

## ضغوط العمل لدى سائقي الترامواي والسلامة المرورية - دراسة ميدانية على عينة من سائقي ترامواي ورقلة -

### *Work Pressure among Tramway Drivers and traffic safety*

#### *- Field Study on a Sample of Tramway Drivers in Ouargla -*

خديجة بورني<sup>1\*</sup>، محمد قمانة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مخبر الجنوب الجزائري للبحث في التاريخ والحضارة الإسلامية (الجزائر)، [borni.khedidja@univ-ghardaia.dz](mailto:borni.khedidja@univ-ghardaia.dz)

<sup>2</sup> مخبر الجنوب الجزائري للبحث في التاريخ والحضارة الإسلامية (الجزائر)، [gu\\_mohamed81@yahoo.fr](mailto:gu_mohamed81@yahoo.fr)

تاريخ الإستلام: 2022 / 01 / 14 تاريخ القبول: 2023 / 02 / 26 تاريخ النشر: 2023 / 04 / 30

#### ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مسببات ضغوط العمل لدى سائقي الترامواي، التي تؤثر في زيادة نسبة مخاطر الطرقات والآثار المترتبة عليها، من حوادث مرور وخسائر اجتماعية واقتصادية، بالاعتماد في ذلك على الدراسة الاستطلاعية الميدانية، التي تم من خلالها التركيز على عاملي (متطلبات الوظيفة- الثقافة المرورية) لأنهما مسبين رئيسين لضغوط العمل. حيث تم القيام بدراسة ميدانية على ( 25 ) مفردة من سائقي الترامواي بولاية ورقلة، وهو العدد الكامل الذي يجب أن يتوفر يوميا، بعد بناء أداة الاستبيان التي تكونت من أربع محاور، وقد توصلت الدراسة إلى أن المتطلبات الوظيفية لسياقة الترامواي تزيد من حدة ضغوط العمل لدى سائقيه. وأن للثقافة المرورية علاقة مباشرة مع ضغوط العمل زيادة ونقصانا. الكلمات المفتاحية: الثقافة المرورية؛ السلامة المرورية؛ سائقي الترامواي؛ ضغوط العمل؛ متطلبات وظيفية؛ مسببات ضغوط العمل.

\*\*\*

#### Abstract:

This study aims at highlighting the causes of work pressure of tramway drivers, which impacts the road risks increase and their implications in accidents and social and economic losses. This has been studied following a survey field study, in which two factors have been focused: function requirements, traffic culture, for being the main reasons behind work pressure. A field study has been conducted on (25) individuals among the tramway drivers of province of Ouargla, which coincides to the full number of drivers that should be reached on a daily basis. This was after completing the survey containing of four aspects. This study has concluded the following: Tramway driving functional requirements increase the intensity of work pressure among tramway drivers. and Traffic culture has a direct relation with the increase and decrease of work pressure.

**Keywords:** *Traffi culture; traffic safety; Tramway drivers; Work pressure; Functional requirements; Causes of work pressure.*

## 1. مقدمة

لقد شهد مجال النقل والمواصلات عبر العصور تطورا ملموسا ظاهرا للعيان، وهو يسجل الآن قفزة فريدة في كم ونوع وسائل النقل والمواصلات، فمن اعتماد الوسائل التي توفرها الطبيعة، إلى الاعتماد الساحق على ما اخترعه وطور فيه وزاد من إنتاجه وتوزيعه عالميا الرأسمال الذكي من آلات، وهو أمر غير متوقف عند حد معين، بل هو مجال تنافسي اختص بسمي التجديد والتحديث المستمرين والمتجددين.

ومما لا شك فيه؛ أهمية مجال النقل والمواصلات عالميا، للمجتمع والفرد على حد سواء، إذ يمكن تصنيفه كعامل حاسم في تطور الحضارات ونموها في شتى المجالات اقتصاديا اجتماعيا سياسيا وثقافيا، باعتباره الميدان الذي اختزل المجالين الزمني والجغرافي في آن واحد، وهذا الاختزال ذاته ساهم بدوره في تصنيف الدول من حيث تطورها، كما قد لعبت وسائل النقل دور المنعرج الحاسم الذي خطى من خلاله الفرد خطواته المهمة نحو التقدم والازدهار. غير أن هذا التطور الذي مس وسائل النقل العصرية، صاحبته زيادة في مستويات ضغوط العمل أيضا، مع اختلاف مسبباتها كما ونوعا، فعلى قدر تطور وسائل النقل ارتفعت درجة خطورتها، وهو عامل آخر يعزز من زيادة نسبة مخاطر المرور.

تعد حوادث المرور من أخطر الكوارث التي تعاني منها كل المجتمعات على حد سواء، وإن كانت بدرجات متفاوتة من حيث النتائج والآثار المترتبة عليها خاصة، ذلك لتعدد أبعاد خسائرها الاجتماعية والاقتصادية والنفسية، لكن وقوع هذه الكوارث له مسببات كثيرة، قد تكون مسببات داخلية أو مسببات خارجية، أو الاثنين معا، لهذا وجب اكتشافها من خلال تخصيص الأبحاث وتعميقها.

