

تجربة موظفي مطاعم الوجبات السريعة في دمج الأفراد ذوي الإعاقة الفكرية: دراسة نوعية فينومينولوجية بمدينة الرياض

إعداد

أ/ تركي عبدالرحمن الشهري

باحث دكتوراه بقسم التربية الخاصة بجامعة الملك سعود

محاضر بقسم التربية الخاصة بجامعة جدة

د / يزيد عبد العزيز ابراهيم الناصر

أستاذ التربية الخاصة المشارك بجامعة الملك سعود

مجلة الدراسات التربوية والانسانية . كلية التربية . جامعة دمنهور

المجلد السابع عشر - العدد الثالث (يوليو) ، لسنة 2025م

تجربة موظفي مطاعم الوجبات السريعة في دمج الأفراد ذوي الإعاقة الفكرية: دراسة نوعية فينومينولوجية بمدينة الرياض

أ/ تركي عبدالرحمن الشهري¹

د/ يزيد عبد العزيز ابراهيم الناصر²

مستخلص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تجربة موظفي مطاعم الوجبات السريعة في التفاعل المهني مع زميل من ذوي متلازمة داون، من خلال توظيف المنهج الكيفي الفينومينولوجي لفهم أبعاد هذه التجربة كما يراها المشاركون في سياق عملهم اليومي بمدينة الرياض. جمعت البيانات باستخدام المقابلات الشخصية المتعمقة مع خمسة موظفين، وتم تحليلها وفق خطوات كولايزي (Colaizzi) للتحليل الظاهراتي. كشفت النتائج أن المشاركين أظهروا في البداية مشاعر تردد وقلق ناتجة عن نقص المعرفة، إلا أن التفاعل اليومي مع الزميل ساهم في تحوّل إدراكي إيجابي عزز من تقبلهم وفهمهم لقدراته. كما برزت تحديات متعلقة بسرعة الأداء وتنظيم المهام خلال أوقات الذروة، إلا أن إعادة توزيع الأدوار والدعم التنظيمي ساعدا على تخفيف الضغوط وتحقيق تكامل أفضل في الفريق. وقد أسهمت التجربة أيضًا في تعزيز الروح المعنوية والوعي الاجتماعي لدى الموظفين، مما ساعد في تقليص الصور النمطية وتعزيز ثقافة الشمول في بيئة العمل. توصي الدراسة بتوفير برامج تدريبية مسبقة للموظفين، وتطوير سياسات دمج مرنة تأخذ في الاعتبار خصوصية السياق المهني، بما يعزز بيئة العمل الشاملة ويدعم فرص النجاح المهني للأشخاص ذوي الإعاقة الفكرية.

الكلمات المفتاحية: متلازمة داون، الدمج المهني، الفينومينولوجيا، الوعي الاجتماعي، مطاعم الوجبات السريعة.

¹ باحث دكتوراه بقسم التربية الخاصة بجامعة الملك سعود. محاضر بقسم التربية الخاصة بجامعة جدة

البريد الإلكتروني: 443106483@student.ksu.edu.sa

² أستاذ التربية الخاصة المشارك بجامعة الملك سعود

"Fast Food Restaurant Employees' Experience in Integrating Individuals with Intellectual Disabilities: A Qualitative Phenomenological Study in Riyadh"

TURKI ABDULRAHMAN ALSHEHRY, Dr. Yazeed Abdulaziz Alnasser
Department of Special Education, King Saud University
Email: 443106483@student.ksu.edu.sa

Abstract

This study analyzes the professional experience of fast-food restaurant employees interacting with a colleague with Down Syndrome, using a qualitative phenomenological approach to understand how meaning is constructed through this shared work context in Riyadh. Data were collected through in-depth interviews with five employees and analyzed following Colaizzi's phenomenological method.

The findings revealed that participants initially experienced hesitation and anxiety due to limited prior knowledge. However, ongoing interaction led to a positive cognitive shift in their perceptions, fostering greater acceptance and appreciation of their colleague's abilities. Challenges related to task speed and coordination during peak hours were noted, but organizational support and task redistribution improved workflow and team cohesion. The experience also promoted higher morale and social awareness, helping to counteract stereotypes and strengthen a culture of inclusion.

The study recommends implementing pre-employment training, developing flexible inclusion policies tailored to workplace contexts, and fostering environments that support the professional integration of individuals with intellectual disabilities.

Keywords: Down Syndrome, professional inclusion, phenomenology, social awareness, fast-food industry.

مقدمة:

في إطار رؤية المملكة العربية السعودية 2030، والتي جاءت مواكبة للرغبة الحقيقية للقيادة السعودية في نقل المجتمع بكافة مكوناته إلى رحاب أوسع، وفق نظرة شاملة لخطط دقيقة ومحددة للوصول إلى ما يتناسب مع مكانتها، ولأنّ توظيف ذوي الإعاقة واحداً من أهم الركائز التي تعتمد عليها رؤية المملكة 2030، كان من الضروري الإشارة إلى أهمية تضافر الجهود في القطاع الخاص لتقديم الفرص الوظيفية والخدمات للأفراد من ذوي الإعاقة، للوصول إلى أعلى معايير الجودة والنهوض بهذا الوطن على أكتاف أبنائه وبناته بعد اندماجهم والتحاقهم بسوق العمل في شتى المجالات.

وقد أشارت الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (2006) التي أقرتها الأمم المتحدة، والتي وقعت عليها المملكة العربية السعودية بصفتها عضواً إلى مبادئ منصوص عليها في الميثاق معترفة بحقوق متساوية للأشخاص ذوي الإعاقة، مبنية على أسس الحرية والعدالة والسلام في العالم، مؤكدة على حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة دون تمييز بين أي نوع من أنواع الإعاقة، وأنها غير قابلة للتجزئة وأن ترابطها ضروري لضمان تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة بهذه الحقوق بشكل كامل دون تمييز، حيث تدرك هذه الاتفاقية أن الإعاقة مازالت مفهوماً لايزال قيد التطوير، وذلك بسبب التفاعل بين الأشخاص وذوي الإعاقة والبيئات المحيطة، التي مازالت تحول دون مشاركتهم مشاركة كاملة وذات فعالية في مجتمعهم على أساس من المساواة مع الآخرين.

وعليه، فقد آمنت مكدونالدز السعودية بقدرات شباب ذوي متلازمة داون باعتبارهم جزءاً أساسياً وفعالاً في المجتمع وبناء على ذلك تقوم بتوظيفهم وتدريبهم في العديد من المطاعم لتطوير قدراتهم وتمكينهم من الاعتماد على أنفسهم والاستقلال بذاتهم. وقد ذكر الفوزان والرقاص (2009) أهمية التوظيف لذوي الإعاقة ودوره في كف حاجتهم عن الآخرين وتأمين المعيشة والاعتماد على النفس، كما أنها تُتيح لهم فرصة الاندماج في المجتمع وتوظيفهم عن طريق التدريب والممارسة. لذلك تعمل مكدونالدز على إنشاء ودعم البرامج التدريبية للأطفال ذوي متلازمة داون بالتعاون مع جمعيات متخصصة ذات كفاءة عالية، وتهدف هذه البرامج إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من الاستقلالية الذاتية والاندماج الاجتماعي. وفي 27 يونيو 2022 أعلنت مكدونالدز عن توظيف 46 من ذوي متلازمة داون يعملون في كل فرع من فروع

ماكدونالدز بالإضافة إلى العاملين في مقر الشركة الرئيسي بالرياض ضمن مبادرة انطلقت منذ 15 عام.

