

جامعة ميدأوشن

عنوان البحث

فاعلية برنامج تدريب العاملين في المنافذ الجوية والبرية والبحرية السعودية على تقديم
الاستجابة الأولية لذوي الإعاقات الخفية

إعداد الطالب: الهام حسن الشهري

الرقم الجامعي: 253002039

إشراف:

الدكتور / الفيصّل عبد الحميد محمد

الدكتور / فايز علي جرّاد

العام الدراسي: 2026

Table of Contents

أولاً: المقدمة	3
ثانياً: مشكلة الدراسة	4
ثالثاً: أهمية الدراسة	5
أ) الأهمية العلمية	5
ب) الأهمية التطبيقية	5
رابعاً: أهداف الدراسة	6
الهدف العام	6
الأهداف الخاصة	6
خامساً: تساؤلات الدراسة	7
سادساً: فروض الدراسة	8
سابعاً: الدراسات السابقة	9
أولاً: الدراسات المتعلقة بذوي الإعاقات الخفية في بيئات السفر والمنافذ	9
ثانياً: الدراسات المتعلقة بالتدريب على التعامل مع ذوي الإعاقات	9
ثالثاً: الدراسات المتعلقة بالإعاقات الخفية في المملكة العربية السعودية	9
ثامناً: الفجوة البحثية	10
تاسعاً: المنطلقات النظرية للدراسة	11
1. نموذج الإعاقة الاجتماعي (Social Model of Disability)	11
2. نظرية التعلم التجريبي (Kolb's Experiential Learning Theory)	11
3. إطار الكفاءة المهنية في الخدمات التفاعلية	11
عاشراً: المنهجية وطرق البحث	12
مجتمع وعينة الدراسة	12
أداة الدراسة	13
أساليب التحليل الإحصائي	13
حادي عشر: حدود الدراسة	14
المراجع	15
أولاً: المراجع العربية	15
ثانياً: المراجع الأجنبية	15

أولاً: المقدمة

تُشكّل المنافذ الجوية والبرية والبحرية عصب التنقل الدولي، إذ تستقبل ملايين المسافرين سنوياً من مختلف أنحاء العالم. وفي ظل التنوع الكبير في الفئات المسافرة، تبرز شريحة حساسة تستوجب اهتماماً خاصاً، وهي فئة ذوي الإعاقات الخفية أو غير الظاهرة، التي تشمل حالات طيف التوحد، ومرض الزهايمر والخرف، والإعاقة الذهنية والتخلف العقلي، وغيرها من الحالات التي لا تظهر بشكل مرئي للعيان.

تعاني هذه الفئة من تحديات جسيمة في بيئات المنافذ الصاخبة والمزدحمة، حيث يواجه مرافقوهم أحياناً موقفاً طارئاً يستدعي تدخلاً سريعاً من قبل الكوادر العاملة. وعلى غرار مفهوم الإسعافات الأولية الصحية، يتنامى في الأوساط الدولية مفهوم "الاستجابة السلوكية الأولى" للأشخاص ذوي الإعاقات النمائية والمعرفية.

تسعى هذه الدراسة إلى اقتراح وقياس فاعلية برنامج تدريبي متخصص يُمكن العاملين في المنافذ السعودية من التعامل الفعال والامن مع ذوي الإعاقات الخفية، استناداً إلى أفضل الممارسات الدولية ومتطلبات رؤية 2030 في تعزيز الشمول والاستدامة الاجتماعية.

ثانياً: مشكلة الدراسة

رصدت الدراسة جملةً من المؤشرات التي تكشف عن وجود فجوة واضحة في جاهزية المنافذ السعودية للتعامل مع ذوي الإعاقات الخفية، أبرزها:

- غياب برامج تدريبية موحدة ومعتمدة للعاملين في المنافذ تُعنى تحديداً بالتعامل مع طيف التوحد والزهايمر والإعاقة الذهنية.
- افتقار المنافذ السعودية إلى "رخصة الاستجابة الأولى لذوي الإعاقات الخفية" المماثلة لرخصة الإسعافات الأولية الصحية.
- ارتفاع حالات سوء الفهم أو التعامل غير الملائم مع ذوي الإعاقات الخفية من قبل موظفي المنافذ وفق شهادات الأسر.
- تصاعد أعداد مرضى الزهايمر في المملكة، إذ تتوقع الإحصاءات تضاعف الأعداد بحلول 2030.
- ندرة الدراسات العربية والخليجية التي تعالج هذا الموضوع بشكل مباشر في سياق المنافذ والمطارات.

