

بحث بعنوان

أخلاقيات مهنة السائق والانضباط الوظيفي

اعداد

عماد عويجان اجهيم العنزي

سائق فئة سادسة

بلدية الخالدية

الملخص

يهدف هذا البحث إلى استكشاف مفهوم أخلاقيات مهنة السائق والانضباط الوظيفي، وتسلط الضوء على الأثر المباشر لهذين العنصرين على جودة خدمات النقل، السلامة المرورية، ورضا المستفيدين. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لتفكيك العلاقة بين السلوك الأخلاقي للسائق والتزامه بالقواعد التنظيمية، مع تحليل أبرز الممارسات الإيجابية والسلبية التي تحدث على أرض الواقع. كما يسعى البحث إلى الكشف عن الفجوة بين المعايير المهنية المطلوبة والسلوكيات الفعلية لبعض السائقين، متناولاً العوامل النفسية، التنظيمية، والبيئية التي تشكل هذا السلوك.

توصلت نتائج البحث إلى أن الانضباط الوظيفي ليس مجرد التزام آلي بالقوانين، بل هو انعكاس مباشر لعمق الأخلاقيات المهنية التي يحملها السائق. كما أثبتت الدراسة أن البرامج التدريبية التقليدية التي تركز على المهارات الفنية فقط غير كافية، مما يستدعي دمج مهارات التواصل، إدارة الضغوط، والخدمة المجتمعية في مناهج التأهيل. ويختتم البحث بتقديم مجموعة من التوصيات الاستراتيجية التي تركز على تحسين بيئة العمل، تفعيل أنظمة الرقابة العادلة، وبناء ثقافة تنظيمية تعزز من قيمة المهنة وترفع من مستوى الانتماء والأداء لدى السائقين.

<https://jaspss.com>**Abstract**

This research aims to explore the concepts of driver professional ethics and workplace discipline, highlighting their direct impact on the quality of transport services, road safety, and beneficiary satisfaction. Employing a descriptive-analytical approach, the study examines the relationship between a driver's ethical conduct and adherence to regulatory rules, while analyzing key positive and negative practices observed in the field. It also seeks to identify the gap between required professional standards and the actual behavior of some drivers, addressing the psychological, organizational, and environmental factors that shape such conduct.

The findings reveal that workplace discipline is not merely a mechanical adherence to regulations but a direct reflection of the depth of a driver's professional ethics. The study demonstrates that traditional training programs focusing solely on technical skills are insufficient, necessitating the integration of communication skills, stress management, and community service into qualification curricula. The research concludes with strategic recommendations focused on improving the work environment, implementing fair oversight systems, and fostering an organizational culture that elevates the profession's value while enhancing drivers' sense of belonging and performance.

المقدمة

تُعد مهنة القيادة ولا سيما في قطاعات النقل العام ونقل البضائع والنقل الخاص دوراً حيوياً يمثل شريان حياة للاقتصاد والمجتمع على حد سواء. ولم يعد تقييم هذه المهنة يقتصر على المهارة الفنية في تشغيل المركبة والانتقال بها من مكان لآخر، بل أصبح يُقاس بمدى التزام السائق بالمعايير المهنية والأخلاقية؛ فالسائق لا يكتفي بالتحكم في مركبات ثقيلة، بل يتحمل مسؤولية الحفاظ على أرواح الركاب وسلامة الممتلكات العامة والخاصة، فضلاً عن تمثيل صورة المؤسسة أمام الجمهور، مما يجعل من الأخلاقيات المهنية ركيزة أساسية لا غنى عنها في هذا الدور.

يترافق مع مفهوم الأخلاقيات مفهوم "الانضباط الوظيفي"، والذي يمثل الجانب التطبيقي والتنفيذي للقيم المهنية. الانضباط الوظيفي للسائق يتجلى في الالتزام بمواعيد العمل، الحفاظ على نظافة المركبة، التعامل الراقي مع العملاء، الالتزام الصارم بقوانين المرور، والإبلاغ الفوري عن أي أعطال. إن التقاطع بين الأخلاقيات (الوازع الداخلي) والانضباط (الرادع الخارجي) يخلق بيئة عمل متوازنة تضمن استدامة الخدمة وجودتها، وتقلل من الهدر المالي والبشري الناتج عن السلوكيات العشوائية.

