



سياسة (التنوع والكفاءة الثقافية)  
وإطار العمل لتحقيق هذه السياسة

**CULTURAL COMPETENCY AND DIVERSITY (CCD) POLICY  
&  
FRAMEWORK TO ACHIEVE THIS POLICY**



( إن مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية ليست للشارقة وحدها أولدولة الإمارات العربية المتحدة وحدها أو لمنطقة الخليج وحدها وإنما هي إنطلاقة عربية عالمية تقدم خدماتها في جميع المجالات للأشخاص من ذوي الإعاقة في أي مكان على هذه البسيطة )

( صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي عضو المجلس الأعلى للاتحاد حاكم إمارة الشارقة )



## مقدمة

تهدف وثيقة الإطار العام للسياسة وإجراءات مبادئ التنوع والكفاءة الثقافية وذلك لإبراز دور مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية في تعزيز وتفعيل هذه المبادئ ضمن إستراتيجية وأهداف المؤسسة وتوجهاتها ، وتحقيق التوازن بين واقع المؤسسة ونظرتها المستقبلية وتوجيه مدخلات العمليات والخدمات كافة لتتجه كلها في محصله واحدة تحقق تناسق الجهود واستمرارية المسيرة الهادفة للمدينة وتحقيق وفائها بمتطلبات كافة أصحاب المصلحة والمجتمع حاضراً ومستقبلاً.

وتسعى هذه الوثيقة إلى تبسيط الممارسات العملية للتنوع الثقافي وجعلها بين يدي الجميع وذلك لضمان التناغم والفعالية ولتشكل مصدراً مرجعياً وتفعيلها على أرض الواقع في مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية .

أولاً: الإمتثال لسياسة التنوع والكفاءة الثقافية والتي تستند على عدة مصادر أساسيه تشمل ما يلي :

- المصدر الأول : القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة
- المصدر الثاني : دستور دولة الإمارات العربية المتحدة 1971
- المصدر الثالث : القانون الاتحادي رقم (29) لسنة 2006 في شأن حقوق المعاقين
- المصدر الرابع : القانون الاتحادي رقم (8) الصادر عام 1980 في شأن تنظيم علاقات العمل المعدل بالقانون رقم (12) لعام 1986
- المصدر الخامس: إستراتيجية مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية وما تتضمنه من أهداف وفلسفة وقيم ولوائح تنظيمية
- المصدر السادس : الميثاق الأخلاقي لمدينة الشارقة للخدمات الإنسانية 1999
- المصدر السابع : الإتفاقية الدولية للأشخاص ذوي الإعاقة 2006
- المصدر الثامن : إعلان اليونسكو بشأن التنوع الثقافي 2001
- المصدر التاسع : القانون الدولي لحقوق الإنسان 1948
- المصدر العاشر : معايير منظمة كارف الدولية 1966

ثانياً: توفير كافة المتطلبات الأساسية لتتوافق مع هذه السياسة وآلية التطبيق لخطه عمل التنوع والكفاءة الثقافية

ثالثاً: الإعتراف بتنوع الثقافات وإحترامها وتقبلها وتشجيعها وزيادة الوعي بقيمتها على مستوى المؤسسة وخارجها من حيث : ( العمر والجنس والجنسية والمعتقدات الروحية واللغة والثقافة ، والحالة الاجتماعية والاقتصادية ، والتأكد من أنها موجهة للأطفال والبالغين الذين يتم خدمتهم والموظفين وغيرهم من أصحاب المصلحة

رابعاً: حماية وتعزيز تنوع أشكال التعبير الثقافي لكافة المستفيدين وأصحاب المصلحة

خامساً: تشجيع الحوار بين الثقافات لضمان قيام تبادلات ثقافية أوسع نطاقاً وأكثر توازناً ودعماً للإحترام بين الثقافات

سادساً: تعزيز التواصل الثقافي بهدف تنمية التفاعل بين الثقافات و مد جسور التعاون وتبادل الخبرات على المستوى المحلي والعربي والعالمي

سابعاً: دمج التنوع والكفاءة الثقافية في سياسات التنمية المستدامة للمؤسسة

ثامناً: مراجعة دورية لقياس وتقييم أداء وخطة العمل للتنوع والكفاءة الثقافية لضمان التحسين المستمر والإستدامة

