



الإمارات العربية المتحدة
وزارة تنمية المجتمع



منصة توظيف
أصحاب الهمم

كيف تتم مقابلة أصحاب الهمم؟

دليل أصحاب العمل وأخصائيي التشغيل

www.mocd.gov.ae

2018



تقديم

« تم إعداد هذا الدليل .. »

ضمن منصة توظيف أصحاب الهمم للوصول إلى التوظيف الدامج»

الأسئلة التي يمكن لصاحب العمل أو لجنة المقابلة طرحها، بما لا يشكل الإحراج لأصحاب الهمم، أو جرح مشاعرهم.

لذلك جاء هذا الدليل الإرشادي ضمن مبادرة «منصة توظيف أصحاب الهمم» التي أطلقتها وزارة تنمية المجتمع لتحقيق التشغيل الدامج لأصحاب الهمم، من أجل تقديم توجيهات عملية لأصحاب العمل واختصاصيي التشغيل، والقائمين على مقابلة أصحاب الهمم الباحثين عن عمل، بما يحتويه من إرشادات هامة ومفيدة، وإجابته عن الكثير من الأسئلة التي تدور في أذهان أصحاب العمل قبل توظيفهم لأصحاب الهمم، بما يحقق التوعية بأهمية إتاحة الفرصة لأصحاب الهمم ليكونوا جزءاً من منظومة العمل في جميع مؤسسات القطاعات الحكومية الاتحادية والمحلية والخاصة في دولة الامارات، والمساعدة في اتباع خطوات وإجراءات التوظيف التي تضمن نجاح هذه العملية، بما يحقق التكيّف والاستقرار الوظيفي لأصحاب الهمم.

يعتبر عمل أصحاب الهمم نتاجاً لعملية طويلة من التأهيل والتدريب، وحصداً لسنوات طويلة من التدريب على مهارات تؤهلهم لممارسة الأعمال التي تشعرهم بالاندماج في الحياة الاقتصادية والاجتماعية. ومن أجل التعرّف على المهارات والقدرات التي يمتلكونها، لا بد من الالتقاء معهم ومقابلتهم، وإتاحة الفرصة لهم للتعبير عن تلك قدراتهم واهتماماتهم وميولهم المهنية، لتتكشف لأصحاب العمل والقائمين على تشغيل أصحاب الهمم الكثير من الجوانب الشخصية والمهنية التي تؤهلهم لممارسة الكثير من المهن والمهام في ظل بيئات داعمة لهم ومُرحبة بهم. إلا أن مقابلة أصحاب الهمم تحتاج لبعض الترتيبات الخاصة التي تناسب حالة كل شخص على حدة، من أجل ضمان الشعور بالراحة والأمان، بما يراعي احتياجاتهم، كتوفير مترجم للغة الإشارة للأشخاص الصم، أو أدوات ومعينات خاصة، أو إجراء تعديلات محددة على المكان الذي ستجرى فيه المقابلة، والأهم من ذلك ماهية

وفاء حمد بن سليمان

مدير إدارة رعاية وتأهيل أصحاب الهمم

إعداد/ روهي عبدات

إشراف/ وفاء بن سليمان

2018

قواعد مقابلات أصحاب الهمم:

أصبح الشخص من أصحاب الهمم متعايشاً مع البيئة المحيطة به، وقادراً على ممارسة حياته بشكل طبيعي والاستقلال في أموره الحياتية اليومية وتلبية احتياجاته، ولا يقف الأمر عند هذا الحد وإنما قد دخل ميدان العمل وقام بمنافسة زملائه من غير أصحاب الهمم، وانطلاقاً من مبدأ تساوي الفرص، والإيمان بقدرات الشخص من أصحاب الهمم وتوظيفه بناء على مؤهلاته، يقوم المدير أو صاحب العمل بوضع الشخص تحت الاختبار أو مقابلته عند تقدمه بطلب عمل، حيث أن لهذه المقابلة أصول وقواعد ينبغي اتباعها، وإذا كانت أصول وقواعد المقابلات مهمة لجميع المتقدمين للعمل، فإنها أكثر أهمية لأصحاب الهمم.

لذلك على اختصاصي التشغيل أو صاحب العمل أو أي شخص يقوم بمقابلة الشخص من أصحاب الهمم من أجل توظيفه، مراعاة هذه القواعد والتي تختلف باختلاف طبيعة الإعاقة، سواء من حيث استقباله أو طبيعة الأسئلة التي تطرح عليه، إلى حين مغادرته المكتب، تجنباً لأي حرج قد يتعرض له الشخص وللحفاظ على جو مريح ومناسب له طوال فترة إجراء المقابلة.

