

ضغوط العمل وتأثيرها في التكيف المهني للعاملين في هيئة السياحة

خضر مازن رسمي

م.د اقبال مهدي جاسم أ.م علي حسن حرج

Work Stress and Its Impact on Occupational Adaptation of Employees in the Tourism Authority

alihassanharaj@uomustansiriyah.edu.iq & egbal.mahdi@uomustansiriyah.edu.iq
khder1997@uomustansiriyah.edu.iq

المستخلص:

تهدف الدراسة الحالية الى معرفة اثر ضغوط العمل بأبعاده (غموض الدور , صراع الدور , عبء العمل , بيئة العمل المادية) في بعد التكيف المهني للعاملين في هيئة السياحة فضلاً عن تشخيص مستوى اهتمام العاملين في هيئة السياحة بمتغيرات الدراسة احصائياً اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي عن طريق تحليل اراء عينة من العاملين في هيئة السياحة بواقع (١١٠) استبانة موزعه على (المدراء العامين ومدراء الاقسام ومسؤولي الشعب والموظفين) وزعت عليهم بشكل شامل وحصري اضافة الى عمل المقابلات الشخصية التي تم اجرائها مع العاملين في الهيئة وان مشكله الدراسة هي (ما هو تأثير ضغوط العمل في بعد التكيف المهني للعاملين في هيئة السياحة؟) وقد توصلنا الى العديد من النتائج ومنها يوجد تأثير مشترك وواضح لأبعاد ضغوط العمل مجتمعة في التكيف المهني للعاملين.

المصطلحات المفتاحية: ضغوط العمل , التكيف المهني للعاملين

Abstract:

The current study aims to identify the impact of work stress and its dimensions (role ambiguity, role conflict, workload, physical work environment) on the Occupational adaptation dimension of employees in the Tourism Authority, as well as to diagnose the level of interest of employees in the Tourism Authority in the study variables statistically. The researcher adopted the descriptive analytical approach by analyzing the opinions of a sample of employees in the Tourism Authority, with (110) questionnaires distributed to (Director Generals, Department Managers, Division Heads, and Employees) distributed to them comprehensively and exclusively, in addition to conducting personal interviews that were conducted with employees in the Authority. The problem of the study is (What is the impact of work stress on Occupational adaptation dimension of employees in the Tourism Authority?) We reached many results, including a clear joint effect of the dimensions of work stress combined in Occupational adaptation of employees

Keywords : work stress, Occupational adaptation of employees,

المقدمة :

تعتبر المؤسسات وخاصة منها السياحية على اختلاف أصنافها و أنشطتها من بين مجالات تعاملات الانسان التي تشهد هي الأخرى تطورات في كافة مكوناتها الداخلية والخارجية لاسيما في ظل تواجدها داخل بيئة تسودها المنافسة الشديدة والمتزايدة، ونظرا للدور الذي يلعبه المورد البشري داخلها جعلت منه المتأثر الأساسي بهذه التغيرات الأمر الذي افضى الى ظهور ضغوطات ومشاكل عدة عليه اثرت على حالته الصحية والنفسية والعقلية وهذا ما وجب عليه التكيف مع الضغوط المختلفة والمتنوعة وان التكيف المهني كما فسره علماء النفس وهو المواءمة والانسجام والتأقلم مع البيئة المهنية بمتغيراتها المادية والاجتماعية.

المبحث الاول: الجانب المنهجي للدراسة

اولاً: مشكلة الدراسة

تُعد ضغوط العمل من التحديات البارزة التي تواجه العاملين في مختلف المؤسسات، خصوصاً في القطاعات الخدمية كهيئة السياحة، التي تتطلب التعامل المستمر مع الجمهور والالتزام بمعايير جودة عالية. إن التعرض المستمر لهذه الضغوط قد يؤدي إلى آثار سلبية على الصحة النفسية

للعاملين، ويُضعف قدرتهم على التكيف المهني، مما قد ينعكس سلباً على إنتاجيتهم وأدائهم الوظيفي و استمرار التعرض لهذه الضغوط قد يؤدي إلى مشكلات نفسية مثل التوتر، القلق، ضعف القدرة على التكيف مع بيئة العمل انطلاقاً من هذه المعطيات، تتمثل مشكلة الدراسة في الكشف عن تأثير ابعاد ضغوط تساؤلات فرعيه كالآتي :