وتتبلور مشكلة الدراسة في التساؤل الجوهري التالي:

ما مدى فاعلية برنامج تدريبي مقترح لتأهيل العاملين في المنافذ السعودية لتقديم الاستجابة الأولية المناسبة لذوي الإعاقات الخفية (طيف التوحد - الزهايمر - الإعاقة الذهنية)؟

ثالثاً: أهمية الدراسة

أ) الأهمية العلمية

- إثراء المكتبة العربية بدراسة نوعية تتناول تدريب العاملين في المنافذ على التعامل مع الإعاقات الخفية.
- تطوير إطار نظري متكامل يجمع بين علم إدارة الخدمات وعلم إعادة التأهيل وإدارة المنافذ.
- سد فجوة بحثية واضحة في الأدبيات العربية والخليجية المتعلقة بالشمول في بيئات السفر.

ب) الأهمية التطبيقية

- تزويد الجهات المشغلة للمطارات والمنافذ (هيئة الطيران المدني، وزارة النقل، الموانئ السعودية) بنموذج تدريبي قابل للتطبيق.
- دعم مساعي المملكة في الاعتماد الدولي للمطارات وفق معايير الشمول (كمعايير منظمة ICAO ومتطلبات هيئة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة).
- مساندة رؤية 2030 في محور الشمول الاجتماعي وتحقيق جودة الحياة لذوي الإعاقة وأسرهم.
- توفير نموذج "رخصة الاستجابة الأولى لذوي الإعاقات الخفية" كمقترح سياساتي قابل للتبني الرسمي.

رابعاً: أهداف الدراسة

الهدف العام

قياس فاعلية برنامج تدريبي مقترح يُؤهل العاملين في المنافذ الجوية والبرية والبحرية السعودية لتقديم الاستجابة الأولية الملائمة لذوي الإعاقات الخفية.

الأهداف الخاصة

1. تشخيص الواقع الراهن لمعرفة العاملين في المنافذ السعودية بأنواع الإعاقات الخفية وكيفية التعامل معها.
2. تصميم برنامج تدريبي متخصص (نظري وتطبيقي) لتنمية مهارات الاستجابة الأولى لذوي الإعاقات الخفية.
3. قياس أثر البرنامج التدريبي على مستوى المعرفة والمهارات والاتجاهات لدى العاملين في المنافذ.
4. اقتراح إطار لمنح "رخصة الاستجابة الأولى لذوي الإعاقات الخفية" للعاملين في المنافذ على غرار رخصة الإسعافات الأولية.
5. تقديم توصيات لصانعي القرار لإدراج هذا البرنامج ضمن متطلبات الاعتماد الرسمي للمنافذ السعودية.

خامساً: تساؤلات الدراسة

6. ما مستوى معرفة العاملين في المنافذ السعودية بخصائص ذوي الإعاقات الخفية (التوحد، الزهايمر، الإعاقة الذهنية) قبل التدريب؟
7. ما المحاور الأساسية التي ينبغي أن يتضمنها برنامج الاستجابة الأولى لذوي الإعاقات الخفية في المنافذ؟
8. هل يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى معرفة العاملين ومهاراتهم قبل البرنامج التدريبي وبعده؟
9. ما درجة رضا العاملين عن محتوى البرنامج التدريبي المقترح وأساليب تطبيقه؟
10. ما المتطلبات التنظيمية والإجرائية اللازمة لاعتماد رخصة الاستجابة الأولى لذوي الإعاقات الخفية في المنافذ السعودية؟

سادساً: فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات درجات العاملين في المنافذ على مقياس الاستجابة الأولى لذوي الإعاقات الخفية قبل البرنامج التدريبي وبعده لصالح التطبيق البعدي.

الفرضيات الفرعية:

- H1: توجد فروق دالة إحصائية في مستوى المعرفة بذوي الإعاقات الخفية لدى العاملين في المنافذ قبل البرنامج وبعده.
- H2: توجد فروق دالة إحصائية في مستوى المهارات التطبيقية للاستجابة الأولى لدى العاملين قبل البرنامج وبعده.
- H3: توجد فروق دالة إحصائية في الاتجاهات نحو ذوي الإعاقات الخفية لدى العاملين في المنافذ قبل البرنامج وبعده.