تاسعاً: هذه السياسة والإجراءات متاحة لكافة المستفيدين وأصحاب المصلحة والشركاء

جميلة بنت محمد القاسمي

المدير العام



## FRAMEWORK TO ACHIEVE CULTURAL COMPETENCY AND DIVERSITY (CCD) POLICY

### إطار العمل لتحقيق ساسية التنوع والكفاءة الثقافية

أولاً: يشتمل إطار العمل لتحقيق سياسة وإجراءات التنوع والكفاءة الثقافية على عدة مبادئ وهي:

1. مبدأ إحترام التنوع الثقافي: لن يتسنى حماية التنوع الثقافي وتعزيزه ما لم تُكفل إحترام الإنسان
2. مبدأ تساوي جميع الثقافات في الكرامة وفي الجدارة بالإحترام: الإعترااف بأن جميع الثقافات، بما فيها ثقافات الأشخاص المنتمين إلى الأقليات وثقافات الشعوب الأصلية، متساوية في الكرامة وفي الجدارة بالإحترام.
3. مبدأ المضمون والتعبير الثقافي: تعزيز المعاني الرمزية والأبعاد الفنية والتعبيرية والقيم الثقافية المستمدة المعبرة عن الثقافات
4. مبدأ الحماية والتوعية: إعتمااد تدابير ترمي إلى حفظ أشكال التنوع والكفاءة الثقافية والتوعية بشأنها وصونها والإرتقاء به.
5. مبدأ الإفتتاح والتوازن على الثقافات الأخرى: إعتمااد أي تدابير لدعم التنوع الثقافي بالصورة الملائمة، و تشجيع الإفتتاح على الثقافات الأخرى

ثانياً: ويتم تطبيق وتفعيل هذا المبادئ من خلال ما يلي:

1. تفعيل التنوع اللغوي والذي يعتبر عنصر أساسي من عناصر التنوع الثقافي . والتأكد من أن جميع المستندات والمطبوعات الصادرة عن المؤسسة للمستفيدين وأسرهم وأصحاب المصلحة والشركاء تتم كتابتها وطباعتها وفق اللغات التي يمكنهم التعرف عليها
2. تعزيز ثقافة إيجابية لمبادئ التنوع الثقافي وألية تفعيلها بهدف تشجيع الإفتتاح على الثقافات الأخرى ، وتحقيق التلاحم الإجتماعي بشكل عام
3. تعزيز الوعي والمشاركة في تبنى مفهوم التنوع الثقافي لبناء شراكات هادفة بين أصحاب المصلحة على المستوى الداخلي أو الخارجي
4. تعزيز مشاركة أصحاب المصلحة والشركاء في تنفيذ المبادرات الخاصة بالتنوع والكفاءة الثقافية
5. ضمان توفير البيئة والبنية التحتية والموارد اللازمة والتكنولوجيا لضمان تفعيل خطط التنوع والكفاءة الثقافية وضمان إستدامتها في المؤسسة
6. أعداد خطة العمل التنوع والكفاءة الثقافية مع مراعاة ترابط الأهداف والمستهدفات الرئيسية والتشغيلية للخطة مع إستراتيجية المؤسسة
7. الحرص على التحسين المستمر ومواكبة أفضل الممارسات في مجال التنوع والكفاءة الثقافية وعمل المقارنات المعيارية لضمان الإستدامة
8. المراجعة السنوية لتقييم فاعلية تطبيق سياسة ومبادئ التنوع والكفاءة الثقافية والإجراءات ومؤشرات الخطة السنوية ، وتقييمها لضمان مدى الإمتثال بها وإستمرار مطابقتها مع كافة القوانين التشريعية والتنظيمية والمصادر الأساسية المستندة لها



