



جامعة عين شمس

معهد الدراسات والبحوث البيئية

قسم العلوم الإنسانية

" بيئة العمل والضغط النفسية وعلاقتها بحوادث الطرق "

(دراسة حالة على عينة من مرتكبي الحوادث بالنقل البرى)

ماجستير فى العلوم البيئية قسم العلوم الانسانية ٢٠١٦

فى العلوم البيئية

رسالة مقدمة من الباحث

محمد محمود فهمى حامد

إشراف

الدكتور

منصور عايد الهلباوى

عضو متفرغ النقل البرى

الشركة القابضة للنقل البحرى والبرى

الأستاذ الدكتور

جمال شفيق أحمد

أستاذ علم النفس الإكلينيكي

معهد الدراسات العليا للطفولة

جامعة عين شمس

شكر وتقدير

بسم الله والحمد لله والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد
وعلى آله وأصحابه أجمعين .

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم ، " لا يشكر الله من لا يشكر الناس "

وقد قال لقمان الحكيم :

أشكر لمن أنعمَ عليك وأنعم على من شكرك .
فإنه لا بقاء للنعمة إذا كُفِرَتْ ولا زوال لها إذا شُكِرَتْ .

فالنعمة موصولة بالشكر ، والشكر متعلق بالمزيد ولن يتقطع المزيد من
الله حتى ينقطع الشكر من العبد .

لذلك لا يسعنى إلا أن أتقدم بخالص الشكر للأستاذة الدكتورة / سوسن
إسماعيل أستاذ علم النفس (رحمة الله عليها) فكانت معلما وقُدوةً ، أسكنها
الله فسيح جناته .

كما أتقدم بخالص الشكر للأستاذ الدكتور / جمال شفيق أحمد أستاذ علم
النفس الإكلينيكي ، لما قدمه لى من توجيهات وإضافات علمية وارشادات
أعانتنى على إعداد مادة علمية بالطريقة الأكاديمية الصحيحة .

كما أتقدم بخالص الشكر للسيد اللواء أ.ح الدكتور / منصور عايد الهلباوى
عضو متفرغ النقل البرى ، لما قدمه لى من مادة علمية وعملية وتذليل
للمصعوبات التى كانت تواجهنى مع عينة التجريب .

المستخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين بيئة العمل والضغط النفسية وعلاقتها بحوادث الطرق ، حيث تم دراسة حالة على عينة من مرتكبي حوادث النقل البرى على الطرق من سائقى نقل الركاب بالأتوبيسات .

تم إجراء الدراسة على عينة من مرتكبي الحوادث بشركة شرق الدلتا للنقل والسياحة ، وكان عددها (١٣٠ سائق مرتكب حوادث).

وتوصلت الدراسة الى أنه هناك علاقة ارتباطية طردية بين وجود الضغوط النفسية الناتجة عن بيئة العمل وارتكاب الحوادث .

ومن الجدير بالذكر أنه من خلال النتائج أتضح أن عامل الجزاءات المادية من أكبر العوامل التى تؤثر فى السائقين وتتسبب فى ارتفاع نسبة الضغوط النفسية لديهم ، مما يجعلهم أكثر تعرضا استهدافا للحوادث .

الملخص

أصبحت معدلات الحوادث في تزايد مستمر وخاصة مع التطورات التكنولوجية الحديثة في السنوات الأخيرة، وكان لهذه الحوادث أثر سلبي في العديد من جوانب الحياة وأسوء هذه الآثار السلبية الكارثة الأبدية التي تلحق بالأسرة نتيجة فقد العائل الوحيد لها أو احد أفرادها.

كما يعد الاهتمام بالعنصر البشري أحد أهم المحاور التي تبحث حالياً سواء في الدراسات العربية أو الأجنبية ويعتبر موضوع الضغوط النفسية أحد الموضوعات الهامة في مجال الاهتمام بالعنصر البشري ، وذلك لتحقيق السلامة والأمان والحفاظ على العنصر البشري والتصدي للتهديدات التي تواجهه.

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين بيئة العمل والضغوط النفسية وعلاقتها حوادث الطرق واشتملت تساؤلات الدراسة على وجود علاقة إرتباطية بين بيئة العمل والضغوط النفسية وحوادث الطرق، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم بيئة العمل ومفهوم الضغوط النفسية وأهميته وعلاقته ببعض المفاهيم الأخرى، والتعرف على مفهوم الحادث.