سابعاً: الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات المتعلقة بذوي الإعاقات الخفية في بيئات السفر والمنافذ

أشارت دراسة (Scott et al. (2019 إلى أن نحو 60% من مرافقي ذوي طيف التوحد أفادوا بتجارب سلبية في المطارات نتيجة عدم فهم الموظفين لطبيعة الإعاقة، وأوصت الدراسة بتطوير برامج تدريب متخصصة لموظفي المطارات. تتقاطع هذه النتيجة مع الدراسة الحالية في أهمية التدريب، غير أن الدراسة الحالية تتميز بتركيزها على السياق السعودي وتوسيع نطاق الإعاقات ليشمل الزهايمر والإعاقة الذهنية.

وتناولت دراسة (Alzahrani & Alshehri (2021 تحديات أسر ذوي التوحد في المطارات السعودية، وكشفت أن 72% من الأسر يتجنبون السفر الجوي خشية المواقف المحرجة أو الأزمات السلوكية. وتستند الدراسة الحالية إلى هذا الواقع كمسوّغ أساسي لضرورة تأهيل العاملين في المنافذ.

ثانياً: الدراسات المتعلقة بالتدريب على التعامل مع ذوي الإعاقات

قدّمت دراسة (Brown & Boardman (2011 نموذجاً للتدريب على الإعاقات الخفية وأثبتت فاعليته في تحسين مهارات المتدربين في السياقات المجتمعية. فيما طوّرت (Neurodiversity Foundation (2020 برنامجاً معتمداً لتدريب العاملين في قطاع الضيافة والسياحة على التعامل مع طيف التوحد، وأثبت البرنامج تحسناً ملحوظاً في مستوى الكفاءة المهنية بعد 8 ساعات تدريبية.

ثالثاً: الدراسات المتعلقة بالإعاقات الخفية في المملكة العربية السعودية

كشفت دراسة الغامدي (2022) عن قصور واضح في الخدمات المقدمة لذوي الزهايمر في المرافق العامة السعودية، ودعت إلى سياسات شاملة تشمل قطاع السفر والنقل. كما أشارت تقارير هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة (2023) إلى غياب اشتراطات موحدة للتعامل مع الإعاقات الخفية في المنافذ السعودية.

ثامناً: الفجوة البحثية

على الرغم من تزايد الدراسات الدولية المتعلقة بذوي الإعاقات الخفية في سياقات السفر، تتضح الفجوات التالية التي تُعالجها الدراسة الحالية:

- غياب دراسات عربية وخليجية تتناول تصميم وقياس فاعلية برامج تدريب العاملين في المنافذ على الاستجابة لذوي الإعاقات الخفية.
- عدم تناول الدراسات السابقة لفئة الإعاقات الثلاث معاً (التوحد، الزهايمر، الإعاقة الذهنية) في سياق واحد.
- انعدام الدراسات المقترحة لنموذج رخصة مهنية معتمدة في هذا المجال مشابهة لرخصة الإسعافات الأولية.
- اقتصار أغلب الدراسات الدولية على قطاع الطيران دون التطرق للمنافذ البرية والبحرية.

تاسعاً: المنطلقات النظرية للدراسة

تستند الدراسة إلى ثلاثة محاور نظرية متكاملة:

1. نموذج الإعاقة الاجتماعي (Social Model of Disability)

يرى هذا النموذج أن الإعاقة لا تنشأ من حالة الفرد الصحية بل من الحواجز البيئية والاجتماعية. وتنطلق الدراسة من هذا المنظور لتعدّ غياب التدريب والتأهيل الكافي حاجزاً مؤسسياً يُعيق اندماج ذوي الإعاقات الخفية في منظومة السفر.

2. نظرية التعلم التجريبي (Kolb's Experiential Learning Theory)

تُشكّل نظرية كولب الإطار المنهجي لتصميم البرنامج التدريبي، إذ تعتمد على دورة التعلم الرباعية: الخبرة المباشرة، والملاحظة التأملية، والتجريد المفاهيمي، والتجريب الفعال؛ مما يضمن انتقال المعرفة إلى مهارات تطبيقية فعلية.

3. إطار الكفاءة المهنية في الخدمات التفاعلية

يُعرّف هذا الإطار الكفاءة المهنية بوصفها مزيجاً من المعرفة والمهارات والاتجاهات. وتقيس الدراسة الأثر التدريبي عبر هذه الأبعاد الثلاثة لدى موظفي المنافذ.

عاشراً: المنهجية وطرق البحث

نوع البحث: بحث تطبيقي تجريبي ذو منهج شبه تجريبي (Quasi-Experimental Design).