ومن هذا المنطلق تسعى المملكة العربية السعودية إلى الاهتمام بالأشخاص ذوي الإعاقة من خلال رؤية 2030 والتي تهدف إلى تحقيق رؤية تنموية متكاملة في جميع المجالات. وتضمنت هذه الرؤية على وجه الخصوص الأشخاص من ذوي الإعاقة بهدف تفعيل دورهم والاستفادة القصوى من قدراتهم وإمكاناتهم على كافة المستويات (وثيقة التحول الوطني، 2020).

وقد أشار السليمان (2014) على أن ميدان توظيف ذوي الإعاقة الفكرية حظي بالكثير من الاهتمام لأن هؤلاء الأشخاص، وبالرغم من تدني قدراتهم وإمكاناتهم إلا أنهم طاقات وطنية وثروة بشرية منتجة متى ما وجدت وسائل القياس والتشخيص الملائمة والرعاية المستمرة لهم بشكل يضمن حصولهم على حقوقهم المتصلة بالإعاقة ويعزز من الخدمات المقدمة لهم، عبر توفير سبل الوقاية والرعاية والتأهيل اللازمين، إذ عملت على بناء جدار وقاية من خلال مجموعة من الإجراءات الطبية والنفسية والاجتماعية والتربوية والإعلامية والنظامية التي تهدف إلى منع الإصابة بالإعاقة أو الحد منها واكتشافها في وقت مبكر والتقليل من الآثار المترتبة عليها.

مشكلة الدراسة:

تناولت العديد من الدراسات وجهات نظر أصحاب العمل بشأن توظيف الأفراد ذوي الإعاقة، لا سيما ذوي الإعاقة الفكرية، حيث ركزت على مختلف الجوانب المتعلقة بهذه التجربة، بما في ذلك الإيجابيات والتحديات المرتبطة بها. ومع ذلك، وكما لاحظ الباحث، فإن معظم هذه الدراسات اعتمدت على النهج الكمي في البحث، والذي يتميز بالموضوعية والقابلية للتكرار، إلا أنه قد يكون محدوداً في قدرته على التقاط الخبرات الذاتية والمعاني العميقة التي يعيشها المشاركون في بيئات العمل المختلفة.

وفي المقابل، أصبح البحث النوعي شائع الاستخدام في الدراسات التربوية وبحوث التربية الخاصة، نظراً لما يتمتع به من قدرة على تقديم فهم متعمق للقضايا والتحديات في سياقها الطبيعي، ويتميز النهج النوعي بتركيزه على التفسير العميق للظواهر الاجتماعية من خلال دراسة المعاني التي يضفيها الأفراد على تجاربهم، واستكشاف الظروف الجوهرية المختلفة، ومعايشة الخبرات ووجهات النظر المرتبطة بالمشاركين في البحث. كما يعتمد البحث النوعي

على استخدام أدوات غير موحدة لجمع البيانات، مما يسمح بالكشف عن الظواهر الحديثة والناشئة في سياقها الطبيعي (الحنو، 2016).

بالإضافة إلى ذلك، تتسم البحوث النوعية بالمرونة والانفتاح أثناء عملية التحليل وتفسير النتائج، حيث تتيح ظهور الفئات والنظريات والتميزات من خلال البيانات نفسها، مما يمنح كل معلومة يدلي بها المشاركون أهمية خاصة ضمن سياق البحث، وتتميز نتائج هذه الدراسات بوصف تفصيلي للظاهرة محل الدراسة، يتم بناؤه انطلاقاً من منظور المشاركين واعتباراتهم الذاتية.

وانطلاقاً من هذه الاعتبارات، يرى الباحث أنه من الضروري دراسة الخبرة الميدانية لموظفي بيئات العمل المختلفة وتجربة مكدونالدز على وجه الخصوص الذين يتعاملون مع الأفراد ذوي الإعاقة، باعتبارها عنصراً أساسياً يجب أخذه بعين الاعتبار عند تصميم أي إصلاحات أو تدخلات تهدف إلى تعزيز نجاح تجارب التوظيف والإدماج، وبالتالي، فإن التركيز على التجارب المهنية لموظفي مطاعم مكدونالدز الذين يعملون مع زملاء من ذوي متلازمة داون يعد أمراً جوهرياً، حيث من المهم أن يكون المسؤولون على دراية كاملة بتجارب هؤلاء الموظفين من أجل تحسين آليات دعمهم وضمان نجاح هذه المبادرات. فإن تجاهل تحليل هذه التجارب المهنية قد يشكل عائقاً رئيسياً أمام تحقيق الأهداف المرجوة من برامج الدمج المهني للأفراد ذوي الإعاقة.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيس للدراسة وهو "تحليل تجربة موظفي مطاعم الوجبات السريعة في العمل مع زميل من ذوي متلازمة داون، واستخلاص أبعادها التفاعلية والمهنية من منظور المشاركين".

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة على السؤال التالي: "ما طبيعة تجربة موظفي مطاعم الوجبات السريعة في التفاعل المهني مع زميل من ذوي متلازمة داون؟ وما أبعاد هذه التجربة كما يراها المشاركون؟"

مصطلحات الدراسة:

مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

الإعاقة الفكرية: عرفت الجمعية الأمريكية للإعاقات الفكرية والنمائية **De- and Intellect on Association American 2021 [AAIDD] Disabilities velopmental, (46.p)** الإعاقة الفكرية بأنها: "قصور واضح في كل من الأداء الفكري والسلوك التكيفي الذي يتجسد في المهارات المفاهيمية والاجتماعية والعملية، وتظهر هذه الإعاقة قبل سن الثانية والعشرين".

ويُعرف الباحث إجرائياً بأنهم: الحالة التي تم تشخيصها رسمياً على أنها إعاقة فكرية، وتنطبق على المشاركين من موظفي مطاعم الوجبات السريعة من ذوي متلازمة داون الذين تم توظيفهم ومشاركتهم في بيئة عمل نظامية، والذين يشكلون موضوع التفاعل مع زملائهم في الدراسة الحالية.

التجربة المهنية: "مجلد التفاعلات اليومية والانطباعات والمعاني التي يبنها الموظف في سياق عمله مع زميل من ذوي متلازمة داون، والتي تتشكل من خلال الاحتكاك العملي والتواصل المتكرر في بيئة العمل".

ويعرفها الباحث في هذه الدراسة بأنها المكونات المختلفة من مشاعر وأفكار وعادات ومعلومات التي يكتسبها الفرد من العمل مع موظف من ذوي متلازمة داون.

الدراسة الفينومينولوجية: دراسة تهدف إلى الحصول على فهم أعمق للطبيعة أو المعنى وراء الخبرات اليومية، وهي تهتم بالكلية مع فحص العناصر من جوانب وزوايا ووجهات نظر مختلفة، حتى تحقيق رؤية موحدة لجوهر الظاهرة أو الخبرة (مقداد، 2018).

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً: الإطار النظري:

تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث النوعية التي تسعى إلى استكشاف التجربة الإنسانية كما يعيشها ويفهمها الأفراد، وذلك انطلاقاً من المنهج الفينومينولوجي (الظاهراتي) الذي يؤكد على فهم الظواهر من خلال وصف التجربة الذاتية كما هي، دون افتراضات مسبقة. ويعود هذا التوجه إلى فلسفة إدموند هوسرل (Husserl, 1970)، الذي شدد على ضرورة العودة إلى

"الأشياء كما هي معطاة في الخبرة"، والتركيز على الوعي والتجربة الشخصية بوصفهما أساساً للفهم والمعرفة.

يرتبط الفهم في المنهج الفينومينولوجي بعملية بناء المعنى، حيث يرى الباحثون أن الأفراد لا يتلقون الواقع بشكل سلبي، بل يُعيدون تشكيله استناداً إلى تجاربهم المتجذرة في سياقات اجتماعية وثقافية. وفي هذا الإطار، فإن تجربة التفاعل المهني مع شخص من ذوي متلازمة داون تُسهم في إعادة تشكيل الإدراك المهني والاجتماعي للموظفين، بما يتجاوز الصور النمطية والافتراضات المسبقة.