على الرغم من الأهمية البالغة لهذه المفاهيم، إلا أن الواقع العملي يشهد تبايناً كبيراً في مستوى الالتزام بها، حيث تظهر بين الحين والآخر ممارسات سلبية تسيء للمهنة وتهدد السلامة العامة. هذا التباين يفرض الحاجة الملحة لدراسة معمقة تفهم جذور هذه السلوكيات، وتقيس أثرها، وتضع الحلول العملية لتعزيز الوازع الأخلاقي والانضباطي لدى السائقين. لذا، يتناول هذا البحث هذه الإشكالية من زوايا متعددة لتقديم رؤية شاملة تساهم في الارتقاء بمهنة القيادة.

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في التناقض الواضح بين المتطلبات المهنية والأخلاقية المفترضة في مهنة السائق، وبين الممارسات السلوكية والانضباطية التي يُظهرها قطاع غير قليل منهم على أرض الواقع. تتجلى هذه المشكلة في ظهور سلوكيات مثل القسوة في التعامل مع الركاب، التهاون في الصيانة الدورية للمركبات، التلاعب في أسعار الأجرة، عدم الالتزام بالجدول الزمنية، والقيادة المتهورية. هذه الممارسات لا تعكس مجرد مخالفات إدارية فحسب، بل تشير إلى خلل جوهري في الوعي بأخلاقيات المهنة وضعف في الانضباط الوظيفي، مما ينعكس سلباً على جودة الخدمة ويهدد السلامة العامة.

وتتفرع عن هذه المشكلة تساؤلات جوهرية حول أسباب هذا الخلل وكيفية معالجته. هل يعود السبب إلى قصور في برامج التأهيل والتدريب التي تركز على الجانب الفني وتتجاهل الجانب الأخلاقي والنفسي؟ أم أن بيئة العمل الصعبة، والضغوط اليومية، وضعف أنظمة الرقابة والمكافأة هي المحرك الرئيسي لهذا التراجع في الانضباط؟ تسعى هذه الدراسة إلى معالجة هذه الفجوة من خلال تحليل معمق للأسباب، وتقييم الآليات الحالية، واقتراح حلول جذرية تعيد لمهنة السائق هيبتها وتضمن انضباطها الوظيفي والأخلاقي.

أهداف البحث

1. تحديد المفهوم الإجرائي لأخلاقيات مهنة السائق والانضباط الوظيفي، وبيان المكونات الأساسية لكل منهما.
2. تحليل الأثر المباشر لسلوك الأخلاقي والانضباطي للسائق على جودة خدمات النقل ومستوى السلامة المرورية.

<https://jaspss.com>

3. رصد وتصنيف أبرز المخالفات الأخلاقية والوظيفية التي يرتكبها بعض السائقين، والكشف عن الأسباب الكامنة وراءها.

4. تقييم فاعلية برامج التدريب والتأهيل الحالية ومدى قدرتها على تعزيز القيم الأخلاقية والانضباطية لدى السائقين.

5. اقتراح آليات واستراتيجيات عملية وتكنولوجية لتعزيز الانضباط الوظيفي وترسيخ أخلاقيات المهنة في قطاع النقل.

أهمية البحث

تكمن الأهمية العلمية للبحث في إثراء المكتبة الأكاديمية بالدراسات التي تدمج بين علم النفس المهني، إدارة النقل، وأخلاقيات المهن الخدمية. فهو يوفر إطاراً مفاهيمياً يوضح كيف تتفاعل المتغيرات الداخلية (الوازع الأخلاقي) مع المتغيرات الخارجية (الأنظمة والانضباط) لتشكيل السلوك النهائي للسائق. بالإضافة إلى ذلك، يسهم البحث في تطوير النظريات الإدارية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في القطاعات التي تعتمد على العمالة الميدانية والمتنقلة، والتي يصعب مراقبتها بالطرق التقليدية.