تم استخدام المنهج الوصفي لتكوين الإطار النظري للبحث، وتم جمع البيانات من خلال دراسة استطلاعية كأداة رئيسية للبحث من خلال التواجد داخل بيئة العينة مع الرؤساء والقيادات والمسؤولين التنفيذيين المباشرين للعمل مع السائقين، وتكونت العينة عينة من (١٣١) سائق مرتكب حوادث من شركة شرق الدلتا للنقل والسياحة، وقد أسفرت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين بيئة العمل والضغوط النفسية ومعدل ارتكاب الحادث لدى مرتكبي حوادث النقل البري.

مشكلة الدراسة

تمثل حوادث الطرق مشكلة خطيرة ومتزايدة في الدول النامية والدول العربية، دون استثناء، فالإصابات الناتجة عن الحوادث في تزايد مستمر مع استمرار تدهور السلامة على الطرق إلى مستويات أصبح من الصعب السيطرة عليها ، ولقد بلغ عدد ضحايا حوادث الطرق في العالم خلال العقود الأخيرة أكبر من مجموع قتلى وجرحى الحروب في تلك الفترة .

تساؤلات الدراسة :

- ما مدى تأثير الضغوط النفسية (كبت / إحباط / عدوان) على مرتكبي حوادث النقل البري؟
- ما تأثير بيئة العمل (جزاءات / حوافز / ساعات العمل) على مرتكبي حوادث النقل البري؟

- ما مدى اختلاف الضغوط النفسية لدى مرتكبي حوادث النقل البري باختلاف متغيري (السن/ الحالة الاجتماعية)؟
- ما مدى اختلاف ضغوط بيئة العمل لدى مرتكبي حوادث النقل البري باختلاف المتغيرات متغيري الدراسة؟
- ما مدى طبيعة العلاقة بين الضغوط النفسية وارتكاب الحادث لدى مرتكبي حوادث النقل البري؟
- ما مدى طبيعة العلاقة بين بيئة العمل وارتكاب الحادث لدى مرتكبي حوادث النقل البري؟
- هل يختلف معدل ارتكاب الحوادث (متعددي- متوسطي- منخفضي) باختلاف الضغوط النفسية؟
- هل يختلف معدل ارتكاب الحوادث (متعددي/ متوسطي/منخفضي) باختلاف ضغوط بيئة العمل؟

أهمية الدراسة

لعلنا نجد أن كافة الدراسات والمجهودات المبذولة للتصدي للحوادث داخل تلك الشركات القائمة علي النقل البري اتخذت المناهج التالية :

أهداف الدراسة

الأهداف النظرية :-

- التعرف علي تأثير بيئة العمل (جزاءات - حوافز - ساعات العمل) علي مرتكبي حوادث النقل البري درجة أولي
- التعرف علي تأثير الضغوط النفسية (كبت / إحباط / عدوان) علي مرتكبي حوادث النقل البري درجة أولي
- تحديد مدى طبيعة وعلاقة الضغوط النفسية بالمتغيرات الديموجرافية (السن / الحالة الاجتماعية) لدى مرتكبي حوادث النقل البري
- معرفة العلاقة بين الضغوط النفسية وارتكاب حوادث النقل البري لدى مرتكبي حوادث النقل البري
- معرفة العلاقة بين بيئة العمل وارتكاب حوادث النقل البري لدى مرتكبي الحوادث .

الأهداف التطبيقية :

- معرفة العلاقة بين الضغوط النفسية الواقعة علي مرتكبي حوادث النقل البري ومعدل ارتكابه للحادثة (متعددي ارتكاب الحوادث - متوسطي ارتكاب الحوادث - منخفضي ارتكاب الحوادث)
- معرفة العلاقة بين بيئة العمل الواقعة علي مرتكبي حوادث النقل البري ومعدل ارتكابه للحادثة (متعددي ارتكاب الحوادث - متوسطي ارتكاب الحوادث - منخفضي ارتكاب الحوادث)
- توفير معامل الأمان للعنصر البشري علي الطرق داخل جمهورية مصر العربية .

الإجراءات المنهجية للدراسة

تستخدم الدراسة الحالية المنهج الوصفي الارتباطي لوصف العلاقة الارتباطية بين جانبيين الدراسة وهما :

- بيئة العمل والضغوط النفسية كجانب أول .
- ارتكاب حوادث النقل البري كجانب ثاني .

١. المجال البشري : عينة مكونة من ١٤٠ سائق بواقع مرتكبي الحوادث .

- المجال الجغرافي : تمت تنفيذ الدراسة بالتطبيق علي عينة من شركة شرق الدلتا للنقل والسياحة.

