



الإمارات العربية المتحدة
وزارة تنمية المجتمع



منصة توظيف
أصحاب الهمم

دليلك للتعامل مع أصحاب الهمم فئة الذهنية / في بيئة العمل (التعديلات والتسهيلات)

إعداد/ روجي عبدات

www.mocd.gov.ae

2018



تقديم

« تم إعداد هذا الدليل .. »

ضمن منصّة توظيف أصحاب الهمم للوصول إلى التوظيف الدامج»

والتزامه بالأنظمة والتعليمات المتعارف عليها. ومن أجل رفع وعي المدراء في العمل وأخصائيي التشغيل وأولياء أمور الموظفين أصحاب الهمم فئة الذهنية بهذه التسهيلات، جاء هذا الكتاب ليسلط الضوء على مجموعة كبيرة من التعديلات ووسائل الدعم المقدمة لأصحاب الهمم فئة الذهنية في مكان العمل، والتي أثبتت التجارب أنها فعّالة وغير مكلفة، بما يحسن من تركيزه في المهام المطلوبة، وأدائه لها في الوقت المحدد، ويطوّر من جودة الانتاج ويقلل من الوقوع في الأخطاء. وكل هذه التعديلات والتحسينات سوف تؤدي بالمحصلة النهائية إلى ضمان استقرار الموظف من أصحاب الهمم في عمله، وتطوير مهاراته العملية والإندماج - ليس في مكان العمل فحسب - بل في المجتمع الأوسع، آمليين أن يبادر القائمين على تشغيل أصحاب الهمم فئة الذهنية، بأخذ مثل هذه التسهيلات على قدر من الأهمية عند عملية التشغيل لما لها من دور في الاستقرار المهني والتطور الوظيفي.

نجحت وزارة تنمية المجتمع في تأهيل وتشغيل أصحاب الهمم خلال السنوات الماضية، وكان من أبرز ما يميز هذه التجربة هو تشغيل مجموعة كبيرة من أصحاب الهمم فئة الذهنية، على الرغم من المشكلات التي تواجه تشغيلهم، والتي أظهرتها دراسة نشرتها إدارة رعاية وتأهيل أصحاب الهمم، والتي تبينّ منها أن مشكلات تهيئة بيئة العمل المادية والبشرية هي من أهم معيقات التشغيل.

إن عملية تشغيل أصحاب الهمم لا تنتهي بمجرد إلحاقهم بالمهنة، بل هي عملية تبدأ قبل ذلك بتهيئة مكان العمل للشخص المراد توظيفه، ورفع استعداد صاحب العمل والمدير والزملاء لاستقباله والتعاون معه ودعمه، إضافة إلى تهيئة بيئة العمل من مساحات كافية وأجهزة وأدوات لتناسب احتياجاته الخاصة، علماً أن هذه التعديلات والتسهيلات لا تقتصر على النواحي المادية خاصة عندما يكون الشخص الموظف من الفئة الذهنية، بل تشمل الجوانب السلوكية والإجتماعية، لضمان تفاعل الموظف واندماجه مع محيط العمل،

أ . د. عبد العزيز السرطاوي

قسم التربية الخاصة

جامعة الامارات العربية المتحدة

إعداد/ روعي عبدات
إشراف/ وفاء بن سليمان

2018

مقدمة

العمل وخاصة فئة الذهنية منهم، الذين هم بحاجة لبعض عمليات التهيئة والتدريب والمتابعة في بيئات العمل، فقد تم إعداد هذا الدليل الذي نأمل أن يفيد القائمين على برامج تأهيل وتشغيل أصحاب العمل، والمسؤولين في مواقع العمل، وأولياء الأمور، وكذلك أصحاب الهمم أنفسهم، للتعرف على أهم التعديلات والترتيبات التي يمكن إجراؤها في مواقع العمل، والتي من المؤكد أنها ستضيف بُعداً جديداً من أبعاد عملية التأهيل المتكاملة، بما يضمن نجاح أصحاب الهمم في أعمالهم والمهام الموكلة لهم، واستقرارهم المهني ونموهم الوظيفي أسوة بزملائهم.

وأثناء إعداد هذا الدليل، حرصت إدارة رعاية وتأهيل أصحاب الهمم على الإطلاع على أفضل الممارسات في العالم ذات العلاقة بتهيئة البيئات المادية والمعنوية المناسبة لأصحاب الهمم فئة الذهنية، حيث يُمكن لأصحاب العمل والقائمين على برامج تشغيل أصحاب الهمم اختيار ما يناسبهم منها، انسجاماً مع القوانين والتشريعات المحلية في الدولة، ومع السياسات الداخلية في المؤسسات القائمة بتشغيل أصحاب الهمم.

ولا يزال المجال متاحاً لابتكار المزيد من التعديلات والحلول من قبل أصحاب العمل ومسؤولي خدمات التشغيل في دولة الامارات لإيجاد بيئة داعمة ومُشجعة لأصحاب الهمم بشكل عام وفئة الذهنية على وجه الخصوص، بما يساهم في استقرارهم المهني وتطورهم الوظيفي وزيادة أعداد المنخرطين منهم في سوق العمل.

إن إطلاق السياسة الوطنية لتمكين أصحاب الهمم من قبل صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، يُعتبر نقلة نوعية في حياة أصحاب الهمم في دولة الامارات العربية المتحدة، إذ تجتمع مختلف الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية والقطاع الخاص تحت مظلة تمكين أصحاب الهمم في هذه السياسة عبر مجموعة من المبادرات النوعية والتميزية التي ستُضفي على حياتهم نوعاً من الاندماج والاستقلالية في مختلف المجالات. وتماشياً مع هذه السياسة ومفرداتها وفلسفتها الرامية إلى تحقيق الرفاه والسعادة والتمكين لأصحاب الهمم، فقد تم استخدام مصطلح (أصحاب الهمم) في هذا الدليل للإشارة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة الذين أشارت لهم اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، حيث يأتي هذا المصطلح المحلي في دولة الامارات ليعطي الأشخاص ذوي الإعاقة زخماً قوياً في طرح قضيتهم والتعاطي مع حقوقهم، كونهم أشخاص ذوي همّة وقدرة وكفاءة عالية، وقادرون على المشاركة وتحقيق الانجازات لوطنهم.

ويُعتبر محور (التأهيل المهني والتشغيل) محورياً ذو أولوية مُلحة في هذه السياسة، كونه يُعتبر نتاجاً لمجموعة من الخدمات وبرامج التأهيل التي يتلقاها أصحاب الهمم طوال سنوات من التدخل المبكر إلى التعليم والخدمات العلاجية وغيرها، حيث يعتبر التشغيل قطاعاً لمرحلة عديدة من التأهيل المسبق، وما يُميزه هو إحداث أثر ملموس في حياة أصحاب الهمم عبر الاستقلال الاجتماعي والاقتصادي والمشاركة في عملية التنمية. ومن أجل ضمان استقرار أصحاب الهمم في بيئة

الفصل الأول التعديلات المعقولة

وفاء حمد بن سليمان

مدير إدارة رعاية وتأهيل أصحاب الهمم

التعديلات المعقولة

تعتبر التعديلات المعقولة في بيئة العمل مطلباً أساسياً من مطالب عدم التمييز الذي يواجهه كثير من أصحاب الهمم فئة الذهنية في بيئة العمل، علماً أن هناك الكثير من أصحاب الهمم الذين يستطيعون أداء العمل دون الحاجة إلى تعديلات، لكن آخرين منهم قد تم استبعادهم من أعمال مؤهلين لأدائها بسبب العوائق الموجودة في بيئة العمل. لذلك جاءت التعديلات اللازمة على بيئة العمل من أجل إتاحة الفرصة لأصحاب الهمم بشكل أكبر للوصول إلى العمل، وخاصة أن إمكانياتهم تؤهلهم لمثل هذه الأعمال.

تنوع العوائق الموجودة في بيئة العمل أمام أصحاب الهمم، فبعضها عوائق مادية تجعل من الصعب على أصحاب الهمم الالتحاق بموقع العمل والتحرك فيه بسهولة، مما يؤدي إلى استبعادهم نظراً لعدم قدرة الآخرين على التواصل معهم، فيما يواجه البعض الآخر معيقات تتعلق بجدول العمل الجامدة والتي لا تتيح قدرًا من المرونة لهم، بل إن الكثير من أصحاب الهمم ومن بينهم فئة الذهنية، يتم استبعادهم نظراً لوجود اتجاهات سلبية عنهم في أذهان الناس الآخرين، مثل: المخاوف التي لا أساس لها، النظرة النمطية، الأحكام المسبقة، سوء الفهم، وأفكار أخرى لا أساس لها من الصحة من بينها أن كلفة الشخص ذو الإعاقة التشغيلية عالية، وأنه يسبب حوادثاً في العمل، وأنه كثير الغياب ولا يتم تقبله بسهولة من قبل زملاء العمل والمراجعين.

من أجل ذلك نصّت الكثير من قوانين حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في العالم، ومن أهمها اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، على عدم استثناء الأشخاص ذوي الإعاقة من العمل لمجرد وجود المعوقات في بيئة العمل، ودعت إلى أهمية أن يجد أصحاب العمل والمشغلين تعديلات معقولة تمكّن الأشخاص ذوي الإعاقة من أداء وظائفهم اليومية، على أن تعمل هذه التعديلات على التخفيف

من العوائق غير الضرورية بين ما يمتلكه الشخص ذو الإعاقة من قدرات وبين متطلبات أداء الوظيفة المطلوبة.

وقد تمثل التعديلات المطلوبة إما تكييفاً للوظيفة نفسها أو لبيئة العمل المحيطة، أو للطريقة التي تسير على نحوها الأشياء، والتي تمكّن الشخص المؤهل من ذوي الإعاقة بأن يمارس فرصة عمل متساوية مع غيره من العاملين، ويقصد بمبدأ تساوي الفرص أن تتاح الفرصة للشخص ذو الإعاقة بأن يقوم بنفس الأداء، أو يحظى بالفوائد بالمساواة عند الانتفاع من امتيازات في الوظيفة، والمتوفرة لبقية الموظفين غير ذوي الإعاقة الذين يمارسونها.

على سبيل المثال: وصول أصحاب الهمم إلى غرفة الطعام، صالات الموظفين، غرفة الاستراحة، غرفة الاجتماعات، أو أي خدمات أخرى كالبرامج الصحية، المواصلات، والمناسبات الاجتماعية.

وقد يتبادر إلى الأذهان أن التعديلات هي مرتبطة فقط بأصحاب الهمم فئة الجسدية، نظراً لقدراتهم المحدودة في مجال الحركة والتنقل، إلا أن الأمر حقيقة لا يقتصر على هذه الفئة، بل تشمل التعديلات والتدريبات على بيئة العمل كل فئات أصحاب الهمم، والتي من بينها فئة الذهنية الذين سيتم تناول التعديلات الخاصة بهم بشكل مفصل في هذا الكتاب، حيث يشمل ذلك التعديلات المادية والسلوكية، وتلك المتعلقة بالبيئة الاجتماعية المحيطة بالموظف من أصحاب الهمم فئة الذهنية.

وعلى الرغم من حاجة أصحاب الهمم فئة الذهنية في بيئة العمل إلى بعض التعديلات، إلا أنه نادراً ما يحتاجونها جميعها، بل إن بعضهم لا يحتاجها كلياً، إضافة إلى أن نواحي العجز والقصور تختلف من شخص إلى آخر مما يقود إلى اختلاف التعديلات، وقبل الخوض في الخطوط العريضة للتعديلات اللازمة في بيئة العمل،

نطرح مجموعة من التساؤلات التي على صاحب العمل أخذها بعين الاعتبار قبل البدء بإجراء هذه التعديلات وهي:

- ما هي نواحي الضعف التي يعاني منها أصحاب الهمم فئة الذهنية؟
- كيف تؤثر نواحي الضعف هذه على الموظف وعلى أداءه الوظيفي؟
- ما هي المهام الوظيفية المحددة التي تعتبر من الصعب على الموظف إنجازها كنتيجة لنواحي الضعف هذه؟
- ما هي التعديلات المتوفرة من أجل التخفيف من نواحي الضعف أو التقليل من حجم المشكلة؟
- هل بإمكان الشركة من موظفين زملاء، مشرفين الاستفادة من عملية تعليم وتدريب الموظف المعاق، أو رفع الوعي بقضية الإعاقة؟
- ما هي التعديلات الخاصة بهم بشكل مفصل في هذا الكتاب، حيث يشمل ذلك التعديلات المادية والسلوكية، وتلك المتعلقة بالبيئة الاجتماعية المحيطة بالموظف من أصحاب الهمم فئة الذهنية.
- وعلى الرغم من حاجة أصحاب الهمم فئة الذهنية

في بيئة العمل إلى بعض التعديلات، إلا أنه نادراً ما يحتاجونها جميعها، بل إن بعضهم لا يحتاجها كلياً، إضافة إلى أن نواحي العجز والقصور تختلف من شخص إلى آخر مما يقود إلى اختلاف التعديلات، وقبل الخوض في الخطوط العريضة للتعديلات اللازمة في بيئة العمل، نطرح مجموعة من التساؤلات التي على صاحب العمل أخذها بعين الاعتبار قبل البدء بإجراء

هذه التعديلات وهي:

- ما هي نواحي الضعف التي يعاني منها أصحاب الهمم فئة الذهنية؟
- كيف تؤثر نواحي الضعف هذه على الموظف وعلى أداءه الوظيفي؟
- ما هي المهام الوظيفية المحددة التي تعتبر من الصعب على الموظف إنجازها كنتيجة لنواحي الضعف هذه؟
- ما هي التعديلات المتوفرة من أجل التخفيف من نواحي الضعف أو التقليل من حجم المشكلة؟
- هل بإمكان الشركة من موظفين زملاء، مشرفين الاستفادة من عملية تعليم وتدريب الموظف المعاق، أو رفع الوعي بقضية الإعاقة؟

ويمكن أن تشمل التعديلات في بيئة العمل المجالات التالية:

مرحلة التقدم للوظيفة:

تشمل التعديلات مرحلة التقدم للوظيفة، لتمكين مقدم الطلب من فرصة متساوية للإلتحاق بالوظيفة، على سبيل المثال: يحتاج الشخص مستخدم الكرسي المتحرك إلى تعديلات في مكتب التوظيف أو مكان المقابلة إذا كان المكان غير مهيناً، وكذلك الأمر بالنسبة للشخص من فئة الذهنية إذا كان بحاجة لتعبئة طلب التوظيف. وتشمل التعديلات في بيئة العمل، تلك التي يتم إجراؤها لتمكين الشخص ذو الإعاقة من أداء الوظائف الأساسية في مهنته.

وإن أي تعديلات في بيئة العمل يجب أن تأخذ بعين الاعتبار عاملين أساسيين هما:

- القدرات المحددة وجوانب النقص الوظيفية التي لدى الشخص المعاق.
- المتطلبات الوظيفية المحددة التي تتطلبها المهنة

لذلك فعند النظر إلى إجراء التعديلات، لا بد من التركيز على القدرات التي يمتلكها أصحاب الهمم وعلى الجوانب التي تحتاج إلى دعم وتطوير، وليس على تصنيف الإعاقة ذاتها فيما إذا كانت عقلية أو جسدية أو غيرها، وذلك نظراً للاختلاف الواسع الذي قد يكون موجوداً في كل من قدرات وجوانب التحسين التي يحتاجها أصحاب الهمم من نفس نوع الإعاقة، وبالمقابل فإن الكثير من الأشخاص الذين يعانون من أنواع الإعاقة المختلفة، قد يكون لديهم تشابه في نواحي العجز الوظيفية.

على سبيل المثال:

إذا كان من متطلبات العمل في مهنة ما، أن يقوم الشخص من أصحاب الهمم فئة الذهنية بالضغط على دواسرة القدم عدداً معيناً من المرات في الدقيقة، وكان من المستحيل على الشخص المتقدم للوظيفة أن يقوم بهذا العدد المحدد من المرات أو من الصعب عليه ذلك، فإن عملية التعديل هنا يجب أن تركز على طرق بديلة تمكن هذا الشخص من أداء المهمة العملية المطلوبة، قياساً بحالته هو وليس قياساً بالأشخاص الآخريين الذين يعانون من نفس نوع إعاقته، نظراً لأن هناك تبايناً في القدرات بين أصحاب الهمم من نفس الإعاقة.

المدرّب الميداني:

ومن المتوقع لبرامج التوظيف المدعوم التي تتبناها المؤسسات القائمة على تشغيل أصحاب الهمم فئة الذهنية، أن توفّر المدرّب الميداني الذي يشرف على تدريب أصحاب الهمم في مكان العمل، وهو نوع من التعديلات التي تجرى على بيئة العمل لمساعدة هؤلاء الأشخاص.