- ❖ ما هو مستوى ضغط العمل الذي يتعرض له العاملون في هيئة السياحة؟
 - ❖ ما هي اهم المرتكزات الفكرية التي تستند عليها متغيرات البحث(ضغوط العمل, بعد التكيف المهني)؟
 - ❖ ما هي درجة التكيف المهني لدى العاملين في هيئة السياحة؟
- ثانياً: اهمية الدراسة

ضغوط العمل تعد من الظواهر الشديدة الاهمية لما لها من دور مهم في تحديد نمط ونوعية الاعمال المنجزة ولما لها من دور اساسي ورئيس في التأثير على اداء والصحة النفسية للعاملين وعلى مستوى التكيف النفسي لهم مما يؤثر على نجاح المنظمة ولا سيما المنظمات السياحية والادارية لذا تتجلى اهمية الدراسة فيما يأتي :

- ١- تحديد نوع و مستوى الضغوط الذي يواجه العاملين في هيئة السياحة
- ٢- معرفة ما هي درجة التكيف المهني للعاملين تجاه هذه الضغوط
- ٣- تستمد الدراسة أهميتها من النتائج والحلول التي ستقدمها للمعنيين في هيئة السياحة و الإجراءات اللازمة لخفض معدلات ضغوط العمل لدى العاملين.

ثالثاً: اهداف الدراسة

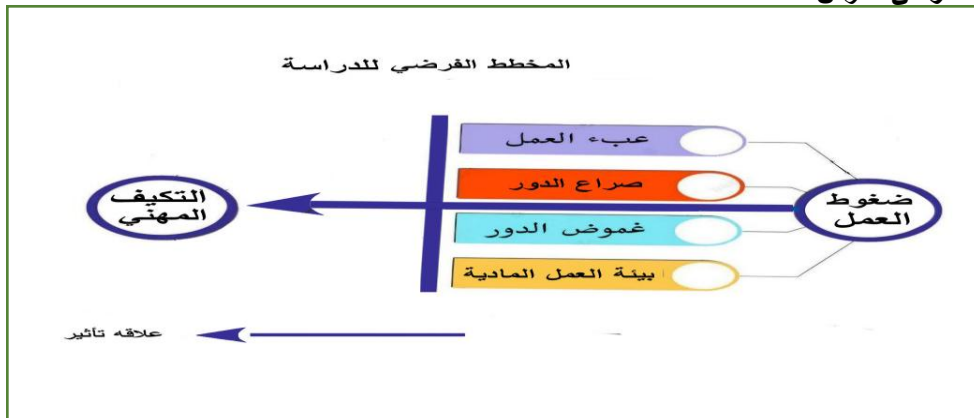
تهدف هذه الدراسة إلى فهم وتحليل تأثير ضغوط العمل في التكيف النفسي للعاملين في هيئة السياحة ومن خلال ذلك، تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. قياس مستوى التكيف المهني للعاملين في ظل تلك الضغوط، وتحديد مدى قدرتهم على التكيف مع العمل ومتطلباته في الهيئة .
٢. تحديد العوامل المؤثرة في مستوى التكيف المهني سواء المرتبطة بظروف العمل أو بالظروف او الخصائص الشخصية للعاملين في هيئة السياحة.
٣. تحليل العلاقة بين ضغوط العمل وبعد التكيف المهني، والكشف عن اتجاه تلك العلاقة، سواء كانت طردية أو عكسية، ومدى قوة هذا التأثير في الهيئة.

رابعاً: المخطط الفرضي للدراسة

يبين المخطط الفرضي صورة توضح طبيعة علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة واتجاهاتها من خلال الاعتماد على العلاقات المحددة في فرضيات الدراسة، والتي على أساسها حدد متغير الدراسة المستقل (ضغوط العمل) الذي يتضمن اربعة ابعاد رئيسية تتمثل ب (صراع الدور , غموض الدور , عبء العمل , بيئة العمل المادية) والمتغير المعتمد (التكيف المهني) كما هو موضح بالشكل الاتي:

شكل رقم (١) المخطط الفرضي للدراس



خامساً: فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية الأولى: التي مفادها (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لضغوط العمل في التكيف المهني للعاملين) . وتتفرع منها أربع فرضيات على النحو الاتي:

- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لغموض الدور في التكيف المهني .
 - يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لصراع الدور في التكيف المهني .
 - يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لعبء العمل في التكيف المهني .
 - يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لبيئة العمل المادية في التكيف المهني .
- الفرضية الرئيسية الثانية: (يوجد تأثير مشترك معنوي ذو دلالة احصائية لأبعاد ضغوط العمل مجتمعة في التكيف المهني).