٢. المجال الزمني : تم تنفيذ الدراسة الميدانية خلال الفترة من نهاية أكتوبر ٢٠١٢ حتي نهاية مايو ٢٠١٤ .

نتائج الدراسة

بالنسبة للضغوط النفسية وعلاقتها بالحوادث:-

نتيجة معامل التحديد ($R^2=0,86$) لإجمالي مقياس الضغوط النفسية وهو يعني أن تأثير الضغوط النفسية (كبت / إحباط / عدوان) علي مرتكبي حوادث النقل البري كان بنسبة (٨٦%)، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الإنحدارية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها، وكان تأثير (الكبت) بمفرده علي مرتكبي حوادث النقل البري بنسبة ٨٤% حيث بلغ معامل التحديد ($R^2=0,84$)، وكان تأثير (الإحباط) بمفرده علي مرتكبي حوادث النقل البري بنسبة ٨٦% حيث بلغت معامل التحديد ($R^2=0,86$)، وكان

تأثير (العدوان) بمفرده علي مرتكبي حوادث النقل البري بنسبة ٨٧% حيث بلغت معامل التحديد ($R^2=0.87$)، وهو أعلى تأثير من تأثيرات الضغوط النفسي تأثير العدوان.

كما اتضح أن تأثير الضغوط النفسية (كبت / إحباط / عدوان) علي مرتكبي حوادث النقل البري كانت قيم الدلالة جميعها (0.001)، وقد بلغت قيمة ت المحسوبة ($16,887$ ، $17,344$ ، $16,098$ ، $15,243$) بالترتيب وهي نتائج معنوية عند مستوى (0.01).

بالنسبة لبيئة العمل وعلاقتها بالحوادث:-

نجد أن معامل التحديد ($R^2=0.90$) لإجمالي بيئة العمل وهو يعني أن تأثير بيئة العمل (جزاءات / حوافز / ساعات العمل) علي مرتكبي حوادث النقل البري كان بنسبة (٩٠%)، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الإنداربية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها، وكان تأثير (الجزاءات الإدارية) بمفردها علي مرتكبي حوادث النقل البري بنسبة (٨٤%) حيث بلغت معامل التحديد ($R^2=0.84$)، وكان تأثير (الجزاءات المادية) بمفرده علي مرتكبي حوادث النقل البري بنسبة (٨٥%) حيث بلغت معامل التحديد ($R^2=0.85$)، وكان تأثير (عدد ساعات العمل) بمفردها علي مرتكبي حوادث النقل البري بنسبة (٤٩%) حيث بلغت معامل التحديد ($R^2=0.49$)، وكان أعلى تأثير من تأثيرات بيئة العمل تأثير الجزاءات المادية.

كما نجد أن تأثير بيئة العمل (جزاءات / حوافز / ساعات العمل) علي مرتكبي حوادث النقل البري كانت قيم الدلالة جميعها (0.001)، وقد بلغت قيمة ت المحسوبة ($4,896$ ، $4,611$ ، $16,887$) بالترتيب وهي نتائج معنوية عند مستوى (0.01).

فهرس الدراسة

الموضوع	رقم الصفحة
<u>الفصل الأول : مدخل الدراسة</u>	
أولاً : المقدمة	٢
ثانياً : مشكلة الدراسة	٢
: تساؤلات الدراسة	٦
ثالثاً : أهداف الدراسة	٦
رابعاً : أهمية الدراسة	٧
خامساً : مفاهيم الدراسة	٨
<u>الفصل الثاني : الدراسات السابقة</u>	
- تناولت الحوادث من اتجاه بيئة العمل	١٢
- تناولت الحوادث من الاتجاه النفسى	١٤
- تناولت الحوادث من اتجاهات اخرى	١٥
<u>الفصل الثالث : الاطار النظرى للدراسة</u>	
أولاً : التعريف بشركة شرق الدلتا للنقل والسياحة	
- شركة شرق الدلتا للنقل والسياحة	١٨
- أهم القوانين والقرارات المنظمة لقطاع نقل الركاب	١٨
- التحديات التي تواجه الشركة	١٩
- أنواع الخطوط التي تخدمها الشركة	٢٠
- الهيكل التنظيمي للشركة	٢١