تعديلات غير مادية:

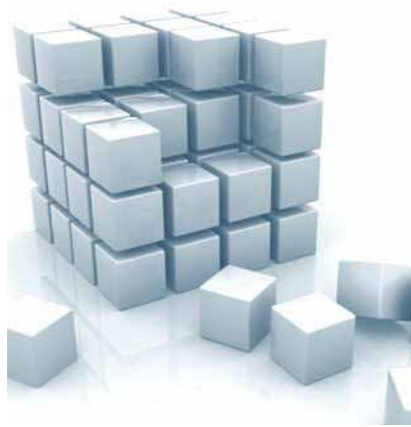
ولا تقتصر التعديلات التي تجري على بيئة عمل أصحاب الهمم فئة الذهنية، على التعديلات الفيزيائية المادية، وإنما تشمل ظروفاً وأوضاعاً أخرى من شأنها تحسين قدرة الموظف على: التركيز، التواصل مع الآخريين، الانضباط والالتزام بالأنظمة والتعليمات، زيادة الإنتاجية، التعامل مع الإجهاد وضغوط العمل، التعامل مع الأجهزة والأدوات والتدريب بمختلف أشكاله، ومن الأمثلة على هذه التعديلات غير المادية ما يلي:

- إعادة هيكلة مهام العمل عن طريق إعادة توزيع المهام الهامشية والمهام الجزئية التي تشكل مجموعها الوظيفية ككل بما يتناسب مع حالة الشخص المعاق
- التغيير في المهام عند اقتضاء ظروف وأوضاع العمل، وكيفما تتطلب الضرورات
- توفير عناصر الأمان والسلامة المهنية
- تغيير جدول العمل، واتباع نظام العمل الجزئي
- تعديلات على أنظمة التدريب ومواده والسياسات المتبعة في مكان العمل
- توفير مساعدين أو مدربين ميدانيين لأصحاب الهمم في بيئة العمل
- تغيير العمل من مكان إلى آخر أو مهمة إلى أخرى حسب ميول الشخص من أصحاب الهمم فئة الذهنية، أو حسب ما تسمح له قدراته، بما يضمن زيادة دافعيته للعمل وعدم شعوره بالملل.
- السماح بالإستئذان والمغادرة سواء المدفوعة أو غير مدفوعة الأجر، إذا ما اقتضت ظروف المعاق ذلك.

ومع أن التعديلات التي تجري على بيئة العمل للأشخاص فئة الذهنية هي متشابهة إلى حد كبير، إلا أنها يجب أن تتم بعد دراسة كل حالة فرد على حدا، نظراً لاختلاف قدرات الأشخاص أصحاب الهمم فئة الذهنية وميولهم وصفاتهم الشخصية والانفعالية.

الفصل الثاني

أمثلة على التعديلات



صاحب العمل أو المشرف على التدريب في بيئة العمل:

- أن يقدم التعليمات الموجهة للشخص بشكل بطيء وتدريجي

- إعطاء المتدرب وقتاً أطول لإنجاز المهمة التدريبية المطلوبة

- تجزئة المهام التدريبية إلى خطوات متتابعة لإنجاز المهمة الكلية

- استخدام الصور والشروحات البصرية أثناء عملية التدريب

مثال 1:

كجزء من المهنة المطلوبة في المطعم، يقوم الشخص من فئة الذهنية بإعادة تعبئة علب البهارات، في حين يقوم صاحب العمل أو المشرف باستخدام ألوان محددة لتمييز العلب عن غيرها، وبذلك يستطيع العامل من فئة الذهنية ربط طبيعة البهارات المطلوبة بلون العلب، فيكون من السهل عليه تعبئتها أو إحضارها عند الطلب.

مثال 2:

يعمل موظف من أصحاب الهمم فئة الذهنية في متجر ملابس، ويقوم بتحميل سيارات الزبائن بالبضائع التي يتم شراؤها، علماً أن للمخزن رموز معينة على الملابس أو البضاعة، إلا أن هذه الرموز تشكل صعوبة على العامل اتباعها والتعرف عليها، لذلك فقد أعطاه المشرف عليه ورقة تحتوي على صورة توضح البضاعة اللازمة المطلوبة، وما عليه إلا أن يطابق بين الصورة وبين البضاعة المطلوبة ليتعرف عليها أو يقوم بإحضارها وتسليمها للزبون.

إعادة هيكلة العمل:

وذلك يأتي عبر تبادل الوظائف غير الضرورية في

طاقم من الموظفين مكوّن من ثلاثة أشخاص يعملون في محطة بيع الوجبات السريعة والسكاكر بالقرب من ملعب رياضي، وأحد هؤلاء العاملين الثلاثة هو شخص من أصحاب الهمم فئة الذهنية، حيث يقوم بتزويد محطة البيع بهذه الأطعمة، وعند وقت إقفال المحل فإنه يقوم بتنظيف الطاولات والأدوات، ويقوم بالتجهيز مجدداً بالمواد اللازمة. في حين أنه وقت إغلاق المحل لا يستطيع القيام بالعمليات الهامشية مثل عد النقود، وإن العمليات الهامشية في المحطة الثانية للبيع هي عبارة عن استبدال الصناديق الفارغة، ووضع القمامة في الصناديق المخصصة لها وقت الإغلاق، وهو الشيء الذي يستطيع العامل من فئة الذهنية القيام به، لذلك في هذه الحالة، يتم تبديل العمليات الهامشية الثانوية التي يقوم بها كلا العاملين في محطتي البيع مع بعضهما، بما يتلاءم مع قدرات الشخص فئة الذهنية.

التدريب للوظيفة:

في حالات تدريب أصحاب الهمم فئة الذهنية على المهنة، من المهم الأخذ بالإعتبار القدرات الاستيعابية لهذا الشخص، حيث من المتوقع أن ينسى التعليمات الموجهة له، إضافة إلى عدم استطاعته القيام بعدة مهام متتابعة، فضلاً عن التأكد من استيعابه للمعلومات الشفهية الموجهة له، لذلك يستطيع

الأسئلة الشفهية اللازمة على المتقدم للعمل، حيث تمكّن المقابلة الأشخاص الذي لا يستطيعون وصف قدراتهم كتابياً، تمكّنهم من إظهار هذه المهارات عملياً في مكتب القائم بالتوظيف أو في موقع العمل.

مثال:

شخص من ذوي الإعاقة الذهنية (أصحاب الهمم) قد تقدّم بطلب عمل في مخبز، ونظراً لأنه لا يستطيع التعبير بشكل دقيق عن إمكانياته، فإن المقابلة الموسعة في موقع العمل قد تكون حلاً لإظهار قدراته عملياً في المخبز، من حيث قدرته على تقليد عمليات بسيطة تجري أمامه، أو تصنيف بعض المواد وغيرها من الأمور التي تكشف قدراته.

أما عن ماهية التعديلات التي يحتاجها الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية (أصحاب الهمم) بعد دخولهم إلى بيئة العمل، والتي تأتي من أجل ضمان تمتعهم بفوائد وامتيازات الوظيفة فهي **على النحو التالي:**

تتنوع الأهداف التي ترمي إليها التعديلات والتحسينات في بيئة عمل أصحاب الهمم فئة الذهنية، فبعضها يهدف إلى تنظيم البيئة المادية وجعلها أكثر أماناً، فيما يهدف البعض الآخر إلى تطوير العلاقات الاجتماعية والمهارات السلوكية التي يمتلكها الشخص من فئة الذهنية، وتطوير قدرته في الاستقلال والاعتماد على الذات حتى خارج نطاق العمل، وتبدأ هذه التعديلات بمجرد تقدم المرشح إلى الوظيفة، وذلك عبر مجموعة من الأمور **مثل:**

- توفير شخص لقراءة أو تفسير ما هو مكتوب في طلب العمل، خاصة أن العديد منهم لا يجيدون مهارات القراءة وتفسير طبيعة المعلومات التي يتم قراءتها، لذلك فهم بحاجة لمن يشرح لهم هذه المعلومات.

- وصف وبيان ماهية المطالب الوظيفية التي تحتاجها المهنة

- تعديل الإختبارات التي يحتاج مقدم الطلب أداءها على المهنة، وكذلك المواد التدريبية

- استبدال الاختبار الكتابي الذي يتم إجراؤه عند التقدم للعمل، بمقابلة عمل يتم من خلالها طرح



تعديل جدول العمل:

مثال:

أحد الأشخاص من أصحاب الهمم فئة الذهنية الذي يعمل في متجر للبيع، بحاجة لأن يحضر جلسة تدريب رياضي في النادي يوم الخميس من كل أسبوع، ومن أجل مساعدته على تطوير مهاراته الرياضية، فقد سمح مديره في العمل بتعديل برنامج ساعات العمل الخاص به، بحيث يسمح له بالمغادرة في وقت أبكر بساعتين كل يوم خميس من أجل حضور التدريب الرياضي، على أن يقوم بتعويض هاتين الساعتين من خلال بقية أيام الأسبوع.

التعديلات على الأجهزة والأدوات:

مثال:

يعمل أحد الأشخاص من أصحاب الهمم فئة الذهنية في الاستقبال، ويواجه هذا الشخص مشكلة في تذكر أرقام المكاتب التي يقوم بتحويل المكالمات لها، ومن أجل ذلك فقد وُفّر له صاحب العمل هاتفاً ذو أزرار كبيرة، مع ملصقات واضحة مبين عليها أسماء وأرقام الموظفين الذين سيحوّل لهم المكالمات.

تغيير مكان العمل:

مثال:



يعمل أحد الموظفين من أصحاب الهمم فئة الذهنية البسيطة كموظف مدخل بيانات في منطقة عمل كبيرة ومفتوحة فيها الكثير من الموظفين الآخريين، حيث كان يعاني هذا الموظف من ضعف القدرة على التركيز نظراً لكثرة المشتتات من حوله، فاضطر المدير إلى نقله إلى قاعة أصغر حجماً، تتسم بالهدوء وقلّة المشتتات، مما ساعد هذا الموظف على التركيز في عمله.

مثال 3:

يعمل موظف من أصحاب الهمم فئة الذهنية في أحد الفنادق، ولم ينجز مهام التنظيف المطلوبة منه وفقاً لمعايير الجودة في الشركة، لذلك قام المشرف عليه بتوفير تدريب إضافي له ووفر له شخصاً آخر لتدريبه ومساعدته على تعلّم تقنيات التنظيف الملائمة.

- تزويد الموظف من فئة الذهنية بمسجل من أجل تسجيل التعليمات المطلوبة من أجل تذكر الخطوات في المهمة.
- استخدام جداول مفضّلة لاستكمال المهام المطلوبة
- توفير تدريب إضافي إذا حدث أي تغييرات جديدة إضافية على المهنة

التدريب أثناء العمل:

يمكن أن يساعد التدريب أثناء العمل في:

- مساعدة الموظف من أصحاب الهمم فئة الذهنية على الوصول إلى حالة من الاستقرار المهني في بيئة العمل، وذلك عبر مساعدته في على تعلم كيفية القيام بوظيفته المطلوبة، وفي حال أتقن الموظف المعاق عقلياً المهام الوظيفية المطلوبة منه، يقوم المدرب الميداني في بيئة العمل بالتخفيف التدريجي من كمية الوقت الذي يقضيه مع المعاق في عملية التدريب أثناء العمل.
- يوفر عملية ملاحظة مكثفة، تدريب، تقييم ودعم للعاملين من أصحاب الهمم فئة الذهنية.
- المساعدة في بناء وتطوير علاقة عمل صحية بين الإدارة وبين الموظف المعاق، وذلك عبر تشجيع التفاعل الاجتماعي المناسب، والمحافظة على عملية التواصل المفتوح بين الطرفين.
- مساعدة الأطراف في تحديد التعديلات المعقولة على بيئة العمل والتي يحتاجها الموظف فئة الذهنية.

الفصل الثالث

الاعتبارات الخاصة بالتعديلات

- شخص من أصحاب الهمم فئة الذهنية يعمل في محل لبيع الورود، ومهمته هي وضع الورود في مكانها الصحيح بعد وصولها من الموزع، حيث أن لكل نوع من الورود مكان مخصص في حافظة الورود. إلا أن الموظف قد واجه مشكلة في وضع الورود في مكانها الصحيح من الحافظة، وبعد أن اكتشف المشرف ذلك، قام بوضع ملصقات موضح عليها صورة الوردة المناسبة في المكان المناسب، وبذلك ما على الموظف إلا المزوجة بين الوردة وصورتها.

هل مطلوب من صاحب العمل أن يستجيب لأي طلب صغير خاص بالتعديلات؟

صاحب العمل لا يضمن توفير أي تعديلات في بيئة العمل، وإن القرار يعتمد على حالة الشخص المعاق، وفيما إذا كانت هذه التعديلات من الصعب تحقيقها في ظل ظروف العمل، أو نظراً لكلفتها العالية، حيث يتم الأخذ بعين الاعتبار حجم الشركة وإمكانياتها المادية، وطبيعتها وهيكل عملها. وفي معظم الحالات، فإن التعديلات ذات العلاقة بأصحاب الهمم فئة الذهنية هي ليست مكلفة، حيث أثبتت الدراسات أن أصحاب الهمم فئة الذهنية لا يحتاجون إلى تعديلات من نوع خاص، وأن كلفتها هي ضمن الحد الأدنى، وإذا شعر صاحب العمل أن التعديلات المطلوبة ستشكل له عبئاً مالياً، فمن المفضل البحث عن تعديلات بديلة مناسبة (The U.S. Equal Employment Opportunity Commission, 2002) وليس مطلوباً من صاحب العمل أو المدير كذلك، أن يلغي وظيفة أو مهمة ضرورية من مهام العمل المطلوبة، أو أن يتنازل عن معايير الإنتاجية المعتمدة لديه، أو أن يتفاوض عن اختراقات لقواعد السلوك المطبقة في مكان العمل والتي تعتبر من متطلباته، أو أن يقوم بتوفير بعض المعينات الطبية والمساعدة للمعاقين مثل الكرسي المتحرك، النظارة، المعينات السمعية أو غيرها من الأجهزة التي يحتاجها المعاق سواء في العمل أو خارجه.

وقد يختار صاحب العمل التعديلات الملائمة من بين عدة خيارات، فإذا كانت بعض هذه التعديلات مكلفة أو ذات عبء مالي فيمكنه أن يختار التعديل الأقل كلفة، وعلى أخصائي التشغيل أن يتفهم ذلك، إلا أنه من الأفضل دائماً أن تكون الأولويات في اختيار التعديلات هي التي تتناسب مع مصلحة أصحاب الهمم.

كيف يطلب الشخص من فئة الذهنية التعديلات من صاحب العمل؟

من أجل طلب التعديلات على بيئة العمل يجب أن يكون هناك تواصل مع صاحب العمل أو المدير، وقد يتم طلب هذه التعديلات من أخصائي التشغيل الذي يشرف على تشغيل أصحاب الهمم في المؤسسة كتابياً أو شفهاً، أو من خلال ولي أمر الشخص من أصحاب الهمم، أو المدرب المرافق، ومن الأمثلة على التعديلات التي يتم طلبها من صاحب العمل ما يلي:

- شخص من أصحاب الهمم فئة الذهنية ومتلازمة برادر ويلي Prater-Willi Syndrome، يعمل في محل للبيع، أخبر المشرف عليه في العمل أنه يحتاج إلى إعادة جدولة أوقات دوامه، وذلك نظراً لأن الدواء الذي يتناوله يومياً كل ليلة، يجعل من الصعب عليه النهوض مبكراً في الصباح، على أن يسمح له المشرف بالتأخر الصباحي ويتم تعويض ساعات التأخير بعد نهاية الدوام.
- والدة شخص من أصحاب الهمم فئة الذهنية يعمل في إحدى المحلات، قامت بالاتصال بالمشرف عليه طالبة منه تعيين مقابلة لها من أجل مناقشة الصعوبات التي يواجهها ابنها في العمل وبعض الحلول الممكنة لها. وهذا يعتبر نوعاً من التعديلات على بيئة العمل.

متى يستطيع أصحاب الهمم فئة الذهنية طلب التعديلات؟

من حق الشخص من فئة الذهنية طلب التعديلات على بيئة العمل في أي وقت، ابتداءً من مجرد تقديمه لطلب العمل أو أي مرحلة من مراحل تشغيله، وخاصة عندما يتم إجراء تغييرات أو إضافة مهام جديدة على عمله، وكمثال على ذلك:

- موظف من أصحاب الهمم فئة الذهنية يعمل في شركة للتنظيف، وقد اعتاد هذا الشخص على العمل في نفس الطابق من البناية، إلا أن الشركة قد أجرت تغييرات في نظام العمل وذلك بتغيير الطوابق التي يعملون فيها بين وقت وآخر للحفاظ على فاعليتهم في العمل، إلا أن الشخص من فئة الذهنية لم يتأقلم مع هذا التغيير، مما دعا مديره الميداني إلى أن يطلب من المشرف إبقاءه في المكان ذاته الذي اعتاد عليه، أو تغيير المكان كل شهرين، وذلك لأن التغيير المستمر في مكان العمل يؤدي إلى إرباكه عن القيام بهامه.

الإشراف والمراقبة:

تعتمد كمية الإشراف اللازمة في حال توظيف شخص من أصحاب الهمم فئة الذهنية، على طبيعة العمل الذي يمارسه، وعلى جوانب القوة المتوفرة فيه. وقد يستغرق الأمر من أصحاب الهمم فئة الذهنية وقتاً أطول لإتقان المهام المرتبطة بالعمل، في حين، أفادت الدراسات أنه في حال تدريب الشخص من أصحاب الهمم فئة الذهنية بشكل جيد على المهنة المطلوبة، فإنه يستطيع أداء المهنة بفعالية كغيره من الموظفين غير المعاقين ذهنياً الذين في نفس المهنة (The U.S. Equal Employment Opportunity Commission, 2002) وفي المواقف الأخرى، فإن تعديل المهام الإشرافية والتخفيف من حدّتها سيكون أحد أشكال التعديلات المناسبة للشخص من أصحاب الهمم، فبعض الأشخاص من فئة الذهنية يستفيدون بشكل أكبر من الإرشادات الإضافية والتنفيذية الراجعة اليومية، أو من تجزئة المهمة الكبيرة إلى مهام فرعية أصغر يسهل إتقانها وفهمها.