## المراجع

1. القرآن الكريم والسنة النبوية
2. دستور دولة الإمارات العربية المتحدة 1971
3. القانون الاتحادي رقم (92) لسنة 2006 في شأن حقوق المعاقين
4. القانون الاتحادي رقم (8) الصادر عام 1980 في شأن تنظيم علاقات العمل المعدل بالقانون رقم (12) لعام 1986
5. إستراتيجية مدينة الشارقة للخدمات الإنسانية وما تتضمنه من أهداف وفلسفة وقيم ولوائح تنظيمية
6. الميثاق الأخلاقي لمدينة الشارقة للخدمات الإنسانية 1999
7. الإتفاقية الدولية للأشخاص ذوي الإعاقة 2006
8. إعلان اليونسكو بشأن التنوع الثقافي 2001
9. القانون الدولي لحقوق الإنسان 1948
10. معايير منظمة كارف الدولية 1966
11. تقرير الإستدامة لمدينة الشارقة للخدمات الإنسانية 2018
12. تقرير الإستدامة لمدينة الشارقة للخدمات الإنسانية 2019
13. <http://database.globalreporting.org/reports/63501/download-report-pdf/>
14. <http://www.schs.ae/storage/app/media/schs-sustainability-report2018-2019Arabic.pdf>
15. <https://database.globalreporting.org/organizations/13442/>
16. <https://www.schs.ae/storage/app/media/SCHS%20sustainability%20report%202019%20-%20Arabic.pdf>
17. <https://www.ohchr.org/AR/ProfessionalInterest/Pages/CulturalDiversity.aspx>
18. 2019 Employment and Community Services Standards Manual
19. [http://www.diversite-culturelle.qc.ca/fileadmin/documents/pdf/carrefour-du-droit\\_arabe.pdf](http://www.diversite-culturelle.qc.ca/fileadmin/documents/pdf/carrefour-du-droit_arabe.pdf)
20. National Center for Cultural Competence : [www.nccc.georgetown.edu](http://www.nccc.georgetown.edu)
21. <https://www.hrsa.gov/culturalcompetence/%20index.html>
22. [www.thinkculturalhealth.hhs.gov](http://www.thinkculturalhealth.hhs.gov)
23. Human Rights Campaign: [www.hrc.org/resources](http://www.hrc.org/resources)
24. <https://store.samhsa.gov/product/%20TIP-59-Improving-Cultural-Competence%20/%20SMA14-%20204849>
25. Indigenous Cultural Safety Collaborative Learning Series : [www.icscollaborative.com](http://www.icscollaborative.com)
26. [www.hrsa.gov/culturalcompetence/index.html](http://www.hrsa.gov/culturalcompetence/index.html)
27. <https://minorityhealth.hhs.gov/assets/pdf/checked/1/em01garcia1.pdf>
28. <https://spu.edu/~media/academics/school-of-education/Cultural%20Diversity/Towards%20a%20Culturally%20Competent%20System%20of%20Care%20Abridged.ashx>
29. [https://scholar.google.ae/scholar?hl=en&as\\_sdt=0,5&as\\_vis=1&qsp=16&q=evolutionary+process+cultural+competence&qst=brhttps://scholar.google.ae/scholar?hl=en&as\\_sdt=0,5&as\\_vis=1&qsp=16&q=evolutionary+process+cultural+competence&qst=br](https://scholar.google.ae/scholar?hl=en&as_sdt=0,5&as_vis=1&qsp=16&q=evolutionary+process+cultural+competence&qst=brhttps://scholar.google.ae/scholar?hl=en&as_sdt=0,5&as_vis=1&qsp=16&q=evolutionary+process+cultural+competence&qst=br)
30. <https://www.trilliumhealthresources.org/sites/default/files/docs/culturalcompplan10-23-06.pdf>
31. <https://nccc.georgetown.edu/curricula/culturalcompetence.html>
32. [https://scholar.google.ae/scholar?q=CULTURAL+COMPETENCY+AND+DIVERSITY+\(CCD\)&hl=en&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholar](https://scholar.google.ae/scholar?q=CULTURAL+COMPETENCY+AND+DIVERSITY+(CCD)&hl=en&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar)
33. cultural-competency-and-diversity-training\_20180928
34. <https://nccc.georgetown.edu/documents/ChecklistCSHN.pdf>



**A Cultural Competency and Diversity (CCD) Policy  
&  
FRAMEWORK TO ACHIEVE THIS POLICY**

Prepared by:  
Dr. Huda Al-Hadi  
Dr. Huda Al-Hadi  
Dr. Huda Al-Hadi



(Sharjah City for Humanitarian Services is not just for Sharjah, or for the United Arab Emirates or For the Gulf region, but it is a global Arab start that provides services in all fields to people with disabilities anywhere on this planet)

