قام الشخص ذو الإعاقة بارتكاب خطأ ما، يقوم مدرب العمل بالإشارة إلى الخطأ

من خلال طرح السؤال، "هل هذا صحيح؟"، وعندما يقوم الشخص ذو الإعاقة بالعمل بشكل صحيح من خلال أسلوب التجربة – و – الخطأ، يقوم مدرب العمل بالمديح قائلاً، "هذا صحيح!". ويعتبر أسلوب هذا النهج مناسباً للأشخاص الذين لديهم صعوبات خفيفة في التعلم وبإمكانهم التمييز بين الأسلوب الصحيح والخطأ بأسلوب منطقي.

الاحتفاظ بسجل التقدم الذي يتم إحرازه

الاعتماد على الذات (+)	} المستويات الأربعة من التعليمات
التعليمات اللفظية (ت)	
استخدام الإيماءات (إ)	
عرض النموذج (ن)	
التحفيز الجسدي (ج)	

إن استخدام الرموز كما هو مبين أعلاه، لتسجيل التقدم الذي يتم إحرازه في التعلم المنهجي على بيان تحليل المهمة، من شأنه أن يساعد مدرب العمل على تحديد المهام التي تم تحقيق الاعتماد على الذات فيها، والمهام الأخرى التي يحتاج فيها إلى الدعم. إن الرسم البياني في الأسفل، عبارة عن عينة لتسجيل التقدم الذي أحرزه الشخص ذو الإعاقة في العمل.

اليوم	1	2	3
1. فتح الخزانة	+	+	+
2. وضع الكيس في الخزانة	إ	ت	+
3. ارتداء زي العمل	ن	إ	ت
4. ارتداء القبعة	ج	ج	ج
5. ارتداء القناع	إ	ت	ت
6. إغلاق الخزانة	ت	ت	+

من الضروري أن يكون مدرب العمل على إدراك بمستوى فهم الشخص ذي الإعاقة لكل وحدة من وحدات العمل. ويكون مخطط التسجيل أداة ضرورية لمساعدة مدرب العمل في تقييم التقدم الذي يقوم الشخص ذو الإعاقة بإحرازه. كما يتم استخدام مخطط التسجيل في المناقشات مع الشخص ذي الإعاقة والموظفين المسؤولين، بهدف تحقيق الهدف المشترك لتحقيق التقدم في الأداء.

ملخص

- يعتبر أسلوب الحد الأدنى من التدخل نهجاً يستخدمه مدرب العمل لتوجيه الشخص من ذوي الإعاقة نحو الاعتماد على الذات في العمل.
- يتم استخدام المستويات الأربعة من التعليمات لتعليم الشخص ذي الإعاقة بأسلوب يسهل فهمه. ومن خلال هذا الأسلوب، يتمكن مدرب العمل من تعليم الشخص ذي الإعاقة إجراءات الوظيفة بأسلوب فعال، وبنفس الوقت يساعد الموظفين المسؤولين في استخدام الأسلوب الصحيح في تعليم الشخص ذي الإعاقة.
- من الضروري الاحتفاظ بسجل التقدم الذي يقوم الشخص ذو الإعاقة بإحرازه، بهدف تحقيق الهدف الذي يحدده الشخص ذو الإعاقة والموظفين المسؤولين.
- يقوم مدرب العمل بتخفيف الدعم تدريجياً، إلى أن يغادر مكان العمل حين يكون الشخص ذو الإعاقة على استعداد للاعتماد على نفسه، بغياب مدرب العمل.

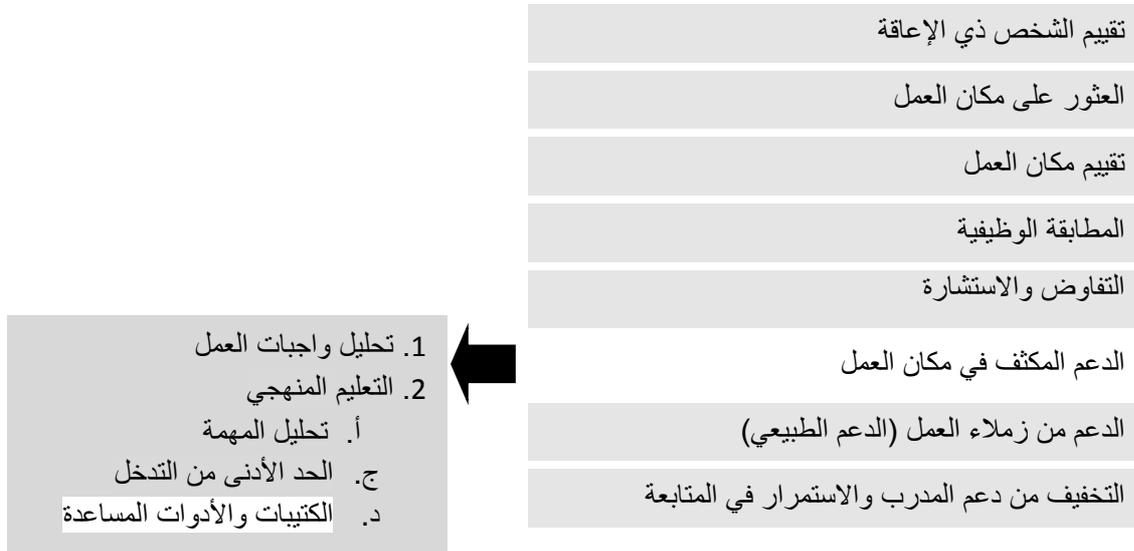
الفصل الثاني عشر

الدعم المكثف في مكان العمل:

التعليم المنهجي ج:

الكتيبات والأدوات المساعدة

المقدمة



يتم استخدام الكتيبات والأدوات المساعدة لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة في غياب مدرب العمل. حيث يعمل الكتيب كأداة للإرشاد والتوجيه الذاتي يساعد الأشخاص ذوي الإعاقة في اكتساب مهارة الإستقلال في العمل. هذا، ويقوم كل من مدرب العمل والموظفين المسؤولين بابتكار الأدوات المساعدة مما يسهل على الأشخاص ذوي الإعاقة من إتباع تعليمات سير العمل.

الموضوعات:

- الكتيبات والأدوات المساعدة التي تعزز الإعتماد على الذات
- أهمية الكتيبات والأدوات المساعدة
- عينة من كتيب التعليمات
- عينة من كتيب التعليمات الذي يحتوي على بطاقات مصورة
- عينة من الأدوات المساعدة
- توفير الوسائل المفيدة التي يتم الموافقة عليها
- خطوات لتحقيق الإعتماد على الذات
- ملخص

الكتيبات والأدوات المساعدة التي تعزز الإعتماد على الذات

تجاه الإعتماد على الذات



تعتبر الكتيبات والأدوات المساعدة جزءاً من نهج التعليم المنهجي التي من شأنها أن تعمل على إعداد الأشخاص ذوي الإعاقة للاعتماد على الذات خلال العمل. ومن أحد أدوار مدرب العمل هي ابتكار الأدوات المساعدة الداعمة التي تساعد في توجيه الأشخاص ذوي الإعاقة للعمل بشكل مستقل دون الإعتماد المباشر على مدرب العمل.

ويتم استخدام كتيب التعليمات كأداة تساعد الأشخاص ذوي الإعاقة في غياب مدرب العمل. حيث يوفر الكتيب المعلومات اللازمة للأشخاص ذوي الإعاقة التي تساعدهم في تنفيذ المهام الموكلة إليهم دون الحصول على الدعم من مدرب العمل. وينبغي أن يتضمن الكتيب خطوات سير العمل والإجراءات المستخدمة لتنفيذه باللغة البسيطة والواضحة مدعومة بالصور حيث يقوم الأشخاص ذوي الإعاقة الذين هم بحاجة إلى التعليمات البسيطة باستخدام هذا الكتيب كدليل للعمل.

وتعتبر الأدوات المساعدة من الأجهزة والوسائل التي يتم ابتكارها لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة للعمل بكفاءة وفعالية. ويتم ابتكارها لتسهيل إجراءات العمل لكي يتمكن الأشخاص ذوي الإعاقة من اتباعها والعمل بفعالية في غياب مدرب العمل.

أهمية الكتيبات والأدوات المساعدة

تمكّن مدرب العمل من التخفيف من الدعم المقدم للشخص ذي الإعاقة

تمكّن الشخص ذو الإعاقة من العمل بشكل مستقل

تمكّن زملاء العمل من تقديم الدعم بفعالية

يتم استخدام الكتيبات والأدوات المساعدة للتخفيف من الدعم المكثف الذي يقدمه مدرب العمل للشخص ذي الإعاقة. وبدلاً من الرجوع إلى مدرب العمل، يتم تدريب الشخص ذي الإعاقة للرجوع إلى الكتيب في حال نسي كيفية إجراء أو إتمام إحدى المهام الموكلة إليه. كما تقوم الأدوات المساعدة بالمساهمة في تبسيط العمل وتمكّن الشخص ذي الإعاقة بالعمل بسلاسة دون الحاجة إلى الرجوع إلى الآخرين لتلقي الدعم والتوجيه. هذا، ومن الضروري أن يتأكد مدرب العمل من توفر كافة الأدوات الداعمة اللازمة التي يحتاج إليها الشخص ذو الإعاقة قبل التوقف عن توفير الدعم له.

كما تعتبر الكتيبات والأدوات المساعدة مفيدة للحد من الإخفاق في أداء المهمة نظراً لأنه يتم اعتبارها على أنها أدلة تعمل على ضمان الدقة في إتباع إجراءات كل من المهام. هذا، وبإمكان الشخص ذي الإعاقة التأكد من عمله بنفسه من خلال الرجوع إلى الكتيب خطوة بخطوة مما يحد من احتمالات الإخفاق في أداء المهام الموكلة إليه وضمان تنفيذها بدقة دون حصول أي خطأ أو خلل. كما تمكّن مثل هذه الكتيبات والأدوات المساعدة الشخص ذا الإعاقة من العمل بشكل مستقل.

ويهدف إعداد الموظفين المسؤولين لدعم الشخص ذي الإعاقة، ينبغي أن يقوم مدرب العمل بابتكار الكتيبات والأدوات المساعدة التي تعمل على تقديم الدعم لهم. ومن خلال ذلك، يدرك الموظفون المسؤولون أهمية الكتيبات والأدوات المساعدة ويقومون بإبلاغ زملاء العمل الآخرين بأهميتها أيضاً، مما يساعدهم في فهم الهدف من وراء استخدامها بالإضافة إلى فهم الأشخاص ذوي الإعاقة وحاجتهم للتعليم المنهجي في العمل. ومن شأن مثل هذا النهج أن يعمل على تطوير نظام الدعم الفعال في مكان العمل للشخص ذي الإعاقة.

عينة من كتيب التعليمات

المهمة: تغليف الجزر



كتيب التعليمات

التحضير: أكياس البلاستيك، حامل الشريط اللاصق، بطاقة السعر

1. ضع 3 جزرات في الكيس
2. لف الكيس
3. أربط الكيس باللاصق
4. ضع بطاقة السعر على الكيس
5. ضع الكيس في السلة

المثال أعلاه هو عينة من كتيب التعليمات حيث تم إدراج التعليمات بلغة بسيطة. ويقوم مدرب العمل بتدريب الشخص ذي الإعاقة على إتباع التعليمات خطوة بخطوة من خلال التأكد من عدم تخطي أو حذف أي منها. بعد ذلك يقوم مدرب العمل بعرض كيفية القيام بكل خطوة من الخطوات والسماح للشخص ذي الإعاقة على التدريب عليها إلى أن يتمكن من إتقانها. بعد القيام بعدد من المحاولات، يقوم الشخص ذو الإعاقة بحفظ التعليمات وتعلم كيفية القيام بكل منها. وكلما ينسى الشخص ذو الإعاقة أي من الخطوات ما عليه إلا العودة إلى الكتيب لتوجيهه.

عينة من كتيب التعليمات الذي يحتوي على بطاقات مصورة

يعمل كتيب التعليمات الذي يحتوي على الصور بالتواصل بأسلوب أكثر فعالية للأشخاص ذوي الإعاقة الذين لديهم صعوبات في القراءة. حيث ينبغي أن تحتوي كل بطاقة على جملة واحدة فقط من التعليمات. قم باستخدام صورة توضيحية بسيطة واحدة على كل بطاقة. وفيما يلي أمثلة على البطاقات المصورة.

البطاقة 1

1. ضع 3 جزرات في الكيس



البطاقة 2

2. لف الكيس



البطاقة 3

3. اربط الشريط اللاصق



البطاقة 4

4. ضع بطاقة السعر على الكيس

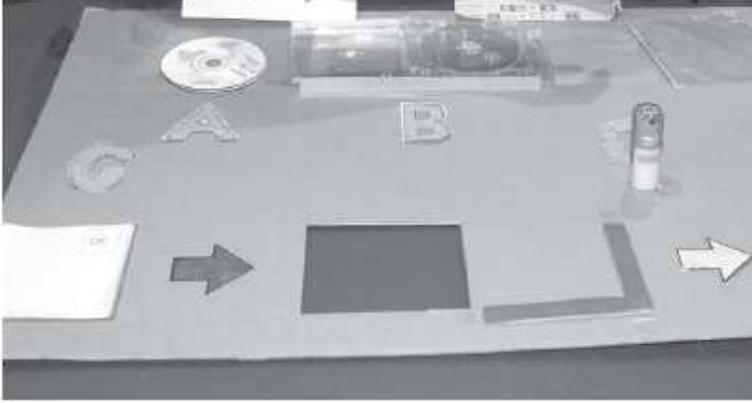


البطاقة 5

5. ضع الكيس في السلة



عينة من الأدوات المساعدة



النموذج



ساعة رقمية



صينية للفرز مع الملصقات الخاصة بها



حامل الشريط اللاصق الرقمي

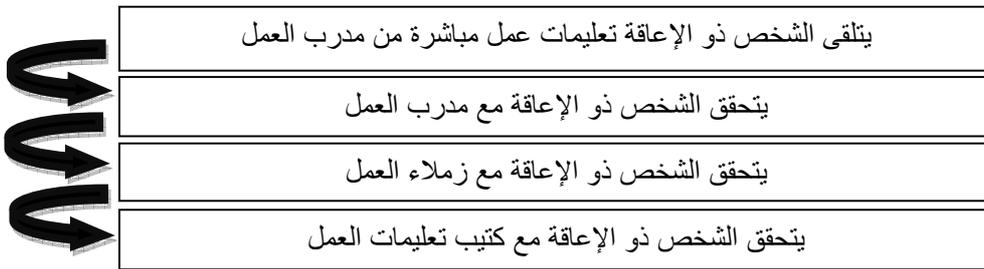
الأدوات المساعدة هي الأجهزة والنماذج أو أية وسائل أخرى من شأنها أن تعمل على مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة الذين لديهم صعوبة في إنجاز المهام. فعلى سبيل المثال، من الممكن استخدام النموذج أعلاه في مساعدة الشخص ذي الإعاقة الذي لديه صعوبة في جمع ملصقات الأقراص المدمجة. كما يسهل استخدام صينية الفرز عند وضع الملصقات عليها لتوجيه أولئك الذين لديهم صعوبة في ترتيب الوثائق بنظام. كما ينبغي استخدام حامل الشريط اللاصق الرقمي عندما يكون هناك حاجة إلى مقاسات معينة للتغليف. أما الساعة الرقمية فتعتبر بديلاً ممتازاً لأولئك الذين لديهم صعوبة في قراءة الساعة. عادة ما يتم ابتكار الأدوات المساعدة باستخدام المواد البسيطة.

توفير الوسائل المفيدة والتي يتم الموافقة عليها

توفير الوسائل التي يوافق عليها صاحب العمل	توفير الوسائل الملائمة للشخص ذي الإعاقة
<ul style="list-style-type: none"> • اقتراح تقديم الدعم أو الوسائل التي يوافق عليها صاحب العمل • ابتكار الوسائل اللازمة بالتشاور مع الموظفين المسؤولين • ينبغي ألا يكون للوسائل الموصى بها أي تأثير سلبي على النظام أو بيئة مكان العمل 	<ul style="list-style-type: none"> • عدم توفير الدعم في المجالات التي يعتمد فيها الشخص ذو الإعاقة على نفسه • توفير الوسائل اللازمة عند الحاجة • إجراء تقييم لمدى سهولة استخدام الوسائل والأدوات والمواد الموصى بها

من الضروري توفير الوسائل مثل الكتيبات والأدوات التي يوافق عليها كل من الشخص ذوي الإعاقة وصاحب العمل. وينبغي أن يتم ابتكار الوسائل مثل كتيبات التعلم بناءً على تقييم كل من الشخص ذي الإعاقة ومكان العمل على السواء. ينبغي أن يمتنع مدرب العمل عن توفير الدعم في المجالات التي يعتمد الشخص ذو الإعاقة على نفسه فيها. قم دائماً بالحصول على المشورة والموافقة من كل من صاحب العمل والموظفين المسؤولين فيما يتعلق بالوسائل والأدوات التي ينصح بها بهدف مساعدة الشخص ذي الإعاقة للعمل بفعالية. تجنب تشجيع الوسائل التي لها أثر سلبي على النظام وبيئة مكان العمل.

خطوات لتحقيق الاعتماد على الذات



يوضّح المخطط أعلاه كيفية التقليل من الدعم تدريجياً من قبل مدرب العمل وزملاء العمل بما أن الشخص ذا الإعاقة تعلم كيفية التحقق من كتيب التعليمات للحصول على الدعم:

1. يوفّر مدرب العمل الدعم المكثّف من خلال تقديم تعليمات عن كل مهمة مطلوبة في بداية الدعم.
2. يرجع الشخص ذو الإعاقة إلى كتيب التعليمات الذي أعدّه مدرب العمل والموظف المسؤول أو زميل العمل الرئيسي. يطلب الشخص ذو الإعاقة المساعدة من مدرب العمل عند الحاجة.
3. عندما يبدأ مدرب العمل بالتخفيف من الدعم في مكان العمل، يستمر الشخص ذو الإعاقة بالرجوع إلى كتيب التعليمات للحصول على التوجيه عند الحاجة. يتم استشارة زميل العمل الرئيسي لتقديم الدعم عندما يواجه الشخص ذو الإعاقة صعوبة في مكان العمل.
4. يتقدّم الشخص ذو الإعاقة تدريجياً ليصبح أكثر اعتماداً على نفسه في العمل من خلال الرجوع إلى كتيب التعليمات للحصول على التوجيه عوضاً عن تلقي الدعم من زميل العمل.

ملخص

- الكتيبات والأدوات المساعدة مفيدة لكل من الأشخاص ذوي الإعاقة ومدرب العمل وزملاء العمل.
- يجب على مدرب العمل أن يوفّر المساعدات المناسبة للشخص ذي الإعاقة والتي وافق عليها صاحب العمل.
- يستطيع الشخص ذو الإعاقة تحقيق الاعتماد على الذات من خلال التحقق الذاتي باستخدام كتيب التعليمات.

الفصل الثالث عشر

الدعم الطبيعي من زملاء العمل

المقدمة

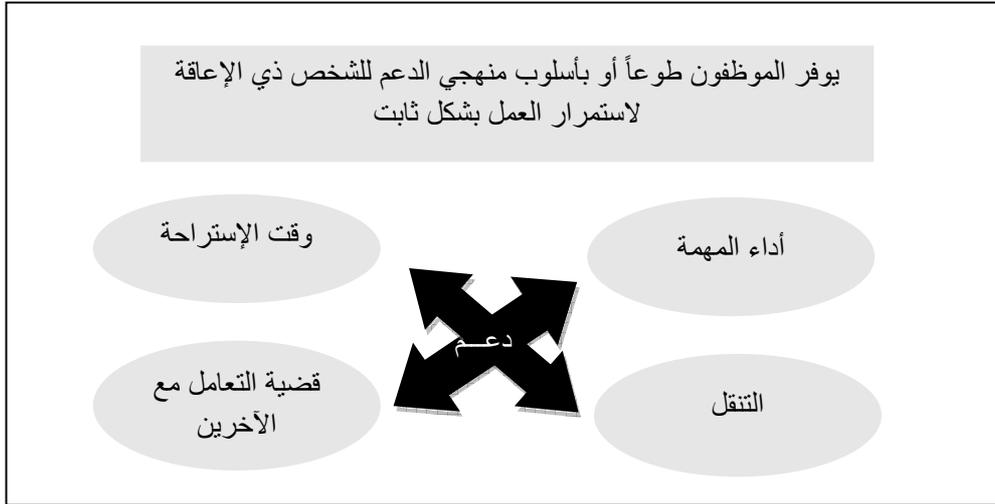
تقييم الشخص ذي الإعاقة
العثور على مكان العمل
تقييم مكان العمل
المطابقة الوظيفية
التفاوض والاستشارة
الدعم المكثف في مكان العمل
الدعم من زملاء العمل (الدعم الطبيعي)
التخفيف من دعم المدرب والاستمرار في المتابعة

يقوم فريق من زملاء العمل بتقديم الدعم للشخص ذي الإعاقة في غياب مدرب العمل. ويعتبر هذا النوع من الدعم ضروري لكل من الشخص ذي الإعاقة وصاحب العمل ومدرب العمل بحيث يتمكن الشخص ذو الإعاقة من تحقيق الاستفادة في فرص العمل. ويهدف مدرب العمل إلى ابتكار وسائل الدعم الطبيعي من زملاء العمل للشخص ذي الإعاقة من بداية عملية التوظيف. هذا، وسيتم مناقشة نهج ابتكار الدعم المنتظم من زملاء العمل خلال هذا الفصل.