الاعتبارات المتعلقة بالسلامة:

يسود اعتقاد مغلوط بأن الأشخاص أصحاب الهمم فئة الذهنية هم أكثر عرضة للوقوع في حوادث العمل وأنهم أكثر عرضة للمخاطر، وقد أظهرت العديد من المسوحات في بيئة العمل أن الأشخاص من الفئة الذهنية لا يسبّبون في زيادة المخاطر، وأثبتت السجلات بأنهم متساوون مع الموظفين الآخرين في هذا الأمر. علماً أنه من حق أصحاب العمل رفض توظيف شخص من فئة الذهنية إذا كان وضعه يشكّل تهديداً مباشراً لصحته وسلامته، أو صحة وسلامة الآخرين في مكان العمل، إلا أنه من المهم ملاحظة أن مصطلح «الصحة والسلامة» يعني الخطر الحقيقي على صحة وسلامة الشخص من أصحاب الهمم أو زملاءه، والتي لا يمكن الحد منها عبر توفير التعديلات المعقولة.

على صاحب العمل أن يقيّم قدرة الشخص من فئة الذهنية على أداء المهام الأساسية بسلامة وأمان، وإن العوامل التي يجب أن يأخذها بالإعتبار هي مدة التعرض للخطر، طبيعة وشدة الضرر المحتمل، وكذلك فعالية أي من التعديلات المعقولة التي يمكن توفيرها في بيئة العمل والتي من شأنها تخفيف المخاطر والأضرار، وإن عملية التقييم هذه ينبغي أن لا تُبنى على المخاوف، والأساطير والمعتقدات السلبية عن أصحاب الهمم، بل يجب أن تقوم على أدلة موضوعية ومعقولة.

مثال:



لا يستطيع صاحب العمل رفض شخص من فئة الذهنية تقدّم للعمل في مطعم، بمجرد انطباعه المبدئي عن أصحاب الهمم فئة الذهنية بأنهم لا يستطيعون القيام بأعمال تتضمن استخدام الآلات الحادة كالسكاكين، أو أن يكونوا في بيئة عمل فيها أفران ساخنة لأنها تشكل خطورة عليهم.

وعندما لا تكون الإعاقة ظاهرة على الشخص، فقد يسأل صاحب العمل عن ماهية هذه الإعاقة وعن القدرات التي يتمتع بها الشخص، وجوانب القصور التي لا يستطيع أداءها، فقد يطلب تقريراً طبياً أو نفسياً يبين جوانب القوة والضعف، حتى يستطيع تقييم التعديلات التي يمكن تزويدها للشخص من أصحاب الهمم في بيئة العمل، وهنا تكمن أهمية التعاون مع أخصائي التشغيل أو أولياء الأمور في توفير هذه المعلومات التفصيلية عن الإعاقة، والتي من شأنها وضع الشخص من أصحاب الهمم في المكان المناسب، مع التعديلات المناسبة.

مثال:

يعمل أحد الموظفين من أصحاب الهمم فئة الذهنية البسيطة، في مكتب تسويق، وهذا الموظف لديه أيضاً اضطراب في الحركة الزائدة وضعف الانتباه، مما أدى إلى جوانب قصور جوهرية في عملية التركيز، وكان من المعتاد أن يلتقي الموظف من أصحاب الهمم مع مشرفه كل صباح لمناقشة المهام التي سيقوم بها وتذكيره بها، والمحافظة على استمرارية تذكر المهام المطلوبة طوال اليوم، ويحتاج هذا الموظف إلى أن تكون هذه المهام مكتوبة ليقوم بقراءتها بين وقت وآخر، ولكن يواجه هذا الشخص صعوبة في القراءة بسبب إعاقته.

لذلك اقترح أخصائي التشغيل على المشرف في العمل أن يتم توفير جهاز المساعد الرقمي الشخصي PDA، والذي يمكن أن تسجّل عليه خطوات العمل الرئيسية بالصوت والصورة بحيث يتبعها الموظف بسهولة. ونظراً لأن طبيعة الإعاقة غير ظاهرة للمشرف، فمن الممكن أن يسأل المشرف عن معلومات تفصيلية عن الإعاقة، ومدى الحاجة إلى التعديلات مثل: شدة الإعاقة، طبيعتها، مدتها، الأنشطة والمهام التي لا يستطيع أو يستطيع القيام بها، وإلى أي درجة يمكن أن تؤثر هذه الإعاقة على مدى اتقانه للأنشطة والمهام المكلف بها، ومن المتوقع أن يسأل المشرف أيضاً لماذا يتطلب الأمر توفير جهاز PDA؟ لذلك لا بد أن يكون أخصائي التشغيل جاهزاً لتوفير هذه المعلومات لصاحب العمل أو المشرف المباشر.

وقد يحتاج الشخص من أصحاب الهمم فئة الذهنية إلى تعديل واحد فقط في بيئة العمل، فيما قد يحتاج آخر إلى أكثر من إجراء تعديلي، لذلك فمن المتوقع من صاحب العمل أن يوفر مختلف التعديلات المعقولة، عندما ترتبط هذه التعديلات باحتياجات الشخص من أصحاب الهمم أو طبيعة التغيرات التي تطرأ على المهنة التي يمارسها.

من تنبيهه على ذلك، إلا أنه ينبغي الأخذ بالإعتبار أن السلوك ليس مرتبطاً بشكل مباشر بالمهنة، حيث أن هذا الموظف ليس له تواصل مباشر مع المرضى والمراجعين، إضافة إلى أن هذا النظام لم يطبق بثبات على جميع الموظفين، لذلك، فإن تطبيق نظام السلوك المرتبط بالشمع على هذا الموظف سوف يكون إجحافاً بحقه.

المضايقة والتحرش بأصحاب الهمم في بيئة العمل:

تمنع قوانين حقوق ذوي الإعاقة في العالم بما فيها الاتفاقية الدولية، مضايقة الأشخاص ذوي الإعاقة والتحرش بهم في بيئة العمل، مثلها مثل القوانين التي تمنع المضايقة والتمييز على أساس العرق، الجنس، اللون، الجنسية، الدين أو العمر. علماً أن ما يقارب من ٢٠٪ من دعاوى تمييز التوظيف المقدمة من قبل المعاقين هي على أساس الإعاقة (The U.S. Equal Employment Opportunity Commission, 2002). من حق الشخص من أصحاب الهمم في بيئة العمل أن يُعاقَل بكرامة واحترام كبقية الموظفين، وأن لا تكون إعاقة سبباً في جلب السخرية والاستهزاء عليه من قبل الزملاء أو المشرف المباشر، أو لأن يكون عُرضة لكافة أشكال الاستغلال، فقد تبدر بعض التصرفات المثيرة للضحك من المعاق ذهنياً، وقد يكون من الصعب عليه تفسير بعض الأمور من حوله وتفهمها، لذلك يجب أن يوفر صاحب العمل بيئة آمنة لهذا الشخص من استغلال الآخرين له، أو الإساءة له، وقد تتضمن أشكال الإساءة: الإساءة اللفظية كمناداته بألفاظ غير لائقة أو كتابة عبارات معينة عنه، أو الإساءة الانفعالية بما فيها الإهمال وعدم الاهتمام، أو الجسدية كالتهديد بالعنف والإيذاء والمهانة.

مثال 1:

يعمل أحد أصحاب الهمم فئة الذهنية في إحدى المتاجر، ولا يتم مناداته باسمه من قبل زملاء العمل، بل يطلقون عليه اسم «البدين»، ولا يتم السماح له بمشاركة بقية العاملين بالدخول إلى غرفة الطعام، بل يتناول طعامه لوحده، إضافة إلى أنهم لم يدعوه للذهاب معهم في رحلة الإجازة، ولا يكلفونه سوى بأعمال هامشية مثل تنظيف الأرض، ونقل النفايات، علماً بأنه قادر على القيام بمهام أخرى كتنقل البضائع وترتيبها. لذلك فإن كل هذه التصرفات من قبل العاملين تعتبر مضايقات نحو هذا الموظف كونه من أصحاب الهمم فئة الذهنية، وبالتالي انتهاكاً لحقه بالمساواة في بيئة العمل، وممارسة عمله بكرامة.

إن من مسؤوليات صاحب العمل والمشرف المباشر، الحفاظ على بيئة عمل خالية من المضايقة على أساس الإعاقة، وإن فشل صاحب العمل في توفير الحماية للموظف من أصحاب الهمم من شأنه أن يضعه في دائرة ممارسة سلوكيات المضايقة والتمييز على أساس الإعاقة، وبشكل عام فإن صاحب العمل سيكون مسؤولاً عما يتم في مؤسسته، إلى أن يقوم بالخطوات التالية:

- أن يكون صاحب العمل قد بذل ما بوسعه لمنع أي مضايقات ضد أصحاب الهمم
- أن يكون الموظف المعني من أصحاب الهمم لم يحقق استفادة من الخطوات التصحيحية التي قُدمت من قبل صاحب العمل أو فشل في تجنب الإيذاء وتفاديه.

ولتقييم ما إذا كان مقدم الطلب من أصحاب الهمم من شأنه أن يشكل فعلاً تهديداً مباشراً أم لا، فلا بد أن يأخذ صاحب العمل البيانات عن حالة الشخص من التقرير الطبي والنفسي الذي يوضح حالته، وكذلك من الشخص نفسه، مع مراعاة جوانب القصور التي تفرضها إعاقة، وكذلك الأخذ بالإعتبار أي تدريب سابق أو خبرات عمل سابقة مرّ بها الشخص، وفيما إذا كان قد واجه مشكلات في السلامة المهنية في عمله السابق المشابه للعمل الحالي الذي تقدم له.

السلوك:

كما هو الحال مع أي موظف، فقد يخطئ الموظف من أصحاب الهمم فئة الذهنية في العمل، أو يسيء التصرف، لذلك يتبادر إلى أذهان صاحب العمل عن إمكانية محاسبة هذا الموظف أو مراعاة احتياجه والتساهل معه كونه من أصحاب الهمم.

في الواقع، لا يجب التماس العذر للشخص من فئة الذهنية إذا أساء التصرف في بيئة العمل، أو إذا انتهك قواعد السلوك المتبعة المرتبطة بالعمل والتي سبق أن تعلّمها وبما يتسق مع ضرورات العمل، فصاحب العمل من حقه أن يضبط سلوك الشخص من أصحاب الهمم عند إساءته التصرف، في نفس الوقت الذي يطبق فيه صاحب العمل نفس النظام على الموظف من غير أصحاب الهمم، وهذا يعني أن صاحب العمل أو المسؤول يجب أن لا يسكت أو يتساهل مع سلوكيات مثل العنف، التهديد، السرقة وتدمير الممتلكات إذا حدثت في بيئة العمل.

مثال 1:

أحد الموظفين من أصحاب الهمم فئة الذهنية الذي يعمل في متجر للبضائع، قد أساء التصرف وقام بضرب أحد زملائه في العمل، علماً أن الشركة التي يعمل بها تطبّق سياسة عدم التسامح «zero-tolerance» مع سلوكيات ضرب زملاء العمل، حيث أن صاحب العمل أو المشرف ينقذ هذه السياسة منذ وقت طويل وباستمرار مع جميع الموظفين، لذلك من المتوقع أن يطبّق صاحب العمل هذه السياسة على الموظف من أصحاب الهمم حتى إذا كان من فئة الذهنية.

مثال 2:

يعمل موظف من أصحاب الهمم فئة الذهنية في مستودع لأحد المستشفيات، حيث من مهامه الوظيفية أن يقوم بفتح الصناديق، ويضع المواد التي بداخلها على الرف المناسب، علماً أنه لا يوجد بينه وبين المرضى أية وسيلة تواصل أو احتكاك، وقد اشتكى عليه زميله في المستودع كونه يقوم بالشمع والسب في منطقة العمل، وعلى الرغم أن صاحب العمل لديه نظام سلوكي يقوم باتباعه في مكان العمل والذي يُمنع بموجبه الموظفين من ممارسة مثل هذه السلوكيات مع عامة الناس، فإن هناك موظفين آخرين في المستودع قد سبق أن انتهكوا هذا النظام ولم يتم محاسبتهم.

في هذه الحالة، وعلى الرغم أن السلوك الذي قام به الموظف من فئة الذهنية هو سلوك غير مقبول، ولا بد

مسؤوليات أصحاب الهمم وولي الأمر:

لا ينبغي أن يتجاهل الشخص من أصحاب الهمم فئة الذهنية أو ولي أمره أو أخصائي التشغيل المتابع له، أي سلوكيات مضايقة تمت نحو أصحاب الهمم في مكان العمل، بل عليهم اتخاذ الإجراءات المناسبة في المراحل الأولية للمضايقة قبل أن تتوسع، واستناداً إلى بعض الممارسات العالمية في تشغيل أصحاب الهمم، على الموظف من أصحاب الهمم فئة الذهنية أو ولي أمره إتباع الخطوات التالية عند شعوره بالمضايقة:

- توعية الموظف بالسلوكيات التي قد يتعرض لها في مكان العمل، وأهمية أن يقوم بإخبار المشرف المباشر عنه أو الوالدين أو المسؤولين، مع أهمية إتاحة جو من الأمان والمصارحة مع الموظف للتعبير عن انفعالاته بحرية.
- توثيق عملية المضايقة التي تمت للشخص من أصحاب الهمم، بما في ذلك الوقت والمكان، وأسماء القائمين بالمضايقة، والأشخاص الذين قد شهدوها.
- مناقشة الموقف مع أخصائي التشغيل ومع الأسرة، أو الأخصائي الاجتماعي وذلك من أجل تقديم الدعم والإرشاد للموظف.
- رد الفعل نحو الشخص القائم بالمضايقة سواءً اللفظية أو غيرها، وذلك عن طريق إعلامه أن هذه السلوكيات غير مقبولة ومرفوضة، وتعليم الشخص من أصحاب الهمم كيفية رفض هذه السلوكيات.
- إعلام المشرفين أو المدير عن هذه المضايقات، سواء من قبل الشخص من أصحاب الهمم نفسه أو ولي أمره.
- التواصل مع الشخص الذي قام بالمضايقة وتحذيره من تكرار هذا الأمر
- الإخطار الرسمي للمسؤولين في أعلى المستويات في المؤسسة إذا استمرت المضايقة ضد الشخص المعاق في بيئة العمل (Equal Employment Opportunity Commission, 2008)

إن الحد من إجراءات المضايقة والإساءة للشخص من أصحاب الهمم في بيئة العمل يبدأ بالوقاية، ومن أجل ذلك يمكن لصاحب العمل أو المدير اتخاذ الإجراءات التالية:

- توضيح سياسة المؤسسة نحو أي موظف يقوم بمضايقة أي موظف آخر من أصحاب الهمم، لضمان أن الموظفين قد فهموا هذه السياسة وأهميتها بالنسبة للمؤسسة.
- تقديم التدريب للموظفين وللإدارة على أساسيات التعامل والتواصل مع أصحاب الهمم، وتزويدهم بمعلومات أساسية عن كل إعاقة من حيث سمات أصحابها وخصائصهم.
- توضيح إجراءات التظلم المتبعة وفتح المجال للوصول إلى المسؤولين في المؤسسة، للتصدي لسلوكيات الإساءة نحو أصحاب الهمم في بيئة العمل
- الاستجابة الفورية لأي شكاوي إساءة أو مضايقة ضد أصحاب الهمم، وذلك عبر التحقق من الحادث واتخاذ إجراءات فورية لإنهاء المضايقة ومنعها من الحدوث، ومعالجة الآثار المترتبة على الموظف الذي تعرض للمضايقة.
- توفير بيئة عمل آمنة ومشجعة على التواصل والتفاعل بين الموظفين، واحترام التنوع في بيئة العمل بغض النظر عن القدرات.