يعد سائق الترامواي - أنموذجا - محرك وسيلة نقل متطورة وعصرية ومستدامة، من سماتها مشاركة خطوط تنقلها مع كل مستخدمي الطريق من راكبين وراجلين، وهي خاصية تجعل من سائق الترامواي عاملا مباشرا حاسما في خفض نسبة مخاطر المرور؛ كما قد يكون السبب الأول والمباشر في إحداث العكس، نظرا للضغوطات الكثيرة التي يتعرض لها، والتي هي في كلتا الحالتين محصلة تفاعل العديد من العوامل المختلفة في مواقف متعددة، قد تسبب له باختلال قد يفوق طاقة تحمله واستطاعته الجسدية، مما يصعب التأقلم والتكيف في كل مرة والاستجابة السليمة الآمنة.

تأسيسا على ما سبق ذكره، تتلخص مشكلة الدراسة في التعرف على مسببات ضغوط العمل لدى سائقي الترامواي، وعليه ننطلق من التساؤل الآتي:

ما هي مسببات ضغوط العمل التي يتعرض لها سائقوا الترامواي والتي تؤثر على السلامة المرورية؟

• فرضيات الدراسة:

• الفرضية الرئيسية:

✓ يتعرض سائقوا الترامواي لمسببات ضغوط العمل التي تؤثر على السلامة المرورية.

• الفرضيات الفرعية:

1. تزيد متطلبات وظيفة ساقفة الترامواي من حدة ضغوطات العمل.

2. للثقافة المرورية علاقة مباشرة مع ضغوط العمل زيادة ونقصانا.

• أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق جملة من الأهداف، أهمها:

- ✓ التعرف على أهم مسببات ضغوط العمل لدى عينة من سائقي الترامواي، التي تؤثر بدورها على مخاطر الطرقات زيادة ونقصانا ومنه التأثير المباشر على السلامة المرورية.
- ✓ توجيه الدراسات نحو عينة جديدة من سائقي المركبات وهي سائقي الترامواي، ومنه التعرف على خصوصية هذه العينة.

• أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية الموضوع ذاته، حيث إن ضغوط العمل تؤثر بدرجة سلبية على الفرد والمجتمع، وبما أن ميدان الدراسة الحالية - في حدود اطلاع الباحث - لم يحظ بعد بدراسته، فإن الدراسة تعد سبقة في تناولها للعينة وكذلك لمتغيرات الدراسة فضلا عن النتائج التي تعتبر انطلاقة للعديد من الدراسات القادمة.

أولاً: مفاهيم الدراسة

1. ضغوط العمل:

لقد تطرق الباحثين لمفهوم ضغوط العمل حسب وجهات نظرهم الخاصة، والتي ترتبط بالزاوية المراد دراستها منها، حيث عرف سيسلاجي ضغوط العمل بأنها: " تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا وعضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه" (المعشر عن Szilagy، 2009).  
كما عرفها كوير على أنها: " مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل ومنها: غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العوامل تسبب الإجهاد الفيزيولوجي والنفسي للفرد" (السيسي، 2002).

ومن خلال ما تم التطرق إليه سابقا؛ فإننا نعرف ضغوط العمل إجرائيا بما يأتي: ضغوط العمل عند سائقي الترامواي هي جملة المشكلات التي يتعرض لها أثناء قيادة الترامواي، والتي مصدرها متطلبات العمل وكذلك ثقافة السلامة المرورية من طرف شركائه مستعملي الطريق من راكبي المركبات المتنوعة والراجلين المشاة المستفيدين من خدمات الترامواي وغير المستفيدين.

2. المتطلبات الوظيفية:

يعتبر المتطلب الوظيفي جزء مهم من مواصفات أي وظيفة، لذلك فإن كل وظيفة تنفرد بمسئولياتها ومهامها، والاستقلالية في العمل وحجم الصلاحيات المسموح بها للفرد، ومنه تنشأ العلاقة بين متطلبات العمل ومسببات ضغوطه، حيث تختلف الضغوطات الناجمة عن العمل ومستوياتها باختلاف متطلباته وأيضاً طبيعته، ( Nelson and Quick, 2002 )، فعبء العمل المتمثل في المسئوليات التي يتم تكليف الفرد بها، له أثر مباشر على ضغوطات العمل، فكلما زادت المسئوليات في العمل زادت معها الضغوطات (Cook and Hunsaker, 2001) ، إذ تتضمن بعض الوظائف مهارات ومؤهلات محددة من أجل أداء أفضل، كارتفاع درجة التركيز، والسرعة في اتخاذ القرار المناسب، وغيرها من المتطلبات.

## 3. الثقافة المرورية:

إن الثقافة في معناها تحمل جوانب الحياة الإنسانية التي يكتسبها الفرد بالتعلم، إذ تتألف من جوانب ضمنية مضمرة غير عيانية؛ كالمعتقدات والآراء والقيم، كما أنها تتألف من جوانب صريحة معلنة وملموسة؛ كالأشياء والرموز وغيرها. فالثقافة بذلك مشتركة بين أفراد المجتمع، وتمثل لسياق الاجتماعي الذي يعيشونه، فبعناصرها يتسنى لهم القيام بالعمليات الاجتماعية كالتواصل والتعاون (غدنز، 2005)،

وفي سياق أن الثقافة هي الجوانب الاجتماعية المكتسبة عن طريق التعلم وغير الموروثة، تبرز لنا التنشئة الاجتماعية من جانب أول؛ كعملية ديناميكية مستمرة طول العمر، تتشكل - من خلال مؤسساتها التربوية والتعليمية والتثقيفية المتنوعة- كل التفاعلات الاجتماعية؛ ومن جانب ثاني تظهر- التنشئة الاجتماعية- كأولى القنوات الاتصالية التي يتم من خلالها نقل الثقافة وانتقالها عبر الأجيال (غدنز، 2005)،

إذن الثقافة المرورية كلمة تعني منظومة الأفكار والقيم والمعايير والمبادئ، التي يكتسبها الأفراد الذين يستعملون الطريق على اختلاف صفاتهم؛ راكبين أو راجلين، عبر أطوار مختلفة من الحياة، والتي تتجلى من خلال الأفعال والسلوكيات والحركات والممارسات، وتشكل في مجملها الأسلوب الذي يتصرف به أولئك الأفراد حيال الطريق، ومنه تظهر أهمية الثقافة المرورية كمقوم أساسي من مقومات السلامة المرورية.