سادساً: حدود البحث

❖ الحدود المكانية: تمثلت الحدود المكانية في هيئة السياحة في بغداد شارع حيفا

❖ الحدود البشرية : شملت (مدير عام – مدير قسم – مسؤول شعبة – موظفين)

سابعاً: وصف مجتمع الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة جميع عناصر المشكلة المراد دراستها، فالاختيار الملائم لمجتمع الدراسة يساهم بشكل كبير في اختبار الفرضيات وفي صحة النتائج , وقد اختار الباحث (هيئة السياحة العراقية) لتطبيق الجانب العملي للدراسة، فبعد اطلاع الباحث على سجلات الهيئة والمتضمنة قوائم بأعداد المجتمع تم تحديد مجتمع الدراسة ، لذا قام الباحث بتوزيع (110) استبانة على العاملين في هيئة السياحة والمتمثلة بـ(مدير عام – مدير قسم – مسؤول شعبة – موظفين)، باستخدام اسلوب العينة القصدية في (هيئة السياحة العراقية) استرد منها (102) استبانة و (8) لم تسترجع برغم متابعة الباحث مع الهيئة واهملت منها (5) لعدم صلاحيتها للتحليل الاحصائي لتكون عينة الدراسة (97) استبانة وبنسبة (88.18 %) وهي نسبة كافية لتمثيل مجتمع الدراسة وكما موضح في الجدول الاتي. الجدول (١) الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة

عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات الغير مسترجعة	عدد الاستبانات المستلمة	عدد الاستبانات الغير قابلة للتحليل	عدد الاستبانات المحللة احصائياً	النسبة المئوية %
110	8	102	5	97	88.18%

المصدر: من اعداد الباحث

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للدراسة :

اولاً: مفهوم ضغوط العمل لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلف الباحثين والكتاب في مجال علوم ادارة الاعمال ولا يوجد هناك مفهوم محدد ودقيق يتفق عليه الجميع، وذلك بحكم تباين وتنوع التخصصات الأفكار والآراء والمدارس واختلاف طرق تناولهم ودراساتهم لموضوع ضغوط العمل (السعد وزملائه، ٢٠٠٨: ٧١). فمنهم من عرفها على أساس استجابة الفرد للمؤثرات والقوى الخارجية ، ومنهم من عرفها على اساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد و منهم من عرفها على أساس مدى المسبب للضغوط و رأى آخرون أنها حالة نتاج التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به حيث عرفه (عبد الفتاح، ٢٠١٣: ١٠) بأنه حالة من انعدام التوازن بين المطالب الداخلية والخارجية على حد سواء للفرد والبيئة المحيطة اما (Glaser&others,2019:21) الاجهاد الناتج من الرغبة في تجاوز التوقعات حيث يريد بعض الموظفين أن يتم ترقيتهم أو الاعتراف بهم في مكان العمل وينتهي بهم الأمر احياناً الى الانهيار النفسي او الجسدي، ووضحة (Zhiyong&others,2024;1) وهو عمل محدد يتعرض فيه الفرد لضغوط تصل الى درجة معينة من القهر والاجهاد والمحفزات المختلفة نتيجة تفاعله مع بيئة العمل ويؤثر بدرجة غير مسبوقه على صحته الجسدية والعقلية، فيصبح في حالة من القلق والارق وانخفاض في الاداء .

ثانياً: خصائص ضغوط العمل:

اتفق عدد من الباحثين والكتاب كل من (ايبو، ٢٠١٩: ٧٣)(ابو الحصين، ٢٠١٠: ٣٦) (غربي صبرينة، ٢٠١٤: ٦٠) في تحديد خصائص ضغوط العمل وهي كالتالي :-

١ _ الانتشار والعمومية: أن ضغوط العمل منتشرة دائماً وتوجد في مكان العمل بشكل او بآخر، بالرغم من وجود فروق فردية بينهم وكونهم جميعاً يقعون تحت الضغط الا ان الاستجابة له تكون مختلفة وذلك حسب تكوينهم الجيني وامكانياتهم العقلية والمعرفية حيث ان هناك افراد متمكنين ومؤهلين دون غيرهم وهذا التميز يجعلهم مختلفين في التعامل معها .