وقد أضاف موريس ميرلو-بونتي (Merleau-Ponty, 1945) بعداً جسدياً وفلسفياً لهذا الاتجاه، مشيراً إلى أن المعرفة لا تتكوّن فقط على مستوى العقل المجرد، بل تنبع أيضاً من التفاعل الحسي والجسدي المباشر مع العالم والآخرين. وهو ما ينطبق على السياق العملي، حيث يحتك الموظفون بشكل يومي ومباشر بزميلهم من ذوي متلازمة داون، سواء في تنفيذ المهام أو في التفاعل مع الزبائن.

كما تُعدّ أفكار هانز غادامير (Gadamer, 1975) حول الفهم التأويلي ذات صلة بهذا السياق، إذ يؤكد أن المعنى لا يتولد فقط من الملاحظة أو التحليل الخارجي، بل يتشكل من خلال الحوار والتجربة التشاركية. فبيئة العمل، بوصفها فضاءً اجتماعياً مشتركاً، تتيح نشوء فهم جديد وعميق لدى الموظف تجاه زميله المختلف، لا من خلال التلقين أو التوجيه المباشر، بل من خلال التفاعل اليومي والمعايشة العملية والملاحظة المستمرة.

ثانياً: الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات موضوع دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل، خاصة في السياقات التي تتطلب تفاعلاً مباشراً وسريعاً كما في قطاع الخدمات والوجبات السريعة. وقد أظهرت هذه الدراسات أن الدمج لا يُعد مسألة تنظيمية فحسب، بل يتداخل مع العوامل النفسية والاجتماعية والإدراكية للموظفين والإدارة على حد سواء.

فعلى المستوى المحلي، قدّم السميّري (2020) دراسة نوعية استعرض فيها تجربة الجمعية السعودية للتربية الخاصة (جستر) في دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع المحلي بمنطقة حائل. وخلصت الدراسة إلى أن الشراكات المجتمعية والتخطيط المؤسسي المرن

يلعبان دورًا حاسمًا في إنجاح الدمج، كما أبرزت أهمية وجود فريق عمل متنوع الخبرات لضمان تكامل الأدوار.

كما أجرى القحطاني (2018) دراسة استكشافية في مدينة الرياض حول اتجاهات أصحاب العمل نحو تشغيل ذوي الاحتياجات الخاصة. وأظهرت النتائج أن الاتجاهات كانت إيجابية عمومًا، إلا أن هناك تفاوتًا تبعًا لطبيعة المؤسسة وحجمها، مع تأكيد على أهمية رفع الوعي التنظيمي لضمان استمرارية التوظيف.

وعلى الصعيد الدولي، تناولت Bonaccio et al (2020) أثر الدمج من زاوية الانطباع الاجتماعي، مشيرين إلى أن تفاعل العملاء مع موظف من ذوي الإعاقة ينعكس إيجابيًا على صورة المؤسسة ويعزز ثقة المجتمع بها.

أما دراسة Schur et al (2016)، فأشارت إلى أن دمج ذوي الإعاقة في بيئة العمل يساهم في تحسين الروح المعنوية وتعزيز قيم التعاون، لكنه يتطلب تعديل السياسات التنظيمية لتناسب احتياجات الجميع.

وأكدت Colella and Bruyère (2011) أن نجاح الدمج يرتبط بوجود دعم إداري وتدريب مسبق للموظفين، مما يقلل من التوتر والتردد الأولي في التفاعل مع الزملاء من ذوي الإعاقة.

وبيّنت Ju et al (2012) أن بيئات العمل ذات الإيقاع السريع مثل المطاعم تواجه تحديات خاصة عند دمج أفراد من ذوي الإعاقة، ما يستدعي اعتماد توزيع ذكي للمهام وتوفير موارد مساندة.

وركّزت Cimera (2007) على دور استراتيجيات التواصل الفعّالة، مثل التكرار والتوجيه البصري، في تحسين الأداء والتفاعل بين الزملاء، مؤكدة أن التواصل هو عامل حاسم في ضمان تكامل الأدوار ونجاح الدمج.

تُظهر هذه الدراسات أن تجربة دمج الأشخاص ذوي الإعاقة، رغم تنوع السياقات، ترتبط ارتباطًا وثيقًا بعوامل بيئية وتنظيمية ومجتمعية. ومع أن كثيرًا من هذه الدراسات قدّمت رؤى مهمة، إلا أنها ركزت غالبًا على منظور أصحاب العمل أو الإدارة، أو استخدمت مناهج كمية. ومن هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية التي تتبنى مدخلًا فينومينولوجيًا يركز على الخبرة الذاتية

للموظفين أنفسهم في سياق عملهم مع زميل من ذوي متلازمة داون، مما يُسهم في سد فجوة معرفية في الأدبيات الحالية.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الكيفي الفينومينولوجي لتحليل تجربة موظفي مطاعم الوجبات السريعة في التفاعل المهني مع زميل من ذوي متلازمة داون، وذلك لفهم المعاني التي يضيفونها على هذه التجربة في سياقهم العملي وهو المنهج الذي يفترض وجود حقائق اجتماعية ذاتية كما يراها الناس، والتي تركز على الدراسة الثرية والمتعمقة لمعاني الظواهر الرئيسية في مجال الإدارة التعليمية، وذلك استنادًا إلى وجهات نظر الأفراد الذين عايشوها (Creswell & Poth, 2018). يعتمد هذا المنهج بشكل رئيسي على أدوات المقابلات الشخصية المفتوحة والمقابلات الجماعية المركزة بهدف تحقيق فهم شامل لهذه الخبرات.

وفي ضوء الانتقادات المتزايدة لاستخدام الطرق الكمية في تناول الظواهر التربوية، لا سيما فيما يتعلق بضعف قدرتها على تفسير التفاعل المعقد بين المتغيرات التربوية، اتجه الباحثون إلى المنهج الكيفي بوصفه نهجًا يتيح فهمًا أكثر عمقًا وشموليةً للظواهر التربوية من خلال تحليل السياقات والمعاني التي يضيفها الأفراد على تجاربهم (Denzin & Lincoln, 2018). ويختلف البحث الكيفي عن البحث الكمي في تركيزه على تفسير الظاهرة كما يختبرها الأفراد في بيئاتهم الطبيعية، بدلاً من الاعتماد على القياسات الكمية وحدها (Merriam & Tisdell, 2016).

المدخل الفينومينولوجي في البحث التربوي:

تعني كلمة فينومينولوجيا (Phenomenology) دراسة الظواهر كما يتم اختبارها من قبل الأفراد، من خلال التركيز على التجربة الذاتية والمعاني المتشكلة عنها (Van Manen, 2016). ويحدد الباحثون في هذا المجال أن علم الظواهر يتناول تفسير الظواهر بناءً على علاقتها بأسبابها، مما يتيح إمكانية تحليل العلاقات بين السبب والنتيجة وفق منهجيات استقصائية تعتمد على الخبرة والتجربة (Smith et al., 2009).

أما في البحث التربوي، فإن المنهج الفينومينولوجي لا يفصل بين الذات والموضوع، بل يعني بتحليل التجارب الشخصية في سياقها الطبيعي، دون إقصاء الأحاسيس والانفعالات

المرتبطة بها (Giorgi, 2009). ووفقاً لبوعرفة (2002) فإن الفينومينولوجيا تُتيح فهم العالم كما يدركه الأفراد، بدلاً من تفسيره وفقاً لقواعد البحث التجريبي التي تفترض موضوعية مطلقة بين الباحث والمبحوث.