المنهج: المنهج المختلط (Mixed Methods) الجامع بين الكمي والنوعي:

- المرحلة النوعية: مقابلات معمّقة مع عاملين في المنافذ وأسر ذوي الإعاقات الخفية ومختصين في التأهيل والتدريب، لاستكشاف الواقع وتصميم محتوى البرنامج.
- المرحلة الكمية: تطبيق اختبار قبلي وبعدي لقياس فاعلية البرنامج التدريبي على عينة من العاملين في المنافذ.

مجتمع وعينة الدراسة

- المجتمع: جميع العاملين في المنافذ الجوية والبرية والبحرية السعودية في مواقع التواصل المباشر مع المسافرين (أمن، استقبال، خدمات مسافرين).
- العينة: عينة قصدية من 60 موظفاً في مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة، يُقسّمون إلى مجموعتين تجريبية وضابطة (30 لكل مجموعة).
- معيار الاختيار: موظفون في خطوط التواصل المباشر مع المسافرين، خبرة لا تقل عن سنة.

أداة الدراسة

11. اختبار معرفي قبلي/بعدي: يقيس مستوى معرفة العاملين بأنواع الإعاقات الخفية الثلاث وأسس التعامل معها (30 فقرة).
12. مقياس المهارات التطبيقية: تقييم أدائي يرصد قدرة المتدرب على تطبيق بروتوكولات الاستجابة الأولى في سيناريوهات محاكاة (15 معيار).
13. مقياس الاتجاهات نحو ذوي الإعاقات الخفية: مقياس ليكرت خماسي (25 فقرة) يقيس تغير الاتجاهات قبل التدريب وبعده.
14. استبانة رضا المتدربين: تقيّم محتوى البرنامج وأساليبه التدريبية ومدى تطبيقه الفعلي (20 فقرة).

اختبارات الصدق والثبات: صدق المحكمين (5 خبراء) + معامل كرونباخ ألفا للثبات.

أساليب التحليل الإحصائي

- اختبار Wilcoxon للمقارنة بين القياسين القبلي والبعدي (أو اختبار t للعينات المرتبطة عند توافر الشروط).
- اختبار Mann-Whitney للمقارنة بين المجموعة التجريبية والضابطة.
- مقياس حجم الأثر Cohen's d لتحديد الأثر التطبيقي للبرنامج.
- التحليل الموضوعي للبيانات النوعية من المقابلات.

حادي عشر: حدود الدراسة

أ) **المجال البشري:** موظفو خطوط التواصل المباشر مع المسافرين في مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة.

ب) **المجال المكاني:** مطار الملك عبدالعزيز الدولي - جدة، المملكة العربية السعودية.

ج) **المجال الزمني:** الفصل الأول 2026، مع إمكانية التوسع اللاحق لمناقص أخرى.

د) **المجال الموضوعي:** يقتصر البرنامج على الإعاقات الخفية الثلاث: طيف التوحد، الزهايمر والخرف، الإعاقات الذهنية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الغامدي، محمد سالم. (2022). تحديات الخدمات المقدمة لذوي الهمام في المرافق العامة بالمملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية. مجلة التربية الخاصة والتأهيل، 15(3)، 45-78.
- الزهراني، أميرة. والشهري، نوف. (2021). تحديات أسر ذوي اضطراب طيف التوحد في المطارات السعودية. المجلة السعودية للعلوم الصحية، 10(2)، 112-134.
- هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة. (2023). التقرير السنوي لأوضاع ذوي الإعاقة في المملكة العربية السعودية. الرياض: هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة.
- وزارة النقل والخدمات اللوجستية. (2024). الإطار التنظيمي للمنافذ الجوية والبحرية والبحرية. الرياض.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- & Brown, L., & Boardman, F. K. (2011). Accessing the Field: Disability and the Research Process. Social Science Medicine, 72(1), 23-30.
- ICAO. (2019). Manual on Accessibility to Civil Aviation for Persons with Disabilities. Montreal: International Civil Aviation Organization.
- Kolb, D. A. (2014). Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development (2nd ed.). Pearson Education.
- Neurodiversity Foundation. (2020). Hidden Disabilities in Travel & Tourism: Training Framework for Frontline Staff. London: NDF Publications.

- Scott, M., Falkmer, M., Girdler, S., & Falkmer, T. (2019). Viewpoints on Factors for Successful Employment for Adults with Autism Spectrum Disorder. PLOS ONE, 14(10), e0224264
 - WHO. (2021). World Report on Disability. Geneva: World Health Organization
 - Hidden Disabilities Sunflower. (2022). Annual Report: Supporting Travellers with Non-Visible Disabilities. Retrieved from: <https://hdsunflower.com>
-