

(علاقة ضغوط العمل بالقابلية للوقوع في حوادث المرور لدى السائقين المهنيين)

سعدي (بن عامر زهراء) طالبة دكتوراه
د/ بومنقار مراد، جامعة - عنابة-

مدخل نظري

ملخص:

احتلت الجزائر المرتبة الرابعة عالميا حسب تقرير المركز الوطني للأمن والوقاية والأمن عبر الطرق لعام 2015، بمعدل 4610 قتيل سنويا و55994 جريحا، وبالنظر إلى هذه الأرقام المربعة نستطيع استخلاص ما يترتب عن هذه الحوادث من خسائر اقتصادية واجتماعية وصحية ونفسية، يكون المتسبب فيها العنصر البشري بنسبة 95% بصفته القائد والمتحكم في المركبة، ولتبيان العوامل التي تسبق الحادث وتسبب في وقوعه، جاءت هذه الدراسة للبحث في العوامل النفسية والاجتماعية والمهنية المرتبطة بالسائق المهني وقابليته للوقوع في حوادث المرور وما إذا كان للضغوط التي يتعرض لها أثناء أدائه لعمله سواء من داخل مؤسسة العمل أو من خارجها علاقة بالقابلية للتعرض للحوادث.

الكلمات المفتاحية:

حوادث المرور- القابلية للوقوع في حوادث المرور- ضغوط العمل – السائق المهني

Résumé

les accidents de la circulation sont de plus en plus meurtriers et leurs conséquences sur le plan physique, social, psychologique et économique présentent un enjeu de santé publique.

Selon le rapport de l'organisation mondiale de la santé (OMS), on estime à 4610 de personnes tuées dans les accidents de la route et pas moins de 55994 de blessées chaque année en Algérie.

Ces statistiques témoignent l'ampleur de ce phénomène où le facteur humain est le premier responsable de la survenue des accidents.

La présente étude envisage de cerner les facteurs psychologiques, sociologiques et professionnels liés au conducteur, de son exposition aux accidents de la circulation et de l'effet du stress au travail sur sa prédisposition aux accidents de la route.

Mots clé

Accidents de la circulation – prédisposition aux accidents – stress au travail – le conducteur professionnel

مقدمة

إن التقدم في شتى مجالات الحياة وخاصة في مجالي الصناعة والتكنولوجيا، نتج عنه قفزة نوعية كبيرة تمثلت في إنشاء المؤسسات والشركات الصناعية التي تُنتج مختلف وسائل النقل وعلى وجه الخصوص وسائل النقل البري.

أدت هذه التطورات السريعة إلى الدفع بعجلة التنمية والتطور الاقتصادي والتكنولوجي مما سهل حياة الإنسان وجعلها أكثر راحة ومتعة، ومن أجل مواكبة هذه التطورات المتسارعة وتنظيم العملية الإنتاجية، يهيئ المسؤولون على العمل، مكونات عناصر هذه العملية من موارد بشرية وآلات ومواد أولية، غير أن مجمل اهتماماتهم كانت موجهة لدراسة الآلة والمادة واعتبروا الفرد العامل جزء لا يتجزأ من هذه الآلة متغافلين خصوصياته ككائن نفسي اجتماعي. (أبو النيل، 2005)

هذه الآلة التي لم يدخر مصنعوها جهدا في جعلها وسيلة حضرية وأداة لإثبات الذات، تبقى في نفس الوقت مصدرا أساسيا للأخطار في الطريق وأحد أهم العوامل المسببة للوفيات والإعاقات.

لا شك أن السائق هو المحرك لوسيلة النقل لهذا اعتبر من الأسباب الرئيسية لوقوع الحوادث حيث أثبتت العديد من الدراسات الحديثة والتقارير الدولية علاقة العنصر البشري بحوادث المرور ، فهو المسؤول الأول عنها ووجد أنه يشكل 85% من أسباب وقوعها.

تعتبر ظاهرة حوادث المرور وما يترتب عنها من نتائج، ظاهرة خطيرة وتكمن خطورتها في ما تتركه من آثار سلبية على الصعيد الاجتماعي و الاقتصادي أو الصحي والنفسي كما تشكل هاجسا لدى المنظمات والحكومات مما أدى إلى تناولها من طرف الباحثين دون التوصل إلى الحد منها أو التقليل من خطورتها وبالتالي حسب رأي الباحثة وجب الكشف عن الميادين للوقوع في الحوادث وهل لضغوط العمل دور في استهدافهم للحوادث؟

للإجابة على هذه الأسئلة سطرت الباحثة مجموعة من الأهداف للبحث في الأسباب الحقيقية التي تقف وراء خطورة وتكرار ظاهرة حوادث المرور، فخصصت المحور الأول لمناقشة موضوع الحوادث، أما المحور الثاني فكان لدراسة ضغوط العمل (Stress) (au travail) ومدى تأثيرها على سلوك الفرد، وبالضبط على سلوك السائق المهني، حيث ينبغي عليه التوفيق بين مطالب المؤسسة وبين ما يريده منه الآخرون أي مستعملو الطريق، من احترام فسخ للطريق ومعاملة طيبة خاصة في الأوقات التي يكثر فيها الازدحام المروري (L'emboutayage)، وبين ما ينتظره الركاب منهم، من تلبية لمطالبهم والتزام بالوقت وإيصالهم في أمان، مما يولد لديهم درجة عالية من الصراع أثناء تأدية مهامهم في الطريق وقد يؤثر ذلك على استجاباتهم السيكلوجية وإدراكهم للحوادث أما المحور الثالث فتحدثت فيه الباحثة عن القابلية للوقوع في الحوادث تعريفها وأنواعها .