## 4. سائق الترامواي:

## 1.4 الترامواي:

في القاموس الفرنسي la rousse يعرف الترامواي على أنه اسم مذكر يدل على نوع من القاطرات، وهي كلمة انجليزية تعني السكك الحديدية والطريق، وقد كانت السكك الحديدية سابقا ذات منفعة محلية، مقامة على مسار الطريق السريع العام أو على جانب الطريق، بواسطة قضبان غير شائكة، على عكس اليوم، حيث السكك الحديدية كهربائية مخصصة لنقل الركاب في المناطق الحضرية والضواحي، وتقع كليها أو جزء منها على الطرق المستخدمة (2022, larousse.fr/dictionnaires/francais/tramway/79015).

يعتبر الترامواي أحد وسائل النقل الحضري المستدامة لأنه يعمل على الطاقة وغير ملوث للبيئة، وهو مجموعة من العربات المقطورة التي تسير فوق سطح الأرض، كما تقع محطاته فوق سطح الأرض أيضا، وميزته أنه يجمع بين خصائص قطار الأنفاق وخصائص الحافلات (لواتي وكركود، 2016/2015).

والترامواي في ولاية ورقلة يمثل قطار المهينة وأحد شبكات النقل العصرية، التي تخدم مدينة ورقلة أحد أهم المدن الصحراوية في الجزائر، تشغله مؤسسة الفرنكو-جزائرية شركة تسيير خطوط الترامواي (Setram)، والذي يبلغ طوله حاليا 9.6 كلم بـ 16 محطة، وقد تم تشغيله رسميا يوم 20 مارس 2018 م، ودخوله وضعية الخدمة العمومية في اليوم الموالي، وتعتبر ولاية ورقلة خامس ولاية تحظى بنظام الترامواي الحديث في الجزائر منذ الاستقلال (موسوعة ويكيبيديا، 2022).

## 2.4 سائق الترامواي:

يعتبر سائق الترامواي فاعل اجتماعي يقدم خدمات اجتماعية لمختلف أفراد المجتمع، حيث يحرص على إيصال الركاب بسلامة وفق جدول زمني مدروس، وفي طريق مشتركة بينه وبين العديد من مستعملها، وفي أوقات زمنية مختلفة من اليوم، تبدأ من الصباح الباكر وتستمر حتى أوقات متأخرة من الليل، ومواسم

عديدة تختلف فيها مستويات الإكتضاض والازدحام على مستوى الطريق، وهو ما يجعله في حالة تفاوض دائمة مع حركات المرور، ودرجة تركيز عالية لأداء مهمته على نحو جيد، يقلص من هامش الخطأ الذي قد يتسبب في كوارث.

إن لسائق الترامواي أدوار عديدة، منها:

- تشغيل الترامواي وإجراء فحوصات المعدات حين بدء المناوبة من أجل ضمان عمل الترامواي على النحو المطلوب.
- الحرص على وصول الركاب في الوقت المحدد من خلال اتباع الجدول الزمني المحدد من أجل ضمان الموثوقية.
- مراقبة والتحكم في الإضاءة والتدفئة والتهوية لراحة الركاب وإبقاء الركاب على اطلاع دائم بكل ما يهمهم. [https://railacademy.vic.gov.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0007/543625/Tram-Driver-Profile-Job\\_V02\\_WEB.pdf](https://railacademy.vic.gov.au/_data/assets/pdf_file/0007/543625/Tram-Driver-Profile-Job_V02_WEB.pdf)

## ثانياً: الدراسات السابقة

1. عنوان الدراسة: مستوى مصادر الضغوط النفسية والمهنية لدى سائقي نقل المسافرين بورقلة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى مصادر الضغوط النفسية والمهنية لدى سائقي نقل المسافرين بورقلة، وكذلك التعرف على الفروقات في مصادر الضغوط النفسية والمهنية باختلاف المتغيرات الشخصية والتنظيمية (السن؛ مدة الخبرة). حيث تم تطبيق مقياس مصادر الضغوط النفسية والمهنية المعد من طرف الباحثين على عينة قدرت ب 103 سائق نقل المسافرين تم اختيارها بطريقة عشوائية، وقد توصلت الدراسة إلى ما يأتي:

- ✓ هناك ارتفاع في مستوى مصادر الضغوط النفسية والمهنية: ظروف العمل؛ العمليات التنظيمية؛ علاقات العمل؛ خصائص المهنة؛ علاقة السائق مع الركاب؛ العلاقات الأسرية.
- ✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر الضغوط النفسية والمهنية باختلاف السن.
- ✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر الضغوط النفسية والمهنية باختلاف الخبرة.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر الضغوط النفسية والمهنية الخاصة بالعلاقات الأسرية تعزى إلى الفئة الأكثر خبرة من 15 سنة فما فوق (غربي وبالطبيب، سبتمبر 2018).