دور اختصاصي التشغيل:

تتكون المقابلة من ثلاثة أجزاء أساسية هي: (المقدمة، المتن، النهاية) حيث يقيم اختصاصي التشغيل في البداية علاقة تفاعلية مع الشخص من أصحاب الهمم، يعمل من خلالها على توضيح الغرض من المقابلة، وفي المتن يركز اختصاصي التشغيل على الحصول على المعلومات التي تساعد في العثور على فرصة عمل للمتقدم بطلب العمل، ويتم إنهاء المقابلة حين يحصل اختصاصي التشغيل على جميع المعلومات المطلوبة أو حينما ينتهي الوقت المتاح للمقابلة.

ويحتاج اختصاصي التشغيل من أجل إجراء المقابلة إلى مهارات (الحديث، الاستماع والملاحظة)، حيث يتضمن الحديث طرح الأسئلة وإعطاء التفسيرات، وقد تكون الأسئلة مغلقة تحتاج إلى إجابات محددة، أو تكون مفتوحة بهدف الحصول على معلومات عامة واستجابات طويلة.

وعند طرح الأسئلة، على اختصاصي تشغيل أصحاب الهمم مراعاة ما يلي:

- تجنب اللغة التقنية والمعقدة
- تجنب الأسئلة الطويلة
- تجنب الأسئلة المتعددة
- تجنب الإفادات الطويلة

ويتطلب الاستماع التركيز والصبر، ويمكن أن تظهر لغة الجسم بأن الاختصاصي مهتم بما يقوله الشخص، فيما تساعد الملاحظة على توضيح ما يتم سماعه، والوعي لحركات الجسم وتعبيرات الوجه والإيماءات. وعند مقابلة الشخص من أصحاب الهمم لا بد لأخصائي التشغيل أن يعمل على:

- مساعدة الشخص على الشعور بالراحة والاطمئنان
- تحديد الوقت المناسب للحصول على المعلومات
- التحدث مع الشخص مباشرة وليس عن طريق مساعد أو مرافق قدر الإمكان
- استخدام لغة الجسم التي تدعم الكلمات والانفعالات
- الإصغاء باهتمام إلى الإجابات والأسئلة
- التركيز على الحقائق التي تم الحصول عليها

وعلى اختصاصي تشغيل أصحاب الهمم أن يلاحظ أن نجاح المقابلة يعتمد على كيفية تفاعل صاحب العمل مع الشخص الباحث عن عمل، وسوف تعتمد المخرجات على قدرات اختصاصي التشغيل في الحديث والاستماع والملاحظة.

التخطيط للمقابلة:

تأكد من أن هناك مكان في نموذج الطلب ودعوة المقابلة والتي من خلالها يستطيع المتقدمين الإفادة عن الإعاقة أو أي متطلبات دعم إضافي، فإذا كان المتقدم بحاجة إلى متطلبات دعم أخرى فعلى سبيل المثال: مترجم لغة الإشارة، فمن الجيد تحديد أي أنواع من المساندة التي يريدها الشخص المتقدم للوظيفة، من أجل ترتيبها له قبل المجيء للمقابلة.

كيف تقابل شخصاً من أصحاب الهمم؟

إن الهدف الأساسي من أي عملية توظيف هي إيجاد فيما إذا كان المتقدم لديه المهارات لأداء المهام المطلوبة من المهنة، أو أساسياتها، وإن المقابلة هي خطوة هامة لتحديد فيما إذا كان المتقدم يمتلك المهارات الأساسية لأداء المهنة. وفيما يلي مجموعة من الإرشادات التي تساعدك في التحضير للمقابلات مع أصحاب الهمم، على الرغم أنه في العديد من الحالات لن يكون مطلوباً منك التعديل في ممارساتك الحالية في نظام المقابلات.

بدائل المقابلة:

لا تعتبر المقابلة للعديد من أصحاب الهمم الطريقة المثالية للتعرف على قدراتهم والمهارات التي يمتلكونها، وقد يشعر البعض بالضيق من إجراء المقابلة، خاصة إذا كانوا من العاطلين عن العمل لبعض الوقت، فقد يكون الشخص لديه القدرات لأداء العمل ولكن ليس المقابلة، وإذا كان الأمر كذلك فهناك العديد من البدائل عن المقابلة، وأهمها توفير العمل بطريقة العقد محدود الأجل، والعمل تحت التجربة.

التحضير للمقابلة:

تتطلب مقابلة بعض أصحاب الهمم إجراء بعض التعديلات المعقولة، فإذا كشف الشخص عن إعاقته قبل المقابلة، إسأله عن التعديلات المطلوبة خلال المقابلة، **على سبيل المثال:**

- قد يحتاج الشخص من الفئة البصرية إلى تعليمات مفصلة ووقت أطول للعثور على مكان المقابلة.
- قد يحتاج الشخص الأصم إلى مترجم لغة إشارة ليكون معه في المقابلة.