1/ الإشكالية

تعتبر الحوادث التي يقع فيها الفرد العامل دون توقع منه أثناء قيامه بعمله مشكلة خطيرة من حيث تصنيفها ومعالجتها والتنبؤ بها، ومن ثم كثرت الدراسات التي تناولت جوانبها المختلفة والمتعددة وخاصة ما ينتج عنها من إصابات وعاهات وربما وفيات، حيث تتكبد المؤسسات الصناعية الكثير من الخسائر مما يترتب عنها نفقات مباشرة كالعلاج والتعويض المادي للضحايا والمعاش في حالة العجز، ثم للأسرة في حالة الوفاة، وأخرى غير مباشرة كالإنتاج المتوقف جراء الساعات الضائعة، والنفقات التي تخصص لإصلاح وسيلة العمل بعد الحادث وكذلك نقص إنتاجية العامل عند رجوعه للعمل.

ومن بين الجوانب العديدة والمتعددة لحوادث العمل، جانب على قدر كبير من الأهمية، إلا أنه لم ينل القدر الكافي من البحث والدراسة ألا وهو حوادث المرور، باعتبارها نوع من أنواع وجزء لا يتجزأ من مخاطر العمل، وباعتبار أن السائق هو عامل يعمل ويتقاضى أجرا، وهو المحرك للسيارة وهو العنصر الأساسي في العملية المرورية المتكونة منه و من وسيلة النقل، ومن البيئة التي يعمل بها وكذا القوانين الضابطة لحركة السير، مثلما يرى ذلك (معن خليل العمر) في دراسته حول التنمية الاقتصادية والاجتماعية وانعكاساتها على حوادث المرور التي أجراها بالمملكة السعودية.

تخلف حوادث المرور كل سنة قتلى ومصابين وخسائر مادية مثلت هاجسا مربعا لمستخدمي الطريق و المشاكل التي تنتج عنها في مختلف أرجاء العالم من المشاكل المعاصرة باعتبار أن الظاهرة أخذت حجما محليا وعالميا مما استدعى الاهتمام بها من طرف أكبر المنظمات الدولية كمنظمة الصحة العالمية (OMS)، والتي صنفت حوادث المرور من بين أهم المسببات للوفيات في العالم حيث حلت حوادث المرور في المرتبة الثالثة بعد كل من مرضي السرطان و القلب، و في المرتبة الأولى بالنسبة للفئة العمرية المحصورة بين (15- 29) سنة وهي المرحلة العمرية المنتجة، يلها الانتحار ومرض نقص المناعة المكتسبة (VIH) ثم ضحايا الصدمات (TRAUMATISME)، حسب ما أوردته في تقريرها السنوي لعام 2015، والذي يخص الفترة الممتدة ما بين 2010- 2013، وأشارت أيضا إلى أن هناك تباين كبير في الميزانيات المخصصة للبحث العلمي لكل سبب من الأسباب الثلاثة للوفاة في العالم، و بينت أن الاعتماد المالي الذي خصص للبحث في سبل معالجة هذه ظاهرة أقل بكثير، وهذا التدهور ربما يفسر ارتفاع نسبة المتوفين نتيجة هذه الحوادث والتي قدرتها نفس المنظمة ب 1,25 مليون قتيل سنويا، أي ما يعادل 3500 شخص يوميا مقابل 4% كنسبة ارتفاع في معدل النمو السكاني و بزيادة قدرت ب 16% في عدد السيارات مما أدى إلى انعدام الأمن والأمان في الطرقات واعتبرت ذات المصادر

أن الخسائر المادية الناتجة عن ظاهرة حوادث المرور تساوي ضعف الموارد المخصصة للبحث العلمي فيها، كما تتوقع ذات المنظمة العالمية أن تقف حوادث المرور سببا رئيسيا للوفاة في العالم بحلول سنة 2020. (المنظمة العالمية للصحة، 2015).

وفي تحليل إحصائي للبيانات والمعلومات التي جاء بها هذا التقرير، نلاحظ أن ما نسبته 90% من الوفيات الناجمة عن حوادث المرور تقع في البلدان ذات الدخل الضعيف أو المتوسط أي ما يساوي مرتين أكثر منه في تلك البلدان التي يصنفونها بذات الدخل المرتفع، رغم أن نسبة السيارات فيها لا تساوي إلا 54% من مجموع المركبات في العالم، بمعنى آخر وكنتفسر لهذه المعطيات فإنه تم تسجيل أكثر من مليون قتيل وما بين (20 و 50) مليون جريح وضحية صدمة مع تكلفة مالية باهظة، تصل إلى 520 مليار دولار سنويا، سجلت فيها الدول الإفريقية 26.6% كنسبة وفيات، تعتبر الأعلى إذا ما قارناها بالنسب التي سجلت في العالم أوفي منطقة الاتحاد الأوروبي وهي على التوالي 17.5% و 9.3% لكل 100.000 نسمة في عام 2013. (نفس المرجع).

رغم خطورة الظاهرة إلا أن الاهتمام بها لا يزال محتشما ولم يرق إلى حد البحث المعمق في المتغيرات المسببة للحوادث في الطرقات بل كل ما هناك مجموعة من الحلول الآنية التي من الممكن أن تؤدي إلى آثار سلبية على المدى البعيد أو المتوسط، (الجناحي، 2006). كشفت النتائج المتوصل إليها من طرف العديد من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع عن أرقام أقل ما يقال عنها أنها مربعة وصادمة وتدفعنا إلى دق ناقوس الخطر من أجل الحد من تفاقمها وبذل جهد أكبر لمعالجتها بدلا من الإفراط في الاهتمام بأنواع الأوبئة مثل (الإبولا) و(الأنفلونزا) أو محاربة ظاهرة الإرهاب الذي تخصص له الدول كل سنة، اعتمادات مالية خيالية لا تحقق في أغلب الأحيان جزءا من الأهداف المسطرة للحد منها. في حقيقة الأمر أن ظاهرة الحوادث في الطرقات ظاهرة متعددة الأبعاد، فمن أجل معالجتها يستدعي دراسة أبعادها بعمق، الاجتماعية والاقتصادية والصحية والأمنية والنفسية.