(His Highness Sheikh Dr. Sultan bin Muhammad Al Qasimi, Member of the Supreme Council of the Federation and Ruler of the Emirate of Sharjah)

## Introduction

The policy framework document and procedures for the principles of diversity and cultural competence aims to highlight the role of the Sharjah City for Humanitarian Services in promoting and activating these principles within the strategy, goals and directions of the organization. In addition, it aims to achieve a balance between the reality of the organization and its outlook. It would direct the inputs to all operations and services so that they all go in a single outcome that achieves the coherence of efforts and the continuity of the targeted march of the SCHS; as well as achieving the fulfillment of its requirements of all stakeholders and society, in the present and future.

This document seeks to simplify the practical practices of cultural diversity and make them in the hands of everyone in order to ensure harmony and effectiveness and to constitute a reference source and to activate it on the ground in Sharjah City for Humanitarian Services.

**First:** compliance with the policy of diversity and cultural competence, based on several basic sources, including the following:

- **The first source:** The Noble Quran and Sunnah
- **The second source:** The Constitution of the United Arab Emirates 1971
- **The third source:** Federal Law No. (29) of 2006 regarding the rights of the person with disabilities
- **The fourth source:** Federal Law No. (8) Issued in 1980 in the matter of regulating labor relations amended by Law No. (12) of 1986
- **The fifth source:** The strategy of Sharjah City for Humanitarian Services and its objectives, philosophy, values and regulations
- **The sixth source:** the ethical charter of Sharjah City for Humanitarian Services 1999
- **The seventh source:** The International Convention for Persons with Disabilities 2006
- **The eighth source:** The UNESCO Declaration on Cultural Diversity 2001
- **The ninth source:** International Human Rights Law 1948
- **The tenth source:** The standards of CARF International 1966

**Second:** Providing all the basic requirements to comply with this policy and the implementation mechanism for the diversity and cultural competency action plan.

**Third:** To recognize, respect, accept and encourage the diversity of cultures and increase awareness of their value at the organization level and outside in terms of: (Age, gender, spiritual beliefs, language, culture, socio-economic status), and ensuring that they are targeting children and adults being served, the staff and other stakeholders.

**Fourth:** protect and promote the diversity of cultural expressions for all beneficiaries and stakeholders

**Fifth:** Encouraging intercultural dialogues, respect, and more balanced cultural exchange

**Sixth:** Enhancing cultural communication with the aim of developing intercultural interaction and building bridges of cooperation and exchange of experiences at the local, Arab and international levels

**Seventh:** Integrating diversity and cultural competence into the organization sustainable development policies

**Eighth:** A periodic review to measure and evaluate the performance and action plan for cultural diversity and competence to ensure continuous improvement and sustainability

**Ninth:** This policy and procedures must be available to all beneficiaries, stakeholders and partners

## FRAMEWORK TO ACHIEVE ACULTURAL COMPETENCY AND DIVERSITY (CCD) POLICY

**First:** the framework for the implementation of a policy and procedures for cultural diversity includes Several principles, namely:

1. **The principle of respect for cultural diversity:** It will not be possible to protect and promote cultural diversity unless it guarantees respect for human beings
2. **The principle of equal dignity and worth of respect for all cultures:** A recognition that all cultures, including those of persons belonging to minorities and indigenous cultures, are equal in dignity and worthy of respect.
3. **The principle of cultural content and expression:** Promoting symbolic meanings, artistic and expressive dimensions, and derived cultural values expressing cultures
4. **The Principle of Protection and Awareness:** Adopting measures aimed at preserving forms of diversity and cultural competence, and raising awareness about them, preserving and promoting it.
5. **The principle of balance and openness on other cultures:** Adopt any measures to support cultural diversity in an appropriate manner, and encourage openness to other cultures