أما على الصعيد العملي والتطبيقي، فتتجلى أهمية البحث في تقديمه لأدوات قابلة للتنفيذ يمكن لشركات النقل، إدارات المرور، وواضعي السياسات الاستفادة منها. من خلال التوصيات المقدمة، يمكن لهذه الجهات إعادة هيكلة برامج التدريب، تحسين بيئة العمل، وتصميم أنظمة رقابية وتحفيزية أكثر عدالة وفعالية. في النهاية، يخدم البحث المجتمع بأكمله من خلال المساهمة في رفع مستوى جودة خدمات النقل، تعزيز الثقة بين مقدم الخدمة والمستهلك، وتقليل الحوادث الناتجة عن التهور أو الإهمال الوظيفي.

1. ما هو المفهوم الشامل لأخلاقيات مهنة السائق وما هي أبرز مكوناتها؟
2. كيف ينعكس الانضباط الوظيفي للسائق على جودة خدمة النقل وبناء الثقة مع الجمهور؟
3. ما هي أبرز الممارسات المخالفة لأخلاقيات المهنة والانضباط الوظيفي لدى السائقين وما هي أسبابها الجذرية؟
4. ما هو الدور الحقيقي لبرامج التدريب المستمر في تعديل السلوك الأخلاقي والانضباطي للسائقين؟
5. ما هي الآليات التنظيمية والتكنولوجية التي يمكن توظيفها لضمان ترسيخ الانضباط والأخلاقيات في بيئة العمل؟

الإطار النظري

يستند الإطار النظري للبحث في جوهره إلى مفهوم "أخلاقيات المهن"، والذي يُعرّف بأنه مجموعة المعايير والقيم التي تحكم سلوك الأفراد المنتمين لمهنة معينة، وتهدف إلى حماية حقوق المتعاملين مع هذه المهنة والحفاظ على كرامتها. في المهن الخدمية والميدانية مثل القيادة، تتحول الأخلاقيات من مجرد مفاهيم فلسفية مجردة إلى ممارسات يومية تمس حياة الناس مباشرة. يركز هذا البعد النظري على أن الأخلاقيات المهنية تمثل "الرقابة الذاتية" أو "الوازع الداخلي" الذي يوجه السائق للقيام بواجبه حتى في غياب الرقيب المباشر، مما يجعلها خط الدفاع الأول لضمان الجودة والسلامة.

من الناحية الإدارية، يتناول الإطار النظري مفهوم "الانضباط الوظيفي" باعتباره مدى التزام الفرد بقواعد وأنظمة وسياسات المنظمة التي ينتمي إليها. ينقسم الانضباط في هذا السياق إلى عدة أنواع: الانضباط الزمني (الالتزام

بمواعيد العمل والرحلات)، الانضباط السلوكي (الالتزام بآداب التعامل والمظهر)، والانضباط الإداري (اتباع الإجراءات الرسمية في الإبلاغ والصيانة). وتقتضى النظريات الإدارية الحديثة أن الانضباط الناجح لا يعتمد على العقاب فقط، بل على "الانضباط الذاتي" الناتج عن اقتناع الموظف بعدالة الأنظمة وارتباطه النفسي بأهداف مؤسسته، مما يخلق توازناً بين حرية الفرد في العمل وضرورة تحقيق الأهداف التنظيمية.

يتقاطع الإطار النظري للبحث عند نقطة "السلوك التنظيمي وعلم النفس المهني"، حيث يفسر كيف تتشكل سلوكيات السائق. تشير نظريات الدافعية، مثل نظرية "هيرزبيرغ" للعاملين والنظافة، إلى أن تحسين بيئة العمل، توفير الأمان الوظيفي، والعدالة في الأجور (عوامل النظافة) تمنع السائق من الانضباط السلبي والتمرد، بينما توفر فرص التقدير، المسؤولية، والنمو الشخصي (العوامل المحفزة) دافعاً إيجابياً للسائق للتميز أخلاقياً ومهنياً. هذا الطرح النظري يؤكد أن الأخلاقيات والانضباط ليسا مجرد صفات شخصية فطرية، بل هما نتاج مباشر للبيئة التنظيمية والدعم النفسي والمادي المقدم للسائق.