الموضوعات:

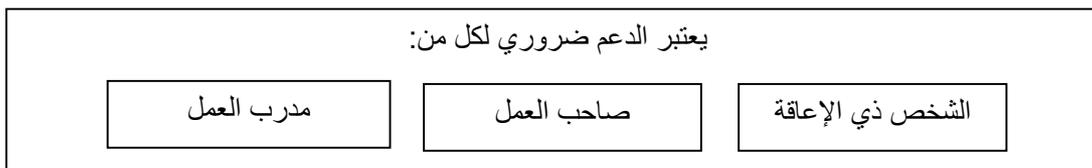
- يعزز الدعم الطبيعي من زملاء العمل فرص العمل المستدامة
- النموذج الذي يركز على مدرب العمل والنموذج الذي يركز على الدعم من زملاء العمل
- نموذج الدعم غير المباشر يساعد في استقرار الأداء
- ابتكار خطة الدعم
- طبيعة سير دعم الوظيفة
- نوعان من الدعم الطبيعي من زملاء العمل
- ابتكار الدعم الطبيعي من زملاء العمل الذي يتم تطويره بأسلوب منهجي
- ملخص

يعزز الدعم الطبيعي من زملاء العمل فرص العمل المستدامة



يعتبر الدعم الطبيعي أو الدعم المقدم من زملاء العمل للشخص ذي الإعاقة سواء كان طوعاً أو من خلال أسلوب منهجي ضرورياً لخلق فرص العمل المستدامة للشخص ذي الإعاقة. وقد يتضمن الدعم الذي قد يحتاج إليه الشخص ذو الإعاقة التنقل من وإلى مكان العمل، وتنفيذ المهمة، والتواصل خلال فترة الإستراحة، أو قضايا أخرى لها علاقة بالتعامل مع الآخرين من زملاء العمل.

على سبيل المثال، لدى عز الدين إمكانيات العمل في قسم المصبغة في الفندق، ولكن يصعب عليه التنقل بواسطة وسائل النقل العام. ولكن، بدعم من أحد زملاء العمل الذي يقطن بجانب منزله بإمكان عز الدين إنتظاره بجانب موقف الباص كل صباح ومرافقته من وإلى مكان العمل. وبحلول الشهر الثاني، يتعلم عز الدين الطريق إلى مكان العمل وهو واثق الآن أنه بإمكانه الذهاب إلى مكان العمل لوحده دون الحصول على الدعم من أحد.

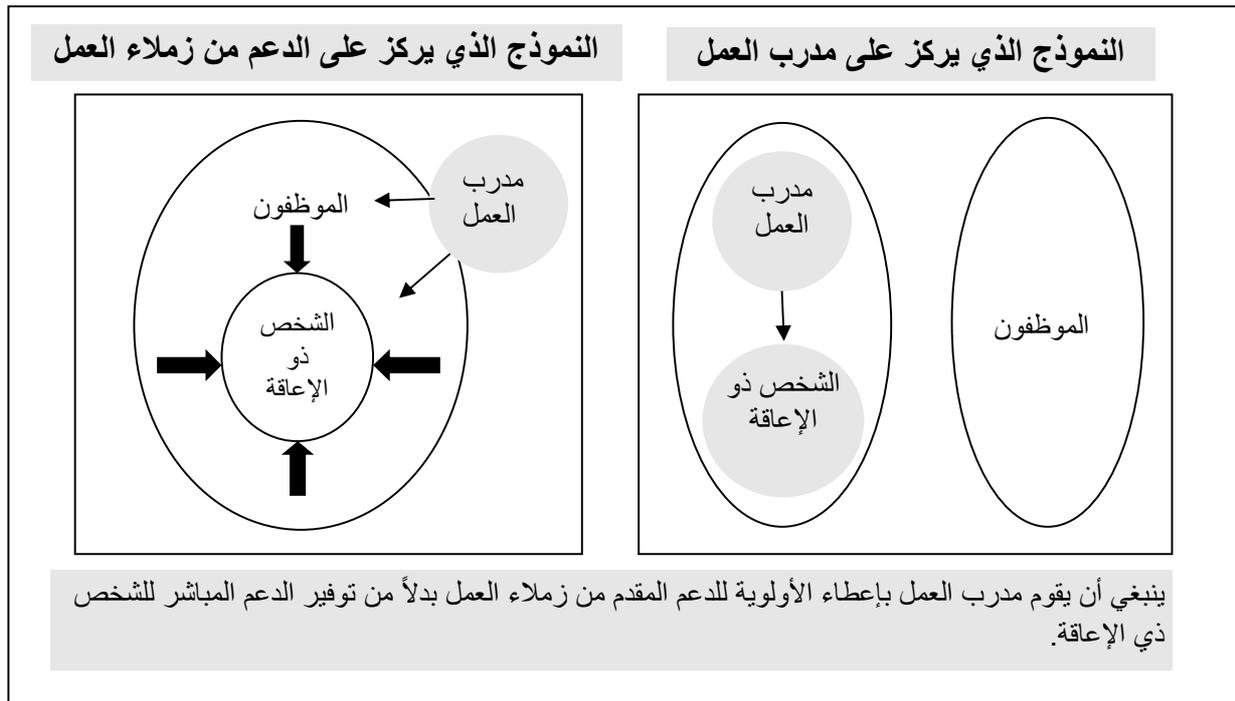


يمكن الشخص ذو الإعاقة من تحقيق اكتساب مهارة الإعتماد على الذات بأسلوب أسرع وتزداد إمكانيته في الإستمرار بالعمل بوجود الدعم من زملاء العمل.

إن صاحب العمل الذي يساعد في بناء الدعم الطبيعي من زملاء العمل للأشخاص ذوي الإعاقة من شأنه أن يعمل على تعزيز استدامة ونجاح تشغيل العاملين من ذوي الإعاقة. كما تعمل مثل هذه الشركات على تعزيز الصورة الإيجابية للموظف ذي الإعاقة باعتباره القوى العاملة الجيدة للشركة.

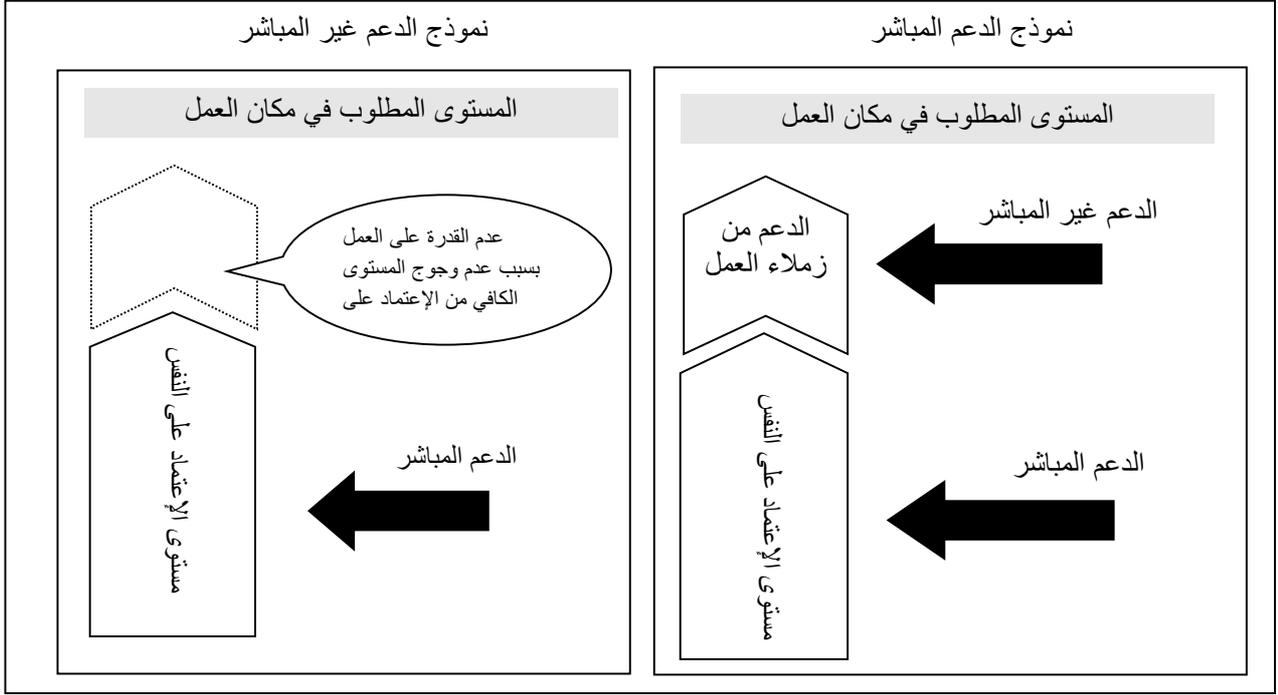
ينتهي دعم مدرب العمل في نهاية المطاف من مكان العمل عندما يتلقى الموظف ذو الإعاقة الدعم من زملاء العمل بنجاح. وفي مثل هذه الحالة، من الممكن القول إن مدرب العمل قد حقق توفير الدعم بنجاح لكل من الشخص ذي الإعاقة وصاحب العمل بحيث يتمكن الشخص ذو الإعاقة الآن من العمل بفعالية وكفاءة دون وجود مدرب العمل.

النموذج الذي يركز على مدرب العمل والنموذج الذي يركز على الدعم الطبيعي من زملاء العمل



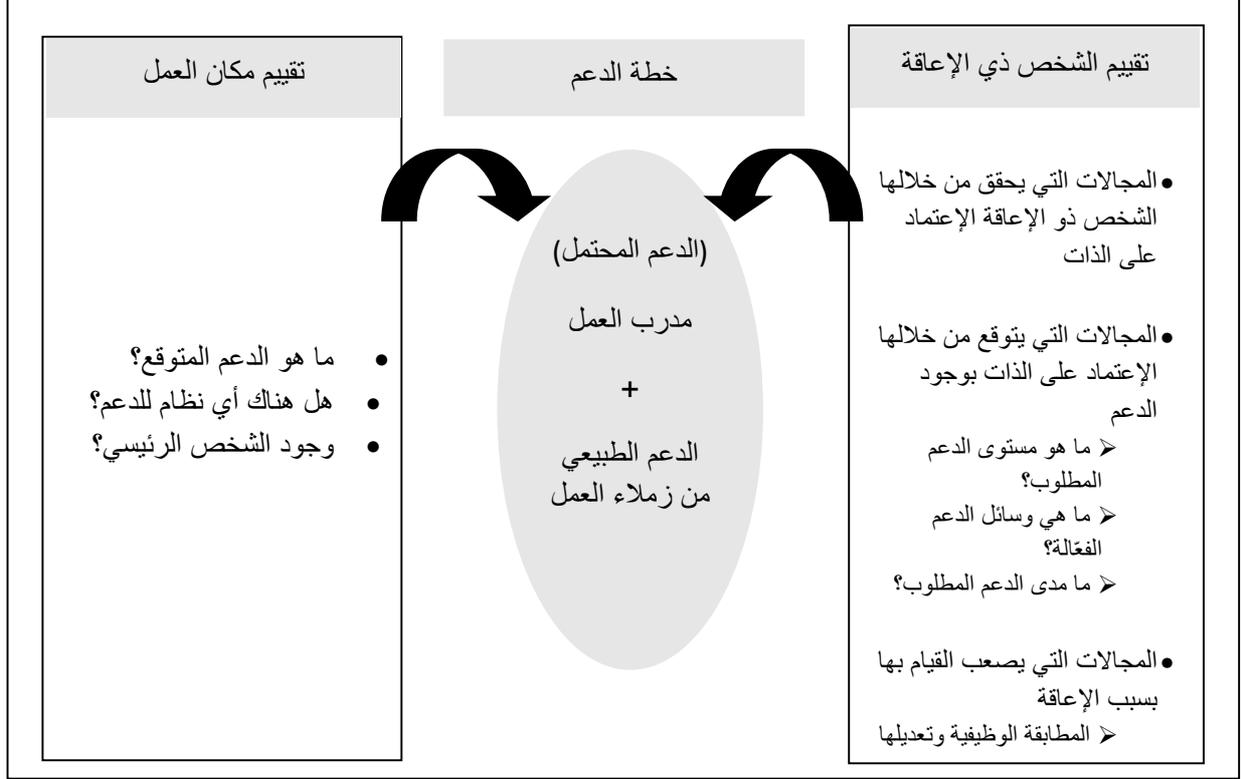
يتمحور النموذج الذي يركز على مدرب العمل كما هو مبين في الرسم التوضيحي أعلاه كالشخص الرئيسي فقط في توفير الدعم للشخص ذي الإعاقة. أما في النموذج الذي يركز على الدعم الطبيعي من زملاء العمل، يعمل مدرب العمل مع زميل العمل الرئيسي بهدف تقديم الدعم للشخص ذي الإعاقة في مكان العمل ويعطي الأولوية لابتكار الدعم من زملاء العمل بدلاً من توفير الدعم المباشر للشخص ذي الإعاقة. حيث ينبغي أن يتعلم الشخص ذو الإعاقة تلقي التعليمات والدعم من زميل العمل الذي يتم تعيينه خلال وجود مدرب العمل لكي يتمكن زميل العمل الأساسي من تعلم المهارات اللازمة التي تساعد في توفير الدعم للشخص ذي الإعاقة.

نموذج الدعم غير المباشر يساعد في استقرار الأداء



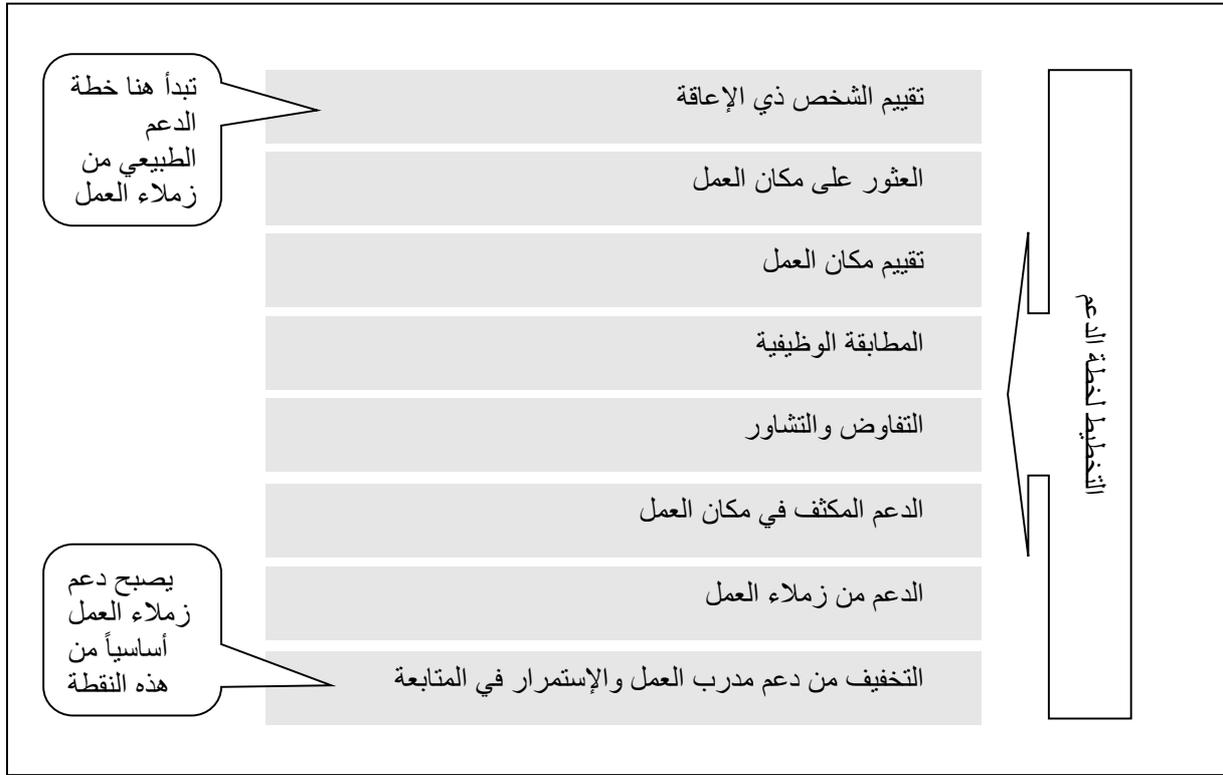
يبين الرسم التوضيحي أعلاه أنه قد لا يتمكن نموذج الدعم المباشر من دعم الشخص ذي الإعاقة لتحقيق أداء العمل المتوقع في غياب مدرب العمل. وفي مثل هذه الحالة، يصبح الشخص ذو الإعاقة أكثر اعتماداً على مدرب العمل. وبالمقابل، يقوم نموذج الدعم غير المباشر، حيث يتم تدريب زميل العمل الأساسي على تقديم الدعم للشخص ذي الإعاقة، بتوفير إمكانية تحقيق أداء أفضل لأن الدعم من زملاء العمل متاحاً عند الحاجة. ويبين الرسم التوضيحي أعلاه أهمية بناء الدعم الطبيعي من زملاء العمل بدلاً من الاعتماد على الدعم المباشر من مدرب العمل.

ابتكار خطة الدعم



بما أن الدعم من زملاء العمل يعتبر ضرورياً في تعزيز نجاح تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة، ينبغي أن يتعلم كل مدرب مهمة كيفية ابتكار خطة دعم التشغيل. وكما هو مبين في الرسم التوضيحي أعلاه، ينبغي أن يتم تقييم الشخص ذي الإعاقة وتقييم مكان العمل قبل تطوير خطة الدعم. حيث يحتاج مدرب العمل إلى تقييم دقيق لمدى الدعم الذي يحتاج إليه الشخص ذو الإعاقة والدعم المتوفر في مكان العمل. ومن خلال التحليل الدقيق لهذه التقييمات، بإمكان مدرب العمل تطوير خطة الدعم بناءً على الدعم المحتمل والذي يتضمن الدعم من مدرب العمل والدعم الطبيعي المتوفر من زملاء العمل.

طبيعة سير دعم الوظيفة



يبين الرسم البياني أعلاه أنه ينبغي أخذ خطة الدعم بعين الاعتبار ابتداء من مرحلة تقييم الشخص ذي الإعاقة. وعند الإنتهاء من عملية المطابقة الوظيفية، ينبغي القيام بخطة دعم منظمة بهدف توفير الدعم للشخص ذي الإعاقة مما يساعده في التكيف مع مكان العمل والعمل بكفاءة وفعالية. كما تعتبر مساهمة كل من الموظفين المسؤولين وزميل العمل الأساسي الذين يعملون مع الشخص ذي الإعاقة غاية من الأهمية بهدف فهمها والموافقة عليها. وخلال الدعم المكثف ينبغي مشاركة دعم زملاء العمل بتوجيه من مدرب العمل حيث يصبح الدعم من زملاء العمل أساسياً عندما ينتهي دور مدرب العمل في مكان العمل. وفيما يلي بعض الخطوات الموصى بها بهدف تطوير الدعم من زملاء العمل.

الخطوة الأولى:

بناء العلاقات الجيدة

1. عقد إجتماع رسمي قبل البدء بالدعم

من الضروري عقد إجتماع رسمي بهدف تبادل المعلومات. وخلال هذا الإجتماع، يعمل مدرب العمل على توفير الفهم الأساسي للإعاقة والمعلومات الشخصية عن الشخص ذي الإعاقة وتفاصيل التحديات التي قد يواجهها بالإضافة إلى الإجراءات التي يتم إتخاذها للتغلب عليها لكل من صاحب العمل والموظفين المسؤولين.

2. شرح دور مدرب العمل

ينبغي أن يوفر مدرب العمل الشرح الواضح والدقيق للأدوار التي يقوم بها وكيفية دعمه لكل من الشخص ذي الإعاقة وصاحب العمل. كما ينبغي أن يوفر الشرح الذي يتعلق بالدعم الطبيعي المقدم من زملاء العمل وكيفية تدريب الموظفين المسؤولين وزملاء العمل الأساسيين في غياب مدرب العمل.

3. بناء العلاقات الجيدة مع الموظفين المسؤولين

ينبغي بذل الجهد لبناء العلاقات الجيدة مع الموظفين المسؤولين وزميل العمل الأساسي. بحيث يشعر الموظفون بالراحة خلال تعاملهم مع مدرب العمل وعدم شعورهم بالخوف والإرتباك عند وجوده.

الخطوة الثانية:

بناء علاقات عمل جيدة

1. بناء أساليب التواصل الجيدة مع المشرف وزميل العمل الرئيسي

تأكد من أن تقوم خلال كل زيارة من إبلاغ الموظفين المسؤولين وزميل العمل الرئيسي بالهدف من وراء زيارتك ومناقشة الأمور التي تنوي القيام بها ليشاركوا في عملية دعم الشخص ذي الإعاقة.

2. العمل المشترك لمساعدة الشخص ذي الإعاقة في اكتساب مهارة الإعتماد على الذات

ليكن واضحاً من البداية أنك تهدف للعمل جنباً إلى جنب مع زميل العمل الأساسي لمساعدة الشخص ذي الإعاقة في اكتساب مهارة الإعتماد على الذات. قم بشرح كيفية القيام بذلك من خلال شرح خطة الدعم التي عملت على تطويرها.

3. أطلع زميل العمل الأساسي على مدى الدعم الذي يحتاج إليه الشخص ذو الإعاقة

من الضروري إبلاغ زميل العمل الرئيسي بمدى الدعم الذي يحتاج إليه الشخص ذو الإعاقة. ويعتبر مدرب العمل النموذج الذي يحتذي به الموظفين في الشركة في أسلوب تواصله مع الشخص ذي الإعاقة وإرشاده. لذا، من المهم أن يكون مدرب العمل مثال القدوة الحسنة وأن يعرض المستوى الجيد من الأداء. قم بشرح النهج المنهجي لزميل العمل الرئيسي الذي ستقوم باستخدامه لتدريب الشخص ذي الإعاقة واطلب من زميل العمل الرئيسي مراقبة كيفية استخدام التعليمات المنهجية لتوجيه الشخص ذي الإعاقة في العمل.

نوعان من الدعم المقدم من زملاء العمل



هناك نوعان من الدعم الطبيعي: الدعم الذي يتم تطويره بشكل طبيعي والدعم الذي يتم تطويره منهجياً. ويلعب كلا النوعين دوره في دعم الشخص ذي الإعاقة في مكان العمل. ولكن يفضل استخدام الدعم الذي يتم تطويره منهجياً بما أنه أكثر استقراراً.