**Second:** These principles are implemented and enforced through the following

1. Activating linguistic diversity, which is an essential component of cultural diversity, and ensuring that all documents and publications issued by the organization for the beneficiaries, their families, stakeholders and partners are written and printed in a languages or format that they can understand
2. Promoting a positive culture of the principles of cultural diversity and the mechanism for activating them in order to encourage openness to other cultures and achieve social cohesion in general.
3. Enhancing awareness and participation in adopting the concept of cultural diversity to build meaningful partnerships between stakeholders at the internal or external level
4. Enhancing the participation of stakeholders and partners in implementing initiatives on cultural diversity and competence
5. Ensure the provision of the environment, infrastructure, necessary resources and technology to ensure the activation of plans for diversity and cultural competence and ensure their sustainability in the institution
6. Preparing the action plan for cultural diversity and competence, taking into account the interconnectedness of the plan's main and operational goals and objectives with the organization strategy
7. Ensuring continuous improvement and keeping abreast of best practices in the field of diversity and cultural competence and making benchmarks to ensure sustainability
8. Annual review to assess the rationality of implementing the policy and principles of diversity, cultural competence, procedures and indicators of the annual plan, and evaluate them to ensure the extent of compliance with them and their continued compliance with all legislative and regulatory laws and the main sources based on them



## References

- The Noble Quran and Sunnah
- The Constitution of the United Arab Emirates 1971
- Federal Law No. (29) of 2006 regarding the rights of the person with disabilities
- Federal Law No. (8) Of 1980 regarding the regulation of labor relations, as amended by Law No. (12) of 1986
- The strategy of Sharjah City for Humanitarian Services and its contents, goals, philosophy, values and regulations
- The ethical charter of Sharjah City for Humanitarian Services 1999
- International Convention for Persons with Disabilities 2006
- UNESCO Declaration on Cultural Diversity 2001
- International Human Rights Law 1948 Carve International Standards 1966
- <https://www.ohchr.org/AR/ProfessionalInterest/Pages/CulturalDiversity.aspx>
- 2019 Employment and Community Services Standards Manual
- National Center for Cultural Competence : [www.nccc.georgetown.edu](http://www.nccc.georgetown.edu)
- <https://www.hrsa.gov/culturalcompetence/%20index.html>
- [www.thinkculturalhealth.hhs.gov](http://www.thinkculturalhealth.hhs.gov)
- Human Rights Campaign: [www.hrc.org/resources](http://www.hrc.org/resources)
- <https://store.samhsa.gov/product/%20TIP-59-Improving-Cultural-Competence%20/%20SMA14-%204849>
- Indigenous Cultural Safety Collaborative Learning Series : [www.icscollaborative.com](http://www.icscollaborative.com)
- [www.hrsa.gov/culturalcompetence/index.html](http://www.hrsa.gov/culturalcompetence/index.html)
- <https://minorityhealth.hhs.gov/assets/pdf/checked/1/em01garcia1.pdf>
- <https://spu.edu/~media/academics/school-of-education/Cultural%20Diversity/Towards%20a%20Culturally%20Competent%20System%20of%20Care%20Abridged.ashx>
- [https://scholar.google.ae/scholar?hl=en&as\\_sdt=0,5&as\\_vis=1&qsp=16&q=evolutionary+process+cultural+competence&qst=brhttps://scholar.google.ae/scholar?hl=en&as\\_sdt=0,5&as\\_vis=1&qsp=16&q=evolutionary+process+cultural+competence&qst=br](https://scholar.google.ae/scholar?hl=en&as_sdt=0,5&as_vis=1&qsp=16&q=evolutionary+process+cultural+competence&qst=brhttps://scholar.google.ae/scholar?hl=en&as_sdt=0,5&as_vis=1&qsp=16&q=evolutionary+process+cultural+competence&qst=br)
- <https://www.trilliumhealthresources.org/sites/default/files/docs/culturalcompplan10-23-06.pdf>
- <https://nccc.georgetown.edu/curricula/culturalcompetence.html>
- [https://scholar.google.ae/scholar?q=CULTURAL+COMPETENCY+AND+DIVERSITY+\(CCD\)&hl=en&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.ae/scholar?q=CULTURAL+COMPETENCY+AND+DIVERSITY+(CCD)&hl=en&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)
- cultural-competency-and-diversity-training\_20180928
- <https://nccc.georgetown.edu/documents/ChecklistCSHN.pdf>