



الجمعية العمومية — الدورة الثانية والأربعون

اللجنة الفنية

البند رقم ٢٤: المبادرات ذات الأولوية في مجالي السلامة الجوية والملاحة الجوية

ملخص الأدلة المتعلقة ببرامج دعم الأقران في قطاع الطيران

(ورقة مقدّمة من الاتحاد الدولي لعمال النقل (ITF))

الموجز التنفيذي	
تُعتبر الصحة النفسية والعافية النفسية للعاملين في قطاع الطيران أمراً بالغ الأهمية لسلامة الرحلات الجوية. وتُوفّر برامج دعم الأقران (PSPs) القائمة على السرية واللاعقابية آلية موثوقة للتغلب على الوصمة وتجنب طلب الرعاية الصحية، وتُسهم في تحديد المخاطر الكامنة التي تهدد السلامة، وتقليل التكاليف التشغيلية. تُلخّص هذه الورقة الأدلة التي تثبت فعالية برامج دعم الأقران للعاملين في قطاع الطيران.	
الأهداف الاستراتيجية:	ترتبط هذه الورقة الإعلامية بالهدفين الإستراتيجيين: "ضمان السلامة والأمن لكل رحلة"، و"عدم ترك أي بلد وراء الركب".
الآثار المالية:	العمل المُزمع إنجازه سيكون ضمن الموارد المتاحة في ميزانية البرنامج العادي للفترة من ٢٠٢٦ إلى ٢٠٢٨ و/أو من خلال المساهمات المالية الإضافية من خارج الميزانية..
المراجع:	الملحق التاسع عشر — إدارة السلامة الوثيقة رقم 10185 Doc – دليل برنامج الاستجابة للوقائع الحرجة الخاص بطاقم مقصورة الركاب الوثيقة رقم 9859 Doc – دليل إدارة السلامة (SMM) موقع تنفيذ إدارة السلامة (SMI) التابع لمنظمة الطيران المدني الدولي النشرة الإلكترونية ٥٥/٢٠٢٠ WHO guidelines on mental health at work الصحة النفسية في العمل – منظمة العمل الدولية (ILO)

¹ النسخ الانجليزية والعربية والصينية والفرنسية والروسية والاسبانية مقدّمة من الاتحاد الدولي لعمال النقل (ITF).

١- المقدمة

١-١ يعمل المهنيون في قطاع الطيران في بيئات عالية المخاطر تتسم بجداول عمل غير منتظمة، وأعباء عمل ثقيلة، وفترات ابتعاد طويلة عن المنزل. وتسهم توقعات الأداء المثالي منهم، بغض النظر عن الضغوط الشخصية أو الاجتماعية، في إخفاء مشكلات الصحة النفسية وتقويض السلامة، وتُعدّ برامج دعم الأقران استجابة عملية قائمة على الأدلة، تُكَمِّل الخدمات الطبية وأنظمة إدارة السلامة (SMS).

٢- المناقشة

١-٢ وضع الصحة النفسية في سياق النظام البيئي للطيران:

١-١-٢ تُعتبر سلامة وعافية العاملين في قطاع الطيران جزءاً لا يتجزأ من سلامة الأنظمة التقنية التي يُشغّلونها. ويُتوقع من المهنيين في قطاع الطيران أن يقدموا أداءً مثالياً خالياً من العيوب، بغض النظر عن التحديات الشخصية، أو الضغوط النفسية، أو الاضطرابات الاجتماعية الأوسع مثل الجوائح، أو عدم الاستقرار الاقتصادي، أو النزاعات الدولية. يجد المهنيون في قطاع الطيران أنفسهم أمام هذا التوقع المتأصل وهم يعملون في بيئة عمل صعبة تتسم باتخاذ قرارات عالية المخاطر، وجداول عمل غير منتظمة، وفترات ابتعاد طويلة عن المنزل، مما يعرضهم للمزيد من الضغوط النفسية الهائلة.