الدعم الذي يتم تطويره بشكل طبيعي:

- يتكون عندما يوفر زميل العمل الدعم للشخص ذي الإعاقة طوعاً.
- غالباً، يصبح زميل العمل الراعي هو الشخص الأساسي الذي يعمل على توفير الدعم للشخص ذي الإعاقة.
- ولكنه ليس الأسلوب الأفضل حيث قد يتأثر بغياب زميل العمل في حال لم يتم نقل مسؤولية الدعم لشخص آخر.
- قد يكون هناك بعض النتائج السلبية عندما يشعر زميل العمل بعبء دعم الشخص ذي الإعاقة بمفرده.

الدعم الذي يتم تطويره منهجياً

- يتم التخطيط للدعم الذي يتم تطويره منهجياً من قبل مدرّب العمل وبالتشاور مع صاحب العمل.
- يقوم مدرّب العمل بشرح أسباب أهمية الدعم المقدم من زملاء العمل لصاحب العمل ويطلب منه تأسيس نظام جيد لدعم الشخص ذي الإعاقة من خلال تعيين زميل عمل أساسي بهدف تقديم الدعم.
- يعمل زميل العمل الأساسي جنباً إلى جنب مع مدرّب العمل في دعم الشخص ذي الإعاقة. وفي غياب مدرّب العمل، سيتمكن زميل العمل الأساسي من تقديم الدعم للشخص ذي الإعاقة والذي يبدأ باكتساب مهارة الاعتماد على الذات تدريجياً.
- قد يقوم زميل العمل الأساسي بتدريب زميل عمل آخر للمساعدة في تقديم الدعم للشخص ذي الإعاقة وأن يقوم بدوره في حال غيابه عن العمل.

ابتكار دعم زملاء العمل الذي يتم تطويره منهجياً



يقوم مدرب العمل بتنفيذ الخطوات التالية عند الشروع بابتكار دعم زملاء العمل الذي يتم تطويره منهجياً:

1. تحديد زميل عمل أساسي محتمل لدعم الشخص ذي الإعاقة
من الضروري اختيار شخص يتمتع بالكفاءة ولديه الرغبة في تعلم كيفية العمل مع الشخص ذي الإعاقة. ينبغي أن يقوم مدرب العمل بتحديد زميل العمل المناسب لتقديم الدعم للشخص ذي الإعاقة.

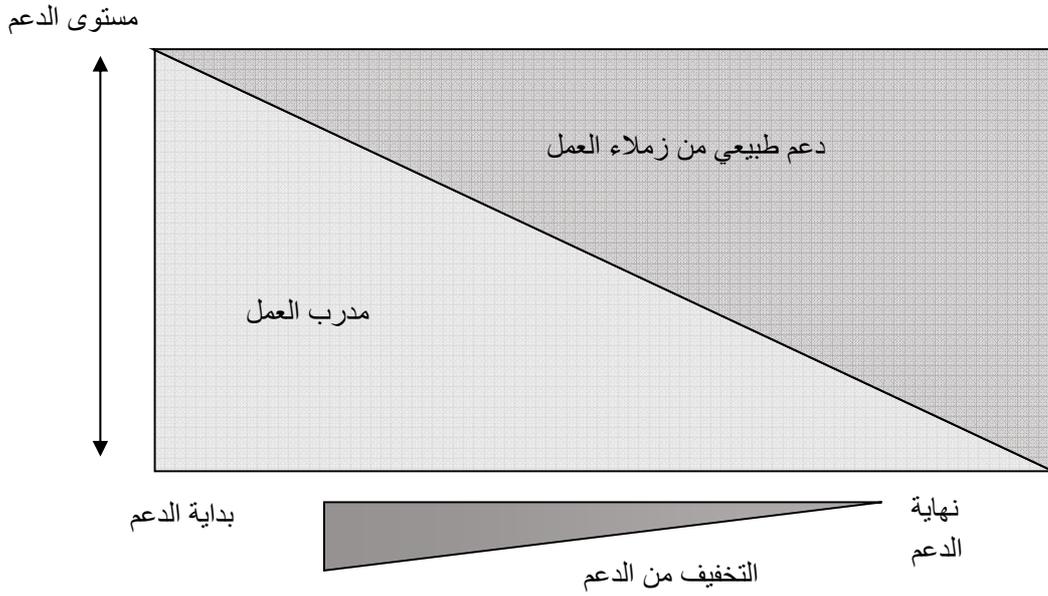
2. تحديد الأدوار
إشرح لزميل العمل دوره في تقديم الدعم لزميل العمل ذي الإعاقة. إن زميل العمل الأساسي ليس بمعلم ولكنه صديق يعمل على توفير الدعم بحيث يتمكن الشخص ذو الإعاقة من تنفيذ المهام الموكلة إليه، ويساعده في الاندماج مع الآخرين من زملاء العمل كما يوفر له الدعم في أي احتياجات أخرى أو قضايا قد تنشأ في مكان العمل.

3. السماح لزميل العمل الأساسي بأداء دور المدرب
في بداية الأمر، اسمح لزميل العمل الأساسي بمراقبة كيفية دعم أو توفير التعليم المنهجي للشخص ذي الإعاقة. إشرح له بوضوح كيفية قيامك شرح المهام خطوة بخطوة للشخص ذي الإعاقة. بعد ذلك، اسمح لزميل العمل الأساسي أن يكون هو المدرب. في حال كان هناك حاجة لتعديل الوظيفة، ينبغي على مدرب العمل العمل جنباً إلى جنب مع الموظفين المسؤولين و زميل العمل الأساسي لإجراء التغييرات اللازمة.

4. التدخل عند الحاجة
ينبغي أن يقوم مدرب العمل بالتدخل في حال دعت الحاجة إلى ذلك. على سبيل المثال، في حال لاحظت استخدام زميل العمل الأساسي الأسلوب الخاطئ في تعليم الشخص ذي الإعاقة، تحدث معه وقم باتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين مهاراته في تعليم الشخص ذي الإعاقة.

5. تحسين التقنيات الموجودة
في حال وجد مدرب العمل أنه يصعب على الشخص ذي الإعاقة استخدام تقنية معينة، من الممكن تحليل المهمة والأداة المساعدة بالتشاور مع صاحب العمل و زميل العمل الأساسي. ثم يتم استخدام تحليل المهمة والأداة المساعدة لتعليم الشخص ذي الإعاقة تنفيذ المهمة بشكل أكثر فعالية.

6. التخفيف من دعم مدرب العمل والإستمرار في المتابعة



كما هو مبين في الرسم التوضيحي أعلاه، عندما يكون زميل العمل الأساسي على استعداد لدعم الشخص ذي الإعاقة، يبدأ مدرب العمل بتخفيض دوره تدريجياً من مكان العمل. ومن الممكن تحقيق ذلك فقط بعد بناء الدعم من زملاء العمل. بعد ذلك، يقوم مدرب العمل بالمتابعة الدورية لتقييم الدعم الذي يقوم زميل العمل الأساسي بتقديمه. ولكن، في حال نشوء أي مشاكل ينبغي أن يقوم مدرب العمل بالتحدث مع زميل العمل واقتراح الطرق بهدف تحسين الوضع. وفي حال كانت المشكلة تقنية في أسلوب تنفيذ المهمة، من الممكن تعديل الوظيفة أو تطبيق نهج التعليم المنهجي إن دعت الحاجة إلى ذلك.

في بعض المواقف قد تنشأ المشاكل في العلاقات بين الشخص ذي الإعاقة وزملاء العمل الآخرين. وفي مثل هذه الحالات ينبغي أن يتدخل مدرب العمل من خلال تقديم المشورة للشخص ذي الإعاقة ويطلب من زميل العمل الأساسي استخدام أساليب التدخل اللازمة لتحسين الوضع.

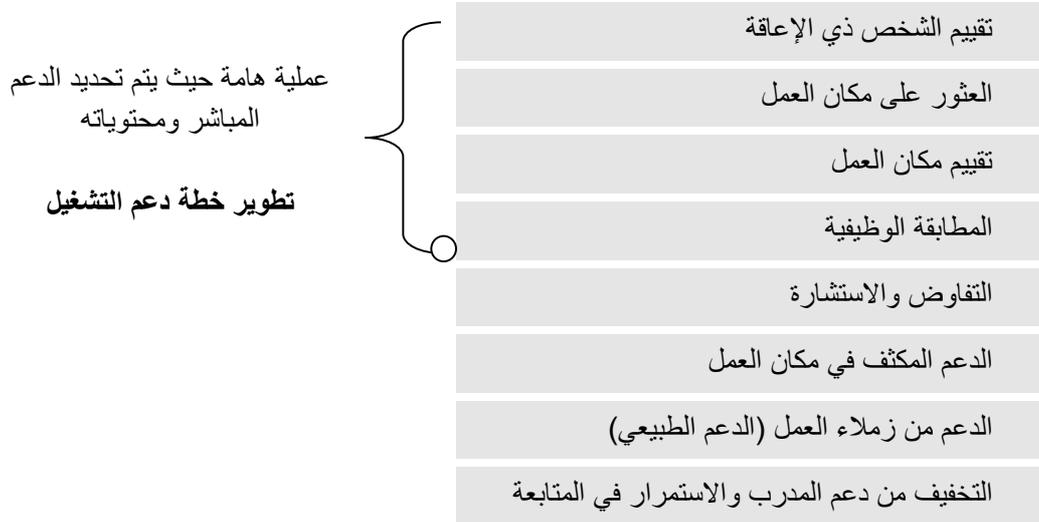
ملخص

- يعتبر الدعم المقدم من زملاء العمل ضرورياً للشخص ذي الإعاقة بهدف تحقيق تشغيل مستدام.
- ان الهدف الرئيسي من دعم زملاء العمل هو تمكين الشخص ذي الإعاقة من اكتساب مهارة الاعتماد على الذات.
- ينبغي أن يقوم مدرب العمل بتأسيس علاقات عمل جيدة مع زميل العمل الأساسي.
- قبل بناء الدعم من زملاء العمل، ينبغي تقييم الشخص ذي الإعاقة ومكان العمل، وتطوير خطة الدعم وعقد إجتماع رسمي مع صاحب العمل.
- خلال مرحلة تخفيف دعم مدرب العمل والإستمرار في المتابعة، من الضروري التحقق من وجود أية تغييرات في مكان العمل أو المهام التي يتم تعيينها للشخص ذي الإعاقة. ينبغي أن يتدخل مدرب العمل لتحسين الوضع إن دعت الحاجة إلى ذلك وتوفير المشورة اللازمة للتأكد من تقديم زملاء العمل الدعم اللازم للشخص ذي الإعاقة.

الفصل الرابع عشر

خطة دعم التشغيل

المقدمة



يوفر هذا الفصل إطار عمل لفهم دور مدرب العمل في تطوير خطة التشغيل المدعوم. حيث تعتبر الخطة التي يتم تطويرها بشكل جيد ضرورية للتأكد من فعالية الخدمات التي يقدمها مدرب العمل. كما ينبغي أن تتضمن الخطة تفاصيل هذه الخدمات وأن تضمن حصول كل من الشخص ذي الإعاقة وصاحب العمل على الدعم اللازم لخلق تشغيل مستدام. وتشمل المواضيع التي سيتم مناقشتها ما يلي:

- الهدف من خطة دعم التشغيل
- الشخص ذو الإعاقة – نهج مركز
- نهج شامل
- تصميم خطة دعم التشغيل
- خطة الدعم القائمة على التقييم
- الأطراف المشاركة في خطة دعم التشغيل
- نموذج خطة دعم التشغيل
- مراجعة خطة دعم التشغيل
- الإحتفاظ بالسجلات
- الخاتمة
- ملخص

الهدف من خطة دعم التشغيل

تعتبر خطة دعم التشغيل خطة منظمة يتم تطويرها لضمان إتخاذ الخطوات اللازمة نحو تحقيق الأهداف التي تلبى احتياجات الشخص ذي الإعاقة في مكان العمل من خلال التواصل الاستشاري مع الشخص ذي الإعاقة وصاحب العمل. كما تتضمن خطة دعم التشغيل الخطط التي من شأنها أن تدعم صاحب العمل وعائلة الشخص ذي الإعاقة.

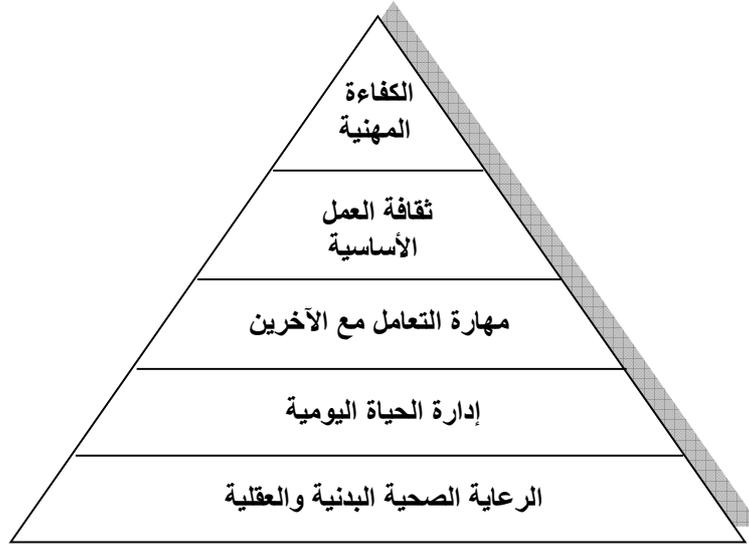
يقوم مدرب العمل بتطوير خطة دعم التشغيل لضمان حصول كل من الشخص ذي الإعاقة وصاحب العمل على الدعم اللازم لخلق تشغيل مستدام. كما يتم الإحتفاظ بسجلات تحتوي على كافة تفاصيل الدعم الذي يتم توفيره بالإضافة إلى التقييمات التي تقيس التقدم الذي يتم إحرازه لكل من الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل منهجي ودقيق مما يساعد في عملية المتابعة. كما تقوم خطة الدعم الجيدة بتعزيز النتائج الفعالة من حيث التكلفة والجودة.

الشخص ذو الإعاقة – نهج مركز



ينبغي أن يقوم مدرب العمل باحترام استقلالية الأشخاص ذوي الإعاقة وحريرتهم في اختيار أسلوب التعبير عن احتياجاتهم ومشاركتهم في إتخاذ القرارات حيث يتعين احترام قيمهم وصون كرامتهم. وكونهم جزء لا يتجزأ من خطة الدعم هذه، يشارك كل من الأشخاص ذوي الإعاقة مسؤولية تحديد الأهداف والحرص على تحقيقها. هذا، ويتم استخدام قنوات التواصل المفتوحة والواضحة وبأسلوب مرِن وديناميكي بحيث تركز الخطة على كل شخص على حدة. كما يتعين أن يكون هناك أهداف مشتركة واقعية ومن الممكن تحقيقها لكل من مدرب العمل والشخص ذي الإعاقة وأن يتم توضيح أي توقعات غير واقعية في وقت مبكر خلال التشاور.

نهج شامل

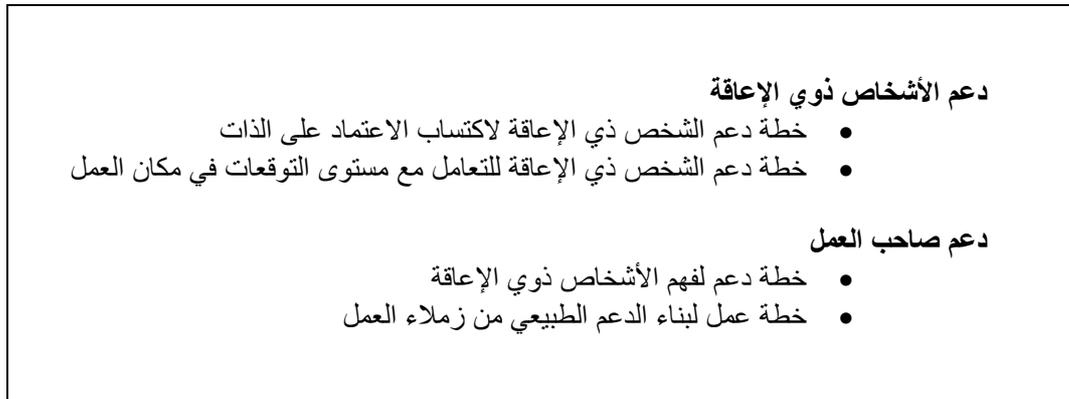


ينبغي أن تتبع خطة دعم التشغيل نهجا شاملا وأن يقوم مدرب العمل بتقييم كل من الجوانب المبينة في الرسم البياني أعلاه بناء على بيئة العمل الحالية للشخص ذي الإعاقة. بالإضافة إلى مهارة العمل ومهارة التعامل مع الآخرين، ينبغي أخذ كل من إدارة الحياة اليومية وإدارة الرعاية الصحية العقلية والبدنية بعين الاعتبار.

ومن خلال دراسة الدعم اللازم، ينبغي أن يأخذ مدرب العمل التحديات التي قد يواجهها الشخص ذو الإعاقة بعين الاعتبار ووضع الخطط التي قد تساعد في التكيف مع المواقف الصعبة.

كما ينبغي أن يقوم مدرب العمل بإعداد الشخص ذو الإعاقة أنه في حال وجد صعوبة في التواصل مع زملاء العمل ينبغي أن يتم التعامل مع الموقف بأسلوب ناضج ومهني. كما يُنصح الشخص ذو الإعاقة بضرورة التشاور مع زميل العمل الأساسي في مثل هذه المواقف والإتصال بمدرب العمل للحصول على المشورة إن دعت الحاجة إلى ذلك.

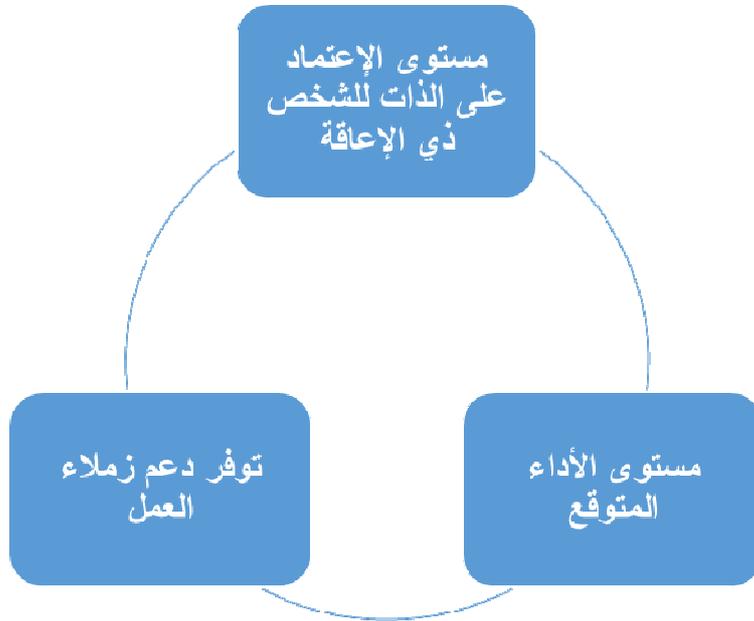
تصميم خطة دعم التشغيل



ان خطة دعم التشغيل هي خطة منظمة يتم تطويرها بالتشاور مع الشخص ذي الإعاقة وصاحب العمل لضمان إتخاذ الخطوات المناسبة التي من شأنها أن تعمل على تحقيق الأهداف المرجوة. هذا، ويتضمن تطوير خطة دعم التشغيل الخطوات التالية:

1. توضيح الأهداف العامة والأهداف المحددة والأنشطة التي سيتم تنفيذها بالإضافة إلى الإطار الزمني.
2. من الضروري أن يختار الشخص ذو الإعاقة الوظيفة التي يرغب القيام بها.
3. يشارك كل من الشخص ذي الإعاقة وصاحب العمل في تصميم الخطة.
4. ينبغي أن تحتوي الخطة على الأهداف الواقعية والقابلة للقياس.
5. ينبغي استخدام اللغة التي يسهل على الشخص ذي الإعاقة فهمها.
6. ينبغي إطلاع الشخص ذي الإعاقة على الأطراف الأساسية المشاركة في الخدمات.
7. ينبغي حصول صاحب العمل على المعلومات اللازمة التي تساعد في فهم الشخص ذي الإعاقة والتحديات الفردية والاحتياجات.
8. مناقشة تصميم خطة الدعم الطبيعي من زملاء العمل.
9. بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقات الشديدة، ينبغي تصميم خطة لعائلاتهم. وأخذ تعاون المنظمات الأخرى ذات الصلة بعين الاعتبار عندما يكون هناك حاجة لدعم التعاون.

خطة الدعم القائمة على التقييم



ينبغي أن تستند خطة الدعم على تقييم ما يلي:

مستوى الإعتماد على الذات للشخص ذي الإعاقة

يتم في هذه المرحلة تقييم مستوى إعتماد الشخص ذي الإعاقة على نفسه حيث ينبغي الإشارة إلى مستوى الدعم اللازم. كما ينبغي تحديد التحديات الخاصة التي يواجهها الشخص ذو الإعاقة والتخطيط للتدابير التي تساعد في تخطيطها بعناية.

مستوى الأداء المتوقع

يتعين أن يقوم مدرب العمل بتحليل المستوى المتوقع من الأداء، على سبيل المثال، عدد المناشف التي ينبغي طيها أو كمية البيانات التي ينبغي إدخالها في غضون ساعة بالإضافة إلى تقييم مستوى التواصل المتوقع ودراسة التغييرات المحتملة التي قد تطرأ في مكان العمل.

توفر دعم زملاء العمل

يتعين دراسة دعم زملاء العمل المتوفر وتدوين اسم ورقم هاتف الشخص المسؤول. كما ينبغي أن يكون إعداد الخطط لخلق الدعم المنهجي المحتمل في قائمة أولويات خطة الدعم.

الأطراف المشاركة في خطة دعم التشغيل

كما هو مبين أدناه، تقوم خطة الدعم الشاملة بأخذ كافة الأطراف المشاركة بعين الاعتبار والتي قد تتضمن الشخص ذا الإعاقة، والرئيس في العمل، والعائلة والمنظمة ذات الصلة في حال كان هناك حاجة للتعاون معها. كما يتوقع ان يتمتع مدرب العمل بمهارات التواصل الجيدة والقدرة على التعامل مع الآخرين بما أنه سيقوم بالتواصل مع كافة الأطراف المذكورة خلال عملية خدمات التشغيل المدعوم المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة.