خصائص البحث الفينومينولوجي:

يركز المنهج الفينومينولوجي على تحليل المعاني الضمنية في النصوص والخطاب، من خلال استكشاف كيفية بناء الأفراد لتصوراتهم عن العالم المحيط بهم (Ritchie & Lewis, 2013). ومن أبرز خصائص هذا المنهج ما يلي:

- استكشاف خبرات مجموعة محددة من الأفراد في ظاهرة معينة بهدف فهم معانيها العميقة.
- تحديد الباحث لتحيزاته وافتراضاته المسبقة حول الظاهرة قيد الدراسة، لضمان وصفها وتحليلها بناءً على منظور المشاركين أنفسهم.
- الاعتماد على المقابلات المفتوحة وتحليل الخطاب لاستكشاف الخبرات الشخصية بشكل مباشر.

عينة الدراسة:

يعتمد اختيار المشاركين في الدراسات الفينومينولوجية بصورة أساسية على أسلوب **المعينة الهادفة (Purposive Sampling)** ، كما أشار إلى ذلك (Groenewald 2004) ، حيث يُستعان بهذا الأسلوب لاختيار مجموعة صغيرة من الأفراد المتوقع أن لديهم معرفة وخبرة عميقة بالظاهرة قيد الدراسة. ويُعرّف ماكميلان وسكيومتشر (2014) هذا النوع من العينة بأنه طريقة تتيح اختيار أفراد قادرين على تقديم بيانات غنية ومركزة تخدم أهداف البحث. انطلاقاً من ذلك، قام الباحث باختيار المشاركين من فروع مطاعم ماكدونالدز بمدينة الرياض، التي تم فيها تدريب وتوظيف ذوي متلازمة داون، مع الأخذ في الاعتبار معايير محددة كما يقترحها (Takano 2002) ، وهي:

- أن يمتلك المشارك خبرة مباشرة مع الظاهرة قيد الدراسة، أي العمل الفعلي مع زميل من ذوي متلازمة داون.
- أن يكون قادراً على تقديم وصف شامل وصادق لتلك الخبرة.
- أن يقدم موافقة طوعية واضحة للمشاركة ونقل خبرته.

وبناءً على ذلك، تكونت العينة من خمسة مشاركين (ن = 5) من الموظفين الذكور العاملين في مطاعم ماكدونالدز بالرياض، تتراوح أعمارهم بين 23 و34 عامًا، ويتمتعون بخبرة مهنية تتراوح من سنة إلى أكثر من أربع سنوات، جميعهم عملوا مع زميل واحد على الأقل من ذوي متلازمة داون لمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر.

ويُشار في الأدبيات الفينومينولوجية إلى أهمية استخدام مصطلح "المشارك" أو "شريك الباحث" (co-researcher)، تأكيدًا للطبيعة التعاونية في جمع البيانات وفهم الظاهرة، حيث يُنظر إلى المشاركين كأطراف فاعلة وأساسية في إنتاج المعرفة.

أداة البحث:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المقابلات الشخصية المتعمقة، والتي تُعد من أبرز أدوات جمع البيانات في البحوث الكيفية. (Ritchie, 2013, p.138) وتُستخدم هذه الأداة على نطاق واسع في الدراسات الفينومينولوجية لما توفره من إمكانية استكشاف وجهات نظر المشاركين حول الظاهرة موضوع الدراسة. ويؤكد (Creswell 2013) أن المقابلات المتعمقة تسهم بشكل فعال في الكشف عن المعاني التي يبينها الأفراد حول تجاربهم، وتُعد مدخلًا مهمًا لفهم الواقع كما يعيشه المشاركون أنفسهم.

تم بناء دليل المقابلة استنادًا إلى محاور الدراسة، مع مراعاة ترك المجال للمشاركين للتوسع في التعبير عن تجاربهم. وقد أُجريت جميع المقابلات حضورياً في فروع المطاعم، في أوقات مناسبة لا تعيق سير العمل، واستغرقت كل مقابلة ما بين 25 و40 دقيقة.

بعد الحصول على موافقة المشاركين، تم تسجيل المقابلات صوتياً باستخدام أجهزة تسجيل رقمية (جهاز أي فون) ، ثم تفرغها نصياً بشكل حرفي ودقيق تمهيداً لتحليلها باستخدام خطوات كولايزي (Colaizzi) للتحليل الفينومينولوجي.

الاعتبارات الأخلاقية:

- أبلغ المشاركون بأهداف الدراسة وطبيعتها البحثية، وضُمنت لهم السرية التامة للمعلومات.
- لم تُجمع أي بيانات شخصية يمكن أن تُستخدم لتحديد هوية المشاركين.

- تم الحصول على موافقة طوعية شفوية موثقة من جميع المشاركين، مع التأكيد على حقهم في الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات.

نتائج البحث:

تم الاطلاع على كل المعلومات والبيانات التي تم جمعها من الموظفين بما في ذلك ما تم تسجيله من ملاحظات اثناء سير المقابلة وفي ضوء ما قدمه كولاوي (1978) من اقتراحات لتحليل بيانات البحث القينومينولوجي ومعلوماته التالية:

التمهيد وتحضير الباحث:

عمل الباحث على وضع جانباً أحكامه المبدئية ومعتقداته الشخصية قبل البدء في جمع البيانات، الأمر الذي سمح له بفهم التجارب كما هي، دون التحيز للأفكار المسبقة. ويُعرف هذا بـ "الإيقاف" أو "التحييد القينومينولوجي (Epoché)".

مراجعة البيانات الأولية:

قام الباحث بمراجعة النصوص أو البيانات التي تم جمعها (مثل المقابلات) بشكل شامل، ويعتمد إلى قراءة البيانات مرات عديدة لاستخلاص معاني التجربة من وجهة نظر المشاركين.

التقليل من البيانات:

تم تصنيف البيانات وتحديد الأجزاء الجوهرية التي تعكس جوهر التجربة القينومينولوجية، لإزالة أي تفاصيل غير ضرورية والتركيز فقط على العناصر التي تظهر التجربة كما هي دون تفسير أو تحليل متسرع.

التحديد الموضوعي للمعاني:

قام الباحث بتحليل البيانات بغية استخراج المفاهيم أو الأنماط المتكررة التي تظهر في تجارب المشاركين. هذه الأنماط تساعد على تحديد المعاني المتضمنة في الخبرات التي تمت دراستها.

الانتقال بين النصوص والتفسير:

يولي الباحث اهتماماً خاصاً لتفسير النصوص وفقاً للسياق التجريبي وليس بناءً على مفاهيم أو نظريات سابقة. يقوم بتحديد العلاقات بين التجارب والأفكار التي ظهرت في البيانات.

البحث عن التماثل والاختلاف:

من خلال التحليل، قام الباحث بمقارنة الأنماط والمفاهيم التي تظهر بين المشاركين للعثور على التمثيلات والاختلافات التي قد توفر فهما أعمق للتجربة المدروسة.

وصف الخبرات:

يسعى الباحث إلى تقديم وصف حي ودقيق للتجربة الإنسانية التي خاضها المشاركون، من خلال تحليل كيفية تشكّل معانيها من وجهة نظرهم، مستندًا إلى سؤالين جوهريين هما: "كيف" عايش المشاركون هذه التجربة؟ و"ما" الذي تعنيه لهم؟. وقد توصل الباحث من خلال هذا التحليل الفينومينولوجي إلى أن تجربة الموظفين تتجسد في خمس وحدات دلالية رئيسة هي:

1. التفاعل الأولي والتوقعات المسبقة:

معظم المشاركين أظهروا في البداية نوعًا من التردد أو القلق حول كيفية التعامل مع زميلهم الجديد من ذوي متلازمة داون. بعضهم كان متخوفًا من صعوبة التواصل أو تأثير ذلك على سير العمل، بينما آخرون لم تكن لديهم معرفة كافية بهذه الفئة. حيث ذكر الموظف (2): في البداية، لم أكن متأكدًا من كيفية التواصل معه... كنت أخشى أن أقول شيئًا بطريقة خاطئة. كما ذكر الموظف (5): لم أكن متأكدًا مما أتوقعه، ولم أكن أعرف الكثير عن هذه الفئة. تشير هذه الاستجابات إلى أن هناك نقصًا في المعرفة والتدريب حول كيفية التعامل مع زملاء من ذوي متلازمة داون، مما يولّد قلقًا مبدئيًا لدى الموظفين.