٢_ **تنوع النشأة:** حيث تنشأ من مثيرات سلبية وإيجابية وأحياناً من الفرد نفسه ، فلقد ثبت أن الحوادث المرغوبة وغير المرغوبة تؤدي الى تغيير في حياته حيث ان الضغوط الايجابية تنشأ افراد مؤهلين أكفاء لأداء اعمالهم بصورة افضل من اقرانهم، أما السلبية تنتج افراد غير مؤهلين وعديمي القدرة والامكانيات وهذا ينتج عنه ضعف الاداء التنظيمي و الوظيفي .

٣_ **الضغوط مؤشر للتكيف:** انها تنتج من عدة مثيرات وان الفرد يستقبل هذه المثيرات المتنوعة والعديدة ويعمل على التكيف معها فإذا تضمنت المواقف الضاغطة مطالب في حدود قدرته ، وأستطاع تحقيقها يحدث التكيف أما إذا تضمنت مطالب فوق طاقته، فان ذلك يؤدي الى سوء التكيف والاضطراب ويؤدي الى الانهيار .

٤_ **ذات طبيعة ديناميكية:** هي ليست مؤثرات ثابتة فهي لها حد قوة معين وتأثير محدد عليهم ويختلف الضغط اعتمادا على نوعه او مصدره وايضا على قدرة تحمل الافراد للمؤثرات الضاغطة حيث إنها من الممكن أن تصبح قاتلة نتيجة العمل لساعات طويلة او تأثيرات فسيولوجية مثل الذبحة الصدرية وارتفاع ضغط الدم.

٥_ **الواقعية:** انها امر واقع وحتمي الحدوث أي لابد ان تتولد داخل بيئة العمل سواء بشكل مباشر او غير مباشر وان الافراد مهما زادت خبرتهم ومهاراتهم لابد ان يتعرضوا لنوع من انواعها في بيئة العمل .

ثالثاً: ابعاد ضغوط العمل:

١_ **غموض الدور:** ان غموض الدور يعتبر من المصادر الرئيسية لضغوط العمل وهذا ما اثبتته الدراسات والابحاث ويعرف على انه نقص او افتقار الافراد العاملين للمعلومات الدقيقة اللازمة لإداء الاعمال،(Decenzo et al,2010:330) . وعدم معرفتهم بما يجب أن يؤديه حيث ان غموض الدور يحدث عندما لا تتوافر المعلومات الكافية والمهمة عن الدور المطلوب من العامل القيام به أو عن طريقة أدائه لهذا الدور أو ان تكون المعلومات مشوشة ومتعارضة فتكون الأهداف المراد تحقيقها مجهولة و غير واضحة بالنسبة له،(عثمان،٢٠١٧:٢٩٣).

٢_ **صراع الدور:** ويعنى به حاله تنشأ عندما تتعارض مختلف الأدوار التي يقوم بها الفرد داخل مكان العمل والتي تتمثل في العديد من الصور كالواجبات و المسؤوليات والممارسات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر وينشأ صراع الدور نتيجة التعارض والاختلاف بين توقعات العاملين من المنظمة وتوقعات المنظمة من العاملين او نتيجة تعارض الدور مع معتقدات وقيم ومبادئ العامل الشخصية او مع متطلبات خارج العمل مثل الاسرة،(عبوي وزملائه،٢٠١٧:٣٦) .

٣_ **عبء العمل(كمّاً ونوعاً):** يعتبر عبء العمل الزائد من الأسباب الأساسية المؤدية لضغوطه و التي حازت على اهتمام كبير من الباحثين و المتخصصين في هذا المجال وذلك لما يترتب عليه من تدني في الأداء و اعتلال في صحة الفرد النفسية والجسدية للقيام بهذه الواجبات ويعرف بأنه تكليف الفرد بأعمال ومهام تفوق طاقته وقدراته الجسدية والنفسية وانجاز هذه الاعمال في وقت محدد،(Wahyunio,2018:5)