ومن المهم مناقشة عملية المقابلة مع المتقدم من أجل إعطائه الفرصة لشرح أي تعديلات مطلوبة. وعند التحضير للمقابلة **خذ بالاعتبار الأمور التالية:**

- فيما إذا كان يحتاج المتقدم إلى متطلبات محددة من أجل التقييم أو المقابلة
- كيف سيعثر الشخص على المكان أو البناية ويدخلها
- تزويد موظف الاستقبال أو من سيرجى المقابلة عن احتياجاته الأساسية من مساعدة أو غيرها.

وفيما يلي رسالة موجهة لشخص من أصحاب الهمم للحضور إلى المقابلة أو إلى يوم مفتوح، تتضمن التسهيلات اللازمة له:

حذرة -----

نرحب بحضورك إلى مقر الشركة/ المؤسسة من أجل المقابلة للحصول على فرصة عمل، وبرجاء، إذا كنت تتطلب أي نوع من المساعدة الإضافية خلال المقابلة، نأمل منك تعبئة النموذج المرفق إلى عنوان **المؤسسة** -----

الرجاء الإشارة لنا فيما إذا رغبت أن نوفر لك أي من التسهيلات التالية:

- مساحة للموقف
- تسهيلات خاصة بالحمامات
- معلومات بطريقة برايل
- معلومات بخط كبير
- متحدث بطريقة الشفاه
- شخص يأخذ الملاحظات
- مترجم لغة إشارة
- استخدام الراديو المساعد
- موقع خاص بالكروسي المتحرك
- تسهيلات أخرى (حدد) -----

الرجاء تحديد فيما إذا كنت تنوي إحضار أي من الأمور التالية:

- عامل مساعد
- كلب مساعدة/ارشاد
- مساعد شخصي
- مترجم خاص
- أخرى (الرجاء التحديد) -----

إذا كانت لديك أية أسئلة أو استفسارات، الرجاء الاتصال على (قسم-----، هاتف -----)

في هذه المرحلة:

إفعل: ✓

- وضح مسؤوليات الوظيفة
- إسأل عن التعليم، خبرات العمل، المهارات، الرّخص أو الشهادات ذات العلاقة بالمهنة.
- قدّم تسهيلات معقولة خلال المقابلة، إذا تم طلبها من قبل الشخص مقدّم الطلب.
- وضح مكان المقابلة ووتوقيتها.

لا تفعل: ✗

- تستخدم العبارات والمصطلحات مثل «معاق»
- وضع افتراضات مسبقة عن جوانب القصور
- التقليل من التوقعات نحو الشخص أو المهام التي يستطيع ممارستها
- السؤال عن مواضيع شخصية تتعلق بالإعاقة، مثل: كيف أصبحت معاقاً؟، أو ما هو سبب الإعاقة؟ (في هذه المرحلة من المفضل تجنب مثل هذه الأسئلة).
- السؤال عن أدوية أو علاجات يتلقاها الشخص (ممكن أن يتم ذلك أثناء المقابلة).
- التركيز على جوانب الضعف والقصور.

إرشادات لمقابلة أصحاب الهمم:

فيما يلي مجموعة من التوجيهات والإرشادات التي يتم أخذها بالإعتبار عند إجراء المقابلات مع أصحاب الهمم من مختلف أنواع الإعاقات:

1- مقابلة أصحاب الهمم - فئة البصرية

- عزّفه بنفسك ومن أنت عندما تريد التحدث إليه
- حدد نفسك بوضوح وقدّم أي شخص آخر موجود معك، وحاول تحديد مكان جلوس الأشخاص بالنسبة لمن يجري المقابلة، نظم الغرفة بحيث يسهل على المتقدم الدخول والخروج منها بسهولة، وقم بإزالة أي عقبات أو أخطار مثل الكابلات