فهي اجتماعية إذا أخذنا بعين الاعتبار حجم الخسائر البشرية الكبيرة الناتجة عنها وخاصة ما تخلفه من أضرار جسمية ونفسية وإخلال بالمستوى المعيشي للمتضررين وذويهم نتيجة لغياب رب الأسرة وكذلك النفقات المخصصة للعلاج والتي لم تكن مدرجة في ميزانية العائلة وبالتالي تؤرق كاهل الأسر الكافلة للمصاب أو المقات.

وهي اقتصادية أيضا، نظرا للتكلفة الضخمة التي تتكبدها الدول و تقدر بملايير الدولارات، التي تترتب عن كل حادث يقع، سواء كانت هذه الدول متطورة أو سائرة في طريق النمو، فقد قدرت الإحصائيات الحديثة الكلفة المالية بـ 800 مليار دولار أمريكي سنويا وبجسم فاقد اقتصادي يساوي 24,1 مليار دولار تتحمل منها البلدان المرتفعة الدخل، 443 مليار دولار، أما الدول ذات الدخل الضعيف و المتوسط أو كما يصطلح على تسميتها بالدول النامية فقد سجلت 965 مليار دولار واعتبر هذا الرقم عاليا جدا إذا ما قارناه بالحالة الاقتصادية المتدهورة لهذه الدول، ناهيك عن عدد ساعات العمل الضائعة والتي تساهم بشكل كبير في تدني المستوى الاقتصادي للمنظمات.

و هي صحية، نظرا لعدد المصابين ممن كانت إصاباتهم خطيرة تتطلب دخولهم للمستشفى من أجل العناية بهم، ويترب عن ذلك تكاليف رعايتهم الصحية وإعادة تأهيلهم، لأن ما تفعله بهم الحوادث من بتر للأعضاء وحروق وتمزق ليس بالأمر الهين عليهم. كما تعتبر أمنية لما تسببه من إخلال بالسلامة المرورية وأمن الأشخاص والطرقات، وكذا المساس بأرواحهم وممتلكاتهم. إن المتأمل في الإحصائيات التي تصدرها المنظمات والهيئات الرسمية وغير الرسمية، يجد أن ظاهرة حوادث المرور في انتشار متزايد و الوضع يزداد سوءا عاما بعد عام، وخاصة في الدول النامية التي فاقت بها تكلفة حوادث المرور قيمة الإعانات الممنوحة لها في إطار الدفع بعجلة التنمية، كما يجد أيضا أرقاما مربعة تمت الإشارة إليها سابقا، دفعتنا إلى التمعن في جوانبها المختلفة من أجل البحث والتحري عن حقيقة هذه الظاهرة وطبيعتها ومعرفة الأسباب التي تقف وراء حدوثها وإيجاد الحلول الناجعة للتحكم في هذا التزيف الذي يحدث في الطرقات والذي اصطلح على تسميته نتيجة زحف المتسارع بإرهاب الطرقات أو مرض العصر.

تعرف حوادث المرور في الجزائر كواحدة من الدول النامية، تزايدت من سنة لأخرى، مما جعلها تحتل المرتبة الرابعة عالميا سواء من حيث عدد الحوادث التي وقعت في الفترة الممتدة بين 2010 و 2015 أو من حيث الآثار المترتبة عنها، ولعل ما بينته المؤشرات الإحصائية لدليل واضح على خطورة الظاهرة واستفحالها على الصعيد الدولي عامة والصعيد المحلي خاصة، وتناولها من طرف

العديد من الباحثين ومن الكثير من الجوانب دون التوصل إلى القضاء عليها أو العمل على تلافها أو حتى التقليل من حدتها وبالتالي حسب رأي الباحثة فالمشكلة الحقيقية تكمن في الكشف المبكر عن الميالين للوقوع في الحوادث وكيفية تفسيرهم لها، وماذا يعتقدون عندما يقعون فيها، ومنه محاولة تغيير شخصيتهم المرتبطة بحركة السير، وهنا ينبغي أن نفرق بين مصطلح "القابلية للحوادث" *sensibilité aux accidents* و مصطلح "التعرض للحوادث" *Exposition aux accidents* حيث يشير المصطلح الأول إلى العامل الشخصي الذي يرتبط بالفرد ويشارك في توريطه في الحوادث، أما الثاني فيشير إلى مجموع العوامل المختلفة كالصدفة والظروف الخارجية التي تسهم في التورط الفعلي في الحوادث. (طه، 2006)

كثير هم الأخصائيون النفسيون الذين يعملون في مجال تعليم مستخدم الطريق، والتقييم النفسي للسائقين المقبلين على اجتياز امتحان الحصول على رخصة السياقة أو الذين يريدون تجديدها أما الباحثون الذين يجرون الدراسات في سيكولوجية المرور فهم قلة، رغم أن مجالات تدخل علم النفس عامة وعلم النفس الاجتماعي للمنظمات خاصة عديدة، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر، تحليل حوادث المرور والتشخيص النفسي لمشكلات السائقين وتحديد سلوكيات المخاطرة لديهم وبناء الاستراتيجيات وتصميم الأجهزة الخاصة بالوقاية من هذه الحوادث وغيرها من المجالات الأخرى سواء على مستوى الفرد أو جماعة العمل أو الهيكل التنظيمي ككل، معتمدين في ذلك على طرق عدة من بينها التحليلات الإحصائية والتطبيقية والملاحظة وغيرها... حيث تم استخدامها في الدراسات النظرية والتطبيقية على حد سواء. (Kouabenan, 2006)