2. تحديات في التواصل والتكيف:

أفاد بعض المشاركين بوجود صعوبات في التواصل مع زميلهم الجديد، خاصة في المراحل الأولى من العمل، وتطلب الأمر منهم تعديل أساليبهم في تقديم التعليمات والتفاعل معه بشكل أكثر وضوحًا. كما ذكر الموظف (2): كان يستغرق وقتًا أطول لفهم بعض التعليمات، وكان علينا أحيانًا إعادة شرح المهام أكثر من مرة. وفي حديث الموظف (4): واجهت بعض التحديات... لم أكن معتادًا على العمل مع شخص من ذوي متلازمة داون، وكنت قلقًا بشأن مدى قدرته على أداء بعض المهام. حيث يتضح أن هناك حاجة إلى استراتيجيات واضحة ودورات تدريبية للموظفين حول كيفية التفاعل والتواصل بفعالية مع زملاء من ذوي الإعاقة.

3. التأثير الإيجابي على بيئة العمل:

عدة مشاركين لاحظوا تأثيرًا إيجابيًا لوجود زميل من ذوي متلازمة داون، سواء على مستوى الروح المعنوية في الفريق أو في تعامل العملاء مع المطعم. حيث ذكر الموظف (1): ساعدنا في تحسين روح الفريق داخل المطعم، وكان لديه طاقة إيجابية تنعكس على الجميع. وذكر الموظف (3): أصبح الجميع أكثر تعاونًا وصبرًا... تعلمنا كيفية العمل معًا بطريقة أكثر إنسانية". كذلك ذكر الموظف (5): غيرت هذه التجربة نظرتي تمامًا حول الدمج وأهميته في بيئة العمل. لذلك يعزز دمج الأشخاص ذوي متلازمة داون بيئة العمل من خلال تحفيز الموظفين على التعاون والتعاطف، كما ينعكس إيجابيًا على رضا العملاء وصورة المؤسسة.

4. التحديات التنظيمية والضغط العملية

أشارت بعض الردود إلى وجود تحديات مرتبطة بسرعة الأداء وتنظيم المهام، خاصة في أوقات الذروة. حيث ذكر الموظف (4): في بعض الأحيان، كان يحتاج إلى وقت أطول لإنجاز المهام، مما شكل ضغطًا إضافيًا على الفريق. وكذلك ذكر الموظف (2): أحيانًا كان من الصعب عليه إنجاز بعض المهام في الوقت المحدد. لذلك من المهم تخصيص أدوار تتناسب مع إمكانيات الأفراد من ذوي متلازمة داون، بالإضافة إلى تقديم دعم إضافي أثناء فترات العمل المكثف.

5. النمو الشخصي والتغيير في وجهة النظر

بعد تجاوز المخاوف الأولية والتحديات، وجد معظم المشاركون أن التجربة غيرت نظرتهم حول قدرات الأشخاص ذوي متلازمة داون وجعلتهم أكثر وعياً بأهمية الدمج المجتمعي. حيث ذكر الموظف (5): أدركت أن الجميع يستحقون فرصة لإثبات أنفسهم، وأن النجاح في العمل لا يعتمد فقط على المهارات التقنية، بل أيضًا على التعاون والرغبة في التعلم. وكذلك ذكر الموظف (1): تعلمت منه الصبر وأهمية التواصل البسيط والواضح. لذلك يعتبر العمل مع زميل من ذوي متلازمة داون لا يقتصر على التأثير المهني فقط، بل يساهم أيضًا في تنمية الوعي الاجتماعي والقدرات الشخصية لدى الموظفين.

مناقشة النتائج:

1. التفاعل الأولي والتوقعات المسبقة:

أظهرت تحليلات المقابلات أن التفاعل الأولي مع زميل من ذوي متلازمة داون اتسم بالتردد والقلق لدى معظم المشاركين. وتجلّت هذه المشاعر من خلال تعبيراتهم عن عدم اليقين حيال كيفية التواصل، والخشية من ارتكاب أخطاء أثناء التفاعل. وتُعزى هذه الحالة النفسية الأولية - كما أشار أحد المشاركين بقوله: "في البداية، لم أكن متأكدًا من كيفية التواصل معه... كنت أخشى أن أقول شيئًا بطريقة خاطئة" - إلى نقص المعرفة والخبرة السابقة في التعامل مع هذه الفئة، وهو ما تؤكد دراسات عديدة أبرزها ما أورده Smith & Nord (2020) بأن غياب الوعي يشكّل حاجزًا حقيقيًا في البيئات المهنية. كما أشار Lindsay et al (2018) إلى أن ضعف إدراك الموظفين لطبيعة الإعاقة يؤدي إلى تكوين تصورات نمطية غير دقيقة، تنعكس على سلوكهم المهني، وتُولد مشاعر الحذر والتردد. وتدعم هذه النتيجة ما توصل إليه Hernandez et al (2008) من أن التفاعل الأولي مع الأشخاص ذوي الإعاقة غالبًا ما يتأثر بالصور النمطية والمخاوف المرتبطة بكفاءة هؤلاء الأفراد. وتبعًا لذلك، فإن غياب التدريب المسبق والتجهيز المهني الكافي يسهم في إدانة هذه المخاوف، بينما يمكن لورش العمل التمهيدية وبرامج التوعية أن تسهم بفعالية في تقليل القلق، وزيادة ثقة الموظفين بالتعامل الإيجابي مع زملائهم من ذوي الإعاقة. وهذا ما يدعم التوصية بدمج برامج تمهيدية ضمن سياسات التوظيف والتأهيل الداخلي. وبالرجوع إلى نظرية هوسرل (Husserl)، فإن الأفراد يشكّلون فهمهم للظواهر الاجتماعية بناءً على تجاربهم السابقة، وبالتالي فإن غياب التجربة المباشرة مع أشخاص من ذوي متلازمة داون يجعل "اللقاء الأول" مثقلًا بتوقعات ومشاعر سابقة غير مُختبرة. وهذا التفسير يعزز أهمية خلق تجارب تفاعلية تدريجية تمكّن الموظفين من تجاوز الصور الذهنية المسبقة، والانتقال إلى مستوى من الفهم القائم على المعاشية الواقعية.