- عند رغبتك بالمصافحة، تذكر أن الشخص لا يستطيع تحديد فيما إذا قمت بمد يدك نحوه، لذلك لا بد من توضيح ذلك، عبر قول (هلا سمحت لي بمصافحتك؟).
- إذا شعرت بأنه لا بد من مساعدة الشخص الكفيف على الأرضية التي لا يعرفها من قبل، إعرض عليه المساعدة وذلك بقول: هل تريدني أن آخذ بيدك؟ وهذا يتيح لك أن ترشده بدلاً من أن تدفعه.
- عند الحديث مع مجموعة من الناس، اطلب من كل واحد منهم أن يُعرف بنفسه قبل البدء بالحديث.
- تكلم عندما تريد مغادرة الغرفة، لا تدع الشخص الكفيف يتكلم إلى مكان فارغ.
- قد يرافق الشخص الكفيف -وخاصة في الدول الغربية- كلباً مرشداً، وينبغي المعرفة بأن هذا الكلب هو كلب عامل وليس حيواناً أليفاً تتم مداعبته.
- وقّر المواد المطبوعة بالطريقة المناسبة للشخص الكفيف، كلفة برايل، أو بالأحرف كبيرة الحجم إذا كان من ضعاف البصر، أو الأسطوانات الممغنطة، أو أية وسيلة مسموعة.
- إذا لم يمد يده بالمصافحة، عليك بتوجيه التحية شفهيّاً
- عندما تعرض عليه الجلوس على مقعد، عليك بوضع يده على ظهر الكرسي أو ذراعه، ولا مانع من بعض الإرشادات الشفهية التي تساعد كثيراً أيضاً.
- عند الحديث مع الشخص فاقد البصر، يجب الحديث بصوت عادي معه وغير مرتفع، والأخذ بالاعتبار أن هذا الشخص هو فرد عادي وطبيعي تماماً، وأن جميع حواسه الأخرى تعمل بكفاءة بالغة، بل أحياناً أكثر من الشخص الطبيعي لتدريّة المكثف على استخدام تلك الحواس واستثمارها، فعند الحديث معه ينبغي أن يكون ذلك بالنبرة العادية.
- لا تتجنب استخدام كلمة «يرى» بجميع مشتقاتها، لأن الشخص الفاقد لبعصره يستخدمها مثل أي شخص آخر.
- إذا قابلته في المكتب، فمن الذوق أن تصف له المكتب بمكوناته والأشخاص المتواجدين فيه بما فيهم أعضاء لجنة المقابلة والتعريف بهم.
- من اللائق أن تسأل الشخص الكفيف إذا كان يريد المساعدة في الجلوس على الكرسي مثلاً، لكن لا تمسك بذراعه وكأنك تقوده، أو تفرض عليه المساعدة بدون سؤاله أولاً عما إذا كان سيوافق على ذلك أم لا.
- تعامل مع الشخص الكفيف أو ضعيف البصر الباحث عن عمل كما تتعامل مع الأفراد الآخرين، كن طبيعياً في تعاملك ولا تتعامل معه بأسلوب الشفقة الزائدة.
- أشعر الشخص الكفيف بوجودك عند دخولك إلى المكان الموجود فيه وكذلك عند مغادرتك للمكان.
- عندما تريد التحدث إلى شخص كفيف موجود بين مجموعة من الأشخاص الذين تنوي مقابلتهم، وّجه حديثك أو سؤالك له مباشرة دون وساطة الآخرين أو من خلالهم.
- لا بد من تحية الكفيف ومصافحته عوضاً عن الابتسامة التي ترتسم على شفتيك لغيره.

- قد يستعمل الشخص قراءة الشفاه، وهذا الأمر بحاجة إلى الكثير من التركيز والتعب، وقد تكون بعض الكلمات غير موثوق بفهمها.
- ذا كان يعاني من ضعف السمع في أذن واحدة فينبغي الجلوس بجانب الأذن السليمة حتى يستطيع سماعك.
- في حالة الصمم الكامل، فالطريقة الوحيدة للاتصال هي الاتصال المرئي من خلال قراءة الشفاه أو لغة الإشارة، **مع ملاحظة التالي:**
- جلب انتباهه عند الحديث إليه
- تحدث بصوت مسموع (وليس بصوت مرتفع) ولتكن سرعتك بالكلام متوسطة
- أعد صياغة الفكرة أو السؤال ليصبح أكثر فهماً له
- استخدم الوسائل البصرية إلى الحد الأقصى الممكن بما في ذلك الأوراق
- احصل على التغذية الراجعة منه للتأكد من أنه يفهم ما تقول أو تسأل
- عندما تتحدث ينبغي أن يكون ذلك ببطء ووضوح، ولكن لا تغالي في حركة الشفاه لأنها قد تربك الشخص الذي تعلم أن يقرأ حركة الشفاه الطبيعية.
- وفي حالة وجود مترجم للإشارة، فيجب الحرص على أن يكون هناك اتصال بصري مع الشخص الأصم احتراماً له، وأن توجه الأسئلة له مباشرة.
- لا ترفع الصوت لجذب الانتباه، فهذا لا يجدي مع الأصم، لأنه ليس بوسعه سماعك مهما رفعت من نبرة صوتك، كما أن الصوت المرتفع يشوش على أجهزة المساعدة السمعية، والتي لا تعمل بكفاءة إلا مع نبرات الصوت الطبيعية.
- كن صبوراً عندما تتحدث أو عندما تكرر الكلمات أو تعيد صياغتها مرة أخرى.
- إتاحة المجال للأصم أن يفهم ما يدور بين الناطقين من حديث، حتى لو كان هذا الحديث بين أعضاء لجنة المقابلة، لأنه من حقه أن يكون مطلعاً على كل ما يدور حوله، ما دام موجوداً داخل المكتب الذي تتم فيه المقابلة.
- إذا كان الأصم بوسعه قراءة شفاهك عند النظر إليه مباشرة، قم بالتحدث بالمعدل الطبيعي للصوت ووضوح ولا تحاول المبالغة أو رفع نبرة الصوت، عليك بالكلام المعبر الذي يعتمد فيه الشخص على تعبيرات الوجه أو الإيماءات أو الاتصال البصري، حيث أثبتت بعض الأبحاث والدراسات أن الشخص الأصم يستطيع قراءة أربع كلمات من كل عشرة على الشفاه.
- عليك الجلوس في مكان واضح فيه إضاءة كافية، مع عدم شغل الفم بالسيجارة أو بالأيدي أو بالطعام.
- أكتب بعض الملاحظات المختصرة التي قد تساعد على التواصل