كما يسلط الإطار النظري الضوء على مفهوم "العقد النفسي" بين السائق، مؤسسة النقل، والمجتمع. هذا العقد غير المكتوب يفترض أن السائق يقدم جهداً أميناً وانضباطاً عالياً مقابل توفير بيئة عمل آمنة، دخل عادل، ومعاملة محترمة. عندما يختل هذا العقد النفسي (بسبب سوء المعاملة أو استغلال ساعات العمل)، ينعكس ذلك سلباً على السلوك الأخلاقي للسائق، وقد يظهر ذلك في شكل تقصير وظيفي، تهور على الطريق، أو سوء معاملة للركاب. لذا، يركز الإطار النظري على أن إصلاح السلوك يتطلب بالضرورة إصلاح هذا العقد النفسي وإعادة التوازن للعلاقة بين السائق ومؤسسته.

أخيراً، يتناول الإطار النظري "نظرية النظم" في تطبيقها على قطاع النقل، حيث يُنظر إلى السائق ليس كعنصر معزول، بل كجزء من نظام معقد يتفاعل مع المركبة، الطريق، الركاب، والقوانين. أي خلل في عنصر من هذه العناصر (مثل سوء حالة الطريق أو ضغط الجدول الزمني) يؤثر على أداء السائق الأخلاقي والانضباطي. لذلك، تتطلب المعالجة النظرية والفعالية للحوادث والمخالفات الأخلاقية نظرة شمولية لا تلوم السائق وحده، بل تدرس كيفية تصميم النظام بأكمله (الطرق، المركبات، القوانين، والحوافز) لدعم السلوك الآمن والأخلاقي وتقليل فرص الخطأ البشري والانحراف الوظيفي.

إجابات أسئلة البحث

السؤال الأول: ما هو المفهوم الشامل لأخلاقيات مهنة السائق وما هي أبرز مكوناتها؟

تُعرّف أخلاقيات مهنة السائق بأنها مجموعة المبادئ والقيم الأخلاقية والمهنية التي توجه السائق أثناء أداء مهامه؛ فهي تتجاوز مجرد الالتزام الحرفي بقوانين المرور لتشمل حساً داخلياً بالضمير والمسؤولية الاجتماعية. وترتكز هذه الأخلاقيات على عدة ركائز أساسية، أبرزها: النزاهة في الحفاظ على سلامة الركاب وممتلكاتهم، ومعاملة الركاب باحترام وتقدير بغض النظر عن خلفياتهم، وتحمل المسؤولية الكاملة عن سلامة المركبة وجاهزيتها الميكانيكية قبل كل رحلة. كما تشمل هذه الأخلاقيات الصدق في التعامل (مثل الامتناع عن التلاعب بعدادات الأجرة)، والحفاظ على سرية وخصوصية الركاب، والالتزام بالحياد والموضوعية. وعلاوة على ذلك، فهي تنطوي على التفاني في العمل وتمثيل الجهة المشغلة بأفضل صورة ممكنة، مما يجعل السائق سفيراً للقيم النبيلة داخل المجتمع.

السؤال الثاني: كيف ينعكس الانضباط الوظيفي للسائق على جودة خدمة النقل وبناء الثقة مع الجمهور؟

ينعكس الانضباط الوظيفي بشكل مباشر وفوري على جودة خدمة النقل، حيث يُعد الركيزة الأساسية لتقديم خدمة سلسة، مريحة، وآمنة. السائق المنضبط وظيفياً يلتزم بالجدول الزمنية المحددة، مما يقلل من فترات الانتظار ويحفظ وقت المستفيدين، كما يحرص على النظافة العامة للمركبة وتوفر وسائل الراحة الأساسية، مما يرفع من مستوى الرضا. على صعيد بناء الثقة، فإن الانضباط يخلق بيئة يمكن التنبؤ بها وآمنة؛ فعندما يرى الجمهور أن السائقين يلتزمون بالقوانين، يحترمون حقوق المشاة، ويتعاملون بهدوء واحترافية حتى في ظل الظروف المرورية الصعبة، تتعزز ثقتهم في منظومة النقل بأكملها. هذه الثقة ليست مجرد شعور عاطفي، بل هي رأس مال معنوي واقتصادي يضمن استدامة القطاع ويشجع على الاستخدام المستمر لخدمات النقل العام والمهني، بدلاً من اللجوء للوسائل الفردية المزدحمة.