الفصل الرابع

مجالات التعديلات
اللازمة لأصحاب الهمم
فئة الذهنية

الذاكرة:

قد يعاني الأشخاص فئة الذهنية من عجز في الذاكرة بسبب مشكلات المعالجة السمعية، وعدم القدرة المعرفية للاحتفاظ بالمعلومات، أو الإعاقة السمعية الخلقية، **لذلك من المهم:**

- استخدام مسجلات الصوت الفعالة من أجل تسجيل التعليمات الشفوية
- توفير المعلومات المختصرة المكتوبة بخط واضح
- توفير قوائم الشطب
- استخدام أسلوب الحث الشفوي للموظف بين حين وآخر (المنبهات)
- استخدام التعليمات المكتوبة أو المصورة على الآلات والأجهزة كثير الاستخدام

تنفيذ العمليات الحسابية:

اعتماداً على القدرات الإدراكية، قد لا يكون المعاق عقلياً قادراً على العد، الحساب، القياس أو التتبع بسبب عدم قدرة على إجراء العمليات الرياضية أو إجراء عمليات حسابية تشمل الأعداد، **لذلك من المهم:**

- تعليم الموظف فئة الذهنية على استخدام الآلة الحاسبة سواء ذات الأزرار الكبيرة، أو تلك التي تصدر أصواتاً.
- استخدام العداد عند الحاجة للعد
- استخدام القياسات الجاهزة
- استخدام المؤشرات الحدية التي تستخدم للسوائل
- توفير قياسات ناطقة
- استخدام الكؤوس التي عليها إشارة (إلى هنا)



تتعدد مجالات التعديلات والتحسينات اللازمة للموظف من أصحاب الهمم فئة الذهنية في بيئة العمل، فهي تتنوع بين تحسينات في المجال المعرفي من تطوير وتيسير لمهارات الكتابة والقراءة والحساب التي اكتسبها في مرحلة التعليم والتأهيل المهني، وتنمية قدراته على التركيز في المهمة وتذكر تسلسل المهام، وتحسينات في المجال السلوكي والإجتماعي من شأنها أن تقوي علاقاته الاجتماعية مع المحيطين، وتساعد في إثبات الذات السلوكي أمام الأنظمة المتبعة في بيئة العمل، وستعرض في هذا الفصل بشيء من التفصيل لهذه التعديلات.

القراءة:

من الطبيعي أن لا يستطيع جميع أصحاب الهمم فئة الذهنية قراءة المعلومات الموجودة في بيئة العمل، وذلك نظراً لتدني قدراتهم العقلية، لذلك من المهم:

- توفير الصور، الرموز، المخططات بدلاً من الكلمات
- قراءة وكتابة المعلومات للموظف
- توفير معلومات مكتوبة ومسجلة وصوتياً
- استخدام مخرجات الصوت في جهاز الكمبيوتر
- استخدام الخطوط الإرشادية لتحديد أو تظليل سطر معين أو كلمات معينة

الكتابة:

اعتماداً على القدرات العقلية، فقد لا يستطيع الأشخاص من فئة الذهنية الكتابة، التهجي، التوقيع على الوثائق، أو التواصل مع الآخرين عبر الكلمات المكتوبة، لذلك من المهم:

- توفير قوالب جاهزة أو نماذج للوصول إلى المعلومات المطلوبة
- السماح للإستجابة الشفوية بدلاً من الاستجابة المكتوبة
- السماح بالإستجابة المطبوعة بدلاً من الاستجابة المكتوبة باليد
- استخدام مدخلات الصوت عبر الكمبيوتر
- استخدام تهجي الكلمات باستخدام الكمبيوتر
- توفير مساحة أكبر في النماذج المطلوب الكتابة عليها



تعديلات في المجال الحركي:

استخدام الكمبيوتر

قد يواجه أصحاب الهمم فئة الذهنية مشكلات في استخدام الكمبيوتر بسبب القصور في البراعة اليدوية، التشنُّج أو التصلب، الشلل، أو عيوب منذ الولادة تتضمن الأصابع، اليدين أو الذراعين، ومن أجل مساعدة الموظف فئة الذهنية على استخدام الكمبيوتر يمكن استخدام أدوات إدخال بدلاً عن لوحة المفاتيح والفأرة، وبرامج التعرف الصوتي، وكرة التتبع، وعصا التحكم، والشاشة اللمسية.

استخدام الهاتف:

يمكن أن يواجه أصحاب الهمم فئة الذهنية مشكلة في استخدام الهاتف للأسباب السابقة الذكر لذلك يمكن استخدام الهاتف ذو الأزرار الكبيرة، أو الهاتف ذو الرموز العالمية (الحريق، الشرطة، الطبيب..)، استخدام الهاتف السريع والذي عليه ملصقات واضحة، استخدام قابض الاستقبال، سماعة الرأس.

الوصول إلى مكان العمل:

قد يعاني أصحاب الهمم فئة الذهنية من صعوبات في الوصول إلى مكان العمل وذلك بسبب ضعف في العضلات أو التعب، عدم القدرة على الوقوف لفترات زمنية طويلة، عدم القدرة على المشي لمسافات طويلة، عدم القدرة على الوصول إلى الأشياء، أو حمل وتحريك الأشياء الثقيلة، ومن أجل مساعدته على التغلب على هذه المشكلات يمكن:

- وضع حوائث في مكان العمل من أجل الجلوس
- استخدام الدراجة الهوائية أو (السكوتر) للتنقل
- تحريك الأشياء لتصبح قريبة من متناوله
- استخدام الكراسي العالية للجلوس عليها بدلاً من الوقوف طوال الوقت.
- توفير أوقات استراحات متكررة

التعامل مع الأشياء وقبضها:

قد يواجه الموظف فئة الذهنية مشكلة في قبض الأشياء والتعامل معها بيديه، بسبب ضعف العضلات أو الحفاظ على ثبات اليدين، أو آلام المفاصل، لذلك يمكن استخدام الأدوات المريحة، أو الأدوات المعدلة، استخدام وسائل الكتابة المعدلة، استخدام الأدوات المساعدة في القبض، حيث يمكن أن يساعد أخصائي العلاج الوظيفي في انتقاء هذه الأدوات وتعديلها بما يتناسب مع حالة الموظف.



النظام:

قد يكون بعض أصحاب الهمم فئة الذهنية غير منظمين وذلك نتيجة عدم القدرة على استرجاع المعلومات، أو عدم القدرة على نقل وتطبيق المهارات التي يتعلمونها إلى مختلف مواقف العمل التي تمر عليهم، **لذلك فلا بد من:**

- الحد من الفوضى والأشياء المبعثرة قدر الإمكان
- استخدام الرموز (الكودات) الملونة للأشياء
- توفير المخططات التي توضح الخطوات التسلسلية (1-2-3)
- تجزئة المهام الكبيرة إلى مهام صغيرة متعددة
- تجنب إعادة تنظيم مساحة العمل وتعويد المعاق على تنظيم نفسه
- تصنيف الأشياء والمواد، وذلك باستخدام الرموز بدلاً من الكلمات، واستخدام الملصقات المطبوعة بدلاً من الملصقات المكتوبة بخط اليد.

إدارة الوقت أو إكمال المهام:

قد يواجه أصحاب الهمم فئة الذهنية مشكلات في المهارات التكيفية مثل إدارة الوقت والقدرة على تنظيم الذات بما يحقق المهام المطلوبة في الوقت المحدد، **لذلك من المهم:**

- توفير الحث اللفظي بين وقت وآخر لتذكير الموظف بالمهام المكلف بها
- توفير منبهات رمزية أو مكتوبة
- استخدام ساعات اليد المنبهة أو الرنانة
- ترتيب المواد حسب ترتيب استخدامها
- استخدام قائمة المهام موضح فيها الأرقام أو الرموز
- تجنب أماكن العمل المعزولة لأنها تساعد على السرحان والنسيان
- توفير مساحة للتدريب الميداني
- توفير التدريب الإضافية أو إعادة التدريب حسب الحاجة.



تعديلات على القصور في القدرات الاجتماعية:

الدعم العاطفي:

- إعطاء تغذية راجعة إيجابية عن الأعمال التي يقوم بها الموظف
- استخدام خرائط الأداء البصري
- تقديم مكافآت ملموسة
- استخدام زملاء العمل كموجهين
- استخدام برنامج مساعدة الموظف
- توفير التدريب الميداني في مكان العمل



التفاعل مع زملاء العمل:

- قد يعاني أصحاب الهمم فئة الذهنية في بيئة العمل من تدني في المهارات التكيفية، مثل التعبير المناسب عن المهارات الاجتماعية، وتشمل التعديلات في هذا الأمر ما يلي:
- توفير التدريب بالوعي والشعور مع الموظفين المحيطين حوله
 - استخدام سيناريو لعب الأدوار من أجل إظهار السلوك المناسب في مكان العمل
 - استخدام أشرطة الفيديو التدريبية من أجل إظهار السلوكيات المناسبة
 - نمذجة المهارات الاجتماعية المناسبة مثل (أين تأكل، متى تأكل، متى يحتضن الموظفين الآخريين، كيف يدفع ثمن المشتريات، ماذا يفعل عند الغضب، ممن يطلب المساعدة، متى يغادر مكان العمل؟)

العمل بفعالية مع المشرفين:

- من أجل مساعدة الموظف فئة الذهنية على التغلب على نواحي القصور في التفاعل مع الآخريين، وفي المهارات التكيفية، وإظهار السلوكيات الاجتماعية المناسبة، لا بد من أخذ الاعتبار ما يلي:
- كيفية التواصل مع الموظفين بطريقة واحد إلى واحد
 - التعامل مع المشكلات بمجرد ظهورها
 - إبلاغ المدرب عنه بما يواجهه من مصاعب
 - تدريب المشرفين على إتيكيت التواصل مع الآخريين
 - مناقشة الإجراءات التأديبية أو العقابية التي يتم اتباعها في العمل
 - ملاحظة فعالية التعديلات التي تم توفيرها مؤخراً (Equal Employment Opportunity Commission, 1992)

الفصل الخامس التعديلات والتحسينات المعرفية

الانتباه والذاكرة Attention and memory

وهي قدرتنا على التركيز تفكيرنا أو انتباهنا بشكل انتقائي على مهمة واحدة معينة أو مهارة ما في العمل، من أجل أن نتعلم ونتذكر كيف يمكننا أن نقوم بالمهمة فيما بعد وفقاً لمتطلباتها الهامة في معظم أماكن العمل الأخرى.

يمكننا جميعاً أن نكون غير مركزين أو نتعرض للنسيان من وقت لآخر، وخاصة عندما نشعر بالتعب، أو مشغولي البال أو متشتتين. في حين أن الأشخاص الذين يعانون من ضعف الإدراك بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية، وإصابات الدماغ، وصعوبات التعلم المحددة، المصابون بالإضطراب النفسي، والخرف أو الظروف العصبية، يمكن أن تتأثر لديهم قدرات الانتباه والذاكرة وتتعرض للخطر، مما قد يؤدي إلى الإجهاد، والانسحاب الاجتماعي وتدني الأداء في بيئة العمل.

الطول والتعديلات في بيئة العمل:

قد يفيد أخصائي النطق والتواصل والأخصائي النفسي في تحديد وجود أي صعوبات في هذا المجال عن طريق تقييم العمليات العقلية الداخلية مثل حل المشكلات، الذاكرة، واللغة (Wikipedia, 2007) وينطوي التقييم المعرفي على استخدام اختبارات محددة لتقييم مهارات التفكير والتركيز، والإدراك وحل المشكلات (CRS, Australia, 2007)

ويمكن لأخصائي ومعالج اللغة والكلام تحديد أي مشاكل يواجهها الشخص المعاق في عملية التواصل، وسبل التغلب عليها، وتشمل عملية التواصل أن يفهم المعاق الآخري وتفهم الآخري للمعاق، سواء في التحدث والاستماع أو في القراءة والكتابة ويدعى هذا النوع من التقييم، بتقييم اللغة والكلام والتواصل (Speech Pathology Association of Australia, 2007).

ولا بد من تعاون أخصائيي اللغة والكلام والأخصائيين النفسيين من أجل مساعدة العاملين الذين يعانون من صعوبات في القدرات المعرفية أو التواصلية وذلك على النحو التالي:

- توفير استراتيجيات لتقوية الذاكرة، أو للتعويض عن انخفاض الذاكرة
 - مناقشة الوضع المعرفي للموظف المعاق مع الموظفين الآخري ومع الأسرة، والمساعدة في تطوير وشرح استراتيجيات الاتصال الملائمة له
 - توعية أرباب العمل والأسرة على التعديلات البيئية المناسبة التي تقلل من تأثير العجز في القدرات المعرفية
- مثال:** نقص الانتباه.

الخدمات المقدمة:

تعتبر التواصل وعمليات التفكير متطلبات أساسية في جميع أماكن العمل، لذلك يمكن أن يساعد المختصون في تحديد الصعوبات في هذه المجالات واقتراح الحلول ذات الصلة، ومن الأمثلة على ذلك:

- الإدراك السمعي (على سبيل المثال، فهم التعليمات الشفهية)
- الاستدعاء الآني والمؤجل (على سبيل المثال، صعوبة في تذكر المعلومات)
- ضعف الكلام الحركي (على سبيل المثال، صعوبات في إنتاج أصوات الكلام بطلاقة)
- فهم الجملة (على سبيل المثال، فهم التعليمات المكتوبة)
- التعبير اللفظي (على سبيل المثال، صعوبة وضع الجمل معاً بطريقة ذات معنى)
- صعوبات إيجاد الكلمة (على سبيل المثال، صعوبة في وضع الكلمات المناسبة).

فريق من المساعدين في مكان العمل

إن المساعدين المتواجدين في مكان العمل هم جزء أساسي من التعديلات التي لا بد من إجرائها في بيئة العمل لتلائم أصحاب الهمم، حيث يقوم هؤلاء بدور لا يقل أهمية عن أخصائيي التشغيل كونهم نموذجاً داعماً لأصحاب الهمم، ومدربين للكثير من المهارات المقدمة له.

جلب الانتباه Focusing attention

الانتباه هو عملية جلب التفكير الانتقائي نحو جانب واحد أو مهمة، بينما يتم تجاهل أشياء أخرى، وإن القدرة على الحفاظ على الانتباه من أجل التركيز على تعلم معلومات جديدة و/أو التركيز على تنفيذ مهام وأنشطة هو شرط عام في مختلف بيئات وأنواع العمل.

التركيز Concentration

يعرف التركيز بأنه القدرة على قيادة التفكير في الاتجاه المقصود، حيث أن الحفاظ على مستويات تركيز كافية من أجل تعلم معلومات جديدة، وتنفيذ مهام العمل والأنشطة بفعالية، هي من الأولويات في مختلف الأعمال والوظائف.

- تجزئة مهام العمل إلى خطوات صغيرة واستخدام الحث البصري لكل خطوة من أجل مساعدة العمال لإعادة تركيز ومتابعة المهام إذا نسوا المهمة التالية، على سبيل المثال: استخدام لوحة يظهر فيها خرائط المهمة المطلوبة وكيفية تدفقها.
- توفير قوائم مكتوبة بالعمل المطلوب القيام به من الموظف، وجدولة فترات استراحة منتظمة لتلائم فترة الانتباه القصيرة التي يتمتع بها الموظف.
- جدولة بداية يوم العمل للمهام التي تتطلب انتباهاً أكثر، وتأجيل المهام التي لا تتطلب الكثير من الانتباه إلى آخر ساعات العمل في ذلك اليوم.
- تمكين التناوب بين المهام لزيادة الاهتمام والحد من الرتابة والملل، الذي يمكن أن يؤدي في بعض الأحيان إلى عدم القدرة على التركيز.
- تنفيذ برنامج الزميل في العمل لتقديم الدعم الإضافي، وتشجيع العمال الذين يعانون من مشاكل التركيز، ومساعدتهم على البقاء والاستمرار في أداء المهمة.
- التقليل من المهام التي يتم تأديتها خارج مساحة العمل، على أن لا يكون الموظف بعيداً عن زملائه الآخرين، والحد من الضجيج أو غيرها من عوامل التششت.
- تشجيع اتباع أسلوب حياة صحي للعمال، على سبيل المثال، توعيتهم لمستويات الإجهاد في مكان العمل، وتشجيع اللياقة البدنية، والأطعمة الصحية التي يتم تناولها داخل إطار العمل (University of Cambridge, 2008).
- وأخيراً، يمكن توفير المعدات المناسبة مثل المناضد والكراسي ومحطات العمل المعدلة، بحيث توفر المزيد من المساعدة من خلال تمكين العمال من التركيز لفترات أطول دون توتر أو إزعاج.

إن معظم الناس لديهم القدرة على الحفاظ على الانتباه والتركيز الكافي في العمل، ولكن في بعض الأحيان قد يقفز العامل في تفكيره من شيء إلى شيء آخر، وبخاصة إذا كان العامل متعباً أو منشغلاً بأمر مثل الحديث مع زملاء العمل، أو الضوضاء أو المكالمات الهاتفية. وإن الأشخاص الذين يعانون من أشكال الإعاقات المعرفية مثل صعوبات التعلم أو إصابات الدماغ المكتسبة، غالباً ما تتأثر بشكل ملحوظ قدرتهم على التركيز، مما قد يسبب في شعورهم بالإحباط مع أنفسهم ومع الآخرين، ويكون من السهل تشويشهم عند محاولة تعلم معلومات جديدة، وبالتالي يفضلون الانسحاب عن الآخرين، مما يؤثر على أدائهم لدورهم المطلوب في العمل. ومن المهم أن ندرك أن الصعوبة في الحفاظ على انتباه الشخص العامل قد يكون ذا صلة بطبيعة إعاقته، لذلك من المهم أن يتم تفهم حالته وأن يتاح له الدعم في مكان العمل.

إن قدرتنا على تركيز تفكيرنا انتقائياً نحو مهمة محددة أو مهمة في العمل من أجل التعلم، وتذكُّر كيفية أداء المهام بشكل متسلسل، هي متطلبات هامة في معظم أماكن العمل.