2. أوجه الاستفادة من الدراسة

تلتقي هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في متغير الضغوط المهنية، وكذلك عينة الدراسة المتمثلة في السائقين مع حفظ اختلاف نوع المركبة، وقد تشابهت الدراستين في النتيجة الأولى التي توصلت إليها هذه الدراسة، كما تم الإعتماد عليها في تحليل النتائج المتوصل إليها في دراستنا الحالية.

## II. الطرق والأدوات

### 1. منهج البحث:

يعتبر المنهج الطريقي والسبيل الذي يسلكه الباحث خلال جمعه للمعطيات وهو محمل بترسانة معرفية عقلية منطقية بغية تحقيق الأهداف المنشودة، ويعرف فرانسيس بيكون المنهج على أنه: " فن التنظيم السليم لمجموعة من الأفكار المتنوعة، إما بهدف الكشف عن الحقيقة حين نكون لها جاهلين، وإما بهدف البرهنة عليها ( بن جخدل عن Bacon، 2019).

وقد اعتمدنا في دراستنا الحالية على المنهج الوصفي الذي " يعبر عن مجموع الأساليب البحثية التي توفر إمكانية وصف الظاهرة - في رahnها- وصفا كميا و/ أو كيفيا، وبدون التدخل في سيرورتها ( بن جخدل، 2019)، وبالضبط كان الاعتماد على أسلوب التقصي الإمبريقي من خلال عينة الدراسة من أجل تتبع مسببات ضغوط العمل كما هي في الواقع، من أجل حصرها وتشخيصها.

### 2. مجتمع وعينة الدراسة:

#### 1.2 مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع البحث: " مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى " ( أنجرس، 2004)، ومجتمع الدراسة الحالي هو جميع سائقي الترامواي بشركة استغلال الترامواي سيترام فرع ولاية ورقلة، حيث يبلغ العدد الحالي لمجتمع الدراسة 53 يتوزعون حسب الجنس كما يأتي:

الجدول 1: يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

المجموع	الجنس		سائق الترامواي
	أنثى	ذكر	
53	02	51	التكرار
%100	%3,73	%96,22	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحثين

### 2.2 عينة الدراسة:

العينة هي: " مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين " ( أنجرس، 2004)، ولأن سياقة الترامواي تعمل بنظام الورديات فقد تم حصر عدد السائقين المناوبين في اليوم الكامل والذين بلغ عددهم 25 سائقا.

### 3. أداة الدراسة:

يعتبر الاستبيان " أداة أو وسيلة لجمع البيانات، وهو عبارة عن استمارة للبحث تضم عددا من الأسئلة، يطلب من المبحوث أن يجيب عليه بنفسه، وقد ترسل عن طريق البريد، وتسمى في هذه الحالة الاستبيان البريدي " ( البسيوني، 2013).

وقد تم الاعتماد في الدراسة الحالية على أداة الاستبيان بعد إعدادها، وقد تكون من أربعة محاور؛ محور البيانات السوسيوديمغرافية؛ محور ضغوطات العمل؛ محور المتطلبات الوظيفية وضغوط العمل؛

محور الثقافة المرورية وضغوط العمل. ثم تم توزيعه على عينة الدراسة التي بلغت 25 مفردة يوم 10 جانفي 2022م، وقد استعيدت 18 استبانة من أصل 25.

### iii. نتائج الدراسة

1. خصائص العينة المبحوثة: يوضح الجدول الموالي خصائص أفراد عينة الدراسة.

الجدول 2: يوضح التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب الخصائص السوسيوديمغرافية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية %
السن	من 28 إلى 38	14	77,78%
	من 39 إلى 49	04	22,22%
المستوى الدراسي	ثانوي	05	27,78%
	جامعي	13	72,22%
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	11	61,11%
	من 5 إلى 10 سنوات	04	22,22%
	أكثر من 10 سنوات	03	16,67%
الحالة الاجتماعية	متزوج	12	66,67%
	اعزب	06	33,33%

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الدراسة الامبريقية

من خلال الجدول أعلاه؛ نجد أن العينة الإحصائية كلها ذكور والتي تمثل نسبة 100%، وهي نسبة تعكس المعطيات الكمية الواقعية في هذا النوع من العمل، ويمكن العودة للجدول رقم (01) للتوضيح أكثر. كما يمكن تفسير ذلك أيضا من خلال الاستدلال بطبيعة العمل التي تجعل الإقبال والميول يكون من طرف الذكور أكثر منه لدى الإناث، فشروطه الوظيفية؛ مثل الحضور باكرا أحيانا من 04:30 صباحا، والانصراف متأخرا قد يتجاوز منتصف الليل؛ يعد عاملا مهما في اختيار المرأة لهذا العمل من عدمه، وهذا يعزى أيضا إلى طبيعة المجال الجغرافي الذي يتواجد فيه هذا الفرع من المؤسسات الخدمية، فالمجتمع الصحراوي له عاداته وتقاليده ومعايير التي يختص بها عن غيره من المجتمعات التلية والهضاب العليا، بحكم النظرة المجتمعية للمرأة التي تؤثر كثيرا على قراراتها، رغم التغيير الحاصل على مستوى تلك الصورة، وكذلك منافسة المرأة الرجل واقتحامها العديد من المجالات المهنية؛ إلا أنها ما زالت هناك أمور مفروضة عليها كاختيار نوع الوظيفة، ومنه سياقة الترامواي.