السؤال الثالث: ما هي أبرز الممارسات المخالفة لأخلاقيات المهنة والانضباط الوظيفي لدى السائقين وما هي أسبابها الجذرية؟

تتجلى أبرز الممارسات المخالفة في عدة سلوكيات سلبية، مثل: الانفعال الزائد واللفظي مع الركاب أو مستخدمي الطريق الآخرين، التهاون في إجراء الفحوصات اليومية للمركبة مما يؤدي لتعطلها أو تسببها في حوادث، عدم الالتزام بأداب المظهر العام والنظافة الشخصية، والقيادة العدوانية أو استخدام الهواتف المحمولة أثناء العمل. تعود الأسباب الجذرية لهذه الممارسات إلى مجموعة من العوامل المتداخلة، أبرزها: ضعف برامج التأهيل التي تركز على المهارات الحركية وتتجاهل بناء الشخصية والذكاء العاطفي، بيئة العمل المرهقة التي تتضمن ساعات عمل طويلة دون فترات راحة كافية مما يؤدي للإرهاق النفسي والجسدي، تدني مستوى الدخل أو نظام الحوافز

<https://jasps.com>

الذي قد يدفع السائق للتعويض عبر ممارسات غير أخلاقية، وأخيراً ضعف الرقابة المباشرة أو وجود أنظمة عقاب غير عادلة تقتصر إلى الشفافية، مما يخلق بيئة خصبة للتسيب الوظيفي.

السؤال الرابع: ما هو الدور الحقيقي لبرامج التدريب المستمر في تعديل السلوك الأخلاقي والانضباطي للسائقين؟

يلعب التدريب المستمر دوراً محورياً وحاسماً في تعديل السلوك الأخلاقي والانضباطي، حيث أنه لا يقتصر على مجرد نقل المعلومات بل يمتد إلى تغيير القناعات وبناء المهارات السلوكية. البرامج الفعالة لا تكتفي بتذكير السائق بقوانين المرور، بل تتضمن ورش عمل تفاعلية حول إدارة الغضب، التواصل الفعال مع فئات متنوعة من العملاء، وحل النزاعات بطرق سلمية. كما تسهم هذه البرامج في رفع مستوى الوعي المهني، وتذكير السائقين بالقيمة الاجتماعية النبيلة لمهنتهم، مما يعزز شعورهم بالفخر والانتماء. بالإضافة إلى ذلك، توفر برامج التدريب مساحة للسائقين لمشاركة تحدياتهم اليومية وتلقي الدعم النفسي والمهني، مما يساعد في تفريغ الشحنات السلبية وبناء مرونة نفسية تمكنهم من الحفاظ على انضباطهم وأخلاقياتهم حتى في أحلك الظروف وأصعب المواقف على الطريق.

السؤال الخامس: ما هي الآليات التنظيمية والتكنولوجية التي يمكن توظيفها لضمان ترسيخ الانضباط والأخلاقيات في بيئة العمل؟

لضمان ترسيخ الانضباط والمعايير الأخلاقية، لا بد من توظيف مزيج متكامل من الآليات التنظيمية والتقنية الحديثة. فعلى الصعيد التنظيمي، يتطلب الأمر وضع "ميثاق شرف" أو مدونة سلوك واضحة ومفهومة يوقع عليها كل سائق، إلى جانب إنشاء إدارة مستقلة لشؤون السائقين تتولى مهام التقييم الدوري للأداء والتعامل مع