فمن الطبيعي أن يكون الموظف مشتت التركيز أو ينسى المهمة من وقت لآخر، وخاصة عند التعب، أو عندما يكون عليه أعباء عمل إضافية، أو يوجد ما يشتتته. إلا أن هذا التششت يبرز بشكل أكبر وأوضح لدى أصحاب الهمم فئة الذهنية، والإصابات الدماغية المكتسبة، وصعوبات التعلم، والاضطرابات النفسية، أو الذين لديهم ظروف عصبية معينة، الأمر الذي يقود إلى الضغط والانسحاب الاجتماعي والضعف في الأداء العملي.

اكتساب المعرفة وتطبيقها

إن القدرة على فهم التعليمات واتباعها وتطبيق المهارات التي يتم تعلمها، تعتبر جميعها مجالات مهمة في عالم العمل، ومن المهم أن نعرف أن أصحاب الهمم فئة الذهنية قد يكون لديهم ضعف في إحدى هذه الجوانب، وغالباً يكون هذا الأمر كنتيجة لضعف اللغة ومهارات التواصل التي يمتلكونها، حيث أنه إذا لم يتوفر الدعم الكافي لهم، فسوف يتسبب ذلك في زيادة الضغوط عليهم، وضعف الأداء العملي.

الطول والتعديلات في مكان العمل:

هناك العديد من الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها في بيئة العمل لمساعدة أصحاب الهمم فئة الذهنية الذين يمرون بصعوبة في تركيز انتباههم على المهمة المطلوبة، وهذه تشمل:

التعامل مع الصرع أو فقدان الوعي في مكان العمل

إن غالبية الأشخاص الذين يعانون من الصرع وغيرها من الظروف التي تنطوي على نوبات أو حالات إغماء يلجأون إلى الأدوية من أجل السيطرة عليها، وقد تساعد هذه الأدوية في التخلص كلياً من هذه النوبات، لذلك فلا ينبغي الافتراض أن الأشخاص الذين لا يزالون يعانون من نوبات صرع أو الذين لا يزالون يتناولون الدواء لا يستطيعون العمل أو القيام بعملهم كغيرهم من زملاء، على الرغم أنه من المهم أن يأخذ بعين الاعتبار كل من صاحب العمل والموظف للآثار المحتملة للحالة في مكان العمل.

قد يكون هناك تأثير على مجالات الانتباه والتركيز والذاكرة بدرجات متفاوتة بالنسبة للأشخاص الذين سبق أن مروا بنوبات صرعية، وأولئك الذين أخذوا جرعات عالية من دواء واحد أو أكثر من نوع من الأدوية، وقد تكون مشاكل في التركيز والانتباه والذاكرة موجودة قبل وأثناء وبين النوبات الصرعية، وقد تكون آثارها على الدماغ أو الأداء المعرفي طويلة أو قصيرة المدى. فعلى سبيل المثال: قد تشمل الآثار التي على المدى القصير فقدان الذاكرة خلال الفترة الزمنية التالية المباشرة لنوبة الصرع، في حين أن الآثار على المدى الطويل للنوبات يمكن أن تشمل انخفاض القدرة الشاملة على التركيز أو تذكر الأسماء والتواريخ، والمحادثات وغيرها من الأمور.

الحلول والتعديلات في مكان العمل:

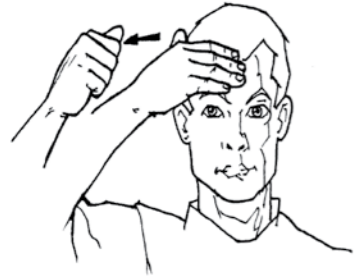
ويمكن استخدام العديد من الاستراتيجيات في أماكن العمل عندما يشهد الموظف نوبة صرع أو تغييب عن الوعي، ولا سيما إذا كان لهذه النوبات تأثير على الانتباه والتركيز والذاكرة. ومن الأمثلة على ذلك:

- إدراج الأنشطة والمهام التي تحتاج إلى التركيز مع بداية يوم العمل
- السماح للموظف بالوقت اللازم من أجل الراحة واستجماع قواه بعد انتهاء النوبة للتأكد من أنه آمن وقادر للعودة إلى العمل
- الوعي بمستويات الإجهاد في مكان العمل، حيث أن الضغوط العالية يمكن أن تؤثر على القدرة على التركيز وتذكر المعلومات
- تنظيم برنامج الزمالة في العمل بحيث يرافق الشخص الذي لديه صرع زميل له لمساعدته، وإشعاره بالراحة في التحدث إلى شخص ما في مكان العمل، خاصة عندما يشعر بضعف الانتباه والتركيز أو صعوبات الذاكرة بعد نوبة الصرع.
- تجزئة مهام العمل إلى خطوات فرعية صغيرة واستخدام الحث البصري لكل خطوة من أجل مساعدة الموظف على إعادة تركيز ومواصلة المهمة بعد النوبة أو فقدان الوعي، **على سبيل المثال:** استخدام لوحة لإظهار مراحل العمل مرسومة عليها.

- يتم توفير قوائم مهام عمل للموظفين مع جدول زمني لأوقات الراحة. (Epilepsy Action Australia, 2008)

هناك العديد من أدوات المساعدة المتنوعة المتوفرة والتي يمكنها أن تساعد في إنعاش الذاكرة أهمها:

- الأجنذات
- ساعات اليد والحائط المزودة بمنبهات بصرية أو سمعية
- الرموز الملونة
- منظمات العمل الإلكترونية



تذكر المهام والأنشطة

تعتبر القدرة على تذكر مهام العمل والأنشطة شرطاً ضرورياً في معظم أماكن العمل. فنحن يمكننا جميعاً أن ننسى من وقت لآخر، وخصوصاً عندما نكون مشغولين، متعبين، أو مكلفين بأعمال كثيرة. لذلك، قد يكون الأمر مرهقاً جداً على الموظفين الذين يمرون بصعوبات في تذكر ما هو مطلوب منهم بين وقت وآخر نتيجة لشكل من أشكال الضعف الإدراكي.

من المهم أن نعرف كيف نساعد أولئك الذين هم في مكان العمل والذين يعانون من مشاكل في الذاكرة، لأن ذلك يمكن أن يترك أثره في مكان العمل خاصة في مجالات الأداء الوظيفي والسلامة المهنية.

الحلول والتسويات في مكان العمل:

- يمكن استخدام مجموعة من الاستراتيجيات في مكان العمل من أجل مساعدة الأشخاص الذين لديهم ضعف في الذاكرة، من أجل تذكر المهام والأنشطة وذلك على النحو التالي:
- جدولة المهام الأولى في بداية يوم العمل بحيث يعتمد على المهام التي بحاجة انتباه وتركيز أكثر.
- تجزئة المهام إلى مهام فرعية بسيطة، متدرجة من السهل إلى الصعب ومن البسيط إلى المعقد.
- توفير زميل عمل مساعد ليكون قريباً من الشخص ذو الاحتياجات الخاصة، بحيث يذكره في المهام التالية أو يساعده في العمل.
- استخدام الاختصارات في بيئة العمل (وخاصة التي تستخدم الحرف الأول من الكلمة) والتعليمات الرمزية القصيرة التي يمكن أن تكون جزءاً من قصيدة أو أغنية شائعة أو الأقوال الشائعة من أجل سرعة تذكر المعلومات.

• هناك ثلاثة أنماط أساسية من التعلم: البصري والسمعي واللمسي أو الحركي. وهي تتبع من طرقنا المختلفة في إدراك ومعرفة العالم من حولنا، والتي تتم عن طريق الرؤية، والسمع واللمس أو الحركة.

• يتعلم المتعلمون البصريون أو يكتسبون المهارات والمعارف بشكل أفضل عندما يتم تقديم المعلومات على ورقة، على سبيل المثال: كتيبات الإجراءات مع النصوص المكتوبة والرسوم البيانية والمخططات أو الخرائط.

• يتعلم المتعلمون السمعيون أو يكتسبون المهارات والمعارف بشكل أفضل عندما يتم تقديم المعلومات لهم عن طريق الحديث بحيث يستمعون لها، مثل المشرف الذي يرشدهم لفظياً على كيفية القيام بالمهام، من خلال المناقشات الجماعية، العروض التقديمية التدريبية المعروضة عن طريقة الأقراص المدمجة أو عن طريق التفاعل مع الآخرين.

• وأخيراً، المتعلمون لمسياً يتعلمون بشكل أفضل عندما يتم انخراطهم جسدياً في العمل، عن طريق استخدام اليد، أو التعلم بالعمل (Herod, 2002) learn by work

ومن المعتاد أن يواجه الأشخاص أصحاب الهمم فئة ذهنية والذين لديهم صعوبات معرفية محددة، مشكلات تؤثر في قدرتهم على التعلم مثل مشكلات اللغة، ونتيجة لذلك، لا يكونون أقوياء بشكل كافٍ في الكلمات المنطوقة والمكتوبة، لذلك فهم يميلون إلى تطوير المهارات والمعارف ذات الفعالية الأكبر بالنسبة لهم وذلك عن طريق العمل، حيث أنهم على الأغلب يكونون متعلمين لمسيين وليسوا متعلمين سمعيين أو بصريين. وهناك استراتيجيات ومدعمات محددة متاحة تناسب هذه الأنواع من المتعلمين في أماكن العمل.

تطبيقات في بيئة العمل:

- تقديم شرح عملي على المهارة المراد اكتسابها (قد يكون أكثر من مرة واحدة) ومن ثم إعطاء الفرصة للعمال لممارسة هذه المهارة بأنفسهم، وتوفير التغذية الراجعة المناسبة، وذلك يمكن أن يشمل أيضاً لعب الدور.
- الاعتماد قدر الإمكان على المواد المكتوبة مثل دليل الإجراءات كمادة ملموسة يمكن الاستناد لها في العمل، على سبيل المثال: يمكن توفير دليل إجرائي لعمال المصانع تمثل نموذج مراحل الإنتاج المختلفة للمنتج، من أجل تمكينهم من عمل نسخ متشابهة من هذا المنتج ومقارنته بها.
- السماح للعمال بالحصول على لوحات كبيرة وطباشير أو أقلام من أجل رسم لوحات الرموز أو الصور التي تعبر عن طريقة سير العمل وإجراءاته، وتمكينهم من استخدام رموزهم وتفسيراتهم الخاصة بطريقة ذات معنى بالنسبة لهم.

- تزويد قوائم الشطب لهؤلاء الموظفين والتي من خلالها يتم شطب المهام المستكملة أولاً بأول، حيث يتذكر الموظف فئة ذهنية بسهولة أين وصل الآن من مجموعة المهام المكلف بها.
- إنشاء مجموعة من مهام العمل الروتينية وتكليفه بها، كونها سهلة التذكر وإتاحة الوقت الكافي للتكيف معها إذا إجراء تغييرات روتينية.
- إعطائه استراحات منتظمة بين الوقت والتأخر
- اتباع أسلوب حياة صحي للموظفين، والوعي بمستويات الاجهاد والضغط المتوقعة في مكان العمل
- تشجيع اللياقة البدنية، وإذا كان يتم توفير وجبات الغداء في مكان العمل، فمن المهم الاعتماد على الأغذية الصحية (Epilepsy Action Australia (2008)

التعلم النشط Active learning

التعلم النشط هو مصطلح واسع النطاق يشمل استخدام استراتيجيات التعلم التي تركز على اكتساب المهارات والمعارف من خلال العمل والأداء واتخاذ الإجراءات اللازمة. ومثل هذه الاستراتيجيات يمكن أن تشمل استخدام لعب الأدوار role plays، والمحاكاة simulations، الشروحات، أنشطة فريق العمل، العمل بالأيدي "hands on" doing أو الألعاب.

يبدو بعض الأشخاص وكأنهم أكثر تقبلاً لاستراتيجيات التعلم النشط، وخاصة الذين هم يتعلمون عن طريق اللمس أو الحركة. حيث يتعلم الأشخاص الحسيون بشكل أفضل عن طريق الإنخراط في أنشطة جسدية أو لمسية وعن طريق الإتجاه اليدوي والعملي، في مقابل التعلم السلبي الذي يتم عن طريق الاستماع أو القراءة.

اكتساب المهارات acquiring skills

تعتبر القدرة على التعلم وتطوير مهارات العمل والمعرفة ذات الصلة، أمراً ضرورياً في أماكن العمل في كافة الصناعات. لذلك من المهم أن ندرك أساليب التعلم المختلفة، والنمط الذي يلائم كل شخص في بيئة العمل، بمعنى أسلوبه المفضل من التعلم، خاصة عند وضع أو تقديم برامج التدريب.

الدعم في بيئة العمل

قد يكون توفير مترجم من أحد الموظفين الزملاء، أمراً مساعداً للشخص الذي لديه ضعف في القدرات العقلية، لمساعدته في فهم الأعمال ذات الصلة، والتي تعتمد على وجود عبارات مكتوبة، وتتم هذه المساعدة عن طريق تجزئة المهام الكبرى إلى مهام فرعية أصغر، وشرحها أو تحويلها إلى لغة بسيطة، دون استخدام لغة المصطلحات التقنية.

فهم التعليمات المكتوبة

يواجه أصحاب الهمم فئة الذهنية صعوبة في فهم التعليمات المكتوبة في بيئة العمل، فهناك بعض التعليمات التي تكون مكتوبة على الأدوات أو المواد، والتي تكون بحاجة إلى قراءتها والسير وفقاً لها، ومن أجل مساعدة هؤلاء الأشخاص الذين يجدون صعوبات في قراءة التعليمات المكتوبة في بيئة العمل، **نقترح اتباع ما يلي:**

- الحرص على أن تكون التعليمات المكتوبة قصيرة جداً ومختصرة قدر الإمكان، مع استخدام اللغة البسيطة والواضحة في التعبير، وأن تكون على شكل نقاط كلما كان ذلك ممكناً.
- استخدام الطباعة الملونة الكبيرة وترميز النصوص.
- تكرار التعليمات الموجهة لهم، وتوجيه الأسئلة للتأكد من فهم التعليمات المكتوبة.
- تقديم تعليمات خطية مكتوبة مثل دليل الإجراءات، لكن بصيغة الرموز والصور والرسومات البسيطة التي تبين الخطوات المتسلسلة المطلوبة، أو توفير اسطوانة مسجل عليها التعليمات التي تذكر الموظف في بيئة العمل.
- توفير بدائل عن الكلمات المكتوبة، **ومن الأمثلة على ذلك:**
- لعب الأدوار لأكثر من مرة واحدة، وإتاحة الفرصة للموظف لممارسة العمل بنفسه، وتوفير التغذية الراجعة على ذلك.
- استخدام التقنيات التكميلية والتي تستطيع قراءة النص المكتوب وتحويله إلى معلومات لفظية لسهولة الإستيعاب والفهم.

- تأكد من وجود فترات استراحة منتظمة خلال الجلسات تدريبية، وإعطاء الفرصة للعمال بالمشي حول مكان العمل لاستكشافه خاصة إذا كانوا حديثي العهد بهذا المكان.
- السماح للعمال لتعلم مهارات جديدة عن طريق مساعدة غيرهم من زملاء أو عن طريق انخراطهم في أنشطة الفريق (Jester, 2000; Smith & Dalton, 2005)

فهم اللغة المعقدة

تعتبر القدرة على فهم أو فهم التعليمات المعقدة من الأمور الهامة في العديد من أماكن العمل. ويواجه الأشخاص أصحاب الهمم فئة الذهنية صعوبات مع اللغة والاتصال (سواء شفهاً أم خطياً). حتى أولئك الذين لديهم إعاقة بسيطة، فقد يحتاجون إلى بعض الدعم الإضافي في بيئة العمل لمساعدتهم على فهم اللغة الشفهية والتعليمات الموجهة لهم، وذلك على النحو التالي:

- وضع مسرد للمصطلحات التقنية أو ذات العلاقة بصناعة معينة، والإختصارات المستخدمة في مكان العمل، بحيث يكون من السهل على المعاق عقلياً مشاهدتها وتكون متاحة للموظفين
- تقديم دورات تدريبية تعريفية للموظفين كنوع من التدريب الداخلي لهم لفهم المعلومات ذات العلاقة بالمجال الصناعي المحدد الذي يعملون فيه.
- ضمان أن لا يتم تبادل المعلومات اللفظية في بيئة صاخبة، حتى لا يكون الضجيج مشتتاً، وأن يكون هناك تواصل بصري كافٍ.
- كتابة تفاصيل العمل والخطوات المطلوب القيام بها، وقد تكون على شكل رسوم بيانية ذات ألوان وأشكال متعددة، ومصاغة على شكل نقاط وبخطوط كبيرة واضحة، لتسهيل الإطلاع عليها وفهمها من قبل محدودتي القدرات المعرفية، أو الأشخاص الذين ليس لديهم معرفة كافية ببيئة العمل.
- طرح بعض الأسئلة على الشخص الموظف للتأكد من مدى فهمه للتعليمات الموجهة له.
- توفير بدائل للغة المكتوبة أو المحكية من أجل زيادة الفهم، مثل:
- لعب الأدوار، استخدام الأشياء الملموسة (على سبيل المثال ، نموذجاً لمراحل مختلفة من المنتجات أثناء عملية الإنتاج)، الانخراط في أنشطة فريق العمل (Walsh, 2006)

- حل الإشكاليات التي قد تعترض عملية التشغيل ومساعدة أصحاب الهمم على تخطي التحديات التي قد يواجهونها
- تقديم التسهيلات والتعديلات المادية والتي تيسر عمل أصحاب الهمم بسهولة
- تقديم الدعم المعنوي لأصحاب الهمم والتشجيع المناسب
- تشجيع أصحاب الهمم على الانخراط في العلاقات الاجتماعية مع زملائهم في بيئة العمل

الحفاظ على المهام المستفادة المتعلمة

إن من الأمور الهامة في عالم العمل، هي القدرة على الحفاظ على المهام التي تم تعلّمها واكتسابها حديثاً و / أو تذكر المعلومات المتعلمة. حيث يمكننا جميعاً النسيان من وقت لآخر في بيئة العمل، وخصوصاً عندما نكون مشغولين، ومتعبين. لذا يكون من الصعب على العمال فئة الذهنية تذكّر كيفية إنجاز المهام المطلوبة منهم في مكان العمل، نتيجة لشكل من أشكال الضعف الإدراكي، أو صعوبات تعلّمية محددة. لذا من المهم أن نتعرف على هؤلاء العاملين الذين يواجهون مشاكل في الذاكرة ومساعدتهم في مكان العمل، لأن ذلك قد يكون له تداعيات فيما يتعلق بأداء الوظيفة وتحقيق السلامة المهنية في العمل.