دعم الأشخاص ذوي الإعاقة

- دعم الاعتماد على الذات.
- دعم أنظمة وأخلاقيات العمل.
- تكرار الدعم.

دعم الموظفين المسؤولين وزميل العمل الأساسي

- العمل معاً لمساعدة الشخص ذي الإعاقة بتحقيق مهارة الاعتماد على الذات.
- توفير المعلومات التي تتعلق بخصائص الإعاقة والأمور التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار.

دعم العائلة

- مشاركة المعلومات التي تتعلق بالتقدم الذي يقوم الشخص ذو الإعاقة بإجرازه.
- تأسيس جسور التعاون مع العائلة.

تعاون المنظمات ذات الصلة

- مشاركة المعلومات من خلال التعاون بين المنظمات.
- تأسيس هيكل المتابعة.

نموذج خطة دعم التشغيل

اسم الشخص الذي يتم تقديم الدعم إليه	دانييل بارام	ولي الأمر	السيد بارام أورموغام
الشركة التي تم دعمها	PLKL Sdn Bhd		
مدرب العمل	السيدة ياسمين لي مركز JC	اسم المسؤول عن الشركة	ان مصطفى جيس
فترة الدعم	من 2 آب 2011 إلى 1 تشرين أول 2011 (شهرين) (دعم ما قبل التشغيل: 2 آب 2011 وحتى 12 آب 2011)		
بيئة مكان العمل تفاصيل العمل	تنظيف المرافق ومساعدة الإدارة 8:30 ~ 17:00 (العطل: أيام السبت والأحد والعطل الرسمية)		
	تحديد الأهداف والدعم	خطة الدعم (الوصف، الطريقة، التكرار، الخ.)	
دعم الشخص ذي الإعاقة	1. تحديد الوصف الوظيفي وطبيعة سير العمل	1. تصنيف طبيعة سير العمل من خلال التشاور مع الشركة بحيث يدرك مدرب العمل المهام التي يتعين على الشخص ذي الإعاقة القيام بها والتي تسهل من المحافظة على فرصة العمل.	
	2. تحسين أداء العمل	2. توفير الدعم لتحسين أداء عمل الشخص ذي الإعاقة والتأكد من قدرته على التعامل مع كل من المهام ومتابعة إجراءات العمل. كما ينبغي تطبيق تحليل واجبات العمل وتحليل المهام والتعليم المنهجي بناء على احتياجات الشخص ذي الإعاقة.	
	3. دعم العلاقة بين الأشخاص والتفاعل البشري في مكان العمل	3. بما أن هذه هي تجربة العمل الأولى التي يحظى بها الشخص ذو الإعاقة والتي يحصل فيها التفاعل البشري، قم بتوفير الدعم لكيفية تكيفه في مكان العمل وتواصله مع الرئيس وزملاء العمل.	
دعم الشركة	1. تحديد الوصف الوظيفي وطبيعة سير العمل	1. تتضمن واجبات الشخص ذي الإعاقة مزيجاً من التنظيف، كما هو مخطط له، والواجبات الأخرى التي سيتم إيكالها في المستقبل. لذا، يعتبر التشاور والتنسيق مع الموظف المسؤول ضروريين لتحديد الوصف الوظيفي وطبيعة سير العمل الذين بإمكان الشخص ذي الإعاقة فهمهما والتعامل معهما.	
	2. دعم أساليب التعليم والبيئة	2. جنباً إلى جنب مع الشركة، قم بالتفكير في الأسلوب والبيئة التي من الممكن أن يعمل بها الشخص ذو الإعاقة بفعالية.	
	3. تنسيق العلاقة بين الشركة والعائلة	3. قم بعقد اجتماع مع الموظف المسؤول والعائلة لمناقشة سبل التعاون.	
دعم العائلة	1. تنسيق العلاقة بين الشركة والعائلة	1. يتم إجراء التدابير لتعارف العائلة على الموظف المسؤول.	
	2. التشاور لتحديد مدى مشاركة العائلة في مساعدة الشخص ذي الإعاقة في تحقيق تشغيل مستدام	2. مواصلة التواصل مع العائلة من خلال إعداد التقارير التي تبين مدى إحراز الشخص ذي الإعاقة للتقدم في مكان العمل والمنزل. مناقشة الخطط مع العائلة التي تتعلق باستدامة فرصة العمل.	

<p>(في الحالات ذات الصلة فقط)</p> <ul style="list-style-type: none"> • (صلة العمل في التأهيل المجتمعي) CBR Work Link⁸ اطلب من CBR Work Link (حيث تلقى الشخص ذو الإعاقة تدريبه المهني هناك) لدعم الحياة الشخصية للشخص ذي الإعاقة ودعم العائلة. 	<p>التعاون مع المنظمة ذات الصلة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تكرار الدعم <p>يتم توفير الدعم يومياً تقريباً خلال الأسبوعين الأول والثاني من مرحلة الدعم المكثف. بعد ذلك يتم التقليل من الدعم تدريجياً تبعاً لمدى تكيف الشخص ذي الإعاقة مع العمل.</p>	<p>غيرها</p>

مراجعة خطة دعم التشغيل

إعلام الشخص ذي الإعاقة بوجوب توقع مراجعة الخطط وتحديثها بانتظام خلال مرحلة تقديم الدعم، وهو أمر يؤكد له على مرونتها وتحديثها بحسب تغير احتياجاته. ومن الضروري عند مراجعة الخطط مع الشخص ذي الإعاقة الإشارة إلى الهدف الأساسي وخطط الأنشطة بهدف الإعراف بالإنجازات التي يحققها ومناقشة أية إنتكاسات أو صعوبات يواجهها. الأمر الذي من شأنه أن يساعد الشخص ذا الإعاقة في تطوير مهارات حل المشاكل والمشاركة في إيجاد الحلول. هذا وتعتبر مراجعة الخطط أمراً ضرورياً للتأكد من فعاليتها كما تساعد في النظر في البدائل المتوفرة والحفاظ على برنامج الدعم على المسار الصحيح.

الإحتفاظ بالسجلات

ينبغي توثيق كافة القرارات التي يتم إتخاذها على نحو كاف حيث يتمكن مدرب العمل من شرح المنطق من ورائها. ينبغي على السجل:

- أن يكون واضحاً ومكتوباً باللغة اليومية البسيطة.
- أن يحتوي على المناقشات التي تحصل مع الشخص ذي الإعاقة أو صاحب العمل أو في الحالات التي يتم تقديم الدعم والخدمة فيها.
- أن يحتوي على التفاصيل ذات الصلة.
- أن يحتوي على القرارات التي يتم إتخاذها والمنطق من ورائها.
- أن يوثق موافقة الشخص ذي الإعاقة، عند الحاجة، لأي من التغييرات التي تطرأ على الخطط.

الخاتمة

على الرغم من إنتهاء دور مدرب العمل في دعم كل شخص من ذوي الإعاقة في نهاية مرحلة الدعم المكثف والمتابعة الأولية، إلا ان الدعم لا يكون نهائياً، حيث يبقى مدرب العمل متوفراً دائماً عندما يحتاج إليه الشخص ذو الإعاقة. وقد تمتد حاجة الدعم المستمر إلى فترة نصف سنة أو ثلاث أو خمس سنوات بعد التوظيف. فقد يواجه الشخص ذو الإعاقة التحديات الجديدة عندما يطرأ أي تغيير على واجبات العمل أو في البيئة البشرية والمادية.

بإمكان صاحب العمل أو الشخص ذي الإعاقة الاتصال بمدرب العمل، فمن أدوار مدرب العمل دراسة الأوضاع واحتياجات دعم الشخص ذي الإعاقة بهدف توفير الخدمة اللازمة. وقد تتغير الإحتياجات اللازمة بناء على كل فرد. حيث يحتاج البعض إلى المشورة بسبب وضع العائلة وقد يتأثر البعض الآخر بالمرض أو علاقة العمل مع أحد الزملاء أو الحاجة إلى تعديل مهمة ما.

⁸ مركز التأهيل المجتمعي Work Link هو احد مؤسسة غير حكومية توفر تدريب العمل والتشغيل المدعوم للأشخاص ذوي الإعاقات التعليمية

وفي الحالات التي تستدعي الرجوع إلى السجلات، من المفيد الإشارة إلى السجلات السابقة حيث تساعد المعلومات المدونة على تحليل الوضع الحالي. ويتم تطبيق نفس مبادئ خطة التشغيل المدعوم على الرغم من اختلاف الأهداف والغايات الحالية عن بداية مرحلة التوظيف والعمل.

ملخص

- ان خطة دعم التشغيل هي خطة منظمة يتم تصميمها للتأكد من إتخاذ الخطوات المناسبة لتحقيق الأهداف المطلوبة لدعم الشخص ذي الإعاقة وعائلته وصاحب العمل.
- ينبغي أن تتضمن خطة دعم التشغيل على الأهداف الواقعية بالتشاور مع الأطراف ذات الصلة. وأن تتم مراجعتها بانتظام للتأكد من كفاءة وفعالية برنامج الدعم.
- ينبغي تسجيل كافة القرارات التي يتم إتخاذها بأسلوب صحيح لتسهيل عملية المراجعة الدورية.

الفصل الخامس عشر

التخفيف من دعم مدرب العمل والاستمرار في المتابعة

المقدمة

تقييم الشخص ذي الإعاقة
العثور على مكان العمل
تقييم مكان العمل
المطابقة الوظيفية
التفاوض والاستشارة
الدعم المكثف في مكان العمل
الدعم من زملاء العمل (الدعم الطبيعي)

التخفيف من دعم المدرب والاستمرار في المتابعة

يتم التخفيف من دور مدرب العمل في دعم الشخص ذي الإعاقة تدريجياً في مكان العمل، ولكن الدور الداعم الذي يقوم به مدرب العمل لا ينتهي بشكل دائم وإنما يبقى على إتصال مع الموظفين المسؤولين والشركة، ويقوم بمتابعة التقدم الذي يحرزه الشخص ذو الإعاقة. ويقوم مدرب العمل بالزيارات الدورية لتقييم وضع الشخص ذي الإعاقة فيما يتعلق بعمله. وسيتم في هذا الفصل التطرق إلى المزيد من عمليات الدعم والأساليب اللازمة لمعالجة أية مشاكل ناشئة.

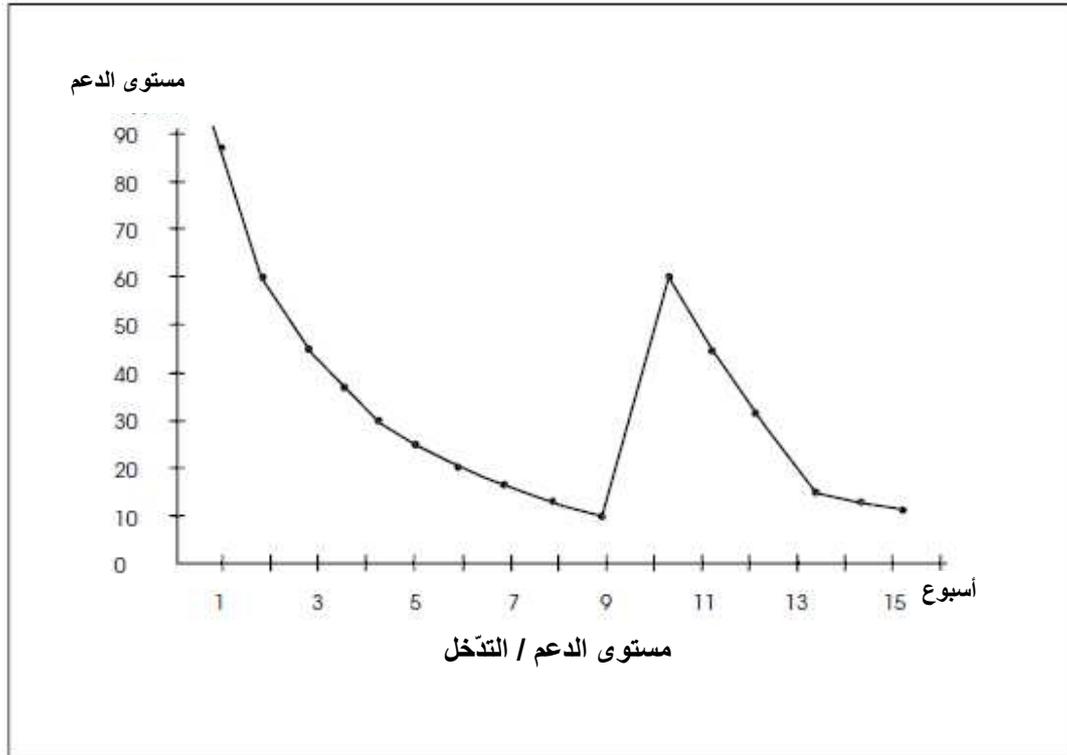
الموضوعات:

- أهمية تخفيف دعم مدرب العمل والاستمرار في المتابعة
- عملية تخفيف الدعم
- تخفيف دعم مدرب العمل ودعم زملاء العمل
- تخفيف الدعم بأسلوب منهجي
- المتابعة
- أساليب المتابعة
- تقييم وتدريب الشخص ذي الإعاقة
- الدعم من خلال علاقات التشبيك والتعاون
- ملخص

أهمية تخفيف دعم مدرب العمل والاستمرار في المتابعة

يقوم مدرب العمل بالتخفيف من الدعم حيث يحد من مستوى الدعم الذي يقدمه للشخص ذي الإعاقة على أساس تدريجي مع زيادة الدعم من زملاء العمل. وينبغي أن يبدأ تخفيف الدعم من المرحلة الأولى من تقديمه مما يساعد الشخص ذا الإعاقة في الاعتماد على نفسه.

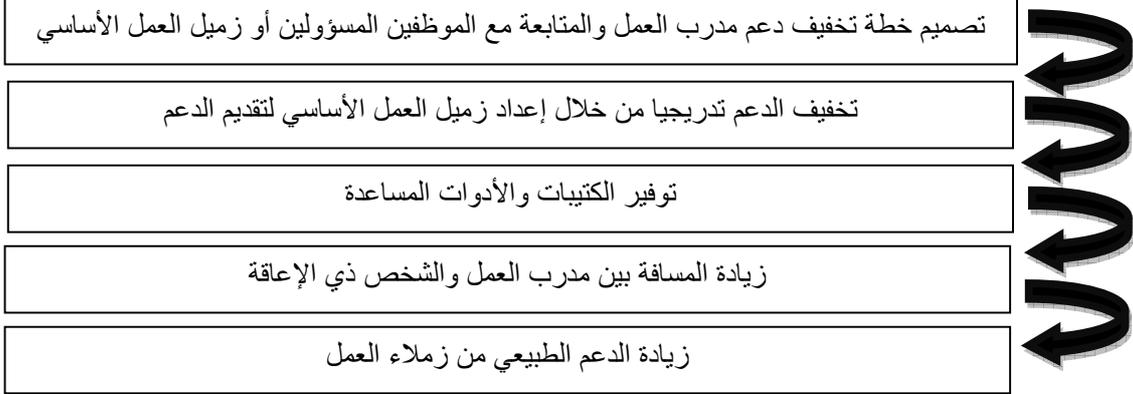
أما المتابعة فهي عملية مراقبة الشخص ذي الإعاقة حيث يقوم صاحب العمل باستعراض التطورات الجديدة والتأكد من تكيف الشخص ذي الإعاقة في مكان العمل.



يساعد التخفيف من دعم مدرب العمل في الحد من الاعتماد على مدرب العمل. فهي عملية تؤدي إلى اعتماد الشخص ذي الإعاقة على نفسه وبالتالي يتمكن مدرب العمل من التركيز على غيره من الأشخاص ذوي الإعاقة. وتعتبر عملية التخفيف من دعم مدرب العمل فعالة من حيث التكلفة، نظراً لأن مشاركة مدرب العمل مكلفة.

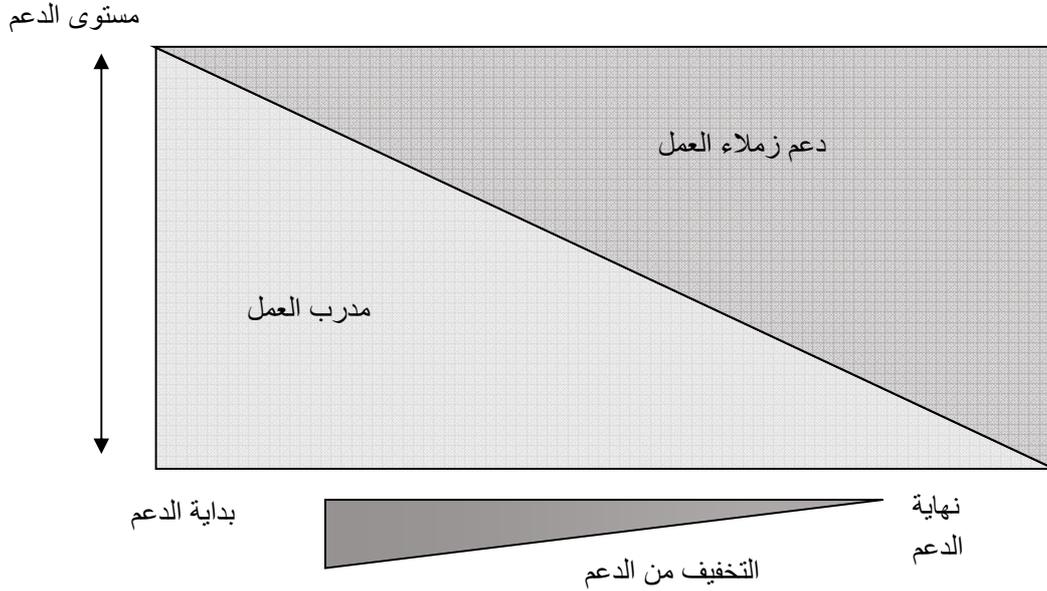
تعتبر عملية المتابعة مهمة هامة بالنسبة لمدرب العمل لأنه خلال فترة المتابعة يتم معالجة المشاكل التي تنشأ قبل أن تتفاقم. كما تعتبر عملية المتابعة واحدة من المكونات الأساسية التي توفر فرص العمل المستدامة.

عملية تخفيف دعم مدرب العمل



1. تصميم خطة تخفيف دعم مدرب العمل والمتابعة مع الموظفين المسؤولين أو زميل العمل الأساسي ينبغي أن يتم التخطيط بالتشاور مع الموظفين المسؤولين و زميل العمل الأساسي للحصول على كامل دعمهم ومشاركتهم في العملية.
2. تخفيف الدعم تدريجياً من خلال إعداد زميل العمل الأساسي لتقديم الدعم ينبغي أن يهدف مدرب العمل إلى التقليل من الدعم من البداية بهدف إعداد زملاء العمل لتقديم الدعم والمساعدة للشخص ذي الإعاقة في كل من المجالات التي يحتاج فيها الشخص ذو الإعاقة إلى ذلك. فقد يكون الشخص بحاجة إلى الدعم في عملية الإنتاج أو التفاعل مع الموظفين الآخرين خلال تناول الوجبات.
3. توفير الكتيبات والمواد المساعدة بعد أن يقوم مدرب العمل بالإعداد للتقليل من الدعم المباشر للشخص ذي الإعاقة، من الضروري أخذ إعداد كتيب بعين الاعتبار والذي يتمكن الشخص ذو الإعاقة من الإشارة إليه عند الحاجة في ظل غياب مدرب العمل. وفي بعض الحالات، يقوم مدرب العمل بإعداد الأدوات المساعدة التي تمكن الشخص ذا الإعاقة من العمل بفعالية.
4. زيادة المسافة بين مدرب العمل والشخص ذي الإعاقة عادة ما يقوم مدرب العمل بالتواجد بجانب الشخص ذي الإعاقة للإشراف عليه في بداية مرحلة تقديم الدعم. ومن ثم يبدأ بالوقوف بشكل مائل خلف الشخص ذي الإعاقة للتخفيف من الدعم إلى أن يراقب الأداء من خلال الوقوف على مسافة غير ملحوظة من قبل الشخص ذي الإعاقة.
5. زيادة الدعم الطبيعي من زملاء العمل في حين يقوم مدرب العمل بالحد من دعمه للشخص ذي الإعاقة، يزداد الدعم الطبيعي من زملاء العمل.

التخفيف من دعم مدرب العمل وزيادة دعم زملاء العمل



يوضح الرسم البياني أعلاه الوضع المثالي الذي يزداد فيه دعم زملاء العمل ويتلاشى دعم مدرب العمل للشخص ذي الإعاقة تدريجياً. وينبغي التخطيط لبرنامج تدريب مناسب لزميل العمل الأساسي فيما يتعلق بمختلف الأدوار التي يقوم بها مدرب العمل كما تم ذكره في الفصل الثاني عشر، الدعم الطبيعي من زملاء العمل. هذا، وتعتبر شراكة زميل العمل الأساسي في عملية تخفيف الدعم أمراً هاماً لإنجاح عملية انتقال الدعم من مدرب العمل إلى زملاء العمل. وينبغي ألا يفترض مدرب العمل قدرة زميل العمل الأساسي على تولي دوره. حيث ينبغي أن يتم نقل مهارات دعم الشخص ذي الإعاقة في غياب مدرب العمل بعناية وأن يتم تقييم مهارات زميل العمل الأساسي في دعم الشخص ذي الإعاقة للتعرف على المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

تخفيف الدعم بأسلوب منهجي



يتمكن مدرب العمل الذي قام بتقييم جيد لكل من الشخص ذي الإعاقة ومكان العمل من قياس فترة زمنية أكثر دقة للتخفيف من الدعم دون إهمال أي جوانب هامة مثل إعداد زميل العمل الأساسي لدعم وتدريب الشخص ذي الإعاقة في الاعتماد على نفسه. أما في حال انسحب مدرب العمل في وقت مبكر جداً قبل استعداد زميل العمل الأساسي لتقديم الدعم للشخص ذي الإعاقة، ينتهي الأمر بحدوث الأخطاء والذي من شأنه أن يقلل من مستوى أداء الشخص ذي الإعاقة والذي يسبب الإحباط والتوتر للأطراف المعنية. وفي كثير من الأحيان، ينتهي الأمر بمدرب الوظيفة الذي لا يخطط جيداً إلى البقاء لمدة طويلة جداً في مكان العمل والذي قد يؤدي إلى الاعتماد على مدرب العمل بدلاً من الاعتماد على دعم زميل العمل الأساسي وقبول تحدي الاعتماد على الذات. هذا، وينتج عن خطة التشغيل المدعوم التي تتضمن خطة التخفيف من الدعم والاستمرار بالمتابعة بأسلوب منهجي تحقيق النجاح التدريجي في الأداء ومن الممكن أن تحد من زمن التدريب.