- عندما تتحدث مع الكفيف أو توجه له الأسئلة، أعلِّمه أنك تتحدث إليه، فهو لا يرى عينيك حتى يعرف أن السؤال موجه له؛ لذا نادِ باسمه حتى يعرف أن الحديث موجه إليه، وخاصة عندما يكون مع مجموعة فإنك في حديثك تنتقل من شخص إلى آخر.
- عند التحدث مع الكفيف عليك أن تستدير وتنظر باتجاهه وإن كان لا يراك، فهو يشعر ويعرف إن كنت تتحدث إليه من خلال اتجاه صوتك، وكما أنه من غير اللائق التحدث إلى شخص مبصر دون النظر إليه، فإن ذلك ينطبق على الكفيف أيضاً.
- لا تترك باب المكتب نصف مفتوح، فإن ذلك يعرّض الكفيف لخطر الاصطدام به، فالأبواب يجب أن تكون إما مغلقة تماماً أو مفتوحة تماماً.
- إذا أردت تقديم شيء للكفيف أثناء المقابلة فلا تقل له خذ فهو لا يرى اتجاه يديك وموقعك، وبالتالي فإنك إما تصدر صوتاً بالشيء الذي تريد تقديمه له فيسمع الصوت، ويعرف الموقع والاتجاه، ويسهل عليه أخذه، وإما أن تقربه إلى يده حتى يلمسه ويشعر به فيستطيع أخذه.
- عليك بإخبار الشخص الكفيف أو ضعيف البصر عندما تترك المكان أو تنتهي المحادثة.
- ينبغي أن تكون الأدوات المساعدة له على الحركة في تناول اليد أو بالقرب منه مثل: العصا، العكاز الكرسي المتحرك.

2- مقابلة الأشخاص الصم ضعاف السمع:

- قد يتواصل المتقدمين بشتى وسائل الإتصال وذلك تبعاً لدرجة إعاقاتهم، فعلى سبيل المثال: قد يتواصل الأصم بلغة الإشارة أو قراءة الشفاه، أو قد يستخدم معينات سمعية، لذلك إسأله حول الطريقة الملائمة له للتواصل.
- إذا أردت جذب انتباه الشخص افعل ذلك بلمسه بسيطة لذراعه مع التلويح بيدك.
- اعقد المقابلة في غرفة هادئة وحاول عزل المشتتات البصرية.
- إذا كان الأمر يتطلب مترجم إشارة أو وجود قارئ شفاه مدرب، فلا بد من توفير ذلك عن طريق إحدى المؤسسات العاملة في تأهيل وتدريب الصم و ضعاف السمع، فإذا كان المساعد على التواصل كالمترجم مطلوباً فلا بد من إتاحة وقت أطول للمقابلة.
- إذا كان موجوداً شخص مساعد على عملية التواصل فقد يكون من المفيد مقابلته بشكل سريع قبل مقابلة الأصم.
- وجّه جميع الأسئلة إلى الشخص مباشرة، ولا توجهها إلى المساعد أو المترجم.