٢-١-٢ تتوافق الأهمية التشغيلية لصحة وعافية العمال مع المبادئ التي تتادي بها منظمة الصحة العالمية (WHO) ومنظمة العمل الدولية (ILO)، واللذان دعّتا معاً أصحاب العمل والحكومات إلى معالجة قضايا الصحة النفسية لدى الطبقة العاملة. تُقدّم المبادئ التوجيهية بشأن الصحة النفسية في العمل توصيات قائمة على الأدلة لتعزيز الصحة النفسية والوقاية من المشكلات النفسية، وتتمثل إحدى التوصيات الرئيسية لهذه المبادئ في إدراج التخفيف من المخاطر النفسية والاجتماعية بوصفه عنصراً أساسياً في أنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية.

٣-١-٢ إن وضع تحديات الصحة النفسية في قطاع الطيران ضمن هذا السياق الأوسع للسياسة العامة يكشف عن مسؤولية عالمية مشتركة. تُشير تقديرات منظمة الصحة العالمية إلى أن نحو ١٥٪ من البالغين في سن العمل يعانون من اضطراب نفسي في وقت من الأوقات، وأن الاكتئاب والقلق وحدهما يُكلفان الاقتصاد العالمي حوالي تريليون دولار أمريكي سنوياً من الإنتاجية الضائعة. هذا يؤكد أن معالجة الصحة النفسية ليست مسؤولية مقتصرة على قطاع الطيران، بل هي قضية عمل عالمية أساسية، وتتضاعف أهمية معالجة هذه المسألة في قطاع الطيران بسبب الصلة المباشرة بين الضغوط النفسية والنتائج التشغيلية. تُظهر الأبحاث باستمرار أن العمال الذين يعانون من ضغوط نفسية هم أكثر عرضة بنسبة تصل إلى ٤٠٪ للتورط في حادث أو أحداث أخرى مرتبطة بالسلامة، وتؤكد هذه الإحصائية على وجود صلة قوية وواضحة بين العافية النفسية وسلامة الرحلات الجوية.

٢-٢ العائق الرئيسي المتمثل في الوصمة وتجنب طلب الرعاية الصحية:

١-٢-٢ على الرغم من وجود رابط واضح بين الصحة النفسية والسلامة، إلا أن العاملين في قطاع الطيران يواجهون عقبات كبيرة عند سعيهم لطلب المساعدة، وأبرز هذه العقبات هي الخوف من العواقب المهنية السلبية، والتي أدت إلى انتشار واسع لممارسة تجنب طلب الرعاية الصحية. تُظهر البيانات من دراسات متعددة حجم هذه المشكلة، فعلى سبيل المثال، يتبع ٥٧٪ من الطيارين و ٦٧٪ من مضيفي الطيران شكلاً من أشكال تجنب طلب الرعاية الصحية خوفاً من فقدان وضعهم الوظيفي في قطاع الطيران.

٢-٢-٢ تُظهر هذه النتائج تناقضاً كبيراً بين الالتزام بالإبلاغ عن المشكلات الصحية، وبين العواقب المهنية المترتبة على ذلك، إذ يُشكّل الخوف من فقدان مصدر الرزق دافعاً أساسياً يحول دون الإفصاح عن هذه المشكلات.

٣-٢ برامج دعم الأقران كحل استباقي لتعزيز السلامة والرفاه:

١-٣-٢ نظراً إلى العوائق المرتبطة بالحصول على الرعاية الصحية التقليدية، ثمة حاجة إلى نهج جديد. وقد برزت برامج دعم الأقران كآلية فريدة وفعالة للتعامل مع تحديات الوصمة وتجنب طلب الرعاية. تكمن القوة الأساسية لبرامج دعم الأقران في العلاقة المبنية على الثقة بين الزملاء الذين يشتركون في الخلفية المهنية والتجارب المعيشية المتشابهة، وهذه الثقة هي العنصر الحاسم الذي يمكن الطيار أو أحد أفراد طاقم المقصورة من طلب المساعدة دون الخوف من العواقب المهنية السلبية الشائعة في الأنظمة التقليدية. يشير أكثر من ثلثي المهنيين العاملين في مجال الطيران إلى استعدادهم للجوء إلى برامج دعم الأقران عند الحاجة، مما يجعلها خياراً أكثر موثوقية من برامج الدعم التقليدية التي يوفرها أصحاب العمل، مثل برامج مساعدة الموظفين (EAPs) أو إدارات الموارد البشرية الداخلية.