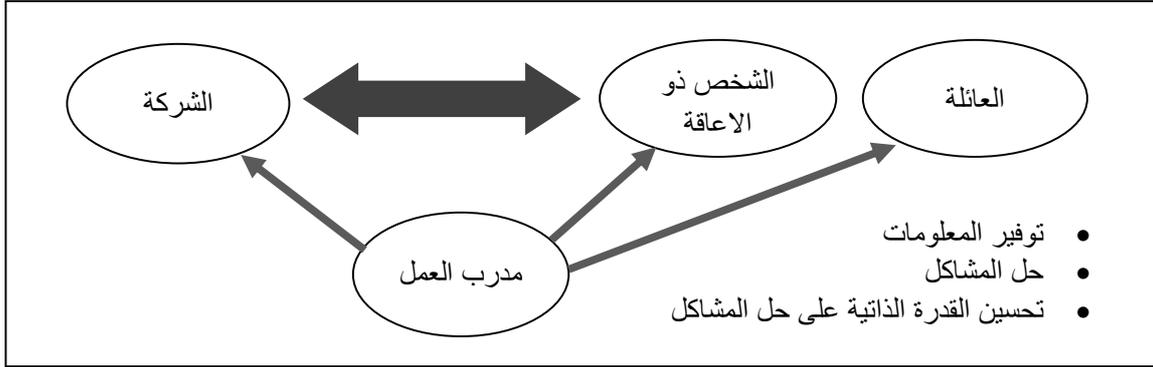
المتابعة

يستمر دور مدرب العمل ودعمه ولكن بعد مغادرته لمكان العمل وتوقفه عن تقديم الدعم تعتبر المراحل الأولية من المتابعة الدورية مهمة حيث تضمن التشغيل المستدام. وينبغي أن يسهل الاتصال بمدرب العمل حتى لو كان الشخص ذو الإعاقة قادراً على العمل بشكل مستقل دون دعم.

قد يطرأ بعض التغييرات في بعض المواقف التي قد تؤثر على أداء الشخص ذي الإعاقة في العمل، والتي قد تكون نتيجة المرض، تغيير الدور، تغيير دعم زملاء العمل أو قد يكون بسبب بعض المشاكل العائلية أو الشخصية.

وفي الحالات التي يحتاج فيها الشخص ذو الإعاقة إلى الرعاية الطبية بسبب المرض هناك حاجة للدعم المستمر، قد يعمل مدرب العمل بالتنسيق مع مقدمي الخدمات في المؤسسات الصحية لتوفير الرعاية والدعم اللازمين بحيث يتمكن الشخص ذو الإعاقة من الاستمرار في العمل.

أساليب المتابعة



يعمل مدرّب العمل على توفير المتابعة ليس فقط للشخص ذي الإعاقة وإنما للشركة وعائلة الشخص ذي الإعاقة أيضاً. وتتضمن عملية المتابعة العناصر الثلاثة المهمة التالية:

- جمع المعلومات ذات الصلة لفهم الوضع الحالي لعمل الشخص ذي الإعاقة ووجهة نظر الشركة لأدائه.
- حل المشكلة التي قد نشأت.
- تحسين المهارات الذاتية لحل المشاكل.

من الممكن استخدام أساليب مختلفة خلال عملية المتابعة. حيث قد تختلف احتياجات الأطراف المعنية والتي تتطلب اهتمام مدرّب العمل. ومن الممكن القيام بالمتابعة من خلال القيام باتصال هاتفي للحصول على آخر المستجدات وجمع المعلومات الدورية. أما بالنسبة للأشخاص الذين لديهم إعاقات شديدة إضافة إلى صعوبة في التواصل، من الممكن زيارتهم وإجراء المقابلات معهم.

وفي بعض الأحيان، وخلال جلسة المتابعة، قد يضطر مدرّب العمل إلى إجراء جلسة خاصة لإعادة تدريب الشخص ذي الإعاقة على مهارات جديدة. هذا، وسيتم مناقشة المزيد من الأمثلة عن هذا المجال في الموضوع الفرعي التالي.

■ وسائل الاتصال وإجراء المقابلة

من الممكن أن يقوم مدرّب العمل بالتواصل مع الأطراف المعنية من خلال وسائل الاتصال أو القيام بالزيارات الميدانية لجمع المعلومات وآخر المستجدات التي تتعلق بالتقدم الذي يحرزه الشخص ذو الإعاقة. ويتم نقل المعلومات التي تم جمعها عن طريق الشخص ذي الإعاقة وأفراد العائلة أو المنظمات المعنية إلى الشركة. على سبيل المثال، ينبغي إطلاع الشركة من خلال الموظفين المسؤولين أو زميل العمل الأساسي إن كان الشخص ذو الإعاقة يشعر بالسعادة في العمل ويدرك أهمية الدعم المقدم من زملاء العمل ويتحدث عن أصدقائه الجدد في مكان العمل.

وتعتبر المعلومات التي يتم جمعها عن آخر المستجدات بيانات هامة تساعد مدرّب العمل في عمل تقييم موضوعي لأداء الشخص ذي الإعاقة في العمل. كما أنها تساعد مدرّب العمل في التأكيد على أداء الشخص ذي الإعاقة الجيد أو إن كان هناك حاجة لإعادة التدريب، التكيّف وتطوير نظام إدارة ذاتية لمساعدة الشخص ذي الإعاقة في تحسين أدائه.

وقد تتضمن آخر المستجدات أيضاً التحديات التي يواجهها الشخص ذي الإعاقة. على سبيل المثال، قد يجد الشخص ذو الإعاقة صعوبة في التواصل مع زملاء العمل الآخرين أو أنه يتعرض للمضايقات من قبلهم. في هذه الحالة ينبغي أن يقوم مدرّب

العمل بالاتصال مع المشرف لاكتساب فهم أفضل للمشكلة والحصول على الإيضاحات قبل التوصل إلى أي حلول أو تقديم المشورة لأي من الأطراف المعنية. كما يساعد طرح الأسئلة التحقيقية في التوصل إلى توضيح أفضل للمشكلة.

■ زيارة مكان العمل

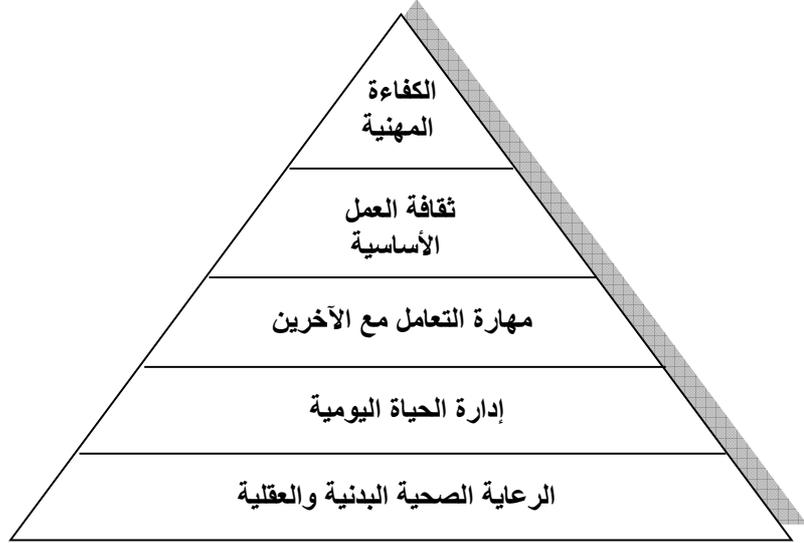
الفرق بين الدعم المكثف والمتابعة	
المتابعة	الدعم المكثف
<ul style="list-style-type: none"> • كن منفتحاً لمناقشة التجارب الناجحة والتجارب غير الناجحة • مشاركة عدم الرضا أو التحديات • حل المشاكل المحددة التي تحصل حالياً • توفير حلول محددة 	<ul style="list-style-type: none"> • تأسيس علاقة تتصف بالثقة مع الشخص ذي الإعاقة والموظف المسؤول • مشاركة مشاعر القلق (الإحتياجات) • تحليل المشاكل المحتملة التي قد تنشأ في المستقبل • توفير المعلومات وأساليب لمنع المشكلات محتملة الحدوث

يبين الجدول أعلاه أدوار مدرب العمل المختلفة خلال فترة الدعم المكثف والمتابعة. حيث يتطلب من مدرب العمل القيام بالزيارات الميدانية الدورية لتقييم أوضاع العمل للشخص ذي الإعاقة والحصول على آخر المستجدات من صاحب العمل. كما ينبغي أن يقضي مدرب العمل الوقت في مراقبة وتقييم أوضاع العمل الحالية للشخص ذي الإعاقة عن بعد لتقييم ظروف عمله وأدائه. من الضروري أيضاً تقييم دعم زملاء العمل لمعرفة إن كان الشخص ذو الإعاقة يحصل على الدعم اللازم. في حال نشوء أية مشكلة، ينبغي أخذ التدابير التالية:

1. إن وجود العلاقة التي تتصف بالثقة بين الشخص ذي الإعاقة والموظفين المسؤولين وزميل العمل الأساسي تمكن مدرب العمل من فتح باب النقاش معهم فيما يتعلق بوضع الشخص ذي الإعاقة والمشكلة التي يواجهها.
2. في حال حل المشكلة، من الضروري معرفة وجود أي إستياء أو تحديات يواجهها الشخص ذو الإعاقة أو زملاء العمل.
3. من الضروري معرفة المشكلة المحددة التي تواجه الشخص ذا الإعاقة أو زملاء العمل. ينبغي أن يستمع مدرب العمل إلى كلا الطرفين للحصول على وصف دقيق ومنصف للحالة.
4. يعقد مدرب العمل المناقشات مع الشخص ذي الإعاقة، المشرف وزملاء العمل الذين يوفرون الدعم الطبيعي للعثور على الحل للمشكلة المحددة. حيث ينتج عن مشاركتهم في خطة العمل أثر ايجابي للتغلب على المشكلة.

تقييم وتدريب الشخص ذي الإعاقة

- العمل الممكن القيام به
- العمل من غير الممكن القيام به
- التحية، كتابة التقارير، التشاور، المظهر، والدقة في المواعيد
- التحكم بالعواطف، تحية الناس الذين لا يتفق معهم
- الروتين اليومي، الإدارة المالية والأنشطة الترفيهية
- الحمية أو السيطرة الغذائية أو السيطرة على تناول الأدوية



كما تم مناقشته في الفصل الثالث عشر حول خطة دعم التشغيل، ينبغي أن يكون برنامج الدعم للشخص ذي الإعاقة شاملاً. ومن الضروري في برنامج المتابعة أن يستمر مدرب العمل في إجراء التقييمات الدورية على مختلف الجوانب المبينة في الرسم الهرمي أعلاه. وفي المرحلة الأولى من العمل، ينبغي أن يتم عمل التقييمات بشكل متكرر على أساس شهري أو نصف شهري ومن الممكن تمديدها على أساس ربعي أو نصف سنوي حيث يصبح الشخص ذو الإعاقة مستقلاً ومستقراً في العمل. ينبغي أن يتصف مدرب العمل بالحساسية وأن يقوم بالمراقبة من خلال إجراء الاتصالات أو الزيارات الميدانية لتقييم ما إذا كان وضع الشخص ذي الإعاقة جيداً في جميع الجوانب المختلفة من العمل والعلاقات الشخصية وإدارة الحياة اليومية والصحية.

على سبيل المثال، ينبغي أن يخصص مدرب العمل الوقت للإستماع في حال شاركه الشخص ذو الإعاقة بالتحديات التي يواجهها فيما يتعلق بأي زميل عمل. كما ينبغي توفير المشورة المناسبة لمساعدة الشخص ذي الإعاقة على تطوير المهارات الذاتية في حل المشاكل إذا دعت الحاجة إلى ذلك. ولكن، في حال تأثر الشخص ذو الإعاقة من الوضع وأصبح متوتراً ينبغي على مدرب الوظيفة التدخل من خلال معرفة المزيد عن الوضع والاتصال بالمشرف أو زميل العمل بواسطة وسائل الاتصال أو القيام بزيارة ميدانية لمكان العمل. ينبغي تطبيق الإجراء الذي تم مناقشته في الموضوع الفرعي، زيارة مكان العمل.

الدعم من خلال علاقات التشبيك والتعاون

الشركة	العائلة	الشخص ذو الإعاقة
<ul style="list-style-type: none"> • ندوة • مجموعة دراسية 	<ul style="list-style-type: none"> • جلسة لتبادل المعلومات • حلقة دراسية 	<ul style="list-style-type: none"> • اجتماع عمل • الأنشطة الترفيهية

من الممكن توفير دعم المتابعة ضمن مجموعات. والتي قد تكون على شكل جلسات تحفيزية حيث يتبادل مختلف الأعضاء الخبرات وآخر المستجدات التي تتعلق بالتقدم الذي تم إحرازه. كما يتعلم الأفراد من بعضهم البعض من خلال مشاركة الخبرات.

1. من الممكن تنظيم اجتماع شهري أو نصف شهري للأشخاص العاملين من ذوي الإعاقة. وخلال مثل هذه الاجتماعات من الممكن تشجيع الأشخاص ذوي الإعاقة على مشاركة خبراتهم – خبراتهم الإيجابية وكذلك المواقف التي تشكل التحدي بالنسبة لهم. في حال قام أحد افراد المجموعة بمشاركة مشكلة ما، بإمكان بقية الأعضاء توفير سبل الراحة أو تقديم المشورة. بإمكان الأعضاء الذين مروا بنفس التجربة مشاركة كيفية تغلبهم على المشكلة أيضاً.

بالإضافة إلى عقد الاجتماعات لمناقشة العمل، من الممكن القيام بأنشطة ترفيهية معاً مثل الذهاب في نزهة أو ممارسة الرياضة مثل البولنغ أو كرة السلة وغيرها. إن مثل اجتماعات المجموعات هذه من شأنها أن توفر للأشخاص ذوي الإعاقة فرص التفاعل مع الآخرين وتكوين صداقات والذي يعتبر جانباً هاماً للحفاظ على نمط حياة صحي.

2. غالباً ما ترغب العائلة التي أحد أفرادها من الأشخاص ذوي الإعاقة في معرفة كيفية تعاملهم مع العمل. لذا، من الممكن عقد اجتماعات للعائلات بهدف مشاركة المعلومات وندوات المجموعة فيما يتعلق بالقضايا مرة أو مرتين خلال العام حيث تجتمع الأسر مع بعضها البعض وتسهم في تقديم الدعم المتبادل.

3. تعتبر الندوات التي تعدها الشركات فيما يتعلق بتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة منصات جيدة للشركات لتبادل الأفكار وجمع المعلومات من الشركات الأخرى، إضافة إلى المنظمات غير الحكومية والقطاعات الحكومية. بإمكان الشركات أيضاً تبادل الموارد أو تنظيم الندوات أو التدريبات التي تتعلق بنشر الوعي للقطاع الخاص وتدريب مدرب عمل ضمن الشركة ذاتها والمواضيع الأخرى التي تتعلق بتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة.

ملخص

- يعتبر كل من تخفيف دعم مدرب العمل والمتابعة عنصراً هاماً من خطة دعم التشغيل لمدرب العمل للتأكد من إعداد الأشخاص ذوي الإعاقة ودعمهم في الحصول على تشغيل مستدام.
- ينبغي تنفيذ نقل المهارات بعناية إلى زميل العمل الأساسي حول كيفية دعم الشخص ذي الإعاقة في غياب مدرب العمل.
- ينتج عن خطة الدعم التي تتضمن التخفيف من دعم مدرب العمل والاستمرار بالمتابعة بأسلوب منهجي النجاح التدريجي في الأداء والتقليل من زمن التدريب.
- يعتبر دعم المتابعة من الأمور الهامة للشخص ذي الإعاقة وصاحب العمل بالإضافة إلى عائلة الشخص ذي الإعاقة.
- من المهم في برنامج متابعة الدعم استمرار مدرب العمل في عمل التقييمات الدورية الشاملة للشخص ذي الإعاقة. وينبغي إتخاذ التدابير اللازمة إن كان هناك حاجة لتحسين الوضع.

القصة الأولى

دعم تشغيل أحمد أهوان بن رملي



دعم تشغيل أحمد أهوان بن رملي فندق الإنتركونتيننتال كوالالمبور

إعداد: مازايو حسان
مدربة عمل
مركز سيلانجور شيشاير

الخلفية

يبلغ أحمد بن أهوان والمعروف بأهوان 27 عاماً. وقد نشأ في ولاية بيراك وهو أصغر طفل في عائلة مكونة من تسعة أطفال. درس أهوان في مدرسة بنجكالان أور الثانوية وحصل على شهادة الثانوية الدنيا. ولكن بسبب ضعف أدائه في الإختبارات لم يتمكن من إتمام تعليمه في الثانوية العليا.

تقييم أهوان

أهوان لديه إعاقة جسدية تؤثر على أطرافه اليسرى كما لديه أيضاً صعوبات تعلم بسيطة. يتمتع أهوان ببينة ضخمة رياضية حيث قام بتمثيل مدرسته والمقاطعة في العديد من المباريات الرياضية. كان أهوان يفتقر إلى الثقة بالنفس بسبب إعاقته وأدائه الأكاديمي الضعيف إضافة إلى عدم عمله.

وعلى الرغم من اللعنة الموجودة لدى أهوان إلا أنه قادر على التواصل بوضوح مع الآخرين. وقد التحق ببرنامج التمكين الإقتصادي في مركز سيلانجور شيشاير من أيلول 2010 وحتى أيار 2011. وبعد ستة أشهر من التدريب، قامت مدربة العمل مازايو حسان بالإعلان عن استعداد أهوان للحصول على التدريب المهني. فقد تم تعيينه للتدريب في قسم التدبير المنزلي والمخبز والمصبغة في فندق غراند دورسيت سابانغ من آذار 2011 وحتى أيار 2011.



أهوان في مخبز فندق غراند دورسيت سابانغ



منح أهوان شهادة إتمام الدورة التدريبية المهنية من قبل فندق غراند دورسيت سابانغ

تقييم مكان العمل والمطابقة الوظيفية

عندما كانت مدربة العمل تبحث عن فرصة عمل لأهوان، قام فندق الإنتركونتيننتال في كوالالمبور بتوفير فرص عمل للأشخاص ذوي الإعاقة. وقامت مديرة الموارد البشرية في الفندق، السيدة ويندي هو واي سام، بدعوة موظفين من الوكالة اليابانية للتعاون الدولي (جايكا) ودائرة الرعاية الاجتماعية وعدد قليل من مدربي العمل لمراقبة وتقييم فرص العمل المختلفة

المتوفرة في الفندق. وقامت مدربة العمل الخاصة بأهوان بتقييم البيئة المادية والاجتماعية وإجراءات العمل لكل من فرص العمل المتوفرة وخاصة في المطبخ والمصبغة والتدبير المنزلي.

وقد اتضح، بحسب تقييمها، أن الوظيفة الأكثر ملائمة لأهوان والتي تناسب وضعه واهتماماته هو في قسم المصبغة. حيث يتمتع القسم بالمساحة الشاسعة التي تلائم بنية جسمه الكبيرة وتستوعب حركته. وبالإضافة إلى وجود زملاء عمل ودودين من مختلف الأجناس في القسم. وأكثر الأمور أهمية بأن الموظفين متقبلين للعمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة في وسطهم. وعلى الرغم من الضوضاء التي تسببها الآلات إلا أنها لن تؤثر على أهوان حيث أنه قد اعتاد على مثل هذه الأجواء خلال عمله في مركز سيلانجور شيشاير وفندق غراند دورسيت سوبانغ.

المقابلة والتوظيف



مقابلة مدير الموارد البشرية لفندق الأنتركونتيننتال، ويندي هو

قامت مدربة العمل بإطلاع أهوان عن فرصة العمل المتوفرة في فندق الإنترنتيننتال في كوالالمبور. وخلال النقاش مع مدربة العمل، شعر أهوان بالسعادة وأبدى موافقته على العمل.

قامت مدربة العمل بإرسال السيرة الذاتية الخاصة بأهوان لإدارة الفندق. وتم إطلاع الشخص المسؤول عن رغبة أهوان في العمل بقسم المصبغة. وبعد المقابلة حصل أهوان على فرصة لفترة تجريبية في الفندق لمدة خمسة أشهر من تاريخ 19 أيلول 2011.

تلقى أهوان الراتب ذاته كبقية الموظفين خلال الفترة التجريبية. لا يوجد أي تمييز في نظام الرواتب على الرغم من أن أداء أهوان أبطأ قليلاً من غيره من العاملين بسبب حالته الجسدية. حيث أن لديه ضعفاً في يده اليمنى وبطءاً بسيطاً في الأداء بشكل عام. ولكن بمقدوره إتمام المهام الموكلة إليه بشكل جيد.

تقوم مدربة العمل بتوفير الحد الأدنى من الدعم لأهوان حيث لاحظت قدرته على الإنسجام بالوظيفة الجديدة بسرعة. إن تلقيه للتدريب في فندق غراند دورسي سابانغ ساهم في إعداده للعمل في قسم المصبغة. ولكن في أول أيامه القليلة من العمل اضطر أهوان إلى الرجوع إلى مدربة العمل كونه يعمل في بيئة جديدة ويتعامل مع زملاء جدد وآلات مختلفة. إن التحدي الأكبر الذي واجهه هو طي المناديل بسبب وضع يده اليمنى.