- إذا كان من الصعب على الشخص الحركة، اعرض عليه المساعدة، كأن يكون الباب ضيقاً، أو يكون المرور على السجادة صعباً.
- لا تتكى على الكرسي المتحرك الخاص بالشخص لأنه يمثل جزء من المساحة الشخصية الخاصة به.
- لا تحني كثيراً عند التحدث مع مستخدم لكرسي متحرك، حاول أن تضع نفسك بنفس المستوى عبر الجلوس على كرسي مقابل.
- لا بد من تخصيص وقت أطول للإمتحانات التحريرية إذا كان الشخص يعاني من صعوبات حركية في الأطراف العليا.
- لا تستعمل عبارة (ضحية) أو (يعاني من) أو (مبتلى ب) بل استعمل عبارة الشخص الذي لديه ... أو عنده ...
- لا تستعمل عبارة (شخص ملتصق ب) الكرسي المتحرك أو العكاز، بل استعمل عبارة شخص يستعمل الكرسي أو العكاز أو الشخص الذي لديه كرسي متحرك أو عكاز.
- إذا كنت تتكلم مع الشخص المقعد لفترة طويلة (لأكثر من دقائق) اجلس في مكان في نفس المستوى لكي لا تسبب له تصلب في الرقبة
- اجعل أدوات الحركة في متناول أيديهم أو بالقرب منهم: العكاز، العصا، الكرسي المتحرك.
- قد يحتاج الشخص الذي يستخدم الكرسي المتحرك إلى الانتقال إلى كرسي مكتب عادي لطول مدة المقابلة.
- عندما تتحدث إلى شخص على كرسي متحرك أو على عكاز حتى لو كان ذلك لعدة دقائق، عليك بالجلوس أمامه حتى يكون مستوى عينيك عند مستوى عينيه وتسهل من إجراء الحديث.
- وجود المنحدرات في مدخل المؤسسة، وتخصيص شخص يعرض المساعدة على المتقدم للمقابلة إذا رغب بذلك.

- لا تقدم المساعدة للشخص عند دخوله المكتب إلا إذا طلب منك ذلك
- لا بد من ترك مساحة في المكتب من أجل تحرك ذوي الكراسي المتحركة بها بشكل مريح، ووجود مكان شاغر ليستقر فيه الكرسي المتحرك أمام المكتب.
- دعه يجلس في المكان الذي يريه ولا تفرض عليه الجلوس في مكان معين
- إشعاره بالراحة والطلب منه باتخاذ الوضع الجسمي المريح له، كأن يمد رجله، أو يضع عكازه
- إن كانت المصافحة تعرض الشخص الذي لديه إعاقة بالأطراف العليا للإحراج فلا داعي لها، ويمكن الاستعاضة عن ذلك في الحالات الضرورية بالتربيت على الكتف، ولا بأس من مصافحته بيده اليسرى إن كانت اليمنى لا تتحرك.

- إذا كان هناك مترجم للغة الإشارة، ينبغي جلوسه بجانب الشخص الذي يجري المقابلة أمام الأسم.
- لا بد من أن تكون الترجمة صريحة وواضحة.
- إسأل أسئلة قصيرة تحتاج إلى إجابات قصيرة أو إلى إيماءات بالرأس
- لا تحاول التظاهر بأنك فهمت شيئاً إن لم يكن ذلك بالفعل، حاول أن تعيد صياغة ما تود التحدث عنه، أو سؤال الشخص أن يوضح ما لم تستطع فهمه.

إذا كنت تتحدث مع شخص قارئ شفاه:

- انظر مباشرة إلى الشخص وتحدث بوضوح
- لا تصرخ أو تبالغ في الإيماءات ولغة الشفاه الأمر الذي يجعل قراءة الشفاه أكثر صعوبة.
- استخدم الإيماءات ولغة الجسم من أجل تعزيز ما تريد قوله.
- تأكد من أن وجهك يصله الضوء بشكل كافي ولا يغطيه الظل أو يدخل عليه ضوء النافذة بشكل مباشر.
- ابعد أيديك، الأوراق، الكوب إن كنت تشرب بعيداً عن فمك ووجهك عندما تكون تتحدث.
- من المهم أن يتحدث شخص واحد فقط في نفس الوقت
- إذا كان يستخدم الشخص أداة مساعدة، فإن المقابلة قد تحتاج إلى أن تكون في غرفة هادئة بعيدة عن مصادر التشويش.

3- مقابلة أصحاب الهمم - فئة الجسدية:

- إذا كان الشخص من أصحاب الهمم فئة الجسدية، فلا تفترض مسبقاً أنه يستخدم كرسي متحرك، فقد يستخدم عكازات أو عصا، أو جياثر معينة تمكنه من التحكم في الصعوبات الحركية التي يواجهها. إذا كان الشخص مستخدماً لكرسي متحرك، أو لديه صعوبات في المشي، فإن المقابلة تحتاج إلى أن يتم إجراؤها في غرفة ميسرة، كأن تكون في المبني السفلي بمستوى من سهولة الوصول، أو تكون مجهزة بمصعد إذا كانت في الطوابق العلوية
- قد يحتاج الأمر إلى موقف خاص بالسيارات، علماً أن ذلك يجب أن يكون قريباً من مكان المقابلة، إذا كان الشخص يستخدم كرسيّاً متحركاً فإنه يجب توفير مساحة في موقف السيارة، بحيث يكون واسعاً بشكل كافي يمكن المعاق من إنزال الكرسي المتحرك إلى جانب سيارته دون إعاقة من السيارات المتوقفة الأخرى.
- لا بد أن تكون المقابلة في مكان قريب من حمامات ميسرة، وتكون الاستراحات أطول قليلاً من المعتاد.
- لا بد من تنظيم الغرفة بحيث يتمكن مستخدم الكرسي من الدخول والخروج بشكل ميسر وسهل، حيث لا بد من إزالة أي عقبات أو مخاطر محتملة أو أثاث من أمامه.