٤_ **بيئة العمل المادية:** ان بيئة العمل تعتبر من اهم مصادر الضغوط على العاملين لان عدم توفير بيئة عمل مناسبة للعاملين يخلق حاله من الاحباط وبيئة العمل المادية تتمثل في الحرارة و إضاءة و رطوبة و ضوضاء و ترتيب المكان وغيرها من الظروف التي اذا اهملت من الممكن أن تؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه حيث ان عدم توفرها بالشكل المناسب يزيد من حدة الضغط،(ابو رحمة،٢٠٢٠:٢٠) كما ان عدم الاهتمام بشروط السلامة المهنية يزيد من شعور العاملين بالخوف وعدم الامان وعلى العكس من ذلك عندما تتوفر بالشكل المثالي يساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين وهذا الامر يساهم في زيادة وتحسين جودة الانتاج ويضمن ولاء العاملين للمنظمة ويقلل مستوى الاخطاء والغياب مما يؤثر بشكل ايجابي على المنظمة،(محمد،٢٠١٧:٢٦٧) وبين(knight et al,2007:384) ان بيئة العمل الغير مناسبة تولد لدى العاملين ضغوط بمستويات مختلفة ومتباينة تنقص او تتزايد على وفق طبيعة او نوع الوظيفة المكلف بها ولكنها تؤدي في نهاية الامر الى قله الانتاج او جودته او كلاهما معاً وايضا تؤثر عليهم من حيث تدني المعنويات وانخفاض الطموح والابداع وتزيد من النزاعات التنظيمية وتزيد من النفقات .

رابعاً: التكيف المهني

لا شك ان مجال العمل يعد من اهم المجالات التي يجب ان يكون الفرد متكيفاً فيها وذلك لسببين اثنين الاول انه يقضي اغلب وقته في العمل والثاني لما له من تأثير على مستوى رفايته و على الوضع الاقتصادي له،(أسماء،٢٠١٧:١٢١) . ويعرف على انه "العملية الديناميكية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية المادية والاجتماعية والمحافظة على هذا التلاؤم، وهو قدرته على التكيف لظروف ومطالب العمل" أي يعني أن يتكيف العامل لروتين ومعدات العمل، ولزملائه ورؤيسه والظروف الفيزيائية التي تحيط به، وأن يدرك أن رغبته صادقة فيه وقدرته على تحسين أدائه، (عباس،١٩٨٤:٦٦).

ان سوء التوافق المهني هو عدم قدرة العامل على التكيف السليم لظروف عمله المادية أو الاجتماعية أو كلاهما معاً , وما يطرأ من تغيرات في الظروف و ينشأ هنا الخلل إما لنقص في اجتهاده أو نقص في استعداده أو تدريبه أو لعدم تناسب قدراته مع نوع العمل المطلوب انجازه او بسبب ظروف خارجة عن ارادته,(علي وزملائه,٢٠٠٤:٣٣١) ومن مظاهره الاتي:

١. دوران العمل: يعبر عن معدل الاستقالة وتفكك العمالة وعدم الاستقرار المهني، وتنتشر هذه المظاهر خاصة لدى طائفة الإداريين والعاملين المهرة ولأسباب تتعلق بظروف المؤسسة وعدم تطابق أهداف التنظيم مع أهداف وطموح العاملين،(زروقة وزملائه,٢٠١٨:٣٩٥) عادة ما يبرز سوء التوافق المهني في شعور العامل بوحدته داخل بيئة العمل فهذا الشعور بعدم الأمان و عدم الانتماء للمؤسسة التي يعمل بها فيزداد كرها لعمله، و غالباً ما يظهر جلياً في تركه للعمل و البحث عن عمل آخر يوفر له ما يحتاجه،(سفيان,٢٠١٨:٧١).

٢. حوادث العمل: تعتبر مشكلة تتزايد خطورتها كلما ازداد المجتمع تطوراً و انتقالاً من مرحلة الزراعة إلى مرحلة التصنيع، حيث تساهم طبيعة مرحلة التصنيع و ظروفها في تعريض العاملين و الموظفين كافة بشكل متزايد لأخطار المحركات و المعدات المتطورة و التيار الكهربائي حيث ان حادثه العمل هي إصابة يتعرض لها العامل ينتج عنها خلل في النشاط الجسدي، وما يترتب على ذلك من خسائر مادية ومعنوية للعامل والمؤسسة على حد سواء، (سفيان,٢٠١٨:٧٢).