2. تحديات في التواصل والتكيف:

أظهرت نتائج الدراسة أن المشاركين واجهوا تحديات واضحة في التواصل خلال المراحل الأولى من العمل مع زميل من ذوي متلازمة داون. تمثلت هذه التحديات في صعوبة إيصال التعليمات، والحاجة إلى تكرارها أو تبسيطها، مما تطلب منهم إعادة النظر في أساليب التواصل التقليدية وتبني طرق أكثر وضوحًا وبساطة. وقد وصف أحد المشاركين تجربته بقوله: "كان

علينا أحياناً أن نعيد شرح المهمة بأكثر من طريقة حتى نتأكد من أنه فهم المطلوب بشكل دقيق. " يتماشى هذا النمط من الخبرات مع ما أشار إليه Brown & Leigh (2018) بأن التواصل الفعال مع الأفراد ذوي الإعاقة يتطلب تدريباً مخصصاً واستراتيجيات تواصل مدروسة تتجاوز النمطية المعتمدة في بيئات العمل الاعتيادية. كما تدعم دراسة Cimera (2007) هذه النتائج، حيث تؤكد أن استخدام التوجيهات البصرية، وتقنيات التكرار، وإعطاء الوقت الكافي للفهم، كلها أدوات ضرورية لضمان تواصل فعال مع الأفراد ذوي الإعاقة الذهنية. و يمكن تفسير هذه الصعوبات بوصفها عملية إعادة تشكيل للمعاني التفاعلية، حيث وجد المشاركون أنفسهم في مواجهة موقف جديد لم تختبره تجاربهم السابقة، مما دفعهم إلى تطوير أساليب جديدة في التعامل. وهذا ما أشار إليه Merleau-Ponty (1945) حين اعتبر أن التجربة الجسدية المباشرة تمثل نقطة تحول في إدراك الفرد للآخر، وتفتح المجال لتكوين معانٍ جديدة مبنية على الفعل والتجربة لا على الافتراضات الذهنية. وقد أظهرت دراسة Hall (2010) أهمية تهيئة بيئة العمل من حيث الأدوات والإشارات ونظم الدعم، حيث أن التعديلات في بيئة العمل تسهم في تعزيز اندماج الموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة، وتساعد زملاءهم على التفاعل معهم بشكل أكثر فاعلية. بناءً على ما سبق، فإن تعزيز قدرة الموظفين على التكيف التواصلية يعد خطوة مركزية في دعم تجربة الدمج، الأمر الذي يستدعي توفير برامج تدريبية تخصصية تركز على مهارات التواصل والتفاعل مع ذوي الإعاقات الفكرية، بما يسهم في تقليل الصعوبات، وتيسير بيئة عمل أكثر مرونة وإنسانية.

3. التأثير الإيجابي على بيئة العمل

أظهرت نتائج المقابلات أن دمج موظف من ذوي متلازمة داون في فريق العمل لم يكن مجرد تجربة مهنية، بل تحول إلى موقف تحويلي غير من طبيعة العلاقات والتفاعلات داخل بيئة العمل. فقد أشار المشاركون إلى أن وجود زميل من هذه الفئة أضفى بعداً إنسانياً على أجواء العمل، وعزز من قيم التعاون والتعاطف والدعم المتبادل. وأوضح أحدهم أن الفريق "أصبح أكثر صبراً وتعاوناً بعد انضمامه... الجميع صار يحرص على أن يكون واضحاً ومتعاوناً في التواصل". يتسق ذلك مع ما أكدته الأدبيات حول دور الدمج في تحسين مناخ العمل والرضا الوظيفي، حيث أشار Schur et al (2016) إلى أن دمج الأفراد ذوي الإعاقة يسهم في تعزيز ثقافة العمل الشامل، ويزيد من التماسك بين أعضاء الفريق. وهذا ما انعكس فعلياً في إدراك المشاركين، الذين أعادوا بناء مفهومهم للعمل الجماعي بحيث لم يعد مقتصرًا على

الكفاءة والإنتاج، بل اتسع ليشمل أبعادًا وجدانية واجتماعية. ومن منظور تأويلي، يرى Gadamer (1975) أن التجربة المشتركة تُعد أرضية خصبة لنمو الفهم العميق بين الأفراد، حيث تُعيد العلاقات اليومية تشكيل الذات والآخر في سياق اجتماعي تفاعلي. ويبدو أن تجربة التفاعل مع زميل من ذوي متلازمة داون وفُرت هذا النوع من الخبرة المشتركة التي مكّنت المشاركين من إعادة النظر في تصوراتهم حول مفاهيم مثل التعاون، التفهم، والاحترام المهني. وقد دعمت نتائج الدراسة كذلك ما توصل إليه Schur et al (2009)، بأن البيئات التي تحتضن التنوع والإعاقة تخلق ثقافة مهنية شمولية تتجاوز الفروق الفردية، وتعزز من التقبل المتبادل. كما بيّنت Bonaccio et al (2020) أن وجود موظفين من ذوي الإعاقة قد ينعكس بشكل إيجابي على نظرة العملاء للمؤسسة، حيث يُنظر إليها كمكان يحترم التنوع ويُجسد مسؤولية اجتماعية حقيقية، مما يعزز صورتها الذهنية وثقة المجتمع بها. في ضوء ذلك، يمكن القول إن هذه التجربة المهنية ساهمت في إعادة تشكيل القيم التنظيمية لدى الموظفين، حيث أصبح الدمج لا يُنظر إليه كتكليف أو تحدٍ، بل كفرصة لتعزيز التماسك الاجتماعي داخل المؤسسة، وتحقيق أهداف تتجاوز الربح والإنتاج، لتشمل الإسهام الإنساني والاجتماعي.

4. التحديات التنظيمية والضغط العملية:

رغم التأثيرات الإيجابية الملحوظة لدمج موظف من ذوي متلازمة داون في بيئة العمل، فقد كشفت نتائج الدراسة عن جملة من التحديات التنظيمية، التي ظهرت بشكل خاص في سياق المهام التي تتطلب سرعة في الإنجاز أو مرونة عالية في توزيع الأدوار، لاسيما خلال فترات الذروة. أشار بعض المشاركين إلى أن زميلهم من ذوي متلازمة داون كان يحتاج إلى وقت أطول لإتمام بعض المهام، مما أحدث ضغطًا إضافيًا على الفريق في بعض المواقف. وقد أشار أحدهم إلى أن: "فترات الزحمة كانت تُشكل تحديًا؛ كنا نحاول أن نكمل المهام بشكل أسرع، لكن نحتاج إلى دعمه أيضًا، وهذا يتطلب توازنًا دقيقًا." تتوافق هذه الإشارات مع ما أورده Colella & Bruyère (2011) من أن المؤسسات التي تسعى إلى دمج فئات ذوي الإعاقة تحتاج إلى إعادة النظر في بنيتها التنظيمية، بما في ذلك السياسات والإجراءات، لتستوعب التنوع وتدعم الكفاءة في الوقت نفسه. ومن المنظور الظاهراتي، يفسّر Heidegger (1927) التجربة العملية اليومية بوصفها جزءًا من كينونة الإنسان في العالم، حيث يشكل الفرد معانيه من خلال

الممارسة والانخراط في الواقع. وانطلاقاً من هذا التصور، لا يمكن فهم التحديات العملية التي يواجهها الفريق كمجرد عقبات تشغيلية، بل كفرص لإعادة تشكيل الإدراك الجمعي حول مفاهيم الأداء والكفاءة. فالتعامل مع هذه التحديات لا يعني فقط إيجاد حلول وظيفية، بل إعادة التفكير في معنى العمل الجماعي والتكيف والاحتواء. كما تؤكد نتائج الدراسة ما توصلت إليه Ju et al. (2012)، والتي أوضحت أن البيئات ذات الوتيرة العالية تتطلب نماذج تشغيل مرنة عند دمج موظفين من ذوي الإعاقة، لضمان ألا تتحول سرعة الأداء إلى عائق يحول دون نجاح التجربة. وفي المقابل، تبين دراسة Hagner & Cooney (2005) أن إعادة توزيع الأدوار وتقديم دعم إضافي خلال فترات الذروة يمكن أن يُحسن ليس فقط من أداء الموظف ذي الإعاقة، بل من كفاءة الفريق ككل. وهذا يُشير إلى أهمية المرونة المؤسسية وتبني أنظمة تشغيل قابلة للتكيف مع الاختلافات البشرية في القدرات وسرعة الإنجاز. بناءً على ما سبق، يُوصى بإعادة هندسة بعض المهام التشغيلية في بيئات العمل التي تعتمد على السرعة والإنتاجية، وذلك من خلال تصميم أدوار تتناسب مع إمكانيات الموظفين من ذوي الإعاقة، وتقديم دعم تنظيمي ومهني يُراعي خصوصية العمل الجماعي في مثل هذه السياقات.