بدأت البحوث التي تناولت موضوع حوادث المرور وقابلية الوقوع فيها من أسبانيا حيث ركزت على سمات الشخصية والقدرات النفسية الحركية ومدى ارتباطها بالحوادث وأجريت هذه الدراسات على مستعملي الطريق وأثبتت وجود علاقة قوية تربط وقوعهم في حوادث السير بعدد من الموضوعات كالاستعداد النفسي والمهارات الحسية والمعرفية، وفقا لما استنتجه بلاسكو (Blasco, 1998) في دراسته التي أجراها على السائقين، ثم جاءت تناولات أخرى لموضوع حوادث المرور حيث بحثت في طرق مواجهة السائقين لظروف المشقة التي يواجهونها في المؤسسة التي يعملون بها زيادة على ما يطالبهم به أفراد المجتمع بأن يكونوا في خدمتهم وأن يقودوا المركبات التي تقلهم بأمان رغم الكثافة المرورية، وبينت النتائج أن السائق لا يستطيع مواجهة تلك المطالبات مجتمعة وربما هذا ما يدفع به للوقوع في الحوادث. (ابو النيل، 2005).

وفي دراسة لجيمس ليون James Leon وجد أن هناك وجهان لتفسير ما يفعله السائقون ويتمثلان في عوامل داخلية وأخرى خارجية، فأما الخارجية فتتلخص في نوعية الطريق وحالة المركبة، وأما العوامل الداخلية فكانت تظهر كيفية تصورهم لحوادث المرور وتفسيرهم لها. (مرجع سابق).

في حقيقة الأمر أن البحث في سلوك القابلية لحوادث المرور لدى السائقين يستدعي منا دراسة العوامل النفسية الاجتماعية والمهنية المرتبطة به قصد معرفة الأسباب التي تقف وراء حدوثها ومن ثم اقتراح الحلول للحد من التزيف الدموي الذي تسببه ظاهرة حوادث السير، وستناقش الباحثة القابلية على أنها صفة فردية وسمة معينة توجد في الشخصية وتتفاوت في درجاتها من شخص لآخر، حيث تجعل الفرد يرتكب الحوادث دون سواه، لذا ترى الباحثة وجوب دراسة تأثير القابلية على سلوك السائقين عند وقوعهم في الحوادث أثناء أدائهم لعملهم.

لا يختلف اثنان في أن للعنصر البشري دور كبير في التسبب في الحوادث، وعلاقته بها كبيرة جدا بصفته المحرك والقائد لوسيلة النقل، كما وجد أن تصرفاته في الطريق، حسب التقارير التي أوردتها العديد من دول العالم وعلى رأسها الولايات المتحدة الأمريكية، تشكل 90% من مجمل الأسباب التي تقف وراء وقوع حوادث السير كنتيجة لسلوك العنصر البشري.

رغم الإمكانيات الكبيرة التي تسخرها الهيئات الدولية الرسمية وغير الرسمية لمكافحة معضلة حوادث المرور، ورغم الترسانة الكبيرة للنصوص القانونية التي تسنها الدول لتنظيم آلية المرور، إلا أن السلوك الذي يصدر عن السائقين وطريقة عزوهم للحوادث، لا يزال سببا رئيسيا في وقوعهم في المزيد منها، ولمعرفة ما إذا كان للفرد ميل فطري ليعزو الحوادث لأسباب متعددة كالقابلية للوقوع في الحوادث والضغط المهنية وما إذا كانت لهذه الأسباب علاقة بقابليتهم للحوادث في ظل المكونات الأساسية للعملية المرورية، السائق والسيارة والبيئة التي تتم فيها هذه العملية.

2/ حوادث المرور

تمهيد

بدا الاهتمام بموضوع الحوادث في العمل مع نشأة علم النفس الصناعي أو كما اصطلح على تسميته حديثا بعلم النفس التنظيمي أو المهني لإعطائه صلاحيات تدخل أوسع، كان ذلك مع بداية ثلاثينيات القرن الماضي أي مع ظهور علم النفس الاجتماعي بأبحاثه، مستفيدا من نتائجه في الحل العلمي والإنساني للمشكلات السلوكية التي تحدث في كافة المنظمات وخاصة في مجال العمل، ومن ثم تطبيقها من أجل تحسين موقف العمل و التقليل من الأخطار المحتملة والتي قد يتعرض لها الفرد العامل أثناء أدائه لعمله، وكذا التخفيف من ضغط العوامل التي تجعل هذا الأخير خطرا وأقل أمنا، سواء كانت هذه العوامل داخلية تتعلق بالعامل نفسه مثل النقص في قدراته وتوازنه الانفعالي أو خارجية كظروف العمل الفيزيائية والضغط المهنية والتي قد تتسبب في إصابته بحوادث ترتب عنها آثار نفسية واجتماعية واقتصادية كبيرة. (طه، 1988)

يرى (المشعان، 1994) أن معظم الدراسات التي أجريت في مجال حوادث العمل بينت أن العنصر البشري هو السبب الرئيسي في وقوع معظم الحوادث بصفته المسير للآلة والمحرك لها ومديرا علميا فلا بد أن يقبلها ويرتاح للعمل بها. نظرا لأهمية الظاهرة وضخامتها وخطورتها توالى البحوث والدراسات النفسية من أجل وصف عناصرها وصفا دقيقا والوقوف على أسباب حدوثها ومن ثم البحث عن أساليب لعلاجها حيث تناولها الباحثون من جوانب عديدة وقاموا بتصنيف هذه الجوانب حسب خطورتها أو أسباب حدوثها أو طريقة تجنبها أو نوعها.