تعرض مدربة الوظيفة على أهوان كيفية وضع البياضات في آلة التجفيف بحذر وتطلعه عن خطورة وضع أصابعه على مقربة من الخط الأحمر

تعرض مدربة الوظيفة على أهوان كيفية طي المناديل آخذة بعين الإعتبار ضعف المهارات الحركية ليده اليمنى



الدعم المكثف

وجد أهوان صعوبة في طي المناديل في المرحلة البدائية بسبب ضعف المهارات الحركية في يده اليمنى.

تحليل المهمة

قامت مدربة العمل بتطوير تحليل المهمة لكامل عملية تجفيف وطي المناديل من خلال القيام بالعملية عدة مرات. ومن ثم قامت بتعليم أهوان كيفية القيام بذلك بدقة وكفاءة باستخدام تحليل المهمة الذي قامت بتطويره بعناية.

تعديل الوظيفة

قامت مدربة العمل بإطلاع كل من المشرف وزميل العمل الأساسي على كيفية تأثير ضعف يد أهوان اليمنى على حركته وكيفية تغلبه على المشكلة من خلال زيادة مهارات استخدام يده اليسرى. وبدلاً من وضع المناديل التي انتهى العمل عليها على الجهة اليمنى كتمارسة اعتيادية، أوضحت مدربة العمل أنه من الأفضل بالنسبة لأهوان وضعها على الجهة اليسرى. وقام المشرف بالموافقة على ذلك أخذاً وضع أهوان الجسدي بعين الإعتبار.

كتيب تعليمات العمل

قامت مدربة العمل بهدف مساعدة أهوان في تذكر الخطوات التي تعلمها لطي المناديل، بتطوير كتيب لتعليمات العمل. والذي يعتبر مفيداً أيضاً لكل من المشرف وزملاء العمل في تذكر الخطوات التي تعلمها أهوان في تجفيف وطي المناديل. وبوجود هذه المعلومات، يتمكن كل من المشرف وزملاء العمل من تقديم الدعم لأهوان كلما واجه صعوبة في تذكر خطوات العمل.

كتيب تعليمات العمل



أخذ كل منديل على حدة



أخذ المنديل



تدوير المناديل في الآلة



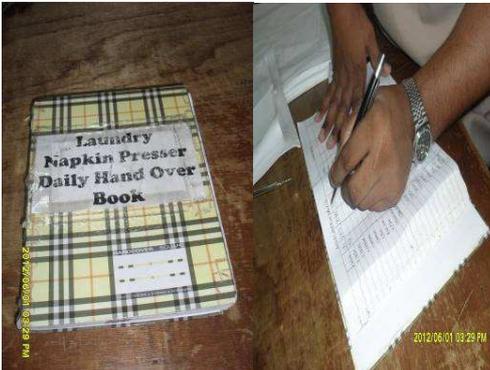
وضع المنديل على آلة الكي



وضع 10 مناديل في كل مجموعة



وضع المنديل على الطاولة



تسجيل عدد المناديل التي تم طيها في السجل



وضع المناديل على طاولة البياضات

طي المناديل من النصف



إرسال المناديل التي تم طيها إلى طاولة البياضات

العمل بدوام كامل

قام أهوان خلال فترة التدريب بحضور دورة تدريبية لموظفي الفندق مع الموظفين الجدد وقام زملاء العمل والمشرف بدعم أهوان خلال فترة التدريب التي دامت خمسة أشهر.

وفي شباط 2012، تم التأكيد على عمل أهوان بدوام كامل في قسم المصبغة. وبمقدوره الآن العمل دون الحصول على الدعم وهو يشعر بالسعادة حيث عمل على بناء الصداقات مع زملاء العمل. المشرف وزملاء العمل على استعداد لمساعدته دائماً كلما واجه أي مشاكل في العمل.

العيش المستقل



تعلم أهوان التنقل بوسائل النقل العامة



قامت مدربة العمل بتقديم الدعم لأهوان لكي يصبح مستقلاً من خلال تعليمه كيفية استخدام وسائل النقل العامة حيث بإمكانه الآن التنقل من وإلى مركز شيشاير سيلانغور، باتو كيفز ومكان عمله في كوالالمبور.

تساعد مدربة العمل أهوان الآن في الحصول على مكان للإقامة في مكان خاص للأشخاص ذوي الإعاقة من خلال مجلس مدينة كوالالمبور لكي يعيش بشكل مستقل.

التخفيف من دعم مدرب العمل والإستمرار بالمتابعة

بدأت مدربة العمل بتخفيف الدعم الذي تقدمه لأهوان بحلول الأسبوع الثالث من الفترة التجريبية في الفندق. عندما لاحظت أن أموره تسير على ما يرام وأنه بدأ بالتفاعل مع زملاء العمل الآخرين، بدأت بإعداد خطة التخفيف من الدعم في مكان العمل. وقد تأكدت مدربة العمل من إدراك كل من المشرف وزميل العمل الأساسي بالمجالات والمهارات التي يحتاج أهوان إلى الدعم فيها.

إن التخفيف من الدعم لا يعني الإنسحاب بشكل دائم. وإنما تعتبر المتابعة من الأمور شديدة الأهمية، وبالتالي تبقى مدربة العمل على إتصال مع أهوان والمشرف من خلال المكالمات الهاتفية والزيارات الميدانية إلى الفندق مرة كل شهر خلال الأشهر الستة الأولى.

وتعكس ملاحظات المشرف ومدير الموارد البشرية، ويندي هو، النتائج الإيجابية. حيث بمقدور أهوان التعامل مع المهام الموكلة إليه بشكل جيد وينال إلتزام أهوان بالعمل إعجاب المشرف الخاص به.

ملاحظات أهوان



أحب العمل في فندق الأنتركونتيننتال بسبب فهم المدير والمشرف لحالتي. كما يقدم زملاء العمل المساعدة. أحصل على أجر مرتفع. أستطيع إعطاء بعض النقود لوالدي والدي في القرية. أرغب في تقديم الشكر لمدربة العمل بسبب مساعدتها لي خلال فترة التدريب إلى أن تأكد تشييتي في العمل.

أشعر بالإمتنان لإدارة الفندق لرغبتهم بتوظيفي أنا والآخرين من أصدقائي ذوي الإعاقة بدوام كامل.

والآن، أشعر بالثقة بالتنقل بوسائل النقل العام سواء كانت الحافلة أو سيارة الأجرة. كما أنني أشعر بالفخر لأنني أصبحت مستقلاً واكتسبت الشعور بالثقة بالنفس.

القصة الثانية

دعم تشغيل
ليم يي هان



دعم تشغيل

ليم يي هان

شركة تعليم العلوم التكنولوجيا

إعداد:

بولين وونغ

مدير الخدمات

غريس غان

مدير خدمات مدرب العمل

قسم الأشخاص ذوي الإعاقة

مركز ماليزيا للرعاية

التقييم

يبلغ ليم يي هان 28 عاماً وهو لديه صعوبات تعلم وضعف بسيط في النطق. وبدأ يواجه تدني احترام الذات خلال أيام دراسته في المدرسة. وبعد إتمام دراسته الثانوية التحق ليم في مركز ماليزيا للرعاية، وهي منظمة غير حكومية توفر الخدمات للأشخاص الذين لديهم صعوبات تعلم للحصول على المزيد من التدريب. وفي عام 2008، ومن خلال التقييم القائم على مقياس مدى جاهزية ليم للعمل، تبين أنه كان جاهزاً للانتقال لمرحلة التشغيل.

المطابقة الوظيفية والتفاوض مع صاحب العمل

قبل عمل ليم في شركة علوم التكنولوجيا، إلتحق بشركتين أخريين للتدريب على العمل. وقد تم اختياره للمشاركة في التدريب المهني من قبل فندق كوالالمبور كجزء من مشروعهم المجتمعي. ولكن للأسف توقف البرنامج بعد ثلاثة أشهر.

وبعد بضعة أشهر، التحق ليم في CARs International لبرنامج التشغيل. ولكن تم إخراجهم من البرنامج بعد شهرين بسبب عدم قدرته على التنقل من وإلى مكان العمل. ومن خلال تجربته، تبين أنه على الرغم من أهمية المطابقة الوظيفية ومهارات الشخص إلا أنه من الضروري أيضاً تقييم إمكانية الوصول ومرافق مكان العمل.

تعتبر شركة تعليم علوم التكنولوجيا من الشركات التي يتواصل معها مدربو العمل في مركز ماليزيا للرعاية للحصول على فرص تشغيل للأشخاص ذوي الإعاقة. وقام مدرب العمل بزيارة مكان العمل وتقييم متطلبات مهارات العمل والمرافق وإمكانية الوصول إلى مكان العمل بواسطة وسائل النقل العام وغيرها. كما تم إطلاع صاحب العمل على الفوائد التي يحصل عليها كل من أصحاب العمل والموظفين من الحكومة. كما أكد مدرب العمل لصاحب العمل أنه سيتم تقديم الدعم لأصحاب العمل الذي يعملون على توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة.

وقد تم أخيراً اختيار ليم للعمل في الشركة. ولكن قبل بدئه بالعمل تم إطلاعه على متطلبات العمل والتحديات التي قد يواجهها. أحضر مدرب العمل ليم للإطلاع على مكان العمل ومقابلة صاحب العمل. وبعد إطلاعه عن خبرته التدريبية وصعوبته في النطق، وافق صاحب العمل بالتحاق ليم للعمل في الشركة.

وقد قام مدرب العمل بالتفاوض مع صاحب العمل على تحديد بدلات لليم خلال الفترة التدريبية على العمل. ومناقشة راتبه والمزايا التي يحصل عليها من خلال عمله بدوام كامل في كانون الثاني 2009.



ليم في المدرسة أثناء عملية التجميع



ليم في مكان العمل

التدريب على العمل



الانتقال من الدعم العادي إلى دعم زملاء العمل: ليم يعمل

بناء على خبرة ليم التدريبية، كانت شركة علوم التكنولوجيا على استعداد لتوظيفه دون الخضوع إلى مقابلة رسمية. ولكن كان من الضروري أن يخضع للتدريب لاكتساب مهارات العمل مع إجراء بعض التعديلات.

قامت مدربة العمل بمرافقة ليم للعمل في الشركة في اليوم الأول من تدريبه. وفي تموز 2008، بدأ ليم بالعمل نصف يوم لمدة ثلاثة أيام كمرحلة تجريبية و تمّ تمديدتها إلى خمسة أيام كاملة بعد شهرين. وخلال هذه الفترة كان من الضروري القيام بزيارات ميدانية منتظمة والمراقبة بهدف تقديم الدعم لليم إلى أن أصبح على إلمام بالمهام الموكلة إليه.

كما قامت مدربة العمل بنشر الوعي فيما يتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة بين الموظفين والمشرفين والإدارة. فقد تم تدريبهم على استخدام التعليم المنهجي في تقديم الدعم وتوجيه زملائهم ذوي الإعاقة في الاندماج في الشركة. كما تعلم المشرف والموظفون من خلال مراقبة كيفية قيام مدرب العمل باستخدام التعليمات لدعم ليم بأسلوب منهجي.

الدعم الطبيعي من زملاء العمل والإستمرار في المتابعة

قام مدرب العمل خلال دعم ليم بابتكار الدعم من زملاء العمل من خلال تدريب المشرف والموظفين على تقديم الدعم لليم في مكان العمل. ويعتبر هذا الأسلوب الأكثر فعالية الذي من شأنه تمكين ليم من الإعتماد على نفسه في العمل. وأخيرا تم التأكيد على عمل ليم بدوام كامل في كانون الثاني 2009 بعد ستة أشهر من التحاقه بالمكان. ويستمر مدرب العمل بتوفير الدعم له من خلال التواصل مع المشرف والقيام بالزيارات الميدانية. كما يشارك ليم في مناقشات جماعية شهرية مع العاملين الآخرين ومدرب العمل مما يوفر لهم مجال لتبادل خبراتهم العملية ومشاركة قضاياهم الشخصية بالإضافة إلى التعلم من بعضهم البعض.



مجموعة نقاش العاملين

وجهة نظر ليم عن العمل

(هذه قصة ليم بعد عمله لمدة أربع سنوات في شركة علوم التكنولوجيا)

مرحبا، أنا ليم يي هان. أرغب أن أشارككم بخبرتي العملية. بدأت بالتدريب في مركز ماليزيا للرعاية في كانون الثاني 2001 إلى 2007. حيث قمت بتعبئة وتغليف القش في KFC.

وقد تعلمت هناك كيفية الحفاظ على النظافة الشخصية والتصرف الجيد. قمت بالإشراف على صديقي في العمل وتعلمت خصائص القائد الجيد في مركز ماليزيا للرعاية.

في تموز 2006 إلى 30 أيلول 2006 بدأت في التدريب في فندق كوالالمبور أملا في الحصول على فرصة للعمل. فقد حصلت هناك على التدريب على التدبير المنزلي كما ساعدت في عدّ المناشف في قسم المصبغة.

وفي 12 كانون الأول 2006 حصلت على فترة تدريبية في شركة CARs International في منطقة سوبانغ باراد لغسيل السيارات. وفي 1 حزيران 2007، التحقت مرة أخرى في مركز ماليزيا للرعاية بسبب تجربة عمل سيئة وعدم التزامي بالحضور. وكان السبب في ذلك بُعد منطقة سوبانغ باراد عن منزلي. وفي 1 تموز 2008 التحقت بشركة تعليم علوم

التكنولوجيا وعملت من 8 صباحا إلى 4:30 بعد الظهر. وقام مدرب العمل بمرافقتي في العمل ووجهني ببطء على كيفية القيام بالعمل. فقد تضمن عملي تجميع قطع الليجو لتصميم الروبوت. لدينا أنواع مختلفة من الليجو. الأول هو الروبوت للأطفال، حيث يحتاج الأطفال إلى بناء المجموعة تبعا لرجال البناء. أما الثاني فهو RCX حيث يحتاج الطلاب إلى استخدام المحركات، أما الثالث فهو NXT حيث يعمل الطلبة في البرمجة باستخدام الحاسوب. كما نقوم ببناء نماذج العلوم باستخدام المواد المعاد تدويرها لبناء النماذج: من خلال استخدام المشعل، المصابيح، الأرانب الراقصة وغيرها.

أقابل العديد من الأصدقاء في مكان العمل. يرسلني أبي إلى العمل وأعود إلى المنزل بواسطة القطار. أنا أستمتع بالعمل في شركة علوم التكنولوجيا.

القصة الثالثة

وجهة نظر صاحب العمل تجاه تشغيل الأشخاص ذوي
الإعاقة

وجهة نظر صاحب العمل حول تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة

إعداد: ويندي هو واي سام
مدير الموارد البشرية
فندق إنتركونتيننتال كوالالمبور

تحفيز تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة

في عام 2010، قام بوان غياتري فاديفيل، مدير حالة العودة إلى العمل من مؤسسة الضمان الاجتماعي، بتقديمنا إلى الشبكة الماليزية لمدربي العمل. وكونه عضواً أساسياً في الشبكة شرح لنا أهمية دعم مدرب العمل في دعم تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة.

عندما قام الفندق بتغيير علامته التجارية إلى فندق إنتركونتيننتال كوالالمبور في شباط 2011، قمنا بمضاعفة جهودنا لتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة. ويعزى هذا إلى حد كبير إلى دعم المجتمع. فقد كان هدفنا الرئيسي هو توظيف ثلاثة أشخاص من ذوي الإعاقة للعام 2011.

من خلال التعاون الوثيق مع الشركات الشقيقة الجديدة (هوليداي إن كوالالمبور، غلنماري وكراون بلازا موتيارا كوالالمبور) قمنا بتنظيم أول تدريب مساواة الإعاقة في تموز 2011 في فندق إنتركونتيننتال كوالالمبور.

وقد تم تنفيذ تدريب مساواة الإعاقة من قبل الدكتور كنجي كونو، كبير مستشاري الوكالة اليابانية للتعاون الدولي (جايجا) بحضور رؤساء أقسام مجموعة فنادق إنتركونتيننتال الثلاثة، مجموعة الفنادق الماليزية. وقد قام الدكتور كنجي بتقديم مفهوم التشغيل المدعوم وأدوار مدرب العمل. وقد شعر فريق العمل بالسعادة والإعجاب بالمعرفة المكتسبة وآلية الدعم المتاحة لأصحاب عمل الأشخاص ذوي الإعاقة في ماليزيا.

في تشرين الثاني 2011، قامت مجموعة الفنادق الماليزية بإرسال المشاركين لحضور دورة تدريبية متخصصة بمدرب العمل والتي هي بقيادة الشبكة الماليزية لمدربي العمل.

تشغيل ثمانية أشخاص من ذوي الإعاقة في أقل من عام واحد

عندما قرر الفندق تشغيل أشخاص من ذوي الإعاقة، كانت أول محاولتنا تشغيل شخص واحد أو اثنين من الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية. وقد كان ذلك بالتعاون السابق بين الفندق والمؤسسة الماليزية للأشخاص المكفوفين خلال الحملة الخيرية لساعة الأرض خلال تموز 2011. عملنا مع المؤسسة الماليزية للأشخاص المكفوفين لتقييم إمكانية تركيب قارئ شاشة لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية للعمل في قسم الخدمات الفورية. إلا أننا أصبنا بخيبة أمل عندما علمنا بعدم توفر البرنامج المطلوب لذلك.

على الرغم من النكسة الأولى التي تعرضنا لها، كان إنسك حسني أول موظف من ذوي الإعاقة تم توظيفه في أيلول 2011 من قبل برنامج العودة إلى العمل. وبسبب تعرضه لحادث فقد بصره في إحدى عينيه.

وخلال نفس الشهر، قمنا بالحصول على مشاركة ثلاثة أشخاص من ذوي صعوبات التعلم من مركز شيسشير سيلانغور. وقد تم تقديم بوان مازابو لنا وهي مدربة عمل والتي عملت معنا عن كثب من خلال تحليل بيئة العمل ووافقت على الوظائف التي أوكلت للموظفين الجدد.

في كانون الأول 2011، تجاوزنا هدفنا في تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة ليصل إلى ثمانية أشخاص يعملون في فندقنا. وتتضمن المجموعة شخصاً من ذوي الإعاقة البصرية، و (5) أشخاص من ذوي صعوبات التعلم، و (1) شخصاً من ذوي الإعاقة الجسدية، و(1) شخصاً من ذوي الإعاقة النفسية إجتماعية.

الشراكة مع مدربي العمل

قمنا بالحصول على خدمات مدربي العمل لتقييم مكان العمل وتحليل المهام قبل تشغيل أشخاص من ذوي الإعاقة. وقمنا بإبلاغهم باحتياجاتنا وتوقعاتنا بحيث يكونون على إدراك ببيئة العمل، وأدوار العمل وتوقعاته، بالإضافة إلى المكافآت والمزايا. كما قمنا بمشاركة التحديات المحتملة في كل من الوظائف وبيئتها لكي يتمكن مدربي العمل من تقييم مدى ملائمة الوظيفة للأشخاص من ذوي الإعاقة مما يمكن كل من مدربي العمل وأصحاب العمل من التنسيق بين الإحتياجات.

يقوم مدرب العمل بزيارة موقع العمل أسبوعياً خلال الشهر الأول من العمل تم يبدأ بتخفيف الزيارات بحلول الشهر الثالث - بعد التأكيد على نجاح الشخص ذي الإعاقة في عمله.

إن العمل مع مدربي العمل من شأنه أن يعمل على تسريع عملية استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة كما يسهم الدعم الذي يتم تقديمه لهم في بناء الشعور بالثقة لديهم. كما يعمل المدربون ببناء جسور التعاون بين الأشخاص ذوي الإعاقة والمشرف أو مدير العمل للتأكد من نجاح سير الأمور في العمل.

أهمية إيجاد الدعم الطبيعي من زملاء العمل

شعرنا بالسعادة لأن من أحد أدوار مدربي العمل هو تدريب المشرفين والموظفين الآخرين على تقديم الدعم للأشخاص ذوي الإعاقة. قبل حضور الشخص ذي الإعاقة إلى مقابلة العمل، ينبغي أن نتأكد من فهم مدير القسم للإعاقات والتحديات المحتملة من خلال الحصول على المشورة من مدرب العمل. وعند بدء الشخص ذي الإعاقة بالعمل، يقوم مدير القسم بتعيين مشرف خاص يقوم بالعمل عن كثب مع مدرب العمل لتقديم الدعم للشخص في المراحل الأولية من عمله والتي قد تتراوح من شهر إلى ثلاثة أشهر.

هذا، ويتأكد مدرب العمل من تعلم كل من المشرف وزملاء العمل كيفية تقديم الدعم للشخص ذي الإعاقة في المجالات التي يحتاج إلى الدعم فيها قبل توفقه عن زيارته. وبما أنه قد تم تدريب المشرفين وزملاء العمل، لا نحتاج إلى الاعتماد على مدربي العمل. إلا أننا نستمر في التواصل معهم ونطلب منهم الحضور والتدخل إن تطلب الأمر ذلك.

وجهة نظر مجموعة فنادق انتركونتيننتال حول تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة

نقوم بتشجيع أداء ونجاح الدفعة الحالية من الموظفين ذوي الإعاقة. فقد أثبتوا جدارتهم في العمل وأهميتهم في القوى العاملة في الفندق وقد تكيّفوا مع بيئة العمل بشكل جيد.

نحن لم نضع فقط هدفاً أعلى لرؤساء الأقسام لتشغيل عشرة من الأشخاص ذوي الإعاقة في 2012، وإنما شجعناهم أيضاً على أخذ الأشخاص ذوي الإعاقة الشديدة بعين الاعتبار، بمن فيهم أولئك الأشخاص ذوي الإعاقة النفسية إجتماعية والأشخاص ذوي الإعاقات المتعددة.

كما يسعى الفندق أيضاً إلى خلق بيئة عمل أفضل يتمكن الأشخاص ذوو الإعاقة الجسدية من التكيف فيها مثل بناء وحدتين صحيّتين منفصلتين للاستحمام للذكور والإناث على السواء. ونحن نأمل أن تقوم أعمالنا بتشجيع الحصول على مستويات أفضل من الدعم من شعبنا.