6- مقابلة الأشخاص الذين لديهم مشكلات في الكلام:

- لا تتكلم أو تصحح الأشخاص ذوي مشكلات الكلام
- انتظر إلى أن ينهي الشخص كلامه، ولا تنهي عباراته أو تقطع عليه.
- إذا لم تفهم شيئاً مما قاله، فلا تشعر بالاحراج أو الخجل من أن تطلب منه الإعادة عدة مرات، فعادة يعيد الناس ما يقولونه.
- كن متأكداً من أنك فهمت ما يعنيه الشخص بشكل جيد، فقد يساعد ذلك في قول ما فهمته والطلب من الشخص إعادة البقية.
- قسّم الأسئلة إلى نقاط فردية، إسأل الأسئلة التي تحتاج إلى إجابات قصيرة إذا كان ذلك مناسباً
- حاول أن تكون المقابلة في إطار ودي عادي طبيعي وغير رسمي، لأن الصعوبات في الكلام تظهر في جو التوتر والضغط.
- اعقد المقابلة في غرفة هادئة وحاول التخفيف من الضجيج المحيط.

7- مقابلة الأشخاص ذوي اضطراب طيف التوحد:

إن اضطرابات طيف التوحد (Autistic Spectrum Disorders ASD) تحتوي على مدى واسع من الاضطرابات التواصلية والاجتماعية بما فيها التوحد التقليدي، وذوي الأداء المرتفع. والأشخاص الذين لديهم هذا النوع من الاضطرابات لديهم القدرة على معرفة لغة الجسم والحدود الاجتماعية، إنهم يستخدمون اللغة بشكل حرفي، وقد يسيئون فهم الأشياء المراد قولها لهم بسبب صعوبات التعرف على تعبيرات الوجه، أو نبرة الصوت ونغمته، لذلك:

- استخدم اللغة الواضحة وغير الغامضة، وتجنب استخدام الأرقام في الكلام، السخرية أو الاستعارات.
- بعضهم يتجنبون التواصل البصري، ولذلك قد يظهر بأنهم بعيدين أو غير مهتمين، لذلك حاول أن لا تكون عدائياً.
- قد لا يحترم الشخص مساحتك الشخصية أو الحدود الاجتماعية، قم بتصحيحهم بشكل لائق إذا شعرت بعد الارتياح.
- قد لا يرتاح الشخص للتواصل الجسدي، لذلك إسأل قبل أن تجاوب المصافحة باليدين.
- اعقد المقابلة في غرفة هادئة وحاول التخفيف من المؤثرات التي فيها أو الأصوات المزعجة.
- لا تستعجل الشخص.
- غالباً ما يعتمد هؤلاء الأشخاص على الروتين ولا يحبون التغيير فيه، لذلك لا بد من عدم التغيير في روتين المقابلة.

- لا تحاول مطلقاً التريبت على رأس أو كتف الشخص الذي يستخدم كرسي متحرك.
- عندما تخاطب شخصاً يجلس على كرسي متحرك، لا تحاول الاقتراب والإمالة عليه، لأن الكرسي هو جزء من الحيز الذي يمتلكه الشخص ومن حقه أن ينتفع به بمفرده.
- لا داعي لتذكيره بإعاقة أثناء المقابلة، أو توجيه الأسئلة حول أسباب الإعاقة، فمن المفترض أن تكون هذه المعلومات قد تم الحصول عليها عن طريق البيانات المكتوبة المقدمة من قبل والتقارير الطبية.