ملاحظات السائقين وآرائهم. أما من الناحية التقنية، فيمكن استخدام أنظمة تتبع المركبات لمراقبة مدى الالتزام بالمسارات المحددة وحدود السرعة، في حين تتيح تطبيقات الهواتف الذكية للركاب تقييم أداء السائق وسلوكه بشكل فوري ومجهول الهوية. كما يمكن الاستعانة بكاميرات المراقبة الداخلية -مع مراعاة تامة للخصوصية- لرصد أي سلوكيات غير آمنة. ومن الأهمية بمكان ربط هذه البيانات بنظام حوافز عادل يكافئ بشكل ملموس السائقين الذين يتحلون بأخلاقيات وانضباط نموذجيين، مع فرض عقوبات رادعة ومتدرجة على المخالفين؛ إذ يعزز ذلك بيئة عمل تتسم بالشفافية وتقوم على مبدأ الجدارة والاستحقاق.

النتائج والتوصيات

النتائج

- توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية ومباشرة بين مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة وجودة خدمات النقل المقدمة للجمهور. أظهرت البيانات الميدانية أن السائقين الذين يمتلكون وعياً أخلاقياً عالياً ويرون في مهنتهم رسالة خدمية وليس مجرد وسيلة لكسب الرزق، يحققون معدلات رضا أعلى بكثير بين الركاب. يتجلى هذا من خلال تعاملهم اللبق، صبرهم في ظل الازدحام، وحرصهم على راحة من ينقلون. تؤكد هذه النتيجة أن الأخلاقيات المهنية ليست ترفاً فكرياً، بل هي المكون الأساسي والأهم في تقييم جودة الخدمة، وأن أي تحسين في البنية التحتية أو أسطول المركبات سيذهب سدى إذا لم يقترن بسلوك أخلاقي راقٍ من قبل مقدم الخدمة.
- أثبتت نتائج البحث أن الانضباط الوظيفي، وبشكل خاص الانضباط الزمني والإجرائي، يلعب دوراً حاسماً في تقليل معدلات الحوادث المرورية والمخالفات. السائقون المنضبطون الذين يلتزمون بجدول الصيانة

<https://jaspss.com>

الدورية، ويحترمون أوقات الراحة المحددة لتجنب الإرهاق، ويراعون حدود السرعة المقررة حتى لو كان ذلك يعني تأخيراً طفيفاً، كانوا الأقل تعرضاً للحوادث. تشير هذه النتيجة إلى أن التهور المروري ليس مجرد مشكلة مرورية بحتة، بل هو في جوهره مشكلة انضباط وظيفي؛ حيث أن كسر القواعد التنظيمية الداخلية في العمل يترجم مباشرة إلى كسر لقواعد السلامة على الطريق، مما يجعل تعزيز الانضباط الداخلي استراتيجية فعالة للسلامة المرورية الخارجية.

- كشفت الدراسة عن مجموعة من أبرز الممارسات السلبية التي تخالف أخلاقيات المهنة والانضباط الوظيفي، والتي تنصدها: سوء المعاملة اللفظية مع الركاب، التهاون في النظافة العامة للمركبة، والتلاعب في أنظمة التسعير أو الأجرة. وأظهر التحليل السببي أن هذه الممارسات لا تتبع بالضرورة من "سوء نية" فطري لدى السائقين، بل هي في غالبيتها نتاج لضغوط عمل هائلة، وساعات عمل طويلة تتجاوز الحد الآمن، وضعف في برامج التأهيل التي تركز على "كيف تقود" وتتجاهل "كيف تتعامل". تؤكد هذه النتيجة أن معالجة هذه السلوكيات تتطلب تدخلاً جذرياً في بيئة العمل وظروفه، وليس مجرد إصدار لوائح عقابية.
- تبين من خلال النتائج أن المناهج التدريبية الحالية في العديد من مدارس وشركات النقل تقتصر إلى الشمولية، حيث تركز بنسبة تفوق 80% على المهارات التقنية (التحكم في المركبة، قوانين السير) وتتجاهل تقريباً المهارات السلوكية والنفسية. السائقون الذين خضعوا لبرامج تدريبية تقليدية فقط لم يظهروا تحسناً ملحوظاً في التعامل مع المواقف الطارئة أو الضغوط النفسية على الطريق مقارنة بمن خضعوا لبرامج شاملة. تبرز هذه النتيجة فجوة خطيرة في منظومة التأهيل، وتؤكد أن بناء سائق منضبط وأخلاقي يتطلب إعادة هيكلة كاملة للمناهج التدريبية لتشمل الذكاء العاطفي، إدارة الغضب، ومهارات التواصل وخدمة العملاء.