ينبغي أن تكون عملية تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة قائمة على الإلتزام على المدى البعيد من قبل كافة الأطراف وأن تُقدم عليها القيادات العليا. ومن خلال خبرتنا، وجدنا أن دور مدرب العمل في توفير الدعم النفسي ومساعدتنا في ابتكار دعم زملاء العمل غاية في الأهمية لضمان نجاح العمل. إن قدرتهم على بناء صلة جيدة بين الأشخاص ذوي الإعاقة وعائلاتهم وأصحاب العمل من شأنه أن يحد من التحديات التي تواجه كافة الأطراف المعنية مما يسهل من عملية التشغيل ويسهم في تحقيق النجاح.

القصة الأولى من الأردن

دعم تشغيل رامي جعفر



دعم تشغيل

رامي جعفر

مكان التدريب: جمعية أهالي وأصدقاء الأشخاص

المعوقين

مكان العمل: فندق القصر – مجموعة أتيكو فخرالدين

عمان – الأردن

إعداد: ريم الأفرنجي

الجهة المنسقة: جمعية سنا لدعم ذوي الاحتياجات

الخاصة

مدرب العمل: كنائي شنغو/ الوكالة اليابانية للتعاون

الدولي (جايكا)

رامي جعفر شاب عمره 36 سنة ولديه متلازمة داون. يعيش مع والديه وأخوته في منطقة جبل الحسين. درس رامي في مركز نازك الحريري حتى بلغ سن 18 سنة وبعدها أصبح يعمل كمتطوع في جمعية أهالي وأصدقاء الأشخاص المعوقين. وبسبب اكتسابه لتلك الخبرة العملية، أصبح جاهزاً وراغباً بالبحث عن عمل خارج الجمعية. وكان إيمان أسرته بقدراته عاملاً هاماً في دعمه وتشجيعه.

الزيارة المسبقة لمكان العمل ساعدت في المطابقة الوظيفية الجيدة

كانت مجموعة أتيكو فخر الدين، المالكة لفندق القصر ولعدد من المطاعم، راغبة في تشغيل أشخاص من ذوي الإعاقة. وبالتعاون مع جمعية سنا تم تحديد وظيفتين شاغرتين في فندق القصر في المصبغة وتم اختيار متقدمين من جمعية أهالي وأصدقاء الأشخاص المعوقين بمن فيهم رامي.

وكي يقوم صاحب العمل بتقييم مدى ملائمة المتقدمين وليتمكّن المتقدمان من معرفة ظروف العمل الفعلية، تم تنظيم زيارة إلى مكان العمل في أيلول 2015. قامت مدرب العمل من جمعية سنا (انظر للصندوق التالي) بمرافقة المتقدمين إلى المكان والتحقق من إمكانية الوصول إليه، وسهولة استخدام الأدوات، والجو العام المرّحب بين زملاء العمل. وكانت تلك فرصة أمام رامي للتواصل والتعبير عن رغبته في العمل في المطبخ عوضاً عن العمل في المصبغة. وبالاتفاق مع مجموعة فخر الدين، حصل رامي على خبرة عمل مباشرة ولمدة ساعة واحدة والتي أدركت من خلالها



مدربة العمل أن ذلك العمل يناسبه. وبهذا فإن الزيارة التحضيرية لم تزد من ثقة رامي فقط في إنجاز المهام وإنما أثبتت حماسه وقدرته لصاحب العمل.



وبناءً على التقديم الناجح لسيرته الذاتية، وافقت مجموعة فخر الدين على إعطاء رامي فترة تدريبية مدفوعة الأجر لمدة 3 أشهر للعمل في المطبخ في غسل الأطباق. وللتأكيد على تفهم أسرته ودعمها لعمله، قامت والدة رامي بزيارة مكان العمل وعندها شعرت بالثقة بأن المكان آمن وأن الموظفين مرحبون بابنها. وكما اقترح والده المساعدة في إيصال ابنه في الفترة المسائية بينما تقوم جمعية أهالي وأصدقاء المعوقين بتوفير وسيلة نقل له خلال الفترة الصباحية. وبعد مرور شهرين بدأ الوالد باصطحاب رامي من العمل خلال فترتي الصباح والظهيرة.

دعم مدرّب العمل في مكان العمل للتكيّف التدريجي

إضافة إلى دعم مدرب العمل قبل المطابقة الوظيفية، فإن الدعم المستمر بعد التعيين ساهم بشكل كبير في تكيف رامي الثابت مع مكان العمل واكتساب سلوكيات العمل المناسبة.

ولحسن الحظ وبسبب التعريف المسبق للموظفين من قبل مدير الموارد البشرية، توفّر الدعم الطبيعي من الزملاء لرامي. المشرف المباشر لرامي كان جيداً في إعطائه تعليمات واضحة تدريجياً بحيث يستطيع القيام بها بسهولة. ومع ذلك، وخلال فترة التجربة قامت مدربة العمل بمرافقة رامي وتحليل كافة المهام، برنامج العمل، مكان الاستراحة، الأدوات المستخدمة، وكافة التفاصيل الأخرى بعناية. وبناءً على التحليل، قامت مدربة العمل بتزويد رامي بالنصائح اللازمة وكذلك لزملائه.

على سبيل المثال، قامت مدربة العمل بتعلّم الإرشادات والتعليمات وأوقاتها من المشرف ومن ثم فسرتها لرامي بوضوح وبشكل متكرر إلى أن اكتسب القدرة على اتخاذ القرار بما ينبغي عمله تالياً، دون تلقي تعليمات من أحد. وعندما أصبح رامي قادراً على إتمام كافة مراحل غسل الأطباق باستقلالية، بدأ بتعلّم المهام الأخرى مثل تنظيف منطقة العمل والأرضيات. وفي تلك الأثناء راقبت مدربة العمل الطريقة التي ينظف بها المشرف، وقامت بتدريب رامي على التعليمات خطوة بخطوة. وهكذا أصبح رامي قادراً على تنظيف المطبخ بذات الطريقة التي يقوم بها المشرف.

ونظراً للطبع المرح والمبهج لرامي، استطاع أن يختلط ويندمج مع أعضاء فريقه بسرعة. لكن حدث ذات مرة أن طلب أحد زملائه منه زيارة منطقة المطعم وترك مكان عمله المحدد دون استكمال مهامه. وكما أخبره أحد زملائه أيضاً أن باستطاعته المغادرة قبل 5 - 10 دقائق من نهاية الدوام. إن مثل هذه الممارسات تربك رامي وقد تساهم في أن يفقد أخلاقيات العمل بسهولة. لذا قامت مدربة العمل بتذكير رامي في الوقت المناسب لمتابعة إجراءات عمله والجدول الزمني على وجه التحديد، بينما طلبت من زملاء عمله عدم إعطائه تعليمات متضاربة.

وبهذه الطريقة، دعمت مدربة العمل كلاً من رامي وصاحب العمل بفعالية وفي الوقت المناسب، وساعدتهم على بناء علاقات عمل مستدامة. ومنذ كانون الثاني 2016، بدأ رامي عمله الفعلي بعقد عمل رسمي وبشروط عمل متكافئة كزملائه من غير ذوي الإعاقة. عندما حصل رامي على أول راتب، قام بتوزيع الحلوى على زملائه القدامى في جمعية أهالي وأصدقاء المعوقين. تقوم مدربة العمل بمتابعة رامي من خلال إجراء اتصالات هاتفية دورية مع مشرفه الذي بدوره يستطيع طلب الدعم من مدربة العمل في حال حدوث أي مستجدات.

دعم مدرب العمل	الهدف الرئيسي	برنامج عمل رامي	التوقيت
مراقبة لطيلة وقت الدوام	اعتاد على بيئة العمل وأداء مهام غسل الأطباق	4 ساعات / يوم لمدة يومين / أسبوعياً	أسبوعان خلال الشهر الأول
	ضمان إتمام المهام الموكلة إليه وتعلم أداء مهام أخرى	4 ساعات / يوم لمدة 3 أيام / أسبوعياً	أسبوعان خلال الشهر الأول
		6 ساعات / يوم لمدة 3 أيام / أسبوعياً	الشهر الثاني
3 أيام أسبوعياً	ضمان عمل رامي المستقل وقوته البدنية على العمل لدوام كامل	دوام كامل من 8 صباحاً وحتى 4 عصراً ولمدة 5 أيام في الأسبوع	القسم الأول من الشهر الثالث
لا يوجد (انسحاب المدرب)			القسم الثاني من الشهر الثالث



القصة الثانية من الأردن

دعم تشغيل
محمد منصور



دعم تشغيل

محمد منصور

مكان التدريب: جمعية أهالي وأصدقاء الأشخاص المعوقين
مكان العمل: الشركة الثلاثية لمستحضرات التجميل -
Trinitae عمان - الأردن

إعداد: ريم الافرنجي وعالية جمعة
الجهة المنسقة: جمعية سنا لدعم ذوي الاحتياجات الخاصة
مدرب العمل: كناي شنغو/ الوكالة اليابانية للتعاون الدولي (جايكا)

مقدمة

في نهاية العام 2014، بدأت جمعية سنا من خلال برنامج سنا للعمل بأخذ الخطوة الأولى لتسهيل فرص تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقات التطورية بعد أن تم دراسة الأسباب التي تعيق تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة. ومنه بدأت سنا التركيز على تدريب عدد من الأشخاص ذوي الإعاقة بالتعاون مع مركزين للتربية الخاصة من خلال توريد طلبات خارجية من شركتين في مجال الصناعات الخفيفة، إحدى هاتين الشركتين هي الشركة الثلاثية لمستحضرات التجميل وأحد المركزين كان جمعية أهالي وأصدقاء الأشخاص المعوقين والتي تقدم برنامج التهيئة المهنية للأشخاص ذوي الإعاقة. بدأ التدريب بإرسال عدد من منتجات الشركة الى الجمعية لتقوم بدورها ومن خلال معلمات التهيئة المهنية في الجمعية ومدربة وكالة جايكا على تدريب الطلاب على مهارات التغليف والتعبئة وطي الصناديق الصغيرة طبقاً للمواصفات المطلوبة من الشركة والتي قامت بتنسيقها جمعية سنا.

بعد نجاح هذه المرحلة والتي تم من خلالها تدريب حوالي 35 طالب وطالبة من ذوي الإعاقة في كلا المركزين، قامت جمعية سنا بطلب ترشيح الطلاب الأكثر استقلالية والذين أبدوا استعداداً للانتقال للعمل خارج بيئة المركز، وكان محمد أحد هؤلاء المرشحين.

التقييم

محمد شاب لديه متلازمة داون. يعيش مع أسرته وأخته التي تهتم به وتعمل على تطوير مهاراته وتسعى لأن يتدرب في مختلف المجالات. يتمتع محمد بشخصية اجتماعية لبقة تحترم الآخرين. إضافة إلى أنه شخص اجتماعي ولبق ويحترم الآخرين، وهو رياضي ويتمرن بشكل أسبوعي على رياضة الكاراتيه.

لدى محمد القدرة على التواصل مع من حوله والتعبير عما يريد، كما أنه يلتزم بالارشادات التي يتلقاها من حوله وأبدي القدرة على العمل باستقلالية أثناء وقت التدريب في جمعية أهالي وأصدقاء الأشخاص المعوقين. فمن خلال التدريب، اتضح أن محمد يمتلك مهارات معرفية جيدة جداً ويستطيع انجاز المهام بالمواصفات المطلوبة وضمن الوقت اللازم لإنجازها.

تقييم بيئة العمل والمطابقة الوظيفية

أما عن طبيعة العمل في الشركة الثلاثية لمستحضرات التجميل، فكانت المهام المطلوبة في الشركة هي نفس التي كان يعمل عليها محمد في الجمعية: تجميع صندوق الصابون وطيه وتعبئة الصابون فيه. بالتالي، كان لديه فكرة مسبقة عن طبيعة المهام المطلوبة، وكان الأمر الجديد هو معرفة إذا ما كان محمد يستطيع التأقلم في بيئة العمل الجديدة أم لا.

بعد التقييم الأولي لمحمد من خلال تعبئة نموذج سنا للتقييم، تم مقابلة محمد وأخته والتحدث معهما بخصوص فرصة العمل المتاحة، كما تضمنت المقابلة عدة أسئلة للإلمام بأكبر قدر ممكن من جوانب حياته والتي قد تؤثر على استمراريته في العمل مثل علاقته بعائلته، طبيعة حياته وروتينه اليومي، كيفية تأمين المواصلات وهل الأهل على استعداد لتأمينها، قدرة محمد على العمل وخبراته السابقة وغيرها. وبذلك، تم إشراك الأهل في الخطة اللازمة للتشغيل وتم تنسيق موعد لزيارة محمد وأخته لإجراء مقابلة في الشركة الثلاثية لمستحضرات التجميل كخطوة أولى لتقييمه من قبل الإدارة.

المقابلة والتشغيل

قامت السيدة دينا عازر مؤسسه الشركة بإجراء المقابلة مع محمد، حيث رحبت به وبأخته وكانت برفقتها مديرة برنامج سنا للعمل ومديرة جمعية أهالي واصدقاء الأشخاص المعوقين. قامت السيدة دينا باصطحابهم بجولة في المكان مع شرح مفصل عن كل منتج والمهام الرئيسية التي مر بها المنتج، مع التركيز على منتجات الصابون وطريقة التعبئة والتغليف. ثم بدأ تحديد مواعيد للبدء بالتدريب وكانت يومين في الأسبوع خلال الشهر الأول.

خطة دعم العمل وآلية التشغيل

بعد موافقة جميع الاطراف على البدء بعملية التشغيل قامت جمعية سنا بإعداد خطة التشغيل المدعوم بالشراكة مع ادارة بيت الصابون. بحيث تم الاتفاق على أن يخضع محمد لفترة تدريب 3 أشهر بوجود مدربة عمل من (جايبكا) الوكالة اليابانية للتعاون الدولي وبناءً على أداء محمد يتم تعديل نسبة الدعم بحيث كانت ساعات عمله قليلة في البداية وبدعم مكثف من قبل مدربة العمل. عند زيارة مدربة العمل للشركة لم يكن هناك مكان مخصص لعمل محمد، لذا طلبت من صاحبة العمل تخصيص طاولة وكرسي لمحمد في الجهة الخلفية من مكان العمل لأداء المهام المطلوبة منه، وذلك كي لا ينتشت انتباهه من قبل أحد وبناءً على رغبة محمد نفسه أيضاً.



مرحلة الدعم المكثف

بدأ محمد العمل في بيت الصابون يومين في الاسبوع لمدة أربع ساعات في الشهر الاول وكانت أخته هي المسؤولة عن تأمين وسيلة النقل له من وإلى مكان العمل. وكان محمد يلتقي بالمدربة في مكان العمل خلال ساعات دوامه كاملة، وكان هناك تقييم أسبوعي لمحمد يقوم بتعبئته المشرف على أداء محمد خلال العمل. وتقوم المسؤولة عن برنامج سنا للعمل بتسليم واستلام التقييم في بداية كل أسبوع.

في هذه المرحلة كانت مدربة العمل توجه محمد وتدرجه على كيفية القيام بالمهام المطلوبة والتي كانت تتمثل في تجميع صندوق الصابون وتعبئته، وضع عيدان البخور في علبة طولية وإحكام إغلاقها، تجميع

علبة صابون صغيرة. اتبعت المدربة أسلوب استخدام التعليمات اللفظية والايماوات مع محمد لتجميع علب الصابون الكبيرة فيما قامت باستخدام أسلوب الحث الجسدي المباشر وغير المباشر أثناء تجميع الصناديق الصغيرة. فقد كانت تمسك بيد محمد للقيام بطي الصندوق بحسب الخطوات المطلوبة. في حين أنها استخدمت النموذج المتزامن لتدريب محمد على كيفية عد 12/ عود بخور، حيث يجب عليه عدّ العيدان وهي موضوعة على الطاولة لعدم تمكّنه من تعبئتها بشكل عمودي ومن ثم وضعها في العلبة الطولية.

مرحلة تخفيف الدعم

بعد أن أصبح محمد ينجز عمله بشكل جيد وأبدى استمتاعه في العمل واستعداده لزيادة أيام العمل، تم العمل على إضافة يوم دوام لمحمد ليصبح 3 أيام في الأسبوع لمدة أربع ساعات خلال الشهر الثاني. وأصبح تدخل مدربة العمل أقل حيث أصبحت ترافقه يومين في الأسبوع فقط وكانت تأتي أحياناً متأخرة كي يستطيع محمد البدء بالاعتماد على نفسه في العمل وانتظار أخته لوحده كي تقله الى المنزل بعد العمل. وفي اليوم التالي كانت مدربة العمل تستفسر عن أداء محمد في ذلك اليوم الذي كان فيه لوحده دون وجود المدرب وهل استطاع العمل بشكل جيد أم لا. ونجح محمد فعلاً في هذه المرحلة وأصبح دور المدربة فقط المشاهدة والمراقبة.

واجه المشرف انيكا في البداية مشكلة مع محمد من حيث المحافظة على نظافة دورة المياه بعد استخدامها، عندها طلب مساعدة مدربة العمل. والتي قامت بدورها بتفسير أهمية المحافظة على نظافة دورة المياه لمحمد وأن ذلك الأمر أزعج المشرفة وصاحبة العمل. بعدها لم يكرر محمد ذلك التصرف وحافظ على نظافة كافة مرافق مكان العمل.

مرحلة انسحاب الدعم

بعد أن نجح محمد في بدء تخفيف الدعم عنه وإنجازه أغلب العمل دون مساعدة، وبناءً على تقييمه الجيد من قبل إدارة العمل، تم الاتفاق في الشهر الثالث على زيادة ساعات العمل لمحمد لتصبح 5 ساعات لمدة ثلاثة أيام في الأسبوع كدوام جزئي بناءً على رغبته ورغبة أهله في بقاء دوامه بشكل جزئي.

في هذه المرحلة تم العمل على بدء التخفيف من وجود مدرب العمل ليصبح بأن يزور محمد يوماً واحداً أسبوعياً. حيث أن أداء محمد كان جيداً في باقي الايام بناءً على تقييمه ولم يكن هناك حاجة لوجود المدرب طوال الوقت.

تم مناقشة مهام عمل محمد ودوامه مع المشرف انيكا كما تم اطلاقه على كيفية إعطاء التعليمات لمحمد من خلال استخدام التعليمات اللفظية، حيث أن محمد غير قادر على القراءة أو الكتابة.

تم تدريب محمد على كيفية التعامل مع المخاطر والأدوات الحساسة مثل زجاجات العطر. كما تم تعريفه على مخرج الطوارئ، بالإضافة إلى توضيح ذلك إلى مشرفه وزميلته في العمل كي يساعدها في حالات الطوارئ.

وبعد نجاح محمد في هذه المرحلة، وفي الأسبوع الأخير من الشهر الثالث تم سحب مدرب العمل تماماً وأصبح محمد يعمل 6 ساعات في الأسبوع لمدة ثلاثة أيام كل أسبوع بشكل مستقل وبتقييم جيد جداً.

أصبحت المتابعة والتقييم عبر الاتصالات الهاتفية، إضافة الى تقارير تقييم أداء محمد والتي كانت نتائجها جيدة وتشير إلى نجاحه خلال فترة التدريب مما يؤهله للانتقال الى مرحلة العمل بدوام جزئي.

يعمل محمد الآن في بيت الصابون على التعبئة والتغليف وهو سعيد جداً في عمله ويتقاضى عليه مكافأة مادية منذ بداية تدريبه وحتى الآن. كما يستطيع إدارة وتنظيم وقته في مكان العمل من حيث الاستراحة وأوقات العمل الفعلي. أثبت محمد كفاءته

للشركة، فقد كان ينهي عمل 40 صندوق خلال ساعتين في البداية، أما بعد انتهاء فترة التدريب المكثف أصبح ينجز 100 صندوق خلال ساعتين. وقد أصبح الشخص الوحيد المسؤول عن تجميع وطيّ الصناديق في الشركة نظراً لسرعة أدائه وحجم إنتاجيته. وهذا ما أشعر الشركة بمدى التزامه وحماسه للعمل.



القصة الثالثة من الأردن

دعم تشغيل
محمد بطاينة



قصة دعم تشغيل

الشاب محمد البطاينة

مكان التأهيل: مدرسة الزهراء
مكان العمل: بيتزا كورنر - شركة قطيف الخير
عمان - الأردن

إعداد: عالية جمعة

الجهة المنسقة: جمعية سنا لدعم ذوي الاحتياجات الخاصة
مدرّب العمل: كناي شنغو/ الوكالة اليابانية للتعاون الدولي
(جايكا)

المقدمة

محمد البطاينة شاب عمره 19 عام من مواليد الاردن يعيش مع والديه في عمان في منطقة شفا بدران. وهو الإبن الأوسط للعائلة ولديه أخ وأخت. التحق محمد بمدرسة الزهراء الخاصة حتى الصف التاسع. وبعدها التحق في دورة قيادة الحاسوب الدولية ICDL لحبه الشديد لاستخدام الحاسوب. كما يحب محمد الرياضة وكرة القدم بالتحديد وألعاب الفيديو، ولديه حب للتلوين وتنسيق الالوان بشكل رائع. إضافة إلى ذاكرته القوية حيث أتم حفظ جزء من القرآن الكريم كاملاً مع تفسيره.

التقييم

محمد شخص لديه صعوبات تعلم. لم تؤثر هذه الصعوبات والتحديات على محمد وأهله بل على العكس تماماً قدمت له أسرته الدعم اللازم وعملوا على دمج في المجتمع من خلال إحقاقه في مدرسة، حيث اكتسب مهارة القراءة والكتابة وأساسيات الرياضيات، كما تم إشراكه في عدة دورات مثل (دورات الكمبيوتر والتصميم الجرافيكي). محمد شاب مجتهد يحب العمل والإنتاج. وهو خجول ومحبوب ولديه القدرة على تكوين صداقات. كما أنه متعاون جداً ومطيع للتعليمات والتوجيهات، ولديه القدرة للمساعدة في الأعمال المنزلية. يستطيع محمد التعبير عن آرائه وعما يريد بكل وضوح. كل ذلك شجّع والديه للبحث عن فرصة مشاركة له في سوق العمل المفتوح. زارت الأم المعرض الوظيفي لوزارة العمل للتعرف على الفرص المتاحة والتي قد تتلاءم مع قدرات محمد ورغباته. كما التقت بمدرّبة العمل من جمعية سنا والتي قامت بعمل تقييم شامل لقدرات محمد ورغباته.