٢-٣-٢ تشير الأدلة إلى أن فعالية برامج دعم الأقران مقنعة للغاية؛ إذ أفادت ٩٣٪ من شركات الطيران الكبرى أن برامج دعم الأقران المتاحة للعاملين في الوظائف التي تحتل فيها السلامة أهمية قصوى توفر قيمة ملموسة لشركاتهم، وتظل هذه النسبة مرتفعة عند ٧٣٪ عند إدراج شركات الطيران الأصغر حجماً. وبشكل عام، تصرّح ٩١٪ من شركات الطيران أن برامج دعم الأقران تحظى بتقدير بين موظفيهم، وترى ٨٦٪ منها أن هذه البرامج تُسهم في تعزيز ثقافة عمل أكثر انفتاحاً وتساعد في الحد من الوصمة. تعزز التعليقات الواردة من أعضاء طاقم القيادة هذا الرأي: فقد أعرب ٨١٪ من المشاركين عن رضاهم عن جودة الدعم المقدم، ويوصي ما يصل إلى ٩٥٪ ممن استفادوا من هذه البرامج الموثوقة زملاءهم بالمشاركة فيها.

٣-٣-٢ هذه البرامج ليست مجرد ميزة لتحسين الحالة النفسية؛ بل تعمل كأداة أساسية للتخفيف من المخاطر والكشف عن المخاطر الأمنية الكامنة، وتكشف البيانات المتعلقة بتجنب طلب الرعاية الصحية أن نسبة كبيرة من العاملين في مجال الطيران قد يعملون وهم يعانون من مشكلات صحة نفسية لم تتم معالجتها. كما أن درجة الثقة العالية التي تحظى بها برامج دعم الأقران تبرهن على أن هذه البرامج ليست مجرد خيار دعم بديل؛ بل هي المنفذ الأكثر فعالية للعديد من الأفراد لطلب المساعدة دون خوف من العواقب المهنية، وهذه وظيفة مهمة؛ إذ تشير البيانات الحالية إلى أن نحو ١٪ من الأفراد الذين يتواصلون مع برامج دعم الأقران الموثوقة قد يعانون من مشكلات صحة نفسية شديدة لدرجة أنها قد تشكل خطراً محتملاً على السلامة التشغيلية. وتكشف هذه الإحصائية عن وجود علاقة سببية مباشرة بين إنشاء ملاذ موثوق وسري وبين اكتشاف المخاطر الأمنية التي كانت مخفية سابقاً.

٤-٢ أفضل الممارسات للتنفيذ الفعال:

١-٤-٢ لكي ينجح برنامج دعم الأقران، يجب أن يتقيد بمجموعة من المبادئ الأساسية وأفضل الممارسات التي تضمن مصداقيته وفعاليته.

٢-٤-٢ مبدأ الاستقلالية والسرية: تؤكد برامج دعم الأقران الناجحة على إنشاء "جدار حماية" قوي بين البرنامج والإدارة، وهذه الاستقلالية الهيكلية ليست مجرد إجراء شكلي، بل هي شرط أساسي لنجاح البرامج، فبدون هذه الحماية سيُصبح الخوف من فقدان مصدر الرزق سبباً في جعل البرنامج عديم الفائدة.

٣-٤-٢ الهيكل التنظيمي، والحوكمة، والرقابة: يتطلب برنامج دعم الأقران الفعال وجود هيكل حوكمة واضح ومستقل، وهذا يتضمن فريق إدارة مستقل يفضل أن يتألف من زميل داعم ذي خبرة، وأخصائي نفسي طيار متفرس، وطبيب طيران خبير.