الموضوع	رقم الصفحة
ثانياً : اشكالية حوادث الطرق بالشركة وتحليلها	
- منظومة إدارات الحوادث داخل شركة شرق الدلتا	٢٢
- أهداف ادارة الحوادث بالشركة	٢٢
- أسباب الحوادث داخل الشركة	٢٤
١. العنصر البشري وعلاقته بالحادثة	٢٤
٢. الطرق وعلاقتها بالحوادث	٢٥
٣. الحالة الجوية وعلاقتها بالحوادث	٢٧
٤. الحالة الفنية وعلاقتها بالحوادث	٢٧
- تحليل الحوادث داخل الشركة	٢٧
ثالثاً : النظريات المفسرة للحوادث	
١. النظرية القدرية	٣٣
٢. نظرية الاجهاد البدنى والذهنى	٣٤
٣. النظرية الصحية	٣٤
٤. نظرية الأسباب المتعددة	٣٤
٥. نظرية التحليل النفسى	٣٥
٦. نظرية الأنساق العامة	٣٥
٧. الظواهر الاساسية للحوادث	٣٧
رابعاً : بيئة العمل	
١. مواعيد العمل للسائقين	٣٨
٢. الأجور والحوافز والبدلات	٤٠
٣. الجزاءات وأشكال العقاب	٤١

الموضوع	رقم الصفحة
خامساً : الضغوط النفسية	
١. الفروق الفردية في العمل	٤٤
٢. قدرة الأداء المهني	٤٤
٣. القدرات المرتبطة باستهداف الحوادث	٤٤
٤. الحيل الدفاعية اللاشعورية لفرويد	٤٥
٥. البيئة النفسية للفرد	٤٦
٦. النموذج النفسي للضغوط البيئية	٤٦
<u>الفصل الرابع : منهج الدراسة وإجراءاتها</u>	
أولاً : الدراسة الاستطلاعية	٤٩
- تعريف الدراسة الاستطلاعية	٤٩
- خطوات إجراء الدراسة الاستطلاعية	٤٩
١. المقابلات داخل الشركات	٤٩
٢. تحليل البيانات من خلال المقابلات	٥٠
٣. نتيجة الدراسة الاستطلاعية	٥٠
ثانياً : منهج الدراسة	٥٠
ثالثاً : إجراءات الدراسة	٥١
• عينة الدراسة	٥١
• خصائص العينة	٥٢
• ادوات الدراسة	٥٣

الموضوع	رقم الصفحة
<u>الفصل الخامس : عرض النتائج ومناقشتها</u>	
عرض نتائج تساؤلات الدراسة ومناقشتها	٦٥
- تأثير الضغوط النفسية على مرتكبي الحوادث	٦٥
- تأثير بيئة العمل على مرتكبي الحوادث	٦٧
- مدى اختلاف الضغوط النفسية باختلاف متغيري (السن/الحالة الاجتماعية)	٦٩
- مدى اختلاف ضغوط بيئة العمل باختلاف متغيري (السن/الحالة الاجتماعية)	٧٢
- طبيعة العلاقة بين الضغوط النفسية وارتكاب الحادث	٧٤
- طبيعة العلاقة بين بيئة العمل وارتكاب الحادث	٧٥
- معدل ارتكاب الحوادث باختلاف الضغوط النفسية	٧٦
- معدل ارتكاب الحوادث باختلاف ضغوط بيئة العمل	٧٨
- العلاقة بين جميع متغيرات الدراسة (مصفوفة)	٨٤
- التوصيات	٨٦
- المراجع العربية	٩١
- المراجع الاجنبية	٩٥
<u>ملاحق ومقترحات الدراسة</u>	
- ملحق (١) مقياس الضغوط النفسية إعداد : الباحث	٩٧
- ملحق (٢) استمارة المقابلة الاستطلاعية	١٠١
- ملحق (٣) استمارة بيانات بيئة العمل	١٠٢

الموضوع	رقم الصفحة
- مقترح (١) مركز التنمية البشرية والعلوم السلوكية	١٠٣
- مقترح (٢) صندوق تكافل السائقين	١٠٦
- مقترح (٣) مقترح فريق عمل الحوادث	١٠٩
- مقترح (٤) مقترح لجنة كشف المخدرات	١١١
- مقترح (٥) مقترح لجنة متابعة الأداء	١١٣