وفي هذا الفصل تود الباحثة الإشارة إلى أهمية دراسة ظاهرة سيكولوجية حوادث المرور التي يقع فيها السائقون المهنيون والتي تعتبر نوعا من أنواع حوادث العمل ، حسب التصنيف الذي أورده الدكتور (عويضة) في كتابه علم النفس الصناعي، حيث ستطرق إلى أبعادها والعناصر الحاكمة لها ثم الأسباب الجوهرية المسؤولة عن حدوثها و الآثار المترتبة عنها. (عويضة، 1996)

1/2 سيكولوجية حوادث المرور

اعتبر المختصون في مجال سيكولوجية النقل والمرور وإلى وقت غير بعيد انه مجال صغير وجديد في علم النفس، بدأ الاهتمام به مع أبحاث (منستربرغ) (Menesterberg, 1913) وأبحاث (Moed, 1923) الذين أكدوا في دراساتهم عن اعتماد أربع جوانب هي: التشخيص والإرشاد والتوجيه وتدريب السائقين قبل شروعاتهم في أداء مهامهم أمر لا بد منه، غير أن هذه التعليمات الأساسية والإجراءات المحددة التي وضعها لن تفض إلى نتائج إيجابية ولن تكون فعالة ومؤثرة ما لم تقترن بوعي السائقين لخطورة الحوادث المرورية، وبرغبتهم في التعاون النابع من ذواتهم من أجل فهم أوسع للقواعد التي تكتسب عن طريق التدريب والتأهيل. (أبو النيل، 2005)

ويرى جيمس ليون، (James Leon, 1995)، أن تناول ظاهرة حوادث النقل والمرور من طرف الدراسات التي تهتم بسيكولوجية القيادة يعتبر هدفا أساسيا للتقليل من هذه الحوادث، و ذهب إلى حد اعتبارها - أي سيكولوجية القيادة -الميدان التطبيقي الذي يقدم الأفكار العلمية الدقيقة عن عملية القيادة وتصنيفها كفضية اجتماعية معقدة تتداخل مع جوانب عديدة ذهنية وفنية وغير فنية، ووصفها أيضا بالميدان الذي يمدنا بالتناولات والنظريات التي تجعل من القيادة سلوكا أكثر أمنا، لكنها لم ترق بعد إلى أن تكون علما قائما بحد ذاته كعلم النفس، بل استمدت نظرياتها من فروع عديدة، وتذكر الباحثة في هذا الصدد، دور فرع علم النفس الاجتماعي وتناوله للحوادث التي يقع فيها السائقون حيث استفادت سيكولوجية القيادة من نتائج أبحاثه في حل المشكلات التي تقف عائقا أمام الأفراد العاملين، ومن نظرياته بما في ذلك نظرية العزو التي تبين الطريقة أو الأسلوب الذي من خلاله يفسر الفرد سبب وقوعه في الحوادث. (المرجع السابق)

2/2 تعريف الحوادث

يعرف (دويدار، 2000) الحادثة بأنها واقعة مرغوب فيها، تحدث دون توقع ويعرفها (عبد الرحمان، 2009) على أنها حدث غير متوقع الحدوث فقد يصيب شخصا أو يتسبب في إتلاف آلة يتعطل على إثره العمل ويتوقف الإنتاج، وأما الدكتور فرج عبد القادر طه فقد تناول في كتابه علم النفس الصناعي والتنظيمي موضوع الحوادث وخصص له فصلا كاملا مصنف الحوادث كأحد مظاهر

سوء التوافق المبني حيث عرف من خلاله الحادثة على أنها "حدث يقع للفرد أو يتورط فيه دون سابق معرفة أو توقع، وينتج عنه أضرار تصيب الفرد أو الآخرين أو المعدات أو الممتلكات" (طه، 1988)، أما (جيزلي وبراون) فيذهبان إلى تعريف الحادثة أنها كل ما يحدث للشخص دون أن يتوقع حدوثه وتنجم عنها أضرار للأفراد والمعدات، ويحذو (عويضة، 1996) حذو الكثير من الباحثين ويعرف الحادثة على أنها واقعة تحدث دون توقع ودون تخطيط وهي غير مرغوب فيها ولا يمكن التنبؤ بها.

3/2 أسباب التورط في الحوادث

من بين الأسباب التي تؤدي بالفرد للوقوع في الحوادث تذكر الباحثة أهمها:

أ- العامل البشري ويمثل نسبة 95% من مجموع الأسباب الأخرى ويسهم الإهمال وقلة الخبرة والانفعال السريع وغيرها في التعرض للحوادث

ب- تلعب طبيعة العمل الدور البارز في الوقوع في الحوادث، فهناك مهن صنفت بالصعبة وتتطلب الكثير من التركيز والانتباه مما يساعد على الوقوع في الحوادث

ج- العوامل الفيزيائية مثل الحرارة والبرودة والإضاءة والتهوية تسهم في انخفاض مستوى اليقظة في بيئة العمل.

د- عوامل بيولوجية وتتمثل في الأمراض السيكوسوماتية والعاهات وعيوب في النظر وارتفاع ضغط الدم وغيرها يمكن أن تكون من مسببات الحوادث في العمل

هـ- العوامل النفسية ونعني بها كل ما يعانيه الفرد العامل من ضغوط نفسية في العمل واكتئاب وتعب... (محجر، 2011)

4/2 الآثار المترتبة عن الحوادث

تعتبر حوادث المرور فعلا مأساة إنسانية اجتماعية بدأت تستفحل في الآونة الأخيرة خاصة في البلدان النامية من قارتي آسيا وإفريقيا حسب تقرير المنظمة العالمية للصحة OMS وتترك أثارا اجتماعية، نفسية واقتصادية أثقلت كاهل المنظمات، تمثلت في الخسائر المباشرة وهي المبالغ المالية التي تنفق على إصلاح الآلات المتعطلة من جراء الحوادث ضف إلى ذلك نقص في إنتاجية المصاب بعد عودته إلى العمل، أما الخسائر غير المباشرة فتتمثل في عدد الساعات الضائعة والإنتاج الضائع نتيجة وقوع الحوادث قد يتسبب في اكساب المنظمة صمعة ليست بالطيبة. (الخليوي، 2005)