تدل الشواهد الكمية المجدولة أعلاه، على أن أغلب أفراد العينة يتواجدون في الفئة العمرية الشبابية المتراوحة بين (28 - 38) سنة بنسبة 77,78%، وهو السن المطلوب لسياقة الترامواي الذي له متطلبات وظيفية خاصة، وهو ما تدعم تفسيره نسبة 22,22% من السائقين الذين تتراوح أعمارهم بين (39 - 49) سنة، كما أنه عامل يعود بالأكثر إلى حداثة هذه المؤسسة التي تم من خلالها تشغيل الترامواي رسمي يوم 20 مارس 2018م، ودخوله وضعية الخدمة العمومية في اليوم الموالي أي 21 مارس.

أيضا تدل الشواهد الكمية على أن غالبية سائقي الترامواي هم بمستوى جامعي بنسبة 72,22%، وهي نسبة تعكس الواضع التعليمي العام الذي يشير إلى ارتفاع نسب التعليم سنة عن سنة، وبخبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 61,11%، وخبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 22,22%، وخبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة 16,67%، وهذا ما ندعمه بالتفسير المقدم من الفئة العمرية لعينة الدراسة. والتي ثلثها متزوجون بنسبة 66,67%، والثلث الآخر عازبون بنسبة 33,33%.

2. محور ضغوط العمل: يوضح الجدول الموالي مؤشرات ضغوط العمل لدى عينة الدراسة

الجدول 3: يوضح التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب مؤشرات ضغوطات العمل

العبارة	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
هل تشعر بالتوتر أثناء سيطرة الترامواي	نعم	12	66,67%
	لا	06	33,33%
هل تعرضت لحادث بالترامواي	نعم	04	22,22%
	لا	14	77,78%
متى أصبحت سيطرة الترامواي تشعرك بالتوتر	منذ البداية	03	18,75%
	بعد أشهر	04	25%
	بعد سنة	07	43,75%
	بعد التعرض لحادث	02	12,5%
أثناء سباقك للترامواي، كيف تقيم مستوى توترك	معتدل	09	50%
	متوسط	07	38,89%
	شديد	01	5,55%
	أقصى	01	5,55%
هل تعتبر نفسك مسيطرا على عمالك	نعم	11	61,11%
	نوعا ما	07	38,89%
هل ستغير عمالك بسبب التوتر	نعم	08	44,44%
	لا	10	55,56%

المصدر: من إعداد الباحثين

تدل الشواهد الكمية المجدولة أعلاه؛ أن أغلب سائقي الترامواي يشعرون بالتوتر أثناء سيقانهم للترامواي بنسبة 66,67%، رغم أن أغلبهم لم يتعرضوا لحوادث بالترامواي وهو ما عبروا عنه بنسبة 77,78%، بدليل أن التوتر الذي يشعر به سائقوا الترامواي بدأ ينتاب غالبيتهم بعد مرور سنة بنسبة 43,75%، وبدأ ينتاب البعض منهم بنسبة 25% بعد أشهر، وانتاب التوتر السائقين الذي تعرضوا لحادث مروري بنسبة 12,5%، وهناك من انتابهم التوتر منذ بداية سيطرة الترامواي وهم بنسبة 18,75%.

وهذا ما يفسر أن طبيعة وظيفة سيطرة الترامواي يرافقها التوتر، حتى أنه قد يشعر الفرد بالتوتر منذ بداية مزاولته لها، أو بمرور الوقت، نظرا للمواقف غير المتوقعة أثناء عملية السيطرة الناتجة عن حركة المرور، والتي تدخل فيها الكثير من الأطراف والعوامل البيئية والفيزيائية والبشرية، وأيضا كون الترامواي يسير في اتجاهين فقط؛ يجعل من السائق يمل وقد يفقد التركيز فجأة بسبب شرود الذهن.

ومن الشواهد الكمية المجدولة أعلاه، نستنتج أن التوتر الذي ينتاب سائقي الترامواي هو بين المستوى الطبيعي والمتوسط، وهو توتر مقبول إذ لا تخل وظيفة من التوتر، فقد قيم نسبة 50% من سائقي الترامواي بأن توترهم معتدل، ونسبة 38,89% يعتبرون توترهم متوسط. أما من يعتبرون توترهم شديد أو أقصى فهم بنسبة 5,55% لكل منهما، وهذا يعود إلى الفروقات الفردية الشخصية، من سرعة التكيف ودرجات المرونة التي تحدد نوع وسرعة ردود سائقي الترامواي في المواقف التي يمرون بها يوميا أثناء مزاولتهم عملهم، وكذلك لحدثة دخول المؤسسة حيز الخدمة.

بحسب الشواهد الكمية المجدولة أعلاه نستنتج أن نسبة 61,11% من سائقي الترامواي يعتبرون أنفسهم مسيطرين على عملهم، ويرى 38,89% من السائقين أنهم نوعا ما مسيطرين على عملهم، وهم الذين



عبروا عن أنهم سيغيرون وظائفهم بسبب التوتر بما نسبته 44,44% وهي نسبة مرتفعة تقارب منتصف العدد الإجمالي للعينة، فيما أدلى الباقيون بأنهم لن يغيروا وظائفهم بسبب التوتر والذين نسبهم 55,56%.

هذه المعطيات تفسر ظاهرة دوران العمل في وظيفة سياقة الترامواي، فالتوتر الملازم لهذه الوظيفة يجعل ممن يزاولها يبحث عن غيرها. بسبب عدم الاستقرار والأمن الوظيفيين مما يؤثر سلبا على الأداء.