4- مقابلة الأشخاص الذين لديهم صعوبات في القراءة dyslexia أو صعوبات تعلم أخرى:

الأشخاص الذين لديهم صعوبات في القراءة أو مروا بصعوبات في القراءة، الكتابة اليدوية، التهجئة، التنظيم للأعمال الكتابية، الذاكرة، مدة التسلسل والتركير، قد لا يطلبون المساعدة أو الاستيضاح عن بعض الأشياء لكي لا يسلطوا الضوء على الصعوبات التي يواجهونها، وإن الاحساس بذلك الأمر يساعد الشخص على الحديث عن الدعم والمساندة المطلوبة وفيما يلي بعض التوجيهات:

- لا بد من إعطاء الأشخاص الذين لديهم صعوبة في القراءة الوقت الكافي لقراءة النص وفهمه.
- قد يواجهون صعوبة في تعبئة النماذج، لذلك لا بد من تقديم المساعدة إذا رغبوا بذلك، وتأكد من أن التعليمات واضحة، وأن الكتابة واضحة من حيث طباعتها أو إخراجها ببطء معقول إذا تم تقديمها شفهيًا للشخص.
- قدّم تعليمات مكتوبة وبطريقة واضحة.
- إعطاء وقت أطول قد يكون بحاجة في الاختبارات الكتابية.

5- مقابلة الأشخاص ذوي الظروف الصحية:

- قد يكون لدى المتقدمين ظروف صحية مزمنة مثل السكري، الصرع، وقد يحتاجون إلى إعادة جدولة مقابلتهم بحيث تكون قصيرة بسبب الحالة الصحية.
- قد تسبب المقابلات الطويلة لهم التعب، وقد تسبب بعض الأدوية لهم النعاس
- قد يحتاج المتقدمون إلى استراحات خلال اليوم من أجل أخذ الدواء، ومكان للخصوصية لذلك.

أسئلة المقابلة:

هناك بعض قوانين التمييز نحو الإعاقة عبر العالم والتي تعتبر أنه من غير المشروع توجيه أسئلة مباشرة للشخص من أصحاب الهمم المتقدم للعمل عن إعاقته، وكما هو الأمر عليه عند الشخص من غير أصحاب الهمم؛ فيجب مراعاة أن تكون الأسئلة تدور حول مؤهلاته العلمية وفدراته التي يمتلكها، وعن متطلبات الوظيفة وأساسياتها. أن الأسئلة الوحيدة التي يمكن أن تسألها حول الإعاقة **هي تتعلق بـ:**

• أي تعديلات أو ترتيبات مطلوبة لضمان مقابلة عادلة ومتساوية مع عملية اختيار المتقدم للوظيفة.

• كيف تؤثر الإعاقة على بعض جوانب متطلبات العمل الأساسية؟

• أي تعديلات مطلوبة لإكمال المتطلبات الأساسية للمهنة.

• أسئلة المقابلة السلوكية التي وُضعت في إطار أساسيات المهنة التي تسمح للمتقدمين لإظهار أين حصلوا على مهاراتهم وقدراتهم بغض النظر عن السياق.

على سبيل المثال: يكون السؤال «أخبرني عن موقف ما قمت فيه بحل مشكلة للزبون» بدلاً من «أخبرني عن خبرتك ووظيفتك في مركز خدمة العملاء الذي كنت تعمل فيه» وهذا من شأنه أن يسمح للمتقدم لإظهار مهاراته المطلوبة للقيام بدور خدمة العملاء.

المراجع:

- إتحاد المقعدين اللبنانيين (2005). التنوع في مكان العمل، دليل توجيهي لتوظيف الأشخاص المعاقين. العدد (3) تشرين الأول.
- عالم الإعاقة (2005). أصول مقابلات العمل لذوي الاحتياجات الخاصة، مجلة عالم الإعاقة، منبر الأقوياء، ديسمبر.
- منظمة العمل الدولية (1992). توليد العمالة للمعوقين، دليل لاستخدام منظمات أصحاب العمل، بيروت.
- هيرون، روبرت، وموري، باربرا (2001). المرشد العملي حول المساعدة في تشغيل الأشخاص المعاقين، دليل تطبيقي، منظمة العمل الدولية، بيروت/ لبنان.
- Michael Kamp, Christy Lynch (2003): Handbook Supported Employment.
- Robert Heron & Babara Murray (1997): Assisting Disabled Persons in Finding Employment, A Practical Guide, Asian and Pacific Edition, International Labour Office.
- Tony Paulauski, Faye Manaster (2004): Promoting Incentives for Integrated Employment and Self Employment in Illinois. Chicago.

تذخّر،،

- ليس من الحكمة إصدار أحكام مسبقة نحو الآخرين قبل الإصغاء لهم وإعطائهم الفرصة.
- وليس من العقلانية أن نبني اتجاهات مسبقة نحو الآخرين دون التأكد من مدى صحتها.
- إعطِ الفرصة لأصحاب الهمم ليكونوا جزءاً من بيئة العمل، وستكتشف بأنهم قادرون على المشاركة والعطاء إذا توفّرت لهم البيئة المناسبة لذلك.

شكراً على إتاحتك الفرصة لأصحاب الهمم ليكونوا جزءاً من مؤسستك.



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


@MOCDUAE
www.mocd.gov.ae

مركز الاتصال
 800 623