3/ ضغوط العمل Stress au travail

تمهيد:

للحديث عن أي موضوع والبحث في جوانبه وتحديد مستوياته، ينبغي على الباحث أن يرجع للأدبيات السابقة التي اهتمت بدراسته ومراجعتها، فكثيرا ما يقف متسائلا عند تناوله موضوعا ما عن كيفية معالجة تعقيداته المختلفة، والموضوع المراد تناوله في هذه الدراسة هو الضغوط التي تواجه السائقين في حركة المرور، هذا الموضوع القديم الجديد، بينت الدراسات في شأنه، أنه يشمل المشاكل التي قد يصادفها المرء في حياته اليومية. والسؤال الذي يطرح نفسه هنا هو هل تختلف الضغوط من شخص لآخر من حيث مستويات التأثير والتهديد؟ وهل توجد أنواع من الضغوط تؤثر على الأفراد دون أخرى، وهل لهذه الضغوط علاقة بميل السائقين للوقوع في حوادث المرور؟

1/3 مفهوم الضغوط Le stress

*أصل مفهوم الضغوط

يعود أصل مفهوم الضغوط إلى الكلمة اللاتينية (Stringere) التي تعني السحب بقوة، أما استخدام مصطلح الضغوط كمفهوم علمي لأول مرة كان من طرف الطبيب النمساوي (هانس سيلبي)، (Hans, Selye 1907-1982) مختص في الأمراض الداخلية، حيث اعتبر في مقارنته الفيزيولوجية، أن الضغط هو نوع من أنواع الاستجابات التي يصدرها الأشخاص عند تعرضهم لمواقف ضاغطة، فيجند الجسم جهازه العصبي الغددي لمواجهة هذا الاعتداء من أجل المقاومة والتكيف وإعادة التوازن الداخلي وخلال هذه السياقات الدفاعية، لاحظ سايل، أنه يتم إفراز مادتي الكورتيزول و كتيكولين (Cortisol) و (Catécholamine)، هاته الهرمونات

يصحبها ارتفاع في الضغط الدموي وبالتالي تحرير كلي لاحتياطي الطاقة في الجسم وتتم الاستجابة للمثيرات الضاغطة عبر ثلاث مراحل:

- مرحلة الإنذار ويقوم فيها الجسم بإفراز الهرمونات
 - مرحلة المقاومة والتي يفرز خلالها الجسم نوعا آخر من الهرمونات تسمى قليكوكورتكويد (Glucocorticoïde) ، هذه المادة تزيد من نسبة السكر في الدم.
 - مرحلة الإنهاك أو الاستنزاف وهي حالة مرضية يستنفذ فيها الجسم أساليبه الدفاعية ومن ثم يصطحبها تحرير للهرمونات المنشطة والتي قد تضر بصحة الفرد وتعتبر هذه الحالة المرحلة الأخيرة من المراحل الثلاث التي ذكرها (هانس) في مقاربته الفسيولوجية كما أكد على وجود علاقة بين الضغوط والصحة في العمل . (TRENTZSCH,2011)
- أما في المقاربة السيكولوجية فيستخدم الباحثون عبارة الضغوط للإشارة إلى المواقف البيئية التي يتعرض لها الأفراد وتسبب لهم قدرا من التوتر والضيق لأن متطلبات هذه المواقف تفوق قدرات وإمكانات الفرد في التعامل معها. (حمدي، 1986).
- أدى دخول القرن الواحد والعشرين إلى تزايد الاهتمام بدراسة الضغوط في المجتمع العصري وخاصة في التنظيمات، حيث أصبح الكثير من الناس يواجه أنواعا عديدة من الضغوط أثناء قيامهم بأعمالهم في محيط العمل، لا يكون العمل دائما مصدرا من مصادر الضغوط المهنية ومسببا من مسببات الفشل الذي يعاني منه الموظفون في التكيف مع متطلبات العمل وسياسة المنظمة وطريقة القيادة والإشراف زد على ذلك التحديات التي تنتظرهم في حياتهم اليومية كالمشكلات العائلية والازدحام المروري...
- (عسكر، 2003)

في هذه الدراسة ستتناول الباحثة مفهوم ضغوط العمل التي ترتبط بمهنة السائقين المهنيين وتشير إلى المواقف التي يتعرضون إليها من داخل المنظمة أو تلك التي يسببها الجمهور الذي يطلب منهم الدقة في المواعيد وخاصة عند سائقي قطاع النقل العمومي، ضف إلى ذلك عدد الساعات الطويلة التي يقضونها في السيقا، كما يتم التطرق أيضا إلى تعريف هذه الضغوط ، مصادرها، مسبباتها، نتائجها وسبل تجنبها وكذا معالجتها.

2/3 تعريف ضغوط العمل Le stress au travail

تعرفها الوكالة الأوروبية للحماية والصحة في العمل أنها حالة من التوتر تحدث عندما يكون هناك اختلال بين إدراك الفرد للالزامات التي يفرضها عليه محيطه وبين إدراكه لموارده الخاصة التي يواجه بها تلك الالزامات حيث تكون العملية التقييمية للمجهدات والمطالب الخارجية ذات طابع نفسي. (Chouanière et all, 2007)

3/3 أسباب ضغوط العمل:

إن المثيرات والمواقف الصعبة التي يواجهها الفرد العامل يمكن أن تكون سببا من مسببات ضغوط العمل، فهي تختلف باختلاف مصادرها حيث يرتبط بعضها بمتطلبات الحياة الخاصة للفرد ويرتبط بعضها الآخر بالمهنة التي يمارسها هذا الفرد. (عسكر، 2003)