3. محور المتطلبات الوظيفية وضغوط العمل: يوضح الجدول الموالي مؤشرات المتطلبات الوظيفية كمسبب لضغوط العمل

الجدول 4: يوضح التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب مؤشرات المتطلبات الوظيفية كمسبب لضغوط العمل

العبارة	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
ما رايك في وظيفة سائق الترامواي	سهلة	00	00%
	صعبة	18	100%
رتب ما يلي من 1 إلى 5 حسب ما تراه مناسباً:	البديل	التكرار	الرتبة
هل ترى أن تترك أثناء سياقة الترامواي نتيجة ل:	عدد أيام العمل	06	04
	كثرة عدد ساعات العمل	05	05
هل تظن أن سياقة الترامواي وظيفة	دائمة	01	5,56%
	مؤقتة	17	94,44%

المصدر: من إعداد الباحثين

من خلال الشواهد الكمية المجدولة أعلاه نستنتج أن كل سائقي الترامواي بنسبة 100% يعتبرون سياقة الترامواي عملية صعبة، بما فهم الذين صرحوا بأنهم لن يغيروا وظائفهم بسبب التوتر الناجم عن الوظيفة. وقد عبر بما نسبته 55,56% من السائقين بأن توترهم ناتج عن عدة عوامل؛ في المرتبة الأولى عن التركيز أثناء سياقة الترامواي، فهذه المهنة طبيعتها وخصوصيتها تحوفاً بالمخاطر، لذلك يجد السائق نفسه مسئولاً عن أمن وسلامة الركاب، وهو ما يتطلب منه اليقظة والحذر وعدم الغفلة طوال الرحلة (غربي وبالطبيب، سبتمبر 2018)، وفي المرتبة الثانية أن سببه عدم كفاية فترة الاستراحة أثناء العمل بنسبة 44,44% وهو ما يجعل السائق في حالة إرهاق دائمة، وفي المرتبة الثالثة اعتبر نسبة 38,89% من السائقين بأن سبب التوتر يعود إلى نظام المناوبة، وقد رتب ما نسبته 33,33% من السائقين كثرة عدد أيام العمل كمسبب من مسببات التوتر في المرتبة الرابعة، والمرتبة الخامسة كانت لكثرة ساعات العمل الذي عبر عنه 27,78% من سائقي الترامواي.

كما تدلنا الشواهد الكمية على أن وظيفة سياقة الترامواي وظيفة مؤقتة وهو ما عبر عنه سائقي الترامواي بنسبة 94,44%، فالمتطلبات الوظيفية التي رتبها السائقون في الجدول ترتيباً تصاعدياً كمسببات للتوتر أثناء السياقة، تجعل سائق الترامواي بمرور الزمن منهكاً ومتضرراً جسدياً ومعنوياً، فالتركيز ينقص تدريجياً كلما تقدم الفرد في العمر الزمني، والفترات الزمنية المستقطعة أثناء المناوبة غير كافية لاسترجاع الفرد تركيزه ونشاطه، كما أن نظام المناوبة يعتمد على (2-5) (2-4)، الذي يعني العمل لمدة 5 أيام في الأسبوع

والراحة لمدة يومين، ثم العمل لمدة 4 أيام في الأسبوع والراحة ليومين، وهكذا دواليك هو سبب آخر يجعل أيام السائق الأسبوعية مختلفة، وهو ما يحتم عليه زيادة تركيزه في العمل وابتعاده الاجتماعي المتعدد الأبعاد، وهو أمر مناقض للطبيعة البشرية.

4. محور الثقافة المرورية وضغوط العمل: يوضح الجدول الموالي مؤشرات الثقافة المرورية كمسبب لضغوط العمل

الجدول 5: يوضح التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب مؤشرات الثقافة المرورية كمسبب لضغوط العمل

النسبة المئوية	التكرار		البدائل	العبارة
	الترتبة	التكرار		
44,44%	03	08	الراجلين	رتب ما يلي من 1 إلى 5 حسب ما تراه مناسباً:
66,67%	01	12	سائقو الدراجات النارية	هل ترى أن توترك أثناء سيطرة الترامواي نتيجة ل:
61,11%	02	11	سائقو الدراجات العادية	
33,33%	05	06	مستعملي الترامواي	
38,89%	04	07	سائقو السيارات	
100%	5,56%	1	نعم	هل تظن أن الأفراد مدركون لخطورة الترامواي
	94,44%	17	لا	
100%	00%	00	جيدة	ما رأيك في ثقافة المرور لدى الأفراد
	22,22%	04	متوسطة	
	77,78%	14	ضعيفة	
100%	16,67%	03	صعوبة الوظيفة	إن غيرت وظيفة سيطرة الترامواي، فهل بسبب
	16,67%	03	تدني وعي الأفراد بخطورة الترامواي	
	66,67%	12	الائتئين معاً	
100%	00%	00	يزيد توترك	حينما تكون الطريق أقل ازدحاماً
	100%	18	ينقص توترك	

المصدر: من إعداد الباحثين

بحسب الشواهد الكمية المجدولة أعلاه، نجد أن سائقوا الترامواي اتفقوا على أن التوتر أثناء السيطرة يعود في المرتبة الأولى إلى سائقي الدراجات النارية بما نسبته 66,67%، والمرتبة الثانية هي لسائقي الدراجات العادية وذلك بنسبة 61,11% من السائقين، واتفق 44,44% من السائقين على أن الراجلين يأتون في المرتبة الثالثة كمسبب من مسببات التوتر، كما اتفق 38,89% من السائقين على أن سائقوا السيارات يأتون في المرتبة الرابعة كمسبب للتوتر، وفي المرتبة الخامسة اتفق 33,33% من السائقين على مستخدمي الترامواي.

