

الموارد البشرية المعاقة:

دراسة على الأجهزة المركزية للخدمة المدنية بمدينة الرياض

معدّي آل مذهب وسالم القحطاني *

ملخص

استهدفت الدراسة استطلاع مشكلة الإعاقة وتشخيصها لدى الكوادر البشرية في الأجهزة المركزية للخدمة المدنية بمدينة الرياض. وتبرز أهميتها من زيادة فهمنا لهذه الفئة من القوى العاملة، وكذلك في تقديم التوصيات التي تبنى على نتائج الدراسة. أتبعنا الدراسة المنهج الوصفي- المسحي، واستخدمنا الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات كالأحصاء الوصفي، وتحليل التباين، واختبار مان ويتني، وشيفيه.

توصلت الدراسة إلى وجود تباين بين خصائص الموظفين المعاقين والأسوياء، وإلى أن المعاقين راضون بشكل عام عن أعمالهم وعن حياتهم الاجتماعية. كما توصلت الدراسة إلى أن الصورة الذاتية للموظفين المعاقين سلبية إلى حد ما، بينما كانت اتجاهات الموظفين الأسوياء نحو المعاقين إيجابية إلى حد متوسط. وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن أماكن العمل ينقصها كثير من الخدمات الخاصة بالمعاقين، وأن الموظفين المعاقين والأسوياء يواجهون صعوبات عند تفاعلهم مع بعضهم في محيط العمل. هذا، وأنهت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها تحديد مجالات التوظيف المناسبة للمعاقين، وتصميم برامج تدريبية، وتوفير الخدمات اللازمة لهم في مكان العمل، إضافة إلى توضيح محددات نتائج الدراسة، وتوصيات لبحوث مستقبلية.

المقدمة

تعكس أدبيات الإدارة العامة في العقدين الماضيين من هذا القرن اهتماماً ملحوظاً بالأقليات في مكان العمل (Minorities in the Work-place)، ومن بين هذه الأقليات محل الاهتمام الأكاديمي الموظفون المعاقون. ومع أن المخططين للموارد البشرية يهتمون بالحصول على العدد الكافي من الأفراد في الوقت المناسب لتحقيق أهداف المنظمة، ومع أن برامج الموارد البشرية تهتم بدمج الأفراد وإدارتهم لغرض الاستفادة من

قدراتهم - ابتداء بالبحث عنهم وجذبهم، ثم تدريبهم وتحفيزهم أثناء العمل - إلا أن التغيرات السريعة والضغوط المستمرة على المنظمات لتحقيق أهدافها جعلتها تفقد رافداً من روافد قوة العمل يتمثل في المعاقين، وذلك نتيجة للأساطير وسوء الفهم والاتجاهات السلبية من قبل المنظمات ومسؤولي التوظيف. بل إن البعض ينظر إلى المعاقين كغريباء (Outsid-ers)، مما أدّى إلى بروز مشكلتين رئيسيتين تتمثلان في: (١) عدم الاستفادة من المعاقين كما يجب (Underutilized)، أو عدم الاستفادة منهم مطلقاً (Unutilized)، (٢) عدم تقدير الدور الهام الذي يمكن أن تلعبه هذه الفئة لرفد قوة العمل من حيث نوعية الأداء وتحسين الإنتاجية التي تحتاجها المنظمات في الوقت الحاضر (Pati, 1981).

وتوضح ريتا نويل (Rita Noel, 1990) أن طبيعة الأعمال في العصر الحديث قد تغيرت نتيجة التقدم التكنولوجي؛ مما جعل الأعمال تعتمد على المهارات الذهنية أكثر من اعتمادها على القوة الجسدية، وهذا بحد ذاته يجعل التفرقة بين الأسوياء والمعاقين في مكان العمل أمراً غير مقبول، بل إن نويل تؤكد أن الطبيعة التنافسية بين المنظمات، بغض النظر عن أحجامها، ستجعلها تتنافس على المهارات والقدرات لكل شخص، وأن الأشخاص المعاقين لديهم القدرات والمهارات التي تجعل منهم كوادر بشرية ذات كفاءة تحتاج إليها المنظمات الحديثة. ويعلق دويل (Doyle, 1987) على ذلك بأن المشكلة تكمن في أن المنظمات تخلط بين عدم القدرة والنقص في القدرة على أداء عمل معين، كما يشير دويل إلى أن الاهتمام بالمعاقين في مكان العمل قليل، وأن المعلومات عن المعاقين في البيئات التنظيمية مشتتة وقليلة جداً، ومن ثم فإن فرص العمل للأفراد المعاقين محدودة، خاصة إذا كانت المنظمات تقلل من قيمتهم الإنتاجية، مما يجعل المعاقين يعملون في الغالب على نظام الساعات، أو يعملون من منازلهم (Homeworking)، وبالتالي فإن دخلهم يكون عادة منخفضاً وحقوقهم محدودة، وحمايتهم ضعيفة من قبل المنظمات.

مشكلة البحث

يعاني المعاقون كثيراً في حياتهم الاجتماعية سواء من حيث المشاكل النفسية التي تعترضهم ممثلة في نظرتهم

* أستاذ مساعد، وأستاذ مشارك، قسم الإدارة العامة، كلية العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية. تاريخ استلام البحث ١٩٩٩/١/٢٤ وتاريخ قبوله ١٩٩٩/٩/٧.

The Handicapped Human Resources: A Study on the Central Civil Service Agencies in Riyadh City

Moaddi Al-Methheb and Salem Al-Qahtani *

ABSTRACT

The study aims at exploring and diagnosing the problem of handicapped human resources in the Central Civil Service Agencies in Riyadh City. Its importance springs from the necessity to increase our understanding of this important segment of the workforce, and to suggest recommendations, according to the findings of the study. Research design and procedures are presented in details. The study finds that the characteristics of handicapped employees (H.E.) differ from their counterparts (normal employees), and that (H.E.) are generally satisfied in their jobs, and social life. The study also finds that while the attitudes of normal employees towards (H.E.) are moderately positive, (H.E.) hold, to some extent, negative self image. In addition, workplaces lack many special services which (H.E.) need, and that both normal and (H.E.) face some difficulties in work environments. The study concludes with some recommendations, some of which are: opportunities of employment; training; and special services for (H. E). Limitations of the findings, and call for future research are also outlined.

* Assistant Professor and Associate Professor, Department of Public Administration, Faculty of Administrative Sciences, King Saud University, Riyadh, K.S.A. Received on 24/1/1999 and Accepted for Publication on 7/9/1999.