تقييم بيئة العمل والمطابقة الوظيفية

التقت مسؤولة برنامج سنا للعمل بالسيد رائد أبو الروس مالك مطعم بيتزا كورنر في إحدى اجتماعات جمعية سنا الدورية، حيث تم الحديث عن برنامج سنا للعمل وعن الألية المتبعة في سياسة التشغيل المدعوم ومدرّب العمل، وأبدى السيد رائد رغبته بتشغيل ودعم الأشخاص ذوي الإعاقة في مطعمه من خلال التعاون مع جمعية سنا. قامت السيدة عالية بعد ذلك بزيارة المطعم والتعرف على طريقة سير العمل والهيكل التنظيمي وعلى فرصة العمل المتوفرة وطبيعتها، وقامت بمعاينة بيئة العمل البشرية والمادية. كانت الوظيفة الشاغرة هي القيام بفتح صالة المطعم صباحاً من خلال تلميع أدوات الطعام ووضعها على الطاولات والمساعدة في تنظيف المطبخ.

وبناءً على تقييم محمد التي أجرته مدرّبة العمل في جمعية سنا، وجدت أن محمد يمتلك المهارات اللازمة للقيام بهذه الوظيفة في هذا المكان. بعدها تم عرض الفرصة على محمد وأسرته، وتم النقاش معهم حول امكانية تأمين مواصلات لإبنهم من وإلى

مكان العمل، نظراً لعدم وجود وسيلة نقل لدى المطعم لنقل الموظفين. وافقت الأسرة على مرافقة محمد من وإلى مكان العمل لتخطي هذه الصعوبة إيماناً منهم بدورهم في دعم تشغيل ابنهم. وبذلك تم إشراك الأسرة في الخطة اللازمة للتشغيل، وبعدها تم التنسيق لاجتماع بين محمد وأسرته وصاحب العمل لإجراء المقابلة كخطوة أولى لتقييم محمد من قبل ادارة المطعم.

المقابلة والتشغيل

أجرى المقابلة السيد رائد أبو الروس، صاحب المطعم، في مكان العمل. كان محمد برفقة والديه، ومسؤولة برنامج العمل في جمعية سنا ومدربة العمل، وتم التعارف بين الأسرة وصاحب العمل والحديث مع محمد وطرح عليه عدة أسئلة عن حبه للعمل وهواياته ومهاراته المميزة والأمور التي يحبها والأمور التي تزعجه ولا يفضل القيام بها.

كما تم التطرق أيضاً لعدد ساعات الدوام والمواصلات، وتم تعريف مدربة العمل على محمد وأسرته وصاحب العمل.

قام السيد رائد بتعريف محمد ومدربة العمل على مكان العمل والعاملين فيه، وتم الاتفاق على البدء بتدريب محمد على العمل مباشرة في اليوم التالي للمقابلة.

خطة دعم العمل وآلية التشغيل

بعد موافقة جميع الأطراف على البدء بعملية التشغيل، قامت جمعية سنا بإعداد خطة التشغيل المدعوم بمشاركة أسرة محمد وإدارة المطعم. حيث تم الاتفاق على أن يخضع محمد لفترة تجريبية مدتها 3 أشهر بوجود مدربة العمل يتم خلالها تعديل نسبة الدعم حسب أداء محمد وبناءً على المتابعة والتقييم. حيث بدأ محمد على التدرّب على العمل بمعدل 3 ساعات ولمدة 3 أيام أسبوعياً وبدعم مكثف من قبل مدربة العمل.



أ) مرحلة الدعم المكثف:

بدأ محمد العمل في المطعم خلال الأسابيع الثلاثة الأولى من الشهر الأول لمدة ثلاثة أيام أسبوعياً وبمعدل 4 ساعات في اليوم. وكان يلتقي بمدربة العمل في مكان العمل والتي كانت تقدم له الدعم المكثف والارشادات اللازمة من حيث أوقات الاستراحة، كيفية ترتيب الطاولات، الأدوات المستخدمة أثناء العمل، وغيرها. وقد كانت أسرة محمد المسؤولة عن توفير وسيلة النقل من وإلى المطعم. أثناء هذه الفترة واجه صاحب العمل مشكلة مع محمد بسبب استخدامه الكبير لهاتفه النقال أثناء العمل وعرض هذه المشكلة على مدربة العمل. والتي قامت بدورها بالتحدث مع والديه وطلب منهم عدم إصطحاب محمد لهاتفه أثناء

العمل في البداية، ومن ثم سمح له بإحضاره والاحتفاظ به مع المشرف في حال احتاج لمكالمة أحد والديه، كما سمح له استخدامه أثناء أوقات الاستراحة فقط ومن ثم عليه إعادته إلى المشرف.

ب) مرحلة تخفيف الدعم:

بعد ان أبدى محمد سعادته في العمل ورغبته بزيادة أوقات وأيام الدوام وأثبت قدرته على العمل وأداء المهام المطلوبة منه بشكل جيد وتطوره الملحوظ، تم زيادة أيام وأوقات العمل في بداية الشهر الثاني لتصبح خمسة أيام أسبوعياً وبمعدل 6 ساعات في اليوم. أصبح تدخل مدربة العمل أقل حيث أصبح دورها فقط مراقبة محمد عن بعد وهو يعمل.

قامت المدربة بتخفيض فترة مرافقتها لمحمد إلى 3 أيام في الأسبوع عوضاً عن 5 أيام. وفي أيام العمل التي لا تترافق فيها محمد، تقوم المدربة بالاستفسار هاتفياً من مشرف العمل عن أداء محمد وقدرته على الاعتماد على نفسه في العمل وانتظار والده بهدوء بعد انتهاء الدوام.

ج) مرحلة انسحاب الدعم:

بعد نجاح محمد في المرحلة الثانية وبناءً على التقييم الأسبوعي الذي تقوم به مدربة العمل وبمشاركة صاحب العمل. تبين إمكانية زيادة ساعات عمل محمد لتصبح في الأسبوع الثالث من الشهر الثاني 7 ساعات لمدة 5 أيام في الأسبوع. بدأت مدربة العمل بالتخفيف تدريجياً من دعمها له في مكان العمل. وبعد اثبات محمد قدرته على العمل ونجاحه دون وجود مدرب عمل، تم في الأسبوع الأخير انسحاب مدرب العمل تماماً، وأصبح يعمل في المطعم لمدة 5 أيام بمعدل 7 ساعات في اليوم بشكل جيد ومستقل وبتائج تقييم جيدة ومرضية للجميع. بعد ذلك، أصبحت مدربة العمل تقوم بالمتابعة والتقييم بواسطة الاتصالات الهاتفية بالإضافة الى التقييم الأسبوعي والذي كانت نتائجه جيدة، مما ساهم في انتقال محمد إلى مرحلة العمل بدوام كامل من الساعة 9 صباحاً وحتى الساعة 5 عصراً.

الدعم الطبيعي من زملاء العمل

يوجد جدول للدوام الأسبوعي لكافة العاملين وهو متغير أسبوعياً. يستطيع محمد معرفة أيام وساعات عمله من خلال البرنامج الذي يوضح أيام العطلة والدوام للجميع. البرنامج متغير بالنسبة لجميع العاملين عدا محمد الذي طلب من البداية مع أسرته أن تكون أيام عطلته الجمعة والسبت. يقوم زملاء محمد بتقديم الدعم اللازم له في حال احتاجه وخصوصاً في فترة انسحاب مدربة العمل. كما أصبح تربطهم علاقات صداقة معاً.

أبدى محمد رغبته في تعلم كيفية صناعة البيترزا، وأصبح أثناء أوقات فراغه يحضر البيترزا البسيطة كوجبة لغدائه. مما أشعره بالاستقلالية والسعادة. وهو سعيد جداً لتقاضيه راتب شهري لقاء عمله.



ملاحظة

أرغب في تهنئة الشبكة الماليزية لمدربي العمل لإصدار هذا الكتاب، مدرب العمل: دليل عملي للتدريب على العمل، حيث يوفر المحتوى التوجيهات والموارد المفيدة التي تتعلق بأدوار ومهارات مدرب العمل.

يلعب مدرب العمل دوراً حيوياً في دعم الأشخاص ذوي الإعاقة خاصة الأشخاص ذوي الإعاقات الشديدة. أشعر بالإعجاب تجاه تطوير الشبكة الماليزية لمدربي العمل في توسيع نطاق وظيفة مدرب العمل من خلال تدريب الأفراد على العمل. إن التزام وزارة الرعاية الاجتماعية في ماليزيا والوكالة اليابانية للتعاون الدولي (جايكاف) في تأسيس ودعم برنامج مدرب العمل في ماليزيا هو في الواقع خطوة هامة جداً من شأنها أن تعمل على تمكين المزيد من الأشخاص ذوي الإعاقة وخاصة أولئك الذين لديهم إعاقات شديدة للمشاركة في التشغيل المستدام.

كما يجدر تقديم الثناء للقطاع الخاص في ماليزيا الذي يعمل جاهداً في توفير فرص العمل للأشخاص ذوي الإعاقة. ففي السنوات الأخيرة، ازداد عدد الشركات التي تعمل على تشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة. من الضروري تدريب المزيد من مدربي العمل لتلبية احتياجات الدعم للحصول على فرص العمل الهامة والمساهمة في القوى العاملة. ويعتبر التعاون مع القطاع الخاص في برنامج مدرب العمل هو الطريق في تحقيق المزيد من النجاح في تشغيل عدد أكبر من الأشخاص ذوي الإعاقة.

وبالنيابة عن الشبكة اليابانية لمدربي العمل، أتمنى النجاح للشبكة الماليزية لمدربي العمل في مهمتهم لزيادة وتعزيز فرص عمل الأشخاص ذوي الإعاقة في ماليزيا.

آذار 2012

هيروشي أوغاوا

بروفيسور في جامعة أتسوما النسائية، اليابان

مدير شبكة مدرب العمل، اليابان

ملاحق

الملحق 1

برنامج خدمات مدرب العمل

1. مقدمة

التشغيل المدعوم هو منهج لتعزيز التشغيل طويل المدى للأشخاص ذوي الإعاقة من خلال تزويدهم بخدمات دعم العمل ومدرب العمل من المراحل الأولى من التشغيل. يتمثل دور مدرب العمل كجسر بين الشخص ذي الإعاقة وبين الشركة من خلال تقديم الدعم اللازم لكلا الجهتين.

2. دور مدرب العمل في دعم العمل

يتخلص دور مدرب العمل في التشغيل المدعوم كالتالي:

تقييم الأشخاص ذوي الإعاقة: تقييم وفهم ظروف الشخص ذي الإعاقة

تقييم مكان العمل: تقييم مكان وبيئة العمل

المطابقة الوظيفية: تعديل ظروف العمل وإعادة ترتيب المهام التي تلائم الشخص ذا الإعاقة مع النقاش مع الإدارة.

الدعم المكثف: تقديم الدعم للشخص ذي الإعاقة وصاحب العمل في مكان العمل

الدعم الطبيعي: إيجاد الدعم من قبل زملاء العمل للشخص ذي الإعاقة وانسحاب مدرب العمل بشكل تدريجي.

المتابعة: دعم بالتناوب للحفاظ على الشخص ذي الإعاقة في العمل

3. برنامج مدرب العمل:

كجزء من برنامج التشغيل المدعوم، فقد قامت دائرة التنمية الاجتماعية بتقديم برنامج مدرب العمل.

أ- أصحاب العمل الذين يشغلون أشخاصاً من ذوي الإعاقة يمكنهم التقدم لطلب بدل لمدرب العمل من خلال شبكة مدربي العمل ماليزيا.

- ب- يقدم هذا البرنامج بدلات تصل إلى 900 رنجت ماليزي عن كل شخص ذي إعاقة. يحصل مدرب العمل على بدلات تبدأ من 15 رنجت ماليزي عن كل ساعة عمل وقد تصل إلى 60 ساعة.
- ج- هذه البدلات متاحة إلى شبكة ماليزيا لمدربي العمل.
- د- على أصحاب العمل التعاون مع مدرب العمل في التشغيل المدعوم لضمان فعالية الدعم للأشخاص ذوي الإعاقة.
- هـ- يقوم مدرب العمل بتدريب زملاء العمل الذين يدعمون الشخص ذا الإعاقة من خلال منهج منظم بناءً على احتياجات الفرد.
- و- بعد أن يتم تدريب العاملين من ذوي الإعاقة، يتم تطوير الدعم الطبيعي. فمدرب العمل يجب أن يستعد للانسحاب، لكنه يبقى على اتصال مع العاملين من ذوي الإعاقة ويقدم الدعم لهم وقت الحاجة.

4. إجراءات طلب مكافآت مدرب العمل

يستطيع مدرب العمل طلب بدلات من شبكة ماليزيا لمدربي العمل من خلال الحصول على موافقة وتأكيد من أصحاب العمل الذين يوفر فرص عمل للأشخاص ذوي الإعاقة.

إجراءات الطلب:

- أ- على صاحب العمل الموافقة على طلب مدرب العمل للحصول على بدلات. (يرجى الرجوع إلى كتاب مدرب العمل بورانغ الوان بيرخدماتان في الصفحات 187 – 193).
- ب- على مدرب العمل أن يقوم بتعبئة نموذج الطلب لكل زيارة قام بها لمكان العمل مع الشخص ذي الإعاقة. ويجب أن يؤكد صاحب العمل أو الشركة على إجمالي ساعات العمل والخدمة التي تم تقديمها. (يرجى الرجوع إلى كينيئاتان تونتوتان إلى مدرب العمل في الصفحات 190 – 192)
- ج- بعد ذلك على مدرب العمل إرسال نموذج طلب الحصول على بدلات (يرجى الرجوع إلى مدرب عمل لابوران في الصفحة 193) ومن ثم يطلب من شبكة ماليزيا لمدربي العمل دفع المبلغ.
- د- تقوم شبكة ماليزيا لمدربي العمل بالدفع للمؤسسة التابع لها مدرب العمل كما تم ذكره.

ملاحظة: يمكن الحصول على النماذج المذكورة أعلاه من www.jobcoachmalaysia.com

لمزيد من المعلومات يرجى التواصل مع:

شبكة ماليزيا لمدربي العمل

دائرة التنمية الاجتماعية

وزارة المرأة، الأسرة وتطوير المجتمع

الطابق 6، رقم 55، بيرسيان بيدانا، بيرسينت 4,62100 بوتراجايا، ماليزيا

هاتف: +603-83231000 فاكس: +603-83232063

بريد الكتروني: icnetmalaysia@gmail.com موقع الكتروني: www.jobcoachmalaysia.com

الملحق 2

هاتف رقم: 0320964800

فاكس: 0320964999

الموقع الإلكتروني: www.hrdf.com.my

PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA BERHAD

(545143 D)

KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA

Wisma PSMB

جالان بينغن، ارتفاعات دامانسارا

50490 كوالالمبور

رقم المرجع: (43)PSMB/20/8 Kulti 5

التاريخ: 3 آذار 2010

نشرة أصحاب العمل رقم 2010/3

المساعدات المالية لتدريب الأشخاص ذوي الإعاقة أو مدرب العمل

1. الهدف:

1.1 الهدف من هذه النشرة هو إبلاغ أصحاب العمل بأن برامج مدرب العمل الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة تخضع للمساعدة المالية من قبل صندوق تطوير الموارد البشرية ضمن برنامج SBL.

2. الخلفية:

2.1 تم تعريف الأشخاص ذوي الإعاقة بأنهم من لديهم قصور طويل الأجل جسدي، ذهني، عقلي أو حسي والذي يعيق مشاركتهم بشكل كامل وفعال في المجتمع. قامت دائرة الرعاية الاجتماعية في ماليزيا بتصنيف الأشخاص ذوي الإعاقة إلى سبع مجموعات:

- أ) إعاقة بصرية
- ب) إعاقة سمعية
- ج) إعاقة حركية
- د) إعاقة نطق
- هـ) بطء التعلم
- و) إعاقة ذهنية
- ي) إعاقات متعددة

2.2 بسبب هذا القصور، فإن الأشخاص ذوي الإعاقة لا يستطيعون التدرّب بشكل فعال وبالطرق المعتادة من ناحية التركيز والطرق المستخدمة. لذا، فإن دائرة الرعاية الاجتماعية تبنت منهج مدرب العمل ليتم تطبيقه لتدريب الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل متخصص.

2.3 مدرب العمل هو برنامج تدريبي يقوم به مدربون خبراء في تهيئة الأشخاص ذوي الإعاقة قبل العمل (تقييم ومطابقة وظيفية) كما أنه يوفر المساعدة خلال العمل من خلال التدريب أثناء العمل. تم تقديم مدرب العمل ليزود الأشخاص ذوي الإعاقة ليستطيعوا العمل في المجتمع أو في سوق العمل المفتوح ويساعدهم بأن يستمتعوا بالاستمرار في العمل. لذلك، مدرب العمل يزود الأشخاص ذوي الإعاقة بالمهارات العقلية والعملية اللازمة لهم كي يعملوا في المجتمع.

3. تركيبة برنامج مدرب العمل

3.1 إن نموذج تدريب مدرب العمل للأشخاص ذوي الإعاقة يختلف من مجموعة لأخرى حسب طبيعة إعاقة كل شخص. فكل مجموعة من الإعاقة لها احتياجاتها الخاصة في التدريب. كما أن مدة التدريب تختلف حسب قدرة الشخص على الفهم والتكيف مع البيئة الاجتماعية، بالإضافة إلى ظروف العمل المادية التي تتطلبها من الشخص ذي الإعاقة.

3.2 في برنامج مدرب العمل، يجب أن يخضع الشخص ذو الإعاقة إلى أسبوعين من التدريب قبل عملية التشغيل لتحديد الاحتياجات وذلك لضمان المطابقة الجيدة بين بيئة العمل والشخص ذي الإعاقة. وبعد أن ينجح الشخص ذو الإعاقة في الحصول على وظيفة، يقوم مدرب العمل بتزويد الشخص بدعم مكثف في مكان العمل من خلال خطوات عملية. جلسة تدريب العمل يتم تنفيذها لساعات قليلة خلال اليوم على مدار عدة أيام وبرنامج التدريب قد يمتد إلى أسبوعين أو ثلاثة أسابيع للجلسة الواحدة. يتم تخفيف الدعم المكثف بشكل تدريجي بعد عدة جلسات تدريب.

4. إجراءات الطلب والتقديم

4.1 على أصحاب العمل الذين يحتاجون إلى دعم مالي لمدرب العمل أن يقدموا طلباتهم لبرنامج SBL باستخدام نموذج PSMB/PGL/1/09 قبل البدء بالتدريب مع إرفاق ما يلي:

- أ- نسخة عن بطاقة تعريف المتدرب ذي الإعاقة
- ب- محتوى نموذج تدريب مدرب العمل
- ج- عرض لبرنامج مدرب العمل
- د- ملف المدرب أو المدربين

4.2 تبلغ رسوم الدورة التدريبية التي يمكن طلبها من صندوق تطوير الموارد البشرية بناءً على معدل 50 رنجت ماليزي لكل ساعة لأول ساعتين، و30 رنجت ماليزي للساعات اللاحقة. بحيث لا يجب أن تزيد عن 300 رويبة ماليزية لليوم الواحد. هذا المعدل تم تحديده من قبل دائرة الرعاية الاجتماعية. وبما يخص التكاليف الأخرى المسموح بها ستخضع للإرشادات الحالية والتشريعات. على أصحاب العمل استخدام نموذج PSMB/T/1/09 لتقديم طلباتهم.

4.3 وتحت هذا الإطار، فإن المساعدات المالية يتم منحها فقط لأصحاب العمل الذين يشغلون الأشخاص ذوي الإعاقة ضمن عقد خدمة معهم. إذا تم تنفيذ التدريب قبل تشغيل الشخص ذي الإعاقة فلن يعتبر قانونياً للمطالبة بأي مساعدات مالية.

5. يوم التفعيل

5. 1 يبدأ تفعيل هذا المنشور من تاريخ نشره.

مع جزيل الشكر

PEKERJA TERATIH MENJANA KECEMERLANGAN
KERANA MU MALAYSIA MAJU

مع فائق التقدير،

المدير

قسم منح التدريب

عن المدير التنفيذي

Pembangunan Sumber Manusia Berhad

إن هذا الكتاب يعدّ دليلاً شاملاً حول المنهج الفعّال لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة والشركات التي تشغّلهم لتحقيق التشغيل المستدام.

بعد عدة مبادرات في الولايات المتحدة بالسبعينات، أثبتت ممارسات التشغيل المدعوم فعاليتها في تحقيق فرص تشغيل شمولية ومدفوعة الأجر للأشخاص ذوي الإعاقة الذين كانوا معزولين في ورشات عمل محمية ومنفصلة عن سوق العمل. إن آلية التشغيل المدعوم أثبتت بأن لدى العديد من الأشخاص ذوي الإعاقة قدرة على العمل في أماكن عمل مفتوحة وتنافسية.

مدربو العمل هم العامل الرئيسي لنجاح التشغيل المدعوم. فهم يوفّرون الدعم المتخصص للأشخاص ذوي الإعاقة بدءاً من مرحلة الإعداد لما قبل التشغيل وصولاً إلى مرحلة المتابعة أثناء العمل. فالدعم المقدم يتنوع من شخص ذي إعاقة لآخر، ويعتمد على كثافة الدعم التي يحتاجها كل شخص. فالشخص ذو الإعاقة البسيطة يحتاج إلى دعم أقل بينما يحتاج الشخص ذو الإعاقة الشديدة إلى دعم مكثّف وفترة دعم أطول.

نتمنى بأن تكون المعلومات والأمثلة الموجودة في هذا الكتاب كفيلاً بإقناع المجتمع بأن الأشخاص ذوي الإعاقة قادرون على العمل في أماكن عمل مفتوحة مع وجود الدعم المناسب والترتيبات التيسيرية المعقولة.