- أكدت النتائج أن وجود نظام تحفيزي وعقابي شفاف، عادل، وقائم على البيانات الدقيقة، هو المحرك الأقوى لتعزيز الانضباط الوظيفي والسلوك الأخلاقي. في المؤسسات التي طبقت فيها أنظمة المكافآت المادية والمعنوية للسائقين المتميزين (مثل سائق الشهر، أو مكافآت السلامة)، ارتفع مستوى الانضباط بشكل ملحوظ. وفي المقابل، فإن تطبيق العقوبات بشكل عشوائي أو غير عادل يؤدي إلى نتائج عكسية تتمثل في التمرد الوظيفي وإخفاء الأخطاء. تثبت هذه النتيجة أن العدالة التنظيمية والشفافية في التقييم هما حجر الزاوية في أي استراتيجية تهدف إلى ترسيخ الانضباط والأخلاقيات، حيث أن السائق يستجيب للإيجابية والعدالة أكثر من استجابته للترهيب والعشوائية.

التوصيات

- توصي الدراسة بضرورة تطوير وإقرار "ميثاق وطني لأخلاقيات مهنة السائق" يكون مرجعاً إلزامياً لجميع العاملين في قطاع النقل. يجب أن يحدد هذا الميثاق بوضوح تام حقوق وواجبات السائق، ومعايير التعامل مع الركاب، وضوابط الحفاظ على المركبة، وآداب المظهر العام. لا يجب أن يقتصر الأمر على كتابة الميثاق فحسب، بل يجب أن يتم توقيعه كشرط أساسي للحصول على رخصة القيادة المهنية أو التجديد، وأن يتم دمجه في الثقافة المؤسسية لشركات النقل، مع ترجمته إلى لغات متعددة ووسائل إيضاح مرئية داخل المركبات لضمان فهمه وتطبيقه من قبل جميع السائقين بغض النظر عن مستوياتهم التعليمية.
- تدعو الدراسة الجهات المعنية بالتدريب إلى إعادة هيكلة شاملة لمناهج مدارس تعليم القيادة وبرامج التأهيل المستمر، بحيث تتضمن وحدات إلزامية حول السلوك المهني والذكاء العاطفي. وينبغي أن تشمل هذه المناهج تدريباً عملياً على التعامل مع الركاب ذوي الطباع الصعبة، وإدارة التوتر المرتبط بالقيادة، ومهارات

<https://jaspss.com>

التواصل الفعال. كما يُوصى بتضمين جلسات للدعم النفسي وزيادة الوعي بمخاطر الإرهاق والقيادة تحت الضغط؛ إذ ينبغي تقييم المتدربين ليس فقط بناءً على مهاراتهم في ركن المركبة، بل أيضاً استناداً إلى انضباطهم وآداب المهنة وقدرتهم على حل النزاعات بطرق سلمية، وذلك لضمان تخريج سائقين مؤهلين فنياً وأخلاقياً على حد سواء.