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٥	اسباب الحوادث ونقدها .	١
٢٠	بيان بعهدة الشركة وفروعها وأنواعها ونوعية الخدمات	٢
٢٨	بيان شهرى لأعمار خدمة السيارات والسائقين وأنواع الحوادث والطرق	٣
٢٨	بيان الكيلو متر الشهرى والعهدة	٤
٢٩	بيان التصنيف الشهرى	٥
٣١	بيان تراكمى لأعمار خدمة السيارات والسائقين وأنواع الحوادث والطرق	٦
٣٢	بيان الكيلو متر التراكمى والعهدة	٧
٣٢	بيان التصنيف الشهرى	٨
٣٣	بيان الحوادث العام الشهرى	٩
٥٢	الأعداد والنسب لعينة الدراسة تبعاً لمتغير الجزاءات الإدارية	١٠
٥٢	الأعداد والنسب لعينة الدراسة تبعاً لمتغير الجزاءات المادية	١١
٥٣	الأعداد والنسب لعينة الدراسة تبعاً لمتغير عدد ساعات العمل	١٢
٥٣	الأعداد والنسب لعينة الدراسة تبعاً لمتغير الحوافز	١٣
٥٥	صدق الاتساق الداخلى لعبارات مقياس الضغوط النفسى	١٤
٥٦	ثبات العبارات لأبعاد مقياس الضغوط النفسية	١٥

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
١٦	الأعداد والنسب لإجابات عينة الدراسة لمقياس الضغوط النفسية (الكبت)	٥٧
١٧	الأعداد والنسب لإجابات عينة الدراسة لمقياس الضغوط النفسية (الإحباط)	٥٨
١٨	الأعداد والنسب لإجابات عينة الدراسة لمقياس الضغوط النفسية (العدوان)	٥٩
١٩	حساب حجم عينة الدراسة	٦٢
٢٠	الأعداد والنسب لعينة الدراسة تبعاً لمتغير الحوادث	٦٢
٢١	الأعداد والنسب لعينة الدراسة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	٦٣
٢٢	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيري السن وعدد الحوادث	٦٣
٢٣	معامل التحديد الانحدار المتعدد لتحديد مدي تأثير الضغوط النفسية (كبت / إحباط / عدوان) علي مرتكبي الحوادث	٦٥
٢٤	معامل الانحدار المتعدد لتحديد مدي تأثير الضغوط النفسية (كبت / إحباط / عدوان) علي مرتكبي الحوادث	٦٦
٢٥	معامل التحديد الانحدار المتعدد لتحديد مدي تأثير بيئة العمل (جزاءات / حوافز / ساعات العمل) علي مرتكبي الحوادث	٦٧
٢٦	معامل الانحدار المتعدد لتحديد مدي تأثير بيئة العمل (جزاءات / حوافز / ساعات العمل) علي مرتكبي الحوادث	٦٨
٢٧	اختبار ANOVA لتوضيح اختلاف الضغوط النفسية لدي مرتكبي الحوادث باختلاف السن	٦٩
٢٨	اختبار ANOVA لتوضيح اختلاف الضغوط النفسية لدي مرتكبي الحوادث باختلاف الحالة الاجتماعية	٧٠
٢٩	اختبار ANOVA لتوضيح اختلاف ضغوط بيئة العمل لدي مرتكبي الحوادث باختلاف السن	٧٢

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٧٣	اختبار ANOVA لتوضيح اختلاف ضغوط بيئة العمل لدي مرتكبي الحوادث باختلاف الحالة الاجتماعية	٣٠
٧٤	اختبار ANOVA العلاقة بين درجات الضغوط النفسية وارتكاب الحادث	٣١
٧٥	العلاقة بين بيئة العمل وارتكاب الحادث لدي مرتكبي الحوادث	٣٢
٧٦	اختبار ANOVA لتوضيح معدل ارتكاب الحوادث (متعددي- متوسطي-منخفضي) باختلاف الضغوط النفسية	٣٣
٧٨	اختلاف معدل ارتكاب الحوادث (متعددي/متوسطي/منخفضي) باختلاف ضغوط بيئة العمل (الجزاءات الإدارية)	٣٤
٧٩	اختلاف معدل ارتكاب الحوادث (متعددي/متوسطي/منخفضي) باختلاف ضغوط بيئة العمل (الجزاءات المادية)	٣٥
٨٠	اختلاف معدل ارتكاب الحوادث (متعددي/متوسطي/منخفضي) باختلاف ضغوط بيئة العمل (عدد ساعات العمل))	٣٦
٨٢	اختلاف معدل ارتكاب الحوادث (متعددي/متوسطي/منخفضي) باختلاف ضغوط بيئة العمل (الحوافز)	٣٧
٨٤	العلاقة بين متغيرات الدراسة الضغوط النفسية ومعدل ارتكاب الحوادث لدي مرتكبي حوادث النقل البري	٣٨