إن هذا الترتيب يعكس مخاوف سائقي الترامواي تدريجياً، حيث لا مجال للسهو أو الخطأ تجنباً ووقاية من أي حادث يمكن وقوعه (غربي وبالطبيب، سبتمبر 2018)، وهو أمر يعبر عن خطورة سيطرة الترامواي باعتباره طريقاً مشتركة بين كل البدائل الخمسة التي تم ذكرها في الجدول، والتي يتوجب عليه أن يأخذها بعين الاعتبار في كل ردود الأفعال التي تصدر منه أثناء السيطرة، والتي رتبها السائقون حسب مخاوفهم، وحسب خطورة كل بديل بالنسبة لهم، وهذا التفسير يؤكد رأي سائقي الترامواي بنسبة 94,44% الذين يعتبرون أن الأفراد في المجتمع لا يدركون خطورة الترامواي، كما اعتبر السائقون أن الثقافة المرورية لدى الأفراد هي بمستوى ضعيف وذلك بنسبة 77,78% من السائقين، حيث إن الثقافة المرورية لمستخدمي الطريق المشترك

عامل حساس وحاسم لكل ما يترتب عن استعماله بالسلب أو بالإيجاب، وهو ما يزيد من ثقل الحمل على سائق الترامواي، وزيادة الضغوط المهنية لديه، فكلما كان الوعي مرتفعا قل الضغط والعكس بالعكس.

تدل الشواهد الكمية المجدولة أعلاه أن تدني وعي الأفراد بخطورة الترامواي وصعوبة الوظيفة سببان لتغيير وظيفة سياقة الترامواي بالنسبة ل 66,67% من السائقين، فيما اعتبر 16,67% من السائقين أن تغييرهم للوظيفة قد يكون بسبب صعوبة الوظيفة، ونفس النسبة لمن اعتبروا أن تدني وعي الأفراد بخطورة الترامواي سبب لتغييرهم الوظيفة.

نستنتج من الشواهد الكمية المجدولة أعلاه أن الثقافة المرورية مهمة جدا بالنسبة لسائقي الترامواي وهو ما يثبت نقص التوتر حينما ينقص الاكتضاض والازدحام المروري والذي عبر عنه السائقون بنسبة 100%، حيث يقل مستعملي الطريق ويقل معه التركيز على عديد الأطراف، مثل ما يحدث يوم الجمعة الذي هو عطلة أسبوعية لأغلب شرائح المجتمع.

### 5. نتائج الدراسة ومناقشتها

- وضحت الدراسة الميدانية الخصائص الديمغرافية لسائقي الترامواي؛ فهم في غالبيتهم الساحقة ذكور تتراوح أعمارهم بين ( 28- 38) سنة بنسبة 77.78% وهذا يعود لحدثة المؤسسة، وكذلك طبيعة المجال الجغرافي الذي تتواجد به، والذي يختص بمعايره في اختيار المرأة لنوع العمل، كما أن العينة بمستوى جامعي بنسبة 72.22% وهي نسبة تعبر عن الوضع التعليمي العام ووعي الأفراد بأهمية التعليم، فيما تمثل خبرتهم المهنية بأقل من خمسة سنوات بنسبة 61.11% وهو ما تفسره فئتهم العمرية، والحالة الاجتماعية لأغلبهم متزوجون بنسبة 66.67%، وهو أمر يساعد على تحمل المسؤولية الملقاة على عاتقهم من هذه الوظيفة.

- أثبتت الدراسة الميدانية تدني مستويات الحوادث بالترامواي بنسبة 77.78%، لكن التوتر عامل مرافق دائم لوظيفة سياقة الترامواي وهو ما عبر عنه السائقون بنسبة 66.67%، حيث يتراوح مستوى التوتر بين المعتدل والمتوسط بنسبة 88.89%، سواء كان طبيعيا أو مكتسبا بمرور الزمن، ورغم توفر السيطرة على فعل السياقة بنسبة 61.11%، غير أن موضوع تغيير الوظيفة وارد بسبب التوتر وذلك بنسبة 44.44%.

- أثبتت الدراسة الميدانية أن المتطلبات الوظيفية مسبب من مسببات ضغوط العمل لدى سائقي الترامواي؛ بحكم أنها وظيفة صعبة لصعوبة متطلباتها بنسبة 100%؛ حيث أن مستوى التركيز خلال السياقة الذي يدوم طويلا وعلى الكثير من العوامل والأشياء في نفس الوقت يمثل العامل الأول لدى 55.56% من السائقين؛ وهو ما يتوافق مع نتائج دراسة غربي وبالطبيب، فيما تمثل نسبة 44.44% فترات الاستراحة غير الكافية أثناء العمل، العامل الثاني في نظر السائقين، وهي مهمة ليأخذ السائق نفسا ويجدد نشاطه؛ والمرتبة الثالثة بنسبة 38.89% لنظام المناوبة الذي يبعد السائق اجتماعيا؛ والمرتبة الرابعة بنسبة 33.33% لكثرة عدد ساعات العمل؛ والمرتبة الخامسة بنسبة 27.78% لكثرة عدد أيام العمل، وهو ما يجعلها وظيفة مؤقتة بنسبة 94.44%، بسبب تأثيرها على الصحة الجسدية والمعنوية.