حل المشكلات العامة

حل المشكلات العامة هي القدرة على العثور على إجابات لمشاكل عبر استخدام عملية التفكير المنظم، وهناك العديد من الاتجاهات لحل المشكلات العامة وعملية صنع القرار المرتبطة بها، فيما تتضمن العملية الأكثر ابتاعاً في حل المشكلات الخطوات التالية:

1. تحديد المشكلة- يجب أن تكون المشكلة مفهومة بشكل واضح من أجل العثور على الحل المناسب لها، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق تجزئة المعلومات إلى مكونات أصغر مثل: ما / متى / كم / أين / كيف يحدث ذلك؟ والنظر أيضاً في الأسباب المحتملة.

2. العصف الذهني للتحول الممكنة - يمكن أن يتم ذلك إما بصورة فردية أو ضمن فريق، وهي تنطوي على جمع أكبر عدد ممكن من الأفكار (دون إصدار حكم)، مع أهمية النظر في التبعات والآثار المترتبة على كل حل ممكن.

وقد يكون التحاق الموظف بدورة تدريبية لتطوير مهارات القراءة والاستيعاب من ضمن الأمور المساعدة، إضافة إلى توفير بعض برامج الكمبيوتر المصممة للمساعدة في تطوير مهارات القراءة والاستيعاب، ويحل هذه الإشكالية الكمبيوتر اليدوي سهل الحمل، حيث يتوفر فيه برنامج تفسر الكلمات التي يواجهها الشخص الموظف فئة الذهنية في بيئة العمل، ويشرحها بطريقة مبسطة مع ضرب أمثلة عليها من الحياة اليومية (Wilhelm, 2009).

التفكير المبتكر Original thinking

يشير التفكير المبتكر/الأصيل إلى القدرة على التساؤل عن الطرق التقليدية لعمل الأشياء وتشكيل أفكار جديدة أو نهج جديد من أجل حل مشكلة أو تلبية حاجة. وهذه القدرة تنطوي على أعلى مستوى من وظائف الدماغ، بما يتضمن استخدام الحدس، وإجراء ارتباطات غير اعتيادية، الخيال، الموضوعية، والاستعداد لتحمل المخاطر. وقد يواجهون أولئك الذين يعانون من إعاقة معرفية صعوبة في تطوير أفكارهم الخاصة في بيئة العمل، وقد يحتاجون إلى دعم في هذا المجال.

التواصل مع زملاء العمل

من أجل توفير بيئة عمل مشجعة ومفعمة بالتواصل بين الموظفين وزملائهم أصحاب الهمم، لا بد من نشر جو من الألفة بين الموظفين، يتم فيه تشجيع المدخلات الشفهية والمكتوبة من قبل العاملين فيما يتعلق بالعمليات والوسائل المتبعة في العمل، بحيث تكون ذات قيمة.

إضافة إلى أهمية إنشاء برنامج الزميل المرافق The Buddy لأصحاب الهمم فئة الذهنية في بيئة العمل، من أجل التدريب والمراقبة والتشجيع (Kizlik, 2009) ويمكن أن يقوم المرافق بالمهام التالية:

- تعريف أصحاب الهمم ببيئة العمل بعناصرها المادية والبشرية
- كسر الحواجز النفسية بين أصحاب الهمم وزملائهم في بيئة العمل
- تدريب أصحاب الهمم على المهام المكلفين بها، وتشجيعهم على إنجاز الأعمال الموكلة لهم

ومن الأمور المساعدة الأخرى: توفير المدرب أثناء العمل، ومدربي المهارات والموجهين في مكان العمل الذين يمكن أن يساعدوا هؤلاء الأشخاص على تطوير القدرة على حل المشكلات، وقد يكون هذا التدريب من قبل موظف معين في الشركة، أو من قبل الجهة التي ساهمت بتوظيف أصحاب الهمم كجهة حكومية أو مراكز ومؤسسات أصحاب الهمم (Johnson & Lamb , 2007).

التفكير الناقد Critical thinking

يشير التفكير الناقد أساساً إلى العملية العقلية التي يتم بموجبها تحليل المعلومات بدقة، وعلى وجه التحديد، وعلى نحو شامل وبدون تحيز. ويتضمن هذا النوع من التفكير عملية جمع المعلومات، وتقسيمها إلى أقسام أصغر من أجل دراسة أعمق و/أو مناقشة وتقييم ذلك للتوصل إلى نتيجة أو حل له ما يبرره. وإن القدرة على التفكير بشكل ناقد له أهمية في مكان العمل، كما أنه يمكن تطبيقه من خلال هذه العملية لحل المشكلات المعقدة في هذا العالم، وله أهمية خاصة في مجال البحوث والتنمية، وصنع السياسات العامة وغيرها من مجالات العمل، حيث يتم استكشاف الأفكار والمشكلات بشكل متعمق. إن التفكير الناقد يمكن أن يكون صعباً بالنسبة لبعض الإعاقات، كون الإعاقة من شأنها أن تؤثر على طريقة عمل الدماغ أو معالجة المعلومات، مثل حالات الإعاقة الذهنية والإصابات الدماغية المكتسبة وصعوبات التعلم المحددة، واضطرابات طيف التوحد، والاضطرابات النفسية، والخرف وغيرها من الأمراض العصبية (The Critical Thinking Community, 2009).

التعديلات والحلول في أماكن العمل:

التفكير الناقد من شأنه حل المشكلات الواقعية المعقدة في العالم، حيث يمكن مساعدة الأشخاص الذين لا يستطيعون ممارسة هذا النوع من التفكير، عن طريق تجزئة المعلومات أو المشكلات إلى أجزاء أصغر، مما يسمح بمناقشة وبحث الأمور الرئيسية، أو حل المشكلة من قبل شخص أو فريق عمل. ويمكن كذلك مساعدة هؤلاء الأشخاص لتطوير التفكير الناقد عن طريق توفير خدمات التدريب والتوجيه في بيئة العمل، باستخدام استراتيجيات مثل لعب دور role playing، ومراجعة المعلومات مع الموظف، أو عرض المعلومات بطريقة أكثر تسهيلاً للفهم من قبل الشخص من أصحاب الهمم.

3. حدد أو قرر حلاً يبدو الأفضل ووضعه موضع التنفيذ -- انظر في كل الآثار القصيرة والطويلة المدى، فضلاً عن الوقت والموارد المحددة، قم بتجزئة الحل إلى أجزاء وخطوات أصغر، واستخدم قائمة شطب checklist لمتابعة التقدم المحرز في الأنشطة المخطط لها. كن محدداً وقيم بوضع الخطوط الزمنية، وتوزيع المسؤوليات على الأشخاص ذوي الصلة عند وضع قائمة شطب أو خطة عمل.

4. بعد أن تقوم بتنفيذ الحل، قم بتقييم قرارك جيداً لترى كيف أن الحل المقترح قد حل المشكلة فعلاً. قم بعمل تغييرات إذا لزم الأمر، وكرّر الخطوة رقم (3) أعلاه.

إن مهارة حل المشكلات الفعالة وصنع القرارات المرتبطة هي مهارة مفيدة في معظم أماكن العمل، وهي قيمة للموظفين عامة ولأصحاب الهمم منهم بشكل خاص، للتغلب على المشكلات التي تواجههم في بيئة العمل.

التعديلات والحلول في أماكن العمل:

هناك مجموعة من وسائل المساعدة التي يمكن تقديمها للأشخاص الذين قد يواجهون صعوبة في حل المشكلات التي تواجههم في بيئة العمل مثل: المحنّات، والتذكيرات وقوائم الشطب، حيث يمكن استخدامها لتقييم الوضع وتقديم معلومات عن المشكلة، مثل ما هي الأمور التي تم القيام بها، ومتى وماذا بعد؟.

إن الأدوات المساعدة مثل المنظّمات الصورية، يمكنها أن تساعد الأشخاص الذين يواجهون صعوبة في حل المشكلات، وهي توفر وسيلة فعالة للذين يفكرون بطريقة بصرية من أجل ترتيب أفكارهم. مع استخدام المنظّمات الصورية، يمكنك إزالة معظم الكلمات والتركيز على الروابط بين الأفكار الرئيسية فقط باستخدام الكلمات والصور، وهذا يسمح لهؤلاء الأشخاص بالنظر إلى المشكلة برمتها، وكذلك إلى الأمور التفصيلية ذات الصلة.

وللمنظّمات الصورية أسماء كثيرة بما في ذلك الخرائط البصرية، خرائط العقل. ويمكن استخدامها في عدة أشكال من حل المشكلات مثل: مقارنة وتباين الأفكار في مرحلة صنع القرار مثل إيجابيات وسلبيات الشبكات أو الرسوم البيانية، ومرحلة العمل كمثال قوائم الشطب البصرية ومرحلة التقييم مع المنظّمات البصرية ذات العلاقة بالسبب والنتيجة (McNamara , 2008)

حل المشكلات الحسابية

قد يكون من الصعب على بعض أصحاب الهمم حل المسائل الحسابية في بيئة العمل، ومن أجل مساعدتهم على ذلك، فإن بعض الأمثلة من المهارات الحسابية ذات الصلة بأماكن العمل قد تشمل: تفسير المعلومات من خلال الرسوم البيانية، وتحليل المعلومات الإحصائية، التصميم والقياس وحساب الكميات، وتقدير أرقام أو حساب التكاليف والتغيرات التي تطرأ عليها. وتنطبق هذه المهارات على مجموعة واسعة من المهن بما في ذلك: مجال التجارة، بحث السوق، مبيعات التجزئة، ومسك الدفاتر، والهندسة، الصياغة، أو التقدير، والعمل في المختبرات.

فإذا كان الشخص من أصحاب الهمم يعمل كمساعد في إحدى هذه المهن، فإنه من المتوقع أن يتم تكليفه ببعض المهام الحسابية البسيطة، والتي قد يواجه صعوبة في حلها، لذلك قد تكون التعديلات ومصادر الدعم حلاً بالنسبة للشخص من أصحاب الهمم في مكان العمل.

الطول والتعديلات في مكان العمل:

هناك مجموعة من خيارات التدريب التي يمكن أن تساعد وتدعم أصحاب الهمم الذين قد يواجهون صعوبة في هذا المجال داخل مكان العمل مثل:

- التحاق الشخص من أصحاب الهمم بالتدريب وتنمية المهارات، وذلك عن طريق الدورات التدريبية ذات الصلة بتطوير المهارات الحسابية، والتي يمكن أن يلتحق بها الشخص خارج نطاق العمل.
- الكمبيوتر التعليمي: فإن برامج الحاسوب مثل الكمبيوتر التعليمي المساعد Computer Assisted Instruction (CAI) والذي يحتوي على برامج مصممة خصيصاً للمساعدة في تطوير المهارات الرياضية قد تكون مناسبة لهم أيضاً، وخاصة بالنسبة للأشخاص من فئة الذهنية البسيطة. وإن العديد من برامج الكمبيوتر التعليمية تسمح للمتعلم بالتقدم التدريجي من البسيط للصعب بما يتناسب مع مستوى المتعلم، وكما أنها توفر التغذية الراجعة الفورية، لذلك فالمتعلم لا يستمر في ممارسة المهارات الخاطئة بل يقوم الكمبيوتر بتصحيحه على الفور.
- الآلات والبرامج الحاسبة: هناك مجموعة من البرامج الحاسوبية المساعدة والمصممة خصيصاً للقيام بحسابات تلقائية أكثر تعقيداً، مثل حسابات التحليل الإحصائي، وحسابات التصميم وحسابات العمليات الحسابية. وحين لا يكون الشخص قادراً على رؤية الآلة الحاسبة التي تساعد في إجراء العمليات الحسابية، فمن الممكن استخدام الآلات الحاسبة ذات الأرقام الكبيرة أو الشاشة الكبيرة، أو الآلة الناطقة.

الفصل السادس التعديلات السلوكية

ومن أهم الإعاقات التي تواجهها هذه المشكلة هي الإعاقات العقلية، والأشخاص ذوي ضعف الانتباه والحركة المفرطة، حيث يواجهون صعوبات في التنظيم، التخطيط والقدرة على إصدار الحكم، التحكم بالوقت، مما يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي. ومن الأمور التي تترتب على ذلك: عدم جاهزية المعاق للإجتامع، ضعف الإلتزام بالمواعيد بسبب عدم التخطيط الكافي والموثوقية المحدودة به كموظف.

اتخاذ القرارات

مثلما أن الناس مختلفين، فإن طريقتهم في اتخاذ القرارات مختلفة أيضاً، فهناك عوامل تؤثر في طريقة التفكير كالعوامل الثقافية، الجنس، والعمر، وكذلك في الأولويات وفي اتخاذ القرارات. وعلو على ذلك، فإن كل شخص يتأثر بالقرارات التي يتخذها في حياته. وبالاستناد إلى ذلك، لا بد أن تكون هذه القرارات صائبة قدر الإمكان حتى لا تترك أثراً على الحياة الشخصية وبيئة العمل. ويواجه أصحاب الهمم فئة ذهنية صعبة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالحياة الشخصية والعمل، لذلك يعتبر تدريبهم على عملية اتخاذ القرارات جزءاً من تهيئة البيئة العملية لهم، بما يساعدهم على الاندماج في بيئة العمل، وبناء حياتهم المستقبلية الاجتماعية والمهنية، ونورد فيما يلي مجموعة من الخطوات العريضة التي ينبغي تدريب فئة ذهنية عليها من أجل مساعدته في تحسين قدرته على اتخاذ القرارات في بيئة العمل، وهي على النحو التالي:

- عدم اتخاذ القرار بالنيابة عن الشخص من فئة ذهنية، بل مساعدته فقط على اتخاذ القرار.
- أن لا يتخذ القرارات التي لا يتوجب عليه اتخاذها، أو التي ليس مقتنعاً بها.
- اتباع طريقة العصف الذهني عن طريق مجموعة من البدائل المتاحة، وذلك بمشاركة الآخرين وتقديمهم أفكاراً ببناءه تساعد في اتخاذ القرار.
- تدوين أو إظهار الإيجابيات والسلبيات التي قد تنجم عن اتخاذ القرار أو عدم اتخاذه.
- مساعدة الشخص على أن يقوم باختيار خيار واحد من بين مجموعة من البدائل المختلفة، علماً أن هذا الاختيار ليس هو عملية اختيار بين الصواب والخطأ، فقد تكون هناك مجموعة من الخيارات صائبة، ولكن المطلوب اختيار أكثرها صواباً.
- تجنب اتخاذ القرارات المفاجئة، واتخاذ القرارات عندما يكون هناك وقت، لا بعد فوات الأوان.



اتباع التعليمات

يتطلب العمل أن يكون لدى العامل من أصحاب الهمم فئة ذهنية قدرة على فهم واتباع التعليمات الشفهية مع الناس، حيث غالباً ما يمر هؤلاء الأشخاص والذين لديهم صعوبات تعلمية محددة، بصعوبة في مهارات التواصل الشفهي، وقد لا يكون لديهم مهارات قوية في الاتصال اللفظي. لذلك يحتاجون إلى دعم إضافي ووسائل بديلة للتعليم اعتماداً على أسلوب التعلم المفضل لديهم، على سبيل المثال: التعلم بشكل أكثر فعالية من خلال المشاهدة والعمل، باستخدام طريقة استخدام اليد في التعلم أو من خلال استراتيجيات التعلم النشط active learning

التعديل في استراتيجيات العمل

- حافظ على التواصل البصري عند تقديم التعليمات لهذا الشخص، وعلى ضمان وضوح الرسالة الموجهة له.
- تأكد من أن لا تعطي تعليمات في بيئة صاخبة، يكون فيها الصوت والضجيج مشتتاً للأشخاص الذين يعانون من ضعف في القدرات المعرفية.
- ابق أي تعليمات شفوية موجزة ومباشرة، وذلك باستخدام لغة بسيطة
- تأكد من فهم الموظف للحديث أو الرسالة الموجهة له وذلك عن طريق سؤاله أو تكرار الكلمات والتعليمات مرة أخرى، حيث أن العديد منهم يظهرون فهمهم للتعليمات، مع أنهم ليسوا كذلك في حقيقة الأمر.
- توفير بدائل تواصل أخرى عدا عن اللغة اللفظية، على سبيل المثال: لغة الجسد والإيماءات، لعب الدور أو شرح التعليمات بما في ذلك (إفعل ولا تفعل) لأكثر من مرة، ومن ثم إعطاء الموظفين الفرصة للممارسة بأنفسهم، وتوفير التغذية الراجعة المناسبة
- في حالة عمال الإنتاج الذين يكونون في مصنع، يمكن تضمين نموذج وصفي لمراحل مختلفة من إنتاج منتج ما، لإتاحة المجال للعمال للمقارنة والتحقق من إتمام العملية الإنتاجية.
- إدماج هؤلاء الأشخاص ضمن أنشطة فريق العمل من أجل تدعيم فهمهم لمهام العمل وتسلسلها وقد يتم الاستعانة هنا بأخصائي اضطرابات اللغة والكلام من أجل المساعدة في تدعيم عملية التواصل اللفظي في مكان العمل (Jester, 2000; Smith & Dalton, 2005)

التنظيم والتخطيط

إن القدرة على تنظيم وتخطيط الوقت هي مهارات هامة لضمان الفعالية في العمل، وإن القدرة على التحضير وتنظيم متطلبات العمل اليومية هي مظهر من مظاهر النظام في العمل اليومي وإمكانها التخفيف من مستويات الضغط.