يُضطلع هذا الفريق بمسؤولية تقديم الدعم الطبي المستمر للزملاء، وحماية سجلات الحالات الطبية، وتقديم التدريب الأولي والدوري. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي إنشاء مجموعة مراقبة من مختلف الأطراف المعنية لتقييم أداء البرنامج ونجاحه باستمرار، ويُسهّم هذا الهيكل التعاوني في تعزيز الثقة وضمان المساءلة دون المساس بخصوصية الأفراد.

٥-٢ الجدوى التشغيلية والمالية للاستثمار:

١-٥-٢ إلى جانب الفوائد الكبيرة المتعلقة بالسلامة، هناك جدوى قوية من الناحية المالية والتشغيلية لتنفيذ برامج دعم الأقران. إن الحجة المؤيدة للاستثمار في تلك البرامج لا تستند إلى مفاهيم مجردة، بل إلى عائد على الاستثمار (ROI) واضح وقابل للقياس، وقد أظهرت تحليلات التكلفة والعائد، حتى في ظل الافتراضات المالية المتحفظة، أن برامج دعم الأقران يمكن أن تحقق عوائد استثمارية تتراوح بين ٣٠٠٪ و ٤٠٠٪. ويُعزى هذا إلى انخفاض التكاليف المباشرة مثل التغيب عن العمل، وتغيير الموظفين، والنفقات الطبية، حيث أظهرت إحدى الدراسات انخفاضاً بنسبة ٩١٪ في ساعات العمل الضائعة وانخفاضاً بنسبة ٩٢٪ في التكاليف المرتبطة بها، وعندما تؤخذ الفوائد غير المباشرة بعين الاعتبار، مثل تحسّن الروح المعنوية، وزيادة الثقة، والاستمرارية التشغيلية، يمكن أن تصل العوائد المقدرة إلى ٢,٥٠٠٪.

٢-٥-٢ تزداد الجدوى الاقتصادية لبرامج دعم الأقران عند ربطها بنظام متطور لإدارة السلامة (SMS). ووفقاً لورقة بيضاء بحثية حول العائد على الاستثمار في تدابير السلامة، فإن نظام إدارة السلامة يوفر البيانات والأساس الثقافي اللازمين لتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية، وتحديد المخاطر، وقياس العائد المالي وعائد السلامة للتدابير المتخذة.^٢ يُعتبر برنامج دعم الأقران مكوناً طبيعياً واقتصادياً ضمن نظام إدارة السلامة القائم على البيانات، مما يُثبت أن السلامة والربح مرتبطان بشكل مباشر. من خلال معالجة المخاطر النفسية والاجتماعية بشكل استباقي وتوفير قناة دعم موثوقة، تمنع برامج دعم الأقران وقوع الحوادث المُكلفة، وتحسّن المرونة التشغيلية، وتحول المخاوف المتعلقة بالعوامل البشرية إلى مصدر قيمة تجارية ملموسة.

٣- الخلاصة

١-٣ لقد أُرست منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO) بالفعل أسساً مهمة في هذا المجال من خلال إصدار المواد الإرشادية مثل "دليل برنامج الاستجابة للوقائع الحرجة الخاص بطاقم مقصورة الركاب" (Doc 10158). ويُعتبر توسيع نطاق هذا العمل ليشمل إطاراً أوسع للصحة النفسية ودعم الأقران خطوة منطقية وإستراتيجية تعكس التزام المنظمة بسلامة الطيران.

— انتهى —

^٢ أداة تقييم العائد على الاستثمار لتقييم تدابير السلامة - إدارة الطيران الاتحادية - تم الاطلاع عليها في ٢٨ أغسطس ٢٠٢٥،

https://www.faa.gov/sites/faa.gov/files/about/initiatives/maintenance_hf/fatigue/2012-10_return_on_investment_examples.pdf