- أثبتت الدراسة الميدانية أن مستوى الثقافة المرورية متدنية في رأي سائقي الترامواي وذلك بنسبة 77.78%، وهي إحدى مسببات ضغوط العمل لدى سائقي الترامواي؛ نظرا للخطورة الدائمة المصاحبة له، والتي تتعدد مصادرها، والتي رتبها السائقون حسب الخطورة كما يأتي؛ سائقوا الدراجات النارية الذين يشاركون الترامواي خطه ويزاحمون فيه بنسبة 66.67%؛ سائقوا الدراجات العادية بنسبة 61.11%؛ الراجلين الذين لا يحترمون قوانين المرور الخاصة بالترامواي بنسبة 44.44%؛ سائقوا السيارات بنسبة

38.89%؛ ثم مستعملي الترامواي بنسبة 33.33%، حيث ترتفع مستويات الخطورة كلما تدنى وعي الأفراد بخطورة الترامواي؛ وهو ما أثبتته الدراسة حسب رأي سائقي الترامواي بنسبة 94.44%.

- أثبتت الدراسة الميدانية أن كل من متطلبات الوظيفة والثقافة المرورية مسبان لضغوط العمل لدى سائقي الترامواي بنسبة 66.67%، ولثقافة المرورية علاقة مباشرة بضغط العمل زيادة ونقصانا بنسبة 100%، وهنا يأتي دور التنشئة الاجتماعية، وكذلك مؤسسات المجتمع المدني في توعية الأفراد بخطورة الترامواي، وزيادة حسهم الثقافي نحو السلامة المرورية، والذي يتطلب برنامجا واستمرارية وإرادة.

#### IV. خاتمة:

لقد تمحور موضوع الدراسة الحالية على مسببات ضغوط العمل لدى سائقي الترامواي التي تؤثر على السلامة المرورية، وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

- تزيد متطلبات وظيفة سائقي الترامواي من حدة ضغوطات العمل؛
- للثقافة المرورية علاقة مباشرة مع ضغوط العمل زيادة ونقصانا؛

فبالرغم من أن الترامواي وسيلة نقل عصرية مستدامة، غير أن مسببات ضغوط العمل لدى سائقيه حاسمة، بحكم الصعوبات والتحديات التي يواجهونها يوميا، إذ تجعل متطلبات هذه الوظيفة مع الثقافة المرورية لأفراد المجتمع؛ من السائق في حالة تفاوض دائمة مع كل مستعملي الطريق، الذين يعتبرون شركاء فيه، والذين يزيدون من مستوى الخطورة والتأثير على السلامة المرورية خاصة راكبي الدراجات النارية.

من المعلوم أنه لا تخل وظيفة من الضغوط، لكن التخفيف منها أمر يتحقق من خلال الاستعانة بنتائج الدراسات الميدانية والأبحاث ودراسات الحالة، التي تتيح فرصة تحسين ظروف العمل والتخفيف من متطلبات الوظيفة وعبئها. وهو ما يمكن أن تعتمد إليه المؤسسات حتى تحافظ على عمالها. كما تتيح الدراسات والخطط والبرامج فرصة تحسين مستويات الثقافة المرورية لدى الأفراد، وذلك بالإعتماد على مؤسسات التنشئة الاجتماعية وهيئات المجتمع المدني.

#### الإحالات والمراجع:

- المعشر عيسى ابراهيم، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم: دراسة ميدانية، مذكرة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال، أيار 2009، ص 16.
- شعبان علي حسين السبيسي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، مصر: 2002، ص 356.
- غدنز أنتوني، تر: الصياغ فايز، علم الاجتماع، المنظمة العربية للترجمة، بيروت 2005، ص 82، ص 87-88.
- لواتي أمال، كركزد أمال، تأثير الترامواي على التجديد الحضري بمدينة قسنطينة: حالة منطقة زواغي عين الباي، مذكرة ماستر غير منشورة في التهيئة ومشاريع المدينة، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، كلية علوم الأرض والكون والهندسة المعمارية، قسم الجغرافيا وتهيئة الإقليم، 2015/2016، ص 22.
- غربي صبرينة، بالطيب سعاد، مستوى مصادر الضغوط النفسية والمهنية لدى سائقي انقل المسافرين بورقلة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 35، سبتمبر 2018، ص 581، ص 588.
- بن جندل سعد الحاج، الأطر التمهيدية للبحوث العلمية من الشغف إلى الفرضية، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، 2019، ص 131.
- بن جندل سعد الحاج، ثلاثة مناهج لبحث علمي رائد: مفاهيم وتصاميم، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، 2019، ص 22.
- أنجريس موريس، تر: صحراوي بوزيد وبوشرف كمال، وسبعون سعيد، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية، دار القصبية للنشر، الجزائر، 2004، ص 298، ص 301.
- البسيوني محمد سويلم، أساسيات البحث العلمي في العلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2013، ص 219.
- Nelson, Debra L. And quick, James Campbell (2002) *Understanding Organizational Behavior: A Multimedia Approach*. Cincinnati: South Western, p442.

- Cook, Curtis W. and Hunsaker , Phillip L. (2001). *Management and Organizational Behavior*. (3rd Ed) Bosten : Irwin / Mc Grawhill, p 445.
- [https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/tramway/79015\(10/012022\)](https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/tramway/79015(10/012022)).
- <https://ar.wikipedia.org/wiki> (10/012022).
- [https://railacademy.vic.gov.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0007/543625/Tram-Driver-Profile-Job\\_V02\\_WEB.pdf](https://railacademy.vic.gov.au/_data/assets/pdf_file/0007/543625/Tram-Driver-Profile-Job_V02_WEB.pdf) (10/012022).