5. النمو الشخصي والتغيير في وجهة النظر:

كشفت نتائج الدراسة عن تحوّل إدراكي ملحوظ لدى المشاركين، ظهر بوضوح بعد تجاوزهم للمخاوف والتصورات المسبقة التي رافقت بدايات التفاعل مع زميل من ذوي متلازمة داون. فقد أشار عدد من الموظفين إلى أنهم أصبحوا أكثر وعياً بقدرات زميلهم، وأكثر تقديرًا لأهمية الدمج كقيمة إنسانية ومهنية في بيئة العمل. وصف أحدهم ذلك بقوله: "تغيرت نظرتي تمامًا... لم أكن أتوقع أنه يمكن أن يكون عنصرًا فعالاً بهذا الشكل في الفريق." تُعد هذه النتيجة انعكاسًا لما أشار إليه Shakespeare (2014) بأن الدمج الفعلي والتفاعل اليومي يمثلان قوة محورية في تفكيك الصور النمطية حول الإعاقة، وتوليد فهم اجتماعي أكثر إنصافًا وإنسانية. فالتجربة المعاشة لا تُغيّر المواقف فحسب، بل تُعيد تشكيل البنية الإدراكية للفرد، وهو ما يتوافق مع المنهج الفينومينولوجي الذي يؤكد على أن الفهم الحقيقي يتولد من خلال المعاشة والانخراط لا من خلال المعرفة النظرية فقط. وفقًا لنموذج هوسرل (Husserl)، فإن اللقاء المباشر مع الظاهرة — في هذه الحالة، الشخص من ذوي متلازمة داون — يفتح المجال أمام تجاوز الأحكام القبلية التي تتشكل عبر التراكم الثقافي أو الاجتماعي، واستبدالها بفهم ينبع من الموقف المعاش ذاته. وقد بدا ذلك جليًا في تعبيرات المشاركين، الذين أشاروا إلى أن هذه التجربة جعلتهم

يعيدون التفكير في معاني الكفاءة، والانتماء، والتنوع داخل مكان العمل. ورغم أن بيئات العمل ذات الوتيرة السريعة قد تُشكل تحديًا للدمج، كما أشار Ju et al (2012)، إلا أن ما أظهرته هذه الدراسة يعزز ما خلصت إليه Hagner & Cooney (2005) من أن تقديم دعم تنظيمي مناسب، مثل إعادة توزيع المهام وتوفير بيئة مرنة، لا يسهم فقط في إنجاح الدمج، بل يُمكن أن يُثري التجربة المهنية للموظفين أنفسهم، ويعمّق فهمهم لمفهوم التعاون والمشاركة. وعليه، فإن هذه النتائج لا تقتصر على توصيف تغير المواقف، بل تكشف عن تحول وجودي معرفي في وعي الأفراد، يجعل من الدمج عملية تعليمية متبادلة لا يستفيد منها ذوو الإعاقة وحدهم، بل يتطور من خلالها زملاؤهم على المستوى المهني والإنساني معًا.

تكشف نتائج هذه الدراسة أن دمج الأشخاص من ذوي متلازمة داون في بيئات العمل لا يقتصر على الأثر الوظيفي المباشر، بل يتعداه ليحدث تحولًا أعمق في الفهم الاجتماعي والمهني للعاملين معهم. فقد أظهرت المقابلات أن الموظفين، من خلال التفاعل اليومي والمعاشية، أعادوا بناء تصوراتهم عن الإعاقة، والاختلاف، والعمل الجماعي.

ومن خلال المنهج الفينومينولوجي، الذي يُركّز على فهم التجربة كما تُعاش لا كما تُفترض نظريًا، تبين أن المعاني الجديدة تُبنى من خلال التفاعل الإنساني المباشر، مما يؤكد أن المواقف والاتجاهات لا تتغير بفعل المعلومات فقط، بل عبر الخبرة والتجارب الميدانية التي تُعيد تشكيل الإدراك.

واستنادًا إلى هذا التحليل، يمكن استخلاص عدد من النتائج المركزية:

1. أهمية التهيئة المسبقة :هناك حاجة ملحة لتدريب الموظفين وتوعيتهم قبل بدء تجربة الدمج، بهدف الحد من القلق الأولي وتمكينهم من التفاعل بكفاءة.
2. أولوية التواصل والتكيف :أظهرت التجربة أن فعالية الدمج تعتمد إلى حد كبير على قدرة الفريق على تعديل أساليب التواصل لتلائم احتياجات زميلهم.
3. تحفيز الروح الجماعية :ساهم وجود موظف من ذوي متلازمة داون في تعزيز أجواء التعاون والدعم داخل الفريق، مما انعكس إيجابيًا على جودة بيئة العمل وتجربة العملاء.
4. تحديات تنظيمية قابلة للمعالجة :تتطلب بعض الأدوار الوظيفية إعادة توزيع أو تخصيص دعم إضافي خلال فترات الضغط، بما يوازن بين الكفاءة والاحتواء.

5. نمو شخصي وتحول إدراكي: أشار المشاركون إلى أن تجربتهم أحدثت تغييراً جوهرياً في نظرتهم تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة، ورسخت قيماً إنسانية أعمق حول الشمولية والتقبل.

تشير هذه النتائج مجتمعة إلى أن الدمج المهني لذوي متلازمة داون ليس مجرد التزام أخلاقي أو قانوني، بل هو استثمار في بناء بيئة عمل أكثر إنسانية وكفاءة. وتؤكد الدراسة على ضرورة دعم هذا التوجه من خلال سياسات مؤسسية مرنة، وتدريب مستمر، وإعادة هيكلة بيئات العمل لتكون أكثر استيعاباً وتفاعلاً مع جميع أفرادها.

التوصيات:

1. تعزيز التدريب والتوعية للموظفين وذلك من خلال:
 - تنظيم برامج تدريبية منتظمة للموظفين حول كيفية التفاعل والتواصل مع زملائهم من ذوي متلازمة داون.
 - توفير ورش عمل توعوية حول الإعاقات الذهنية لزيادة فهم الموظفين وتعزيز بيئة عمل أكثر شمولية.
2. تطوير استراتيجيات اتصال مخصصة عن طريق:
 - تبني أساليب تواصل مرنة تتناسب مع احتياجات الموظفين من ذوي متلازمة داون، مثل التعليمات المبسطة والتوجيه البصري.
 - استخدام وسائل مساعدة مثل التطبيقات التكنولوجية والبطاقات التوضيحية لتسهيل التواصل.
3. إعادة هيكلة المهام وتوزيع الأدوار بـ:
 - تخصيص المهام بناءً على قدرات الموظفين، بحيث تتيح لهم الفرصة للمساهمة الفعالة دون الشعور بالضغط.
 - تصميم جداول عمل مرنة لتجنب التأثير على سير العمل أثناء فترات الذروة.
4. تعزيز بيئة العمل الداعمة من خلال:
 - إنشاء ثقافة مؤسسية قائمة على الشمولية والتعاون، مع تحفيز الموظفين على تبني ممارسات داعمة.