نصائح لتحقيق التنظيم البصري المناسب لأصحاب الهمم في بيئة العمل:

- تواصل بصرياً ووجهاً لوجه
- تجنّب الكلمات أو العبارات الزائدة
- اعتمد على الكلمات المطبوعة بدلاً من استخدام كتابة اليد
- استخدام الألوان لتمييز المفاهيم وتقوية الذاكرة
- استخدام الرموز ذات الصلة، والصور، ووضع الخطوط تحت كلمات معينة من أجل التمييز بين مختلف المجالات
- رسم خطوط بين المفاهيم من أجل إظهار العلاقات التي ترتبط بها.



الاستماع الفعال

في كثير من الأحيان، عندما يتحدث الأشخاص مع بعضهم، فإنهم لا يصفون بانتباه إلى ما يقوله الطرف الآخر، وقد يكونون مشتتين، نصف مستمعين، ويفكرون في شيء آخر غير الذي يستمعون إليه. ومن أجل حسن الاستماع النشط في ظل وجود جماعة أو مع شخص واحد فقط، فإن إصغاء الشخص يجب أن يكون منصباً على ما يقوله المتكلم، وذلك بالنظر إليه، والحفاظ على الاتصال البصري معه لإظهار أنه مهتم بما يقول، حينها يقوم المستمع بتكرار ما قاله المتكلم باستخدام كلماته الخاصة للتعبير عما فهمه من الكلام، بما فيه استخدام المشاعر لتأكيد عملية الفهم (Landsberger, 2007)

استخدام الاستماع الفعال في بيئة العمل:

الاستماع الفعال في مكان العمل يهدف إلى ضمان التفاهم بين الزملاء (بما في ذلك المشرفين أو المديرين) وذلك للحد من احتمالات سوء الفهم والارتباك والصراع، ونظراً لأن أصحاب الهمم فئة ذهنية يعانون من مشكلات في اللغة، لذلك فإن قدرتهم على التعبير اللفظي تكون أقل من أقرانهم، الأمر الذي يستوجب إتاحة الفرصة لهم للحديث و التعبير بشتى الطرق، والاستماع الفعال لهم الذي يعبر عن احترام المحيطين بهم، وفي ما يلي مجموعة من الإرشادات لتطوير هذه المهارة في التعامل مع الموظفين المعاقين ذهنياً في بيئة العمل:

- مساعدته على اتخاذ القرارات كلما دعت الحاجة لذلك، بحيث لا تتراكم، فتتراكم مجموعة من القرارات الصغيرة الجزئية يمكن أن يكون أكثر صعوبة من اتخاذ قرار واحد في مسألة معقدة.
- لا يستطيع أحد أن يتيقن بنسبة 100 في المائة أن هذا القرار هو الصحيح، لأن كل ما يترتب على هذا القرار سيكون في المستقبل، وليس لنا علم به.
- رفع ثقة المعاق بنفسه لاتخاذ قرار ما، ومن ثم التعامل مع عواقب القرار بشكل مناسب
- بمجرد أنه تم اتخاذ القرار، ينبغي أن يكون التركيز على الخطوة التالية، وليس على القرار نفسه، كجزء من عملية اتخاذ القرار، وينبغي النظر دائماً نحو كيفية تنفيذ القرار.

الحلول والتسويات في مكان العمل:

- أن يكون هناك عمليات موثقة منظمة يستطيع هذا الشخص فهمها، وفهم دوره في العمل، بما في ذلك مسؤولياته.
- الاعتماد على المعلومات البصرية، كالصور والرسوم والمخططات البيانية
- إتاحة الفرصة للشخص لفترة كافية للتفكير في ما يلزم.
- مساعدته في التعرف على نواتج وعواقب قراره من إيجابيات وسلبيات
- استخدام المنظمات البصرية Organisers—graphic

يمكن أن تساعد المنظمات البصرية في تحسين الأداء الإدراكي، ولا سيما في مجال التعلم والذاكرة. كما أنها كثيراً ما يشار إليها كخرائط المفاهيم، مخطط الرسوم البيانية، والأشجار. ويمكن أن تساعد أيضاً في تعزيز مهارات حل المشكلة من خلال تقديم المعلومات والأفكار في شكل خريطة النمط البصرية، مع خريطة بصرية منظمة، بحيث يكون العنوان الرئيسي المكتوب أو المصور في منتصف الصفحة مع خطوط أو ارتباطات مع المواضيع ذات الصلة، حيث أن المعلومات التي يتم عرضها بصيغة مخططة ومصورة من السهل مراجعتها وهي تتناسب مع آلية عمل الدماغ، ومن شأنها أن تجعل المعلومات أكثر سهولة للتكرار،

حيث أن الخرائط من شأنها:

- تلخيص المعلومات
- تجميع المعلومات من مصادر مختلفة
- توفير ارتباطات للمشاكل المعقدة
- تنظيم أخذ الملاحظات في مجالات محددة
- السماح بتذكر المعلومات الهامة
- السماح بإضافة معلومات جديدة (Alton, 2001)



العدادات وفارزات العملة:

إن عد النقود قد تكون أمراً صعباً على الأشخاص ضعيفي البصر، وضعيفي المهارة أو فئة الذهنية، لذلك فإن فارزات العملة المعدنية تمكن الشخص للقيام بهذا الجهد بشكل مستقل، لذلك يمكن لفارزات وعدادات العملة عد الآلاف من القطع النقدية وفرزها في حزم منفصلة، هذه الوحدات من السهل تشغيلها، ويمكن الاعتماد على فئة واحدة أو عدة فئات اعتماداً على الوحدة المختارة. ويمكن إرفاق بعض فارزات وعدادات العملة مع جهاز لايت برايل لإخراج نتيجة العد بطريقة برايل، وكذلك نظام وجود إخراج الصوت المثبتة داخلياً (Captek, 2008)

المحافظة على سرعة العمل بدون تعب

إن مستويات الطاقة والقدرة على التحمل لدى الموظفين في العمل هي من الأمور الهامة، وخاصة بالنسبة للمهام التي تتطلب الإستمارة أو التركيز من أجل إكمالها، وقد يواجه بعض الأشخاص الذين لديهم إعاقات جسدية أو عقلية أو عصبية بعض الصعوبات في انخفاض مستويات الطاقة، وخاصة في نهاية مناوبتهم في العمل، نظراً لإعاقاتهم أو آثار الأدوية التي يتناولونها، وإن الإجهاد، والصعوبات داخل مكان العمل، وسوء التغذية وعدم ممارسة الرياضة يمكن أن تسهم أيضاً في انخفاض مستويات الطاقة لدى هؤلاء العاملين. فمن المفيد في مكان العمل النظر في طرق بديلة مثل تغيير المناوبات وساعات العمل الخاصة بهؤلاء الأشخاص، وتجزئة المهام وبرامج المناوبة إلى أوقات مناسبة يمكن تنظيمها كوسيلة للتغلب على هذا العائق.

الحلول في بيئة العمل:

للأشخاص الذين يجدون أنفسهم متعبين جسدياً، ويثابرون من أجل التركيز أو الحفاظ على الانتباه اللازم للعمل وخاصة مع نهايات يوم العمل، فإنه يمكن الأخذ بالإعتبار مجموعة من الاستراتيجيات التي تحافظ على طاقتهم في العمل دون تعب، اعتماداً على الإحتياجات الفردية للموظف ومتطلباته، وذلك كما يلي:

- خذ بالإعتبار الاستخدام المرين لساعات العمل، سواء بالبداة مبكراً أو متأخراً، وذلك اعتماداً على مستويات الطاقة الأفضل التي يتمتع بها الشخص وفي أي وقت.
- خذ بالإعتبار إمكانيات العمل بدوام جزئي أو تقاسم العمل مع موظفين آخرين، والعمل لعدد أيام أكثر ولكن لساعات عمل أقل في كل يوم من هذه الأيام.
- النظر في إمكانية العمل من المنزل من أجل التخفيف من عبء تعب التنقل اليومي من وإلى العمل.
- السماح بالمرونة في أوقات الاستراحة، بحيث يكون هناك استراحات قصيرة متكررة عبر اليوم، أو فترتين طويلتين للسماح بوقت كافٍ للإستراحة.

- أن يكون الموظف من أصحاب الهمم على علم بأي أفكار مسبقة أو معلومات حول هذا الموضوع
- تأكد من أنك تسمح للمتكلم بالحديث لحين الانتهاء من النقطة المقصودة دون مقاطعة
- تأكد من الإصغاء الكامل للمتكلم، بدلا من الاستماع إلى الجزء الأول من الفكرة ومن ثم صياغة وتحضير الرد قبل الانتهاء منه
- حتى لو لم تكن متفقاً مع رأي المتحدث أو اقتراحاته، فلا بد من تمكينه من التعبير عن أفكاره
- استخدم لغة الجسد وتعابير الوجه لتشجيع المتحدث، كأن تكون وجهاً لوجه مع المتحدث مع الاتصال البصري الكافي.
- تجنب المشتتات خلال المناقشات عن طريق الذهاب إلى مكان هادئ أو خاص، على سبيل المثال: التخلص من الضوضاء، مراجعات الموظفين الآخرين لك، والتخلص من رنين الهاتف المحمول
- بمجرد أن سمعت ما أراد المتكلم قوله، قم بتلخيص ما كنت قد سمعته كتغذية راجعة له لتأكيد أنك قد فهمت مقصده. وهذا يعطي الفرصة للمتكلم لتوضيح الأمور غير الواضحة.
- بمجرد التوضيح، فإن المستمع يستطيع حينها الاستجابة لأي استفسارات أو أسئلة والتفكير انطلاقاً من تجربته الشخصية.
- كوسيلة لمنع التعارض وتشجيع مزيد من المناقشة، فإن المعلومات التي رد بها المتحدث يمكن التعبير عنها على شكل مشاعر، على سبيل المثال «يبدو أنك تشعر بالغضب عندما...». هذا يدل على أنك قد فهمت أكثر من مجرد مضمون الكلمات.
- وهكذا يتواصل المتكلم والمستمع بالتبادل في هذه العملية من الاستماع الفعال حتى يتم التوصل إلى فهم كامل بينهما.

التدريب والاجتماعات

- استخدم تقنيات الإصغاء الفعال (النشط) مع الموظفين أصحاب الهمم من فئة الذهنية من أجل مراجعة عملية التدريب، الاستقراء وتوضيح المعلومات عن المهمة المطلوبة وتأكد من أنهم فهموها.
- إذا لم يتم فهم المعلومات بشكل كامل، أعد صياغة المعلومات أو قدمها بصيغة أخرى، على سبيل المثال: قدم ملخصاً مكتوباً للنقاط الهامة لتأكيد بأنه تم فهم المعلومات بشكل صحيح.
- درّب أصحاب الهمم فئة الذهنية على تقنيات الاستماع الفعال وكن قدوة في ذلك من أجل تشجيعهم على استخدامها.

إن أصحاب الهمم من فئات الذهنية وصعوبات التعلم من شأنهم أن يواجهوا صعوبة في فهم التعليمات اللفظية أو المكتوبة التي تفصل المهام والعمليات، وذلك بسبب العجز في لغتهم. وعادة ما يتعلمون بشكل أكثر فعالية عندما تعطى لهم الفرصة لرؤية العمل المطلوب ومن ثم القيام به، أو عندما تقدم لهم الصورة الإجمالية أو النهائية للمنتج قبل النظر إلى سلسلة الخطوات المتتابعة التي تمر بها صناعته (Jester 2000; Smith & Dalton 2005)

هناك بعض الاستراتيجيات التي تفيد في عملية تقديم المعلومات لأصحاب الهمم فئة الذهنية، بحيث يفهمونها في بيئة العمل تبعاً لنمط التعلم الذي يميلون له، ومن أهمها:

- مراعاة أن تكون أي معلومات مكتوبة بطريقة مختصرة ومباشرة نحو النقطة المطلوبة، وتجزئة المهام أو أي عمليات محددة إلى خطوات منفصلة، واستخدام الحث البصري في كل خطوة من أجل تدعيم عملية الاستيعاب، على سبيل المثال: استخدم لوحة كتابة أو لوح ابيض من أجل عرض الرسوم البيانية.
- التأكد من أنه يتم تقديم أي تعليمات شفوية أو مكتوبة وفق نظام محدد، والذي تحتاج له المهام من أجل إكمالها، على سبيل المثال: أن تكون الخطوات المتسلسلة مترابطة وموثقة على نحو محدد.
- للتعليمات المكتوبة، بحيث يتم استخدام العناوين الكبيرة لطباعة نقاط رئيسية محددة، واستخدام الألوان والترميز في مختلف الأقسام، أو توضيح الخطوات من خلال النص المكتوب.
- توفير البدائل للكلمات المكتوبة أو المنطوقة، **على سبيل المثال:**

- لعب الأدوار أو التعليمات التطبيقية في العمل من البداية حتى النهاية (قد يكون أكثر من مرة واحدة) ومن ثم إعطاء الفرصة للموظف بممارسة ذلك بنفسه، مع توفير التغذية الراجعة المناسبة.

- عند البدء بالقيام بمهمة جديدة، قم بالعمل جنباً إلى جنب مع الموظف المعاق كزميل في العمل، من أجل تمكينه من نمذجة الدور الذي تقوم به ضمن خطوات العمل، للوصول إلى مستوى من الثقة المطلوبة.

- بالنسبة لعمال الإنتاج أو المصانع، فإن تزويدهم بصورة عن المنتج النهائي سوف يكون له دور في الحصول على فهم كلي لطبيعة العمل المطلوب.

- التأكد من فهم الموظف للتعليمات اللفظية أو الكتابية وترتيب الأحداث عبر الطلب منه التطبيق العملي، أو إعادة التعليمات بكلماته الخاصة حول ماهية الخطوات التي تحتاج القيام بها من أجل إتمام المهمة، حيث من المحتمل أن يفيد أحد الموظفين بأنه قد فهم العمل المطلوب في حين أنه في حقيقة الأمر لم يفهم ذلك.

- السماح بالعمل في أماكن هادئة مثل مكتب خاص أو عبر استخدام القواطع الفاصلة بين المكاتب للتقليل من التشتت.

- أن يكون موقع الموظف قريباً من مختلف الخدمات ووسائل الراحة، مثل قاعات الاستراحة والمطبخ والتسهيلات الأخرى للتخفيف من التنقل والتعب الجسدي.

- النظر في تغيير العمل الروتيني والمهام المكلف بها الموظف المعاق ذهنياً بين وقت وآخر، من أجل التركيز في مهمة واحدة فقط، بدلاً من التركيز في عدة مهام في نفس الوقت.

- الاهتمام بتبسيط العمل work simplification وتقنيات الحفاظ المشتركة preservation techniques كوسائل للحفاظ على الطاقة.

- إجراء تعديلات على مكان العمل الذي يعمل فيه الفرد، أو مواقع العمل الأخرى التي يمر بها للحفاظ على الطاقة.

- التقييم الشامل لمكان العمل من قبل أخصائي العلاج الوظيفي أو الطبيعي أو أخصائي الحركة، أو المقيّم العام، والنقاش مع الشخص الممارس العام والذي من شأنه إعطاءنا مدى واسعاً من الاستراتيجيات والدعم لمساعدة هؤلاء الموظفين على الاحتفاظ بسرعة عملهم دون كلل أو تعب.

طلب المعلومات

إن الطريقة التي تقدم فيها المعلومات ذات الصلة بالعمل للشخص من أصحاب الهمم مثل تعليمات القيام بمهام وظيفية أو بالعمليات، يمكنها أن تؤثر بمقدار فهمها والاحتفاظ بها، لا سيما بالنظر إلى أن لكل فرد أسلوب تعلم مفضل بالنسبة له.

وهناك ثلاثة أنماط تعلم أساسية، هي: **البصري، السمعي، واللمسي أو الحركي**. وإنها تنبع من الطرق المختلفة التي نختبر بها ندرك بها العالم المحيط بنا، على سبيل المثال: عن طريق النظر، السمع، اللمس أو الحركة.