قد يتعرض الإنسان إلى مثيرين فأكثر في نفس المدة الزمنية مما يتسبب في التصعيد والرفع من شدة الضغط، ولعل خير مثال على ذلك طبيعة وحيوية عمل السائق المهني الذي قد يتعرض للضغط نتيجة للمهنة الخطيرة التي يزاولها، وفي نفس الوقت يواجه جمهورا متكونا من ركاب ينتظرون منه أن يكون في خدمتهم وعلى علاقة حسنة بهم ومستعملي الطريق من مارة وسائقي سيارات يريدون منه هم الآخرون أن يسير بأمان في ظل ازدحام مروري كثيف، غالبا إن لم نقل في معظم الأحيان

4/3 مصادر ضغوط العمل

بعد الإطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة يمكن تقسيم مصادر الضغوط إلى قسمين:

أ- مصادر من داخل مؤسسة العمل

اثبت الباحثون أن بعض الأعمال يمكن أن تعرض صاحبها إلى الكثير من الضغوط مقارنة بأعمال أخرى،

(مقداد، 2008)، فمهنه السائق باعتبارها من المهن الخطيرة والمجهدة وما يجعلها كذلك هو الصراع بين ما تريده المنظمة والجمهور من السائق في سياق العمل. (ابو النيل، 2005)

ومن بين أهم المطالب التي تريدها المنظمة من السائق، هي التعامل مع ضغوط الوقت وعدم الغياب والانتباه الدائم والسياسة في أمان والكفاءة في أداء العمل.

ب- مصادر من خارج مؤسسة العمل

تتمثل في ما ينتظره الزبائن من السائق من احترام للوقت وتوصيلهم في أمان وسط حركة مرور كثيفة وازدحام كبير ومارة يسرون ولا يحترمون قانون المرور، إذ هم -أي الزبائن- يعبرون عن استيائهم من مستوى الخدمات والتوقيفات المفاجئة والطويلة قد تصل إلى اعتداءات لفضية، فكيف للسائق أن يستطيع التوفيق بين كل هذه المطالب، وقد يعرضه صراع المطالب هذا للضغط وبالتالي الوقوع في الحوادث. (المرجع السابق)

5/3 النتائج المترتبة عن ضغوط العمل

حسب ما جاءت به الدراسات التي بحثت في موضوع الضغوط فإن الأفراد يتعرضون لها بسبب كثرة المصادر والتباين في سبل مواجهتها وقد أوجزوا آثارها السلبية في الأعراض الصحية كالصداع وآلام المعدة وأمراض القلب وغيرها من الأمراض الخطيرة الأخرى، زد على ذلك الحالة النفسية التي تنتاب الفرد عند تعرضه للضغوط، بحيث يصبح شخصا سريع الانفعال غير راض عن حياته وعن عمله، هذا ما قد يعرضه للوقوع في الحوادث، و أشارت بعض الدراسات إلى وجود علاقة بين الضغوط والرضا عن العمل. (عسكر، 2003)

6/3 إدارة ضغوط العمل

تسمى الضغوط النفسية بصفة عامة والضغوط المهنية بصفة خاصة بـ "القاتل الصامت" وذلك لارتباطها بمتطلبات العصر الكثيرة والمختلفة وأيضا لتعدد مصادرها بحيث تصبح عبارة عن عوامل ومسببات تجعل من الفرد عرضة للضغوط في المؤسسة التي يعمل بها وحسب علم الكاتبة، لا توجد دراسات توصل أصحابها إلى القضاء نهائيا عن هذه الضغوط لكنهم سعوا إلى التخفيف من حدتها واقترحوا بعض الاستراتيجيات والأساليب للتحكم فيها، وصنفت إلى أساليب شخصية يكون الفرد فيها مسؤولا عن سلامته من المخاطر، وأخرى تنظيمية يصبح للمنظمة الدور المحوري في التحكم في مصادر الضغوط. (حمدي، 2008)

4/ القابلية للوقوع في حوادث المرور:

كثيرة هي البحوث التي تناولت موضوع الحوادث سواء في العمل أو على الطرقات وبحثت في الأساليب والوسائل التي تحد من خطورتها إلا أن أغلبها حسب رأي الباحثة لم تتطرق إلى جوانبه العديدة بل ركزت على الخسائر الاقتصادية دون ربطها بالخسائر الاجتماعية والنفسية لأن هذا الموضوع ينبغي دراسته من جوانبه المختلفة، والدليل على ذلك استفحال ظاهرة الحوادث وانتشارها اللا محدود خاصة في الآونة الأخيرة، وربما المشكل يكمن أيضا في كيفية التنبؤ بالميلين للوقوع في الحوادث أو المستهدفين، وعلى ذكر الاستهداف تود الباحثة أن توضح أنه سيتم التطرق في هذه الدراسة إلى القابلية للوقوع في حوادث المرور، هذا المصطلح الذي يشير إلى العامل الشخصي الذي يسهم في توريط الفرد في الحوادث عكس مصطلح التعرض للحوادث والذي يشمل عوامل عديدة ومختلفة إذا اجتمعت كلها أو بعضها تسببت في وقوع الحوادث. (طه، 2006)

وللكشف عن الأشخاص المستهدفين، اعتمد الباحثون على أربعة أنواع من الفروض وضعها قرينود وودز Green Wood te Woods هي كالآتي:

- فرض الصدفة: أي أن احتمال الوقوع في الحوادث يكون متساويا عند كل الناس وأن الإصابة لا تكاد تخرج عن كونها مجرد صدفة
- عدالة توزيع الحوادث: وهنا تتوزع الحوادث حسب الأدوار بمعنى أنه إذا أصيب فرد ما فقد أخذ نصيبه ولا يميل إلى ارتكاب حوادث أخرى ولو لفترة زمنية معينة ثم يأتي الدور على فرد عامل آخر لم يسبق له أن تعرض لأي حادث.