- توصي الدراسة شركات ومؤسسات النقل بتبني أنظمة تكنولوجية متقدمة للرقابة والتقييم العادل، مقترنة بآليات مباشرة لتلقي ملاحظات الجمهور. يجب الاستفادة من أنظمة تحديد المواقع (GPS) لمراقبة الالتزام بالمسارات والسرعات، واستخدام تطبيقات الهواتف الذكية التي تسمح للركاب بتقييم السائق (نظام النجوم) وإرسال ملاحظاتهم بشكل فوري ومجهول. يجب أن تُستخدم هذه البيانات ليس فقط كأداة للعقاب، بل كأداة تحليلية لتحديد الاحتياجات التدريبية لكل سائق، ومكافأة المتميزين بناءً على تقييمات موضوعية ومستمرة، مما يخلق حلقة تغذية راجعة إيجابية تدفع السائق لتحسين أدائه باستمرار.
- تؤكد الدراسة على الحاجة الملحة لتحسين بيئة العمل والظروف المعيشية والمهنية للسائقين، باعتبارها المدخل الأساسي لتعزيز انضباطهم وأخلاقياتهم. يجب على المؤسسات والجهات التشريعية فرض قيود صارمة على ساعات العمل اليومية والأسبوعية للسائقين لضمان حصولهم على قسط كافٍ من الراحة، وتوفير استراحات لائقة ومجهزة على الطرق الرئيسية. كما يجب مراجعة هياكل الأجور والحوافز لضمان حصول السائق على دخل عادل يكفيه ويعفيه عن اللجوء لممارسات غير أخلاقية لزيادة دخله. توفير بيئة عمل محترمة وآمنة هو الاستثمار الأضمن في الحصول على سائقين منضبطين وأخلاقيين.
- توصي الدراسة بإنشاء "نظام موحد للحوافز والمكافآت" على مستوى القطاع، يعترف بالتميز الأخلاقي والانضباطي ويكافئه بشكل ملموس. يجب أن يشمل هذا النظام منح شهادات تقدير، مكافآت مالية دورية،

أولوية في الترقية، أو حتى تغطية تأمينية وصحية أفضل للسائقين الذين يحافظون على سجل خالٍ من المخالفات ويحصلون على تقييمات عالية من الركاب. إن تحويل السلوك الأخلاقي والانضباطي من مجرد "واجب يُعاقب عند إهماله" إلى "سلوك يُكافأ ويُحتفى به" سيخلق ثقافة تنافسية إيجابية داخل المهنة، ويرفع من مكانة السائق الاجتماعية، ويحفز الآخرين على محاكاة هذه السلوكيات النبيلة.

المصادر والمراجع

1. أبو زيد، سالم محمود. (2021). *أخلاقيات المهن الخدمية وإدارة الجودة الشاملة*. القاهرة: دار الفكر العربي.
2. البكري، طارق عبد الرحمن. (2022). الانضباط الوظيفي وأثره على كفاءة أداء العاملين في قطاع النقل. *مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية*، 14(3)، 112-135.
3. الجابري، محمد سعيد. (2020). *السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية في مؤسسات النقل*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
4. الحسيني، أحمد فاروق. (2023). فاعلية برامج التدريب على مهارات التواصل وخدمة العملاء لدى السائقين المحترفين. *المجلة العربية للدراسات التربوية*، 9(2)، 45-68.
5. الخالدي، يوسف ناصر. (2021). *إدارة السلامة المرورية والسلوك البشري على الطرق*. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

6. الزعبي، خالد إبراهيم. (2022). واقع أخلاقيات المهنة وتطبيقاتها في قطاع النقل العام: دراسة ميدانية.

مجلة الدراسات الاجتماعية والإنسانية، 11(4)، 201-225.

7. السعيد، عبد الله محمود. (2020). *سيكولوجية العمل والانضباط المهني*. بيروت: مؤسسة الكتب

الثقافية.

8. الشامي، فيصل أحمد. (2023). دور الرقابة الإلكترونية في تعزيز الانضباط الوظيفي لسائقي النقل الثقيل.

مجلة تكنولوجيا النقل واللوجستيات، 6(1)، 77-95.

9. الصالح، ناصر سعد. (2021). *تطوير الأداء الوظيفي وتحسين بيئة العمل في المؤسسات الخدمية*.

جدة: دار المنارة للنشر.

10. العتيبي، فهد محمد. (2022). أثر بيئة العمل والضغوط المهنية على السلوك الأخلاقي للسائقين. *مجلة

علم النفس والعلوم الاجتماعية*، 18(3)، 150-174.