- يتعلم المتعلمون البصريون ويكتسبون المهارات بطريقة أفضل عندما تعرض عليهم المعلومات عبر الورق، على سبيل المثال: الاجراءات، الكتيبات ذات النصوص المكتوبة وخرائط التدفق، المخططات والخرائط.

- يتعلم المتعلمون السمعيون بطريقة أفضل عندما تعرض عليهم المعلومات عند طريق الكلام مثل: المشرف على العمل الذي يخبرهم ماهية المهام التي يجب القيام بها، أو عبر المجموعات النقاشية، العروض التقديمية أو عبر التفاعل مع الآخرين.

- وأخيراً فإن المتعلمون اللمسيون يتعلمون بطريق أفضل عندما ينخرطون جسدياً ويشاركون بأيديهم، ويتعلمون عن طريق العمل.



الحضور والغياب

يتحقق الحضور المثالي للموظف من أصحاب الهمم عندما يأتي إلى العمل بانتظام، ويتعرض للمساءلة عند غيابه، ويأتي إلى العمل في الوقت المحدد ويكون لديه الجاهزية العالية، وحين يكمل ساعات العمل المطلوبة بشكل مُرضٍ، وذلك نظراً لأن الانضباط بعملية الحضور وقلة الغياب هي ضرورية من أجل فريق العمل الفعّال، والروح المعنوية العالية عند الموظفين، وتقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية في مكان العمل، والحفاظ على استمرار الموظف في العمل.

إلا أنه يجد بعض الموظفين من أصحاب الهمم صعوبة في الالتزام بنظام الحضور والغياب، وذلك تبعاً لاحتياجاتهم الخاصة مثل:

- الأشخاص الذين يكون لديهم قصور في الذاكرة أو انخفاض الدافعية
- الأشخاص الذين يكون لديهم مرض ذهاني مثل الاكتئاب
- الأشخاص ذوي الإعاقة الحسية
- الأشخاص الذين لديهم تقلب في الحالة الصحية السيئة
- الأشخاص الذين لديهم صعوبة في التكيف مع ظروف إعاقتهم مثل: صعوبة التقبل أو قدرتهم على التحكم بجوانب القصور الموجودة عندهم أو بعض الأعراض المرتبطة بالإعاقة.
- لذلك، من المهم الأخذ بالإعتبار الحاجات الخاصة بأصحاب الهمم وكيف أنها يمكن أن تؤثر على قدرته للحضور اليومي للعمل، دون أن تكون الإعاقة بذاتها هي المبرر لتأخير الشخص عن الدوام أو لكثرة غيابه، بل إن ما يتحكم في الأمر هو الظروف المحددة المرتبطة بكل إعاقة على حدا.

تطبيقات:

- توفير بيئة عمل مرنة للموظفين من أصحاب الهمم، بحيث تمنحهم أوقات انصراف إضافية، أو إجازات تمكّنهم من المراجعات الطبية أو الجلسات الإرشادية اللازمة لهم.
- تعزيز نمط الحياة الصحي للعاملين من أجل تطوير الناحية الصحية والرفاهية عندهم، على سبيل المثال: الوعي بمستويات الضغط في بيئة العمل، تشجيع اللياقة البدنية، وإذا كان متوفراً في مكان العمل مقاصف لبيع الطعام أو آلات خاصة بذلك، فلا بد من توفير الطعام الصحي فيها.
- تحمّل الموظف لمسؤوليات الحضور والغياب وتنظيمها، على سبيل المثال: التأكد من أن الشخص المعاق يقوم بإخبار مشرفه المباشر عن أيام الغياب التي سيقبها، ومحاولة إجراء ترتيبات لكي تكون المواعيد الطبية اللازمة للشخص المعاق أو الجلسات الإرشادية خارج نطاق ساعات العمل، بدلاً من اللجوء لأخذ إجازة أو مغادرة في إطار ساعات العمل.

إدارة الموارد الشخصية والمالية

يحتاج بعض أصحاب الهمم فئة الذهنية إلى المساعدة والدعم الإضافي من أجل إدارة مواردهم الشخصية والمالية والمادية أو الممتلكات، وقد يكون لدى أصحاب الهمم فئة الذهنية وبعض حالات المرض النفسي، قصور جزئي في الذاكرة، أو تأخر معرفي يؤثر على قدراتهم في الحياة الاستقلالية. وتتضمن الأمثلة على الأمور المرتبطة بالمصادر الشخصية والمالية المادية:

- فتح وإدارة حساب مصرفي والتوفير
- الحصول على قروض من المؤسسات المصرفية أو إدارة الدفعات المالية.
- دفع الفواتير
- مهارات التفاوض عند الشراء والبيع
- اختيار صندوق التقاعد المناسب
- الحصول على السكن المناسب

إن هذه الأمور غير المرتبطة بشكل مباشر بالعمل من شأنها أن تؤدي إلى عدم القدرة على تركيز الانتباه وقت العمل، مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء العملي والإنتاجية، فضلاً عن احتمالية التأثير على عوامل السلامة المهنية.

هناك العديد من الاستراتيجيات ووسائل الدعم المتوفرة التي من شأنها أن تساعد المعاقين عقلياً العاملين، على إدارة شؤونهم الشخصية المالية، وهي:

- ضمان حصول الموظف على معلومات حول ظروف التوظيف والأجور، قبل أن يتخذ العاملين أي قرارات تبعاً لوضعهم المحدد.
- تعزيز الاستشارات المقدمة للموظفين من ذوي الإعاقة والمتخصصة في المجالات المالية أو القانونية
- توفير برامج إرشادية حول كيفية التوفير المالي، والتخطيط عند المصروفات، وعمليات الشراء.
- تنظيم برامج محو الأمية المالية ضمن مكان العمل لمساعدة كافة الموظفين على إدارة شؤونهم المالية، كفتح الحسابات البنكية، والتوفير والاستثمار، وعمليات الشراء والبيع المبسطة (Understanding Money, 2009)

- استخدام الأدوات من أجل تخفيف الجهد البدني مثل العربات بدلاً من حمل المواد والأشياء.
- إعادة جدولة أوقات الاستراحة المنتظمة إذا كان ذلك ضرورياً
- السماح بأوقات مرنة لساعات الدوام الرسمي، التحول في العمل خلال ساعات النهار، أو خيار العمل من البيت خاصة للمعاقين الذين لديهم ظروف صحية متقلبة.
- تنمية نمط حياتي صحي لدى المعاقين الموظفين، بما في ذلك الوعي بمستويات الضغط في أماكن العمل.
- تشجيع اللياقة الجسدية، وفيما يتعلق بالوجبات الغذائية الصحية.
- تكييف البيئة المادية للعمل من أجل زيادة مستويات الراحة، وهذا يتضمن السيطرة على الحرارة وجودة الهواء، فضلاً عن توفير المعدات المريحة مثل الطاولات، الكراسي، وتعديل أماكن العمل الشخصية.
- التعامل بفعالية مع الانفعالات السلبية، فالانفعالات السلبية قد تستنزف مستويات الغضب، على سبيل المثال: إن خمس دقائق من نوبة الغضب تستخدم مستويات من الطاقة معادلة لثمانى ساعات من المجهود الذهني.

الاستمرار في أداء المهام

يتطلب الاستمرار في أداء المهام في مكان العمل القدرة على التركيز والانتباه على المهمة التي في متناول اليد، وتذكر كيفية إكمال المهمة، أو ببساطة فهم واتباع التعليمات لإكمال المهمة. ويواجه الأشخاص ذوي المشكلات المعرفية كاضطراب ضعف الانتباه والحركة الزائدة، والإصابات الدماغية المكتسبة، صعوبة في اتقان هذه المهارات. مما يجعل من السهل تشتيت انتباه هؤلاء الأشخاص، وتوليد الارتباك والاحباط مما يقود إلى احتمالية اليأس والاستسلام.

تتطلب عملية مواصلة المهام في بيئة العمل ما يلي:

- القدرة على تركيز الانتباه على المهمة التي في متناول اليد
- تذكر كيفية إكمال المهمة
- فهم واتباع التعليمات من أجل إكمال المهمة
- القدرة الكافية على التحمل الجسدي من أجل إكمال المهمة

- شكر وتشجيع الموظف حال التزامه بمواعيد الدوام الرسمي، سواء عبر كلمات المدير أو رسالة شكر، واستخدام وسائل مكافأة مختلفة من أجل الحفاظ على مستوى دافعية الموظف المعاق نحو العمل.
- الاحتفاظ بسجل خاص بحضور وانصراف الموظف المعاق كغيره من الموظفين، وذلك مع استخدام نماذج استئذان يقوم بتعبئتها عند الحاجة، من أجل الدقة في مراقبة الحضور والانصراف، واكتشاف أي شكل من أشكال الغياب من أجل معالجته.
- مساعدة الموظفين على تطوير مهارات حل المشكلات من أجل تحديد مسببات مشكلة الحضور والالتزام بالمواعيد، ووضع البدائل لحلها.
- توعية الموظف من خلال خدمات الدعم المهني ذات العلاقة، والمتوفرة للأشخاص المعاقين المعرضين للغياب، والتأكيد على حماية الخصوصية. على سبيل المثال: توفير تفاصيل عن برنامج مساعدة الموظفين في الشركة، أو الخدمات الإرشادية التي تقدمها الشركة، وذلك من خلال النشرات الإخبارية، أو لوحة إعلانات الموظفين، أو بواسطة البريد الإلكتروني.

الطاقة والحيوية

تعتبر الاتجاهات الإيجابية، الحماس، الإلتزام، والحيوية والثبات في الأداء كلها من السمات الهامة للموظف في أي بيئة عمل، وإن التعب، الألم، التقلب في الحالة الصحية، الاكتئاب أو الإعاقة المعرفية يمكن أن تؤثر على مستويات الطاقة والدافعية في العمل، وتؤثر خاصة على القدرة على التركيز، واستعادة المعلومات والاستمرار في أداء المهام، وقد تجعل هذه الأمور العمل أكثر صعوبة، مما قد يؤثر سلباً على ضعف الأداء المهني، وتدني الروح المعنوية لدى العاملين زملاء الشخص المعاق وانخفاض الإنتاجية الإجمالية. ومن أجل تعزيز الاتجاه الإيجابي ورفع روح الحماس في العمل، هناك مجموعة من الاستراتيجيات التي تخفف الجهد الجسدي عند الموظف المعاق، وتساعد على المحافظة على مستويات الطاقة، وهذه الاستراتيجيات **تتضمن:**

- التعديل أو التقليل من الواجبات الوظيفية من أجل الحد من المجهود البدني عندما يكون ذلك مناسباً، ويمكن أن يساعد أخصائي التأهيل المهني في هذا الشأن.
- تسهيل العمل واتباع تقنيات الحفاظ على الطاقة من أجل التمكن من إكمال المهام بطريقة أكثر فاعلية، باستخدام الحد الأدنى من الطاقة وأقصر وقت ممكن، ويتضمن ذلك الأمثلة التالية:
- التبديل بين المهام البدنية وغير البدنية كوسيلة للحصول على فترات الراحة، وضع الأشياء والمواد كثير الاستخدام في مكان قريب في متناول اليد وفي ارتفاع مناسب لتجنب بذل المجهود البدني في الذهاب والعودة عليه.

قائمة المراجع:

- Alton, S. (2001). Short-term Auditory Memory, *DSA Journal*, United Kingdom.
- Captek (2008). **Talking coin counters/sorters**, Captek Inc, Pennsylvania.
- CRS Australia (2007). Services, CRS Australia, Canberra.
- Epilepsy Action Australia (2008). **Lifestyle Issues—Memory, Epilepsy Action**, Sydney.
- Equal Employment Opportunity Commission (2008). **Questions and Answers about Workers with Intellectual Disabilities in the workplace**. Retrieved August 4, from http://www.eeoc.gov/facts/intellectual_disabilities.html
- Equal Employment Opportunity Commission. (1992). **A technical assistance manual on the employment provisions (title I) of the Americans with Disabilities Act**. Retrieved September 2008 ,4, from <http://askjan.org/links/ADAtam1.html>
- Herod (2002). **Adult Learning From Theory to Practice**, Family Literacy Events Committee, Manitoba.
- Jester, C. (2000). **The Four Learning Styles in the DVC Survey**, Diablo Valley College, California.
- Johnson, L. & Lamb, A. (2007). **Learning Resources: Graphic Organisers**, Teacher tap, online.
- Kizlik, B. (2009). **Thinking Skills Vocabulary and Definitions**, Adprima Education Information for New and Future Teachers, online.
- Landsberger, J. (2007). **Active Listening, Minnesota**, Study Guides and Strategies.
- McNamara, C. (2008). **Basic Guidelines to Problem Solving and Decision Making**, Authenticity Consulting LLC, North Minneapolis.
- Smith, P. & Dalton, J. (2005). **Getting to grips with learning styles**, Deakin University, National Centre for Vocational Education Research (NCVER), Australian Government, Adelaide..
- Speech Pathology Australia (2007). **What is a Communication Disability?**
- The Critical Thinking Community (2009). **Defining Critical Thinking, Foundation for Critical Thinking**, California Johnson, L. & Lamb, A.
- The U.S. Equal Employment Opportunity Commission (2002). **Enforcement Guidance: Reasonable Accommodation and Undue Hardship Under the Americans with Disabilities Act**, October.
- Understanding Money (2009). **Understanding Money Pays Off**, Australian Government Financial Literacy Foundation, Canberra
- University of Cambridge (2008). **Concentration, University of Cambridge**, Cambridge.
- Walsh, Linda (2006). **Introduction to the DVC Learning Style Survey for College / The Four Learning Styles in the DVC Survey**, University of Northern Iowa, Cedar Falls.
- Wikipedia (2007). **Cognitive Psychology**, Wikipedia, St Petersburg.
- Wilhelm, J. (2009). **Understanding Reading Comprehension**, Scholastic Inc.

ومن أجل مساعدة هؤلاء الأشخاص على مواصلة الاستمرار في مهامهم يمكن اتباع الاستراتيجيات التالية في أماكن العمل:

- تجزئة مهام العمل إلى خطوات فرعية صغيرة لتمكين الشخص من إنجاز الأهداف الصغيرة والنجاح فيها، الأمر الذي يعطيه حافزاً على اتمام بقية المهام.
- استخدام الحث والتعزي اللفظي والبصري، وكذلك استخدام الصور لكل مهمة من أجل مساعدة الموظف على إعادة التركيز، واستمرارية أداء المهام إذا كان ينسى المهام التالية (يمكن استخدام اللوحات، أو خرائط التدفق التي توضح هذه المهام بصرياً، أو صور توضح أجزاء من المهام مرتبة حسب تسلسل المهام المطلوبة)
- توفير استراحات منتظمة للموظف عبر يوم العمل، وجدولة أولويات المهام المطلوبة في وقت مبكر من يوم العمل.
- المساعدة من قبل زميل العمل الذي يكون مرافقاً للشخص المعاق، ويساعده في تذکر المهام المطلوبة.
- التقليل من العوامل المشتتة من أجل توفير جو من التركيز، وذلك عبر توفير مكاتب خاصة للموظف، أو توفير العمل عن طريق المنزل.
- تقديم الشكر والمدح للموظف عندما يقوم بمجموعة مهام متتابعة مكتملة، مع توفير المكافآت للأعمال المتقنة بما في ذلك المكافآت المادية أو أي مكافآت مادية أخرى.
- اتباع تقنيات تبسيط العمل وتقنيات المحافظة على العمل، كوسيلة للحفاظ على طاقة الموظف.
- تعديل بيئة العمل بشكل مناسب من أجل المحافظة على طاقة الموظف، وجعل المهام في متناول اليد من الناحية المادية، دون أن تكلف المزيد من الجهد للوصول لها.

هذا الكتاب...

يعتبر دليلاً مساعداً لأصحاب العمل والمسؤولين القائمين بتشغيل أصحاب الهمم وأخصائيي التشغيل، على إجراء تعديلات وتسهيلات لأصحاب الهمم فئة الذهنية، من شأنها توفير بيئة آمنة ميسرة ومشجعة للعمل، يمارس فيها أصحاب الهمم المهام المكلفين بها على قدم المساواة مع زملائهم، مع وجود أشكال الدعم والمساعدة عندما تُلزم. لقد ركزت الكثير من المراجع على توفير التعديلات البيئية المادية لتسهيل بيئة العمل على أصحاب الهمم من فئة الجسدية، لكن التعديلات المعرفية والاجتماعية والسلوكية المناسبة لأصحاب الهمم من فئة الذهنية قد قلَّ طرحها، وبات من الأهمية بمكان تناولها وتخصيص مساحة كافية للخوض فيها، من أجل تشجيع أصحاب العمل وإقدام المزيد منهم على استقطاب الموظفين فئة الذهنية دون تردد.

تذخّر

أن بعض التعديلات المعقولة في أماكن العمل، قد تكون سبباً في الاستقرار المهني لأصحاب الهمم، وانضمام المزيد منهم إلى مواقع العمل.



مبادرة «منظمة توظيف أصحاب الهمم»
فرصتك للوصول إلى التوظيف الدامج


@MOCDUAE
www.mocd.gov.ae

مركز الاتصال
 800 623