- القابلية المتزايدة للوقوع في الحوادث: يشير هذا الفرض إلى أن الفرد الذي سبق له وأن وقع في حادث صدفة يتكون لديه الاستعداد والميل إلى ارتكاب حوادث أخرى لأنه يصبح بذلك مهيناً وتزيد قابليته للوقوع في المزيد من الحوادث.
- القابلية للحوادث نتيجة التكوين النفسي والبيولوجي: يبين هذا الفرض أن القابلية للوقوع الحوادث تعود للتكوين النفسي والبيولوجي للفرد حيث تتوزع على بعد واحد متصل و تصبح مثلها مثل أي سمة من سمات الشخصية تختلف من عامل لآخر. (طه، 2006)

1/4 أنواع الاستهداف

يصنف تيفن Tiffen الاستهداف إلى ثلاثة أنواع هي:

- الاستهداف العصبي ويطلق على الذين يعانون من أمراض نفسية
- الاستهداف غير العصبي وتكون العوامل الشخصية متكونة من الأسباب الشخصية، الصحية والعقلية سببا في الاستهداف للحوادث
- الاستهداف العصبي وغير العصبي ويكون الفرد العامل مصابا بأمراض نفسية كما يعاني من نقص في شخصيته. (محجر، 2011)

2/4 سمات المستهدفين للوقوع في الحوادث

تؤثر الفروق الفردية بين الأفراد العاملين في معدل الوقوع في الحوادث، حيث أصبحت الدراسات الحديثة في مجال علم النفس الصناعي والتنظيمي كثيرا ما تلجأ إلى معرفة سمات الشخصية السوية وغير السوية لمساعدة الفرد العامل على حسن التكيف والتوافق في العمل ورسم صورة لشخصية المستهدفين للوقوع في حوادث العمل ومن بين أبرز الدراسات بحث Himlir الذي أعد قائمة من (28) سمة من سمات الشخصية يرتبط أكثر من نصفها بسوء التكيف حيث يؤدي إلى انشغال الفرد العامل بمشاعره وبالتالي الزيادة في شعوره بالإحباط والحزن مما يؤدي إلى وقوعه في الحوادث، (المشعان، 1994)

خاتمة

تبين من خلال الدراسات التي تناولت موضوع الحوادث في العمل بصفة عامة وحوادث السائقين المهنيين بصفة خاصة، أنه ورغم الجهود المبذولة من طرف المنظمات الحكومية وغير الحكومية للحد من هذه الظاهرة الخطيرة، إلا أنها مازالت في تزايد مستمر وتحصد الآلاف من الأرواح سنويا، وقد تبين أيضا أن نسبة عالية من هذه الحوادث ترجع إلى عوامل شخصية وخاصة العامل النفسي الذي يلعب الدور البارز في الاستهداف للحوادث وتدل على ذلك الدراسات التي جمعها وعرضها أبو النيل في كتابه "علم النفس الصناعي والتنظيمي عربيا وعالميا" حيث أكدت نتائجها على ارتباط الجانب الانفعالي من قلق وضغط بالوقوع في الحوادث إلى جانب عوامل أخرى كارتفاع الضغط الدموي والصداع والأمراض السيكوسوماتية.

المراجع

الكتب العربية

- حمدي علي، 2008، سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، الكويت - دار الكتاب الحديث-
- عبد الفتاح محمد دويدار، 2000 أصول علم النفس الصناعي والمهني والتنظيمي وتطبيقاته مصر، الشاطئ - دار المعرفة الجامعية-
- علي عسكر، 2008 علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق ط¹، الكويت - مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع-
- علي عسكر، 2003 ضغوط العمل واساليب مواجهتها ط² الكويت - دار الكتاب الحديث-
- عويد سلطان المشعان، 1994 علم النفس الصناعي ط¹ الكويت - مكتبة الفلاح-
- كامل محمد محمد عويضة، 1996 علم النفس الصناعي، لبنان، بيروت - دار الكتب العلمية-
- محمد مقداد، 2008 علم النفس الصناعي ط¹ الجزائر، باتنة - دار قانة للنشر والتوزيع-
- محمود السيد أبو النيل، 2005 علم النفس الصناعي والتنظيمي عربيا وعالميا ط¹ مصر القاهرة - دار الفكر العربي-

فرج عبد القادر طه، 2006 علم النفس الصناعي والتنظيمي ط6، لبنان، بيروت - دار النهضة العربية- الكتب الاجنبية
Kouabenan, Cadet, Hermand(2006) *Psychologie du risque. Identifier, évaluer prévenir* . Edition De Boek-
Bruxelles-

المجلات والدوريات

خالد بن سليمان الخليوي، 2005 الآثار الاقتصادية لحوادث المرور، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف للعلوم الأمنية -
الرياض-

حوالف رحمة، 2012 التكاليف الاقتصادية والاجتماعية لحوادث المرور بالجزائر، مجلة الباحث، العدد 11 جامعة أبو بكر بلقايد،
تلمسان - الجزائر-

عبد الرحمن عقيل الجناحي، 2005، قياس كفاءات كاميرات الضبط المروري عند الإشارات الضوئية، مركز الدراسات والبحوث،
جامعة نايف للعلوم الأمنية - الرياض-

فهد بن عبد الرحمن الناصر، 2005، الأبعاد النفسية والاجتماعية لحوادث المرور بالكويت، مركز الدراسات والبحوث، جامعة
نايف للعلوم الأمنية - الرياض-

معن خليل العمر، 2002، التنمية الاقتصادية والاجتماعية وانعكاساتها على حوادث المرور، ط6، مركز الدراسات والبحوث، جامعة
نايف للعلوم الأمنية - الرياض-

الرسائل والأطروحات

ياسين محجر، 2011 الاستهداف لحوادث المرور، رسالة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة منتوري قسنطينة-
الجزائر-

Sabine, TRENTZSCH- JOYE (2011), *rupture du contrat psychologique, Stress au travail* thèse de Doctorat en
psychologie sociale des organisations.