- توفير مرشدين داخل بيئة العمل لمساعدة الموظفين من ذوي متلازمة داون في التكيف وتحقيق النجاح المهني.
- 5. متابعة وتقييم تجربة الدمج عن طريق:
 - إجراء تقييمات دورية لمستوى رضا الموظفين عن تجربة الدمج ومدى تأثيرها على بيئة العمل.
 - استخدام المنهج الفينومينولوجي كأداة بحثية مستمرة لفهم التحديات والتجارب الحياتية للموظفين المشاركين في العملية.
- 6. التوسع في الدراسات المستقبلية من خلال:
 - إجراء دراسات مقارنة بين بيئات عمل مختلفة لفهم تأثير الدمج على مستويات متنوعة من المؤسسات.
 - البحث في تأثير الدمج على الأداء التنظيمي والإنتاجية العامة للمؤسسة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

1. اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. (2006). الأمم المتحدة
https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprotcons_ar.pdf
2. الحنو، إ. (2016). مدى استخدام منهجية البحث النوعي في التربية الخاصة: دراسة تحليلية لعشر مجلات عربية محكمة في الفترة من 2005م إلى 2014م. *مجلة التربية الخاصة والتأهيل*، 3(10)، 67.45-
3. السليمان، ن. إ. (2014). المواهب والقدرات الخاصة لدى ذوات الإعاقة الفكرية في ضوء بعض المتغيرات بمدارس الدمج بمدينة الرياض. *مجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية*.
4. السميري، ي. ب. ع. (2020). تجربة الجمعية السعودية للتربية الخاصة (جستر) في إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع المحلي بمنطقة حائل: دراسة نوعية. *مجلة العلوم التربوية والاجتماعية - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية*.
5. العبد الكريم، ر. (2012). *البحث النوعي في التربية*. الرياض: جامعة الملك سعود - النشر العلمي والمطابع.
6. الفوزان، م. أ.، & العتيبي، خ. ن. (2009). *أسس التربية الخاصة: الفئات، التشخيص، البرامج التربوية*. الرياض: العبيكان للنشر.
7. القحطاني، م. ب. ف. (2018). اتجاهات أصحاب العمل نحو تشغيل ذوي الاحتياجات الخاصة تبعاً لعدد من المتغيرات: دراسة حالة مدينة الرياض. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، 26(2)، 365.349-
8. سيمون، ه. (2002). *السلوك الإداري: دراسة في عمليات صنع القرار في المنظمات الإدارية*. الرياض: معهد الإدارة العامة.
9. غانم، ع. ج. س. (2016). تطبيقات منهجية البحث الفينومينولوجية في بحوث الإدارة التعليمية. *مجلة التربية*، 167(2)، 192.177-

10. فان مانين، م . (1997). *بحث الخبرة المعيشية: علوم إنسانية لتربية حساسة للفعل* (ط2). لندن، ON: The Althouse Press.
11. كريسونيل، ج.، & بوث، ش . (2018). *تصميم البحث النوعي: دراسة معمقة في خمسة أساليب* (ترجمة: أ. الثوابية). عمان: دار الفكر.
12. ماكdonالدز . (2022). ماكdonالدز تعلن عن توظيف 46 من ذوي متلازمة داون في مطاعمها ومقر الشركة بالرياض *بيان صحفي* <https://www.mcdonalds.com>.
13. مقداد، م . (2018). *الخبرة المعيشة للأبناء البالغين من أب مدمن على الكحول: دراسة فينومينولوجية*. مجلة العلوم النفسية والتربوية، 6(1)، 254-269.
14. وثيقة التحول الوطني . (2020). *رؤية 2030: تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة وتعزيز دورهم في المجتمع* .
https://vro.moenergy.gov.sa/Arabic/DocLib/NTP_ar.pdf

ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية:

- American Association on Intellect and Devel-opmental Disabilities) AAIDD.(2021). (Intellectual Disability Definition, Di-agnosis Classification and Systems of Supports 12) th ed). Retrieved from <https://www.aaid.org/intellectual-disability/definition>
- Bonaccio, S., Connelly, C. E., Gellatly, I. R., Jetha, A., & Martin Ginis, K. A. (2020). The participation of people with disabilities in the workplace across the employment cycle: Employer concerns and research evidence. *Journal of Business and Psychology*, 35(2), 135–158. <https://doi.org/10.1007/s10869-018-9602-5>
- Brown, C., & Leigh, J. (2018). Ableism in academia: Where are the disabled and ill academics? *Disability & Society*, 33(6), 985–989. <https://doi.org/10.1080/09687599.2018.1455627>
- Cimera, R. E. (2007). *Making autism work: Strategies for successful employment in vocational rehabilitation*. Austin, TX: Pro-Ed.
- Colella, A., & Bruyère, S. M. (2011). Disability and employment: New directions for industrial and organizational psychology. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 2, 473–503.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (3rd ed.). Sage publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage publications.

- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). *The SAGE handbook of qualitative research* (5th ed.). Sage publications.
- Gadamer, H.-G. (1975). *Truth and method* (J. Weinsheimer & D. G. Marshall, Trans.). Bloomsbury Academic.
- Giorgi, A. (2009). *The descriptive phenomenological method in psychology: A modified Husserlian approach*. Duquesne University Press.
- Groenewald, T. (2004). A phenomenological research design illustrated. *International Journal of Qualitative Methods*, 3(1), 42–55. <https://doi.org/10.1177/160940690400300104>
- Hagner, D., & Cooney, B. F. (2005). "I do that for everybody": Supervising employees with autism. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*, 20(2), 91–97. <https://doi.org/10.1177/10883576050200020501>
- Hall, E. (2010). Spaces of social inclusion and belonging for people with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disability Research*, 54(1), 48–57. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2009.01237.x>
- Heidegger, M. (1927). *Being and time* (J. Macquarrie & E. Robinson, Trans.). Harper & Row.
- Hernandez, B., Keys, C., & Balcazar, F. (2008). Employer attitudes toward workers with disabilities and their ADA employment rights: A literature review. *Journal of Rehabilitation*, 74(4), 23–32.
- Ju, S., Zhang, D., & Pacha, J. (2012). Employability skills valued by employers as important for entry-level employees with and without disabilities. *Career Development and Transition for Exceptional Individuals*, 35(1), 29–38. <https://doi.org/10.1177/2165143412443084>
- Lindsay, S., Cagliostro, E., Albarico, M., Mortaji, N., & Karon, L. (2018). Employers' perspectives of including young people with disabilities in the workforce. *Disability & Rehabilitation*, 40(17), 1972–1981. <https://doi.org/10.1080/09638288.2017.1315432>
- McMillan, J. H., & Schumacher, S. (2014). *Research in education: Evidence-based inquiry* (7th ed.). Pearson.
- Merleau-Ponty, M. (1945). *Phenomenology of perception* (C. Smith, Trans.). Routledge.
- Ritchie, J. (2013). *Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers* (2nd ed.). Sage publications.
- Ritchie, J., & Lewis, J. (2013). *Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers* (1st ed.). Sage publications.
- Schur, L., Kruse, D., & Blanck, P. (2016). *People with disabilities: Sidelined or mainstreamed?* Cambridge University Press.

- Schur, L., Kruse, D., Blasi, J., & Blanck, P. (2009). Is disability disabling in all workplaces? Workplace disparities and corporate culture. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*, 48(3), 381–410. <https://doi.org/10.1111/j.1468-232X.2009.00565.x>
- Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2009). *Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research*. SAGE Publications.
- Smith, W., & Nord, W. (2020). Workplace inclusion of employees with disabilities: Perspectives from organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 41(5), 475–490. <https://doi.org/10.1002/job.2436>
- Takano, Y. (2002). Culture and self-concept in Japan and the United States. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33(5), 516–534. <https://doi.org/10.1177/0022022102033005004>
- Van Manen, M. (1978). *Researching lived experience: Human science for an action-sensitive pedagogy*. The Althouse Press.
- Van Manen, M. (1997). *Researching lived experience: Human science for an action-sensitive pedagogy* (2nd ed.). London, ON: The Althouse Press.