٣. الغياب والتأخير: وهو غياب إرادي دون عذر أو مبرر مسبق و يعبر عن دافعية الفرد من موقف العمل، وتعد باعتبارها من آثار عدم الرضا لدى العاملين والمتعلقة بطبيعة العمل وظروفه ومعاملة الإدارة ونوع الإشراف والحوادث واللاجور والسياسات الادارية للمنظمة،(ربيع,٢٠٠٦:٢٦١)

٤. الاضراب عن العمل: يعد من مظاهر عدم الرضا والاستياء عن العمل او متعلقاته او وآثاره السلبية على العمل و المنظمة والاقتصاد الوطني على حد سواء،(بالرابع,٢٠١١:١٤٢)

٥. الشكاوى والتظلمات: يدل تكرار معدلات تظلمات العاملين على عموم الاستياء وعدم الاستقرار وسوء العلاقات بين العاملين و الإدارة المسؤولة فضلاً عن ظروف العمل الغير ملائمة وعدم الاستماع لمشاكلهم واحتياجاتهم أي اهمال الجانب النفسي لهم وهذا يؤدي الى تصرفات غير مسؤوله من قبلهم لذلك يتطلب الاهتمام بالجانب الاجتماعي داخل المنظمة، (زروقة وزملائه,٢٠١٨:٣٩٦).

المبحث الثالث: التحليل الإحصائي للجانب العملي

يستعرض الباحث عن طريق معطيات التحليل الإحصائي الخاصة باختبارات الصدق والثبات واختبار معنوية فرضيات تأثير ضغوط العمل في التكيف المهني للعاملين (F – Test) فيما يؤثر الباحث مستوى اجابات العينة على فقرات الاستبانة بواسطة مقاييس الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري وشدة الاجابة واختبار (One-Sample Test (Test Value = 3)، وذلك اعتماداً على مجموعة من البرامج الاحصائية المتقدمة كبرنامج (SPSS V29) و (Amos V29) و (Microsoft excel 2016) للحصول على نتائج عالية الدقة، فيما سيتضمن الفصل الثالث ثلاثة محاور يستعرض الأول منها اختبارات الصدق والثبات لأداة القياس والثاني يؤثر التحليل الوصفي لمستوى اجابات العينة على فقرات الاستبانة فيما يستعرض الثالث نتائج اختبار فرضيات البحث.

أولاً: اختبارات الصدق والثبات لأداة القياس.

أ- اختبار الصدق الظاهري للاستبانة: يستفيد معظم الباحثون من الخبرة الواسعة للأساتذة المحكمين في تصويب وتحكيم الاستبانة لتضحي صالحة لتمثيل موضوع الدراسة (ضغوط العمل وتأثيرها في التكيف المهني للعاملين) خير تمثيل فيكون ذلك عبر معطيات اختبار الصدق الظاهري، إذ تحقق معطيات التحليل المعروضة في الجدول (٢) ان نتيجة الاختبار تحقق وجود صدق ظاهري عال في فقرات ضغوط العمل وفي فقرات التكيف المهني للعاملين وفي فقرات كل الأبعاد المستقلة وبالتالي وجود صدق ظاهري عال في جميع فقرات الاستبانة، إذ بلغت نسبة اتفاق الاساتذة المحكمين على صدق فقرات ضغوط العمل (٨٠ %)، بما يوثق اتفاق الاساتذة المحكمين على صدق ست عشرة فقرة من بين عشرين فقرة خصصت لضغوط العمل. بما يحقق وجود صدق ظاهري عال في جميع فقرات الأبعاد المستقلة ضمن ضغوط العمل. وبلغت نسبة اتفاق الاساتذة المحكمين على صدق فقرات التكيف المهني للعاملين (٨٠ %)، وهي نسبة عالية تحقق اتفاق الاساتذة المحكمين على أربع فقرات من بين خمس فقرات كونت فقرات المتغير التابع المتمثل بالتكيف المهني ما يحقق وجود صدق ظاهري عال في فقرات المتغير التابع. بينما بلغت نسبة اتفاق الاساتذة المحكمين على صدق مجمل فقرات الاستبانة بلغت (٨٠ %)، وهي نسبة عالية توثق وجود صدق ظاهري عالي في فقرات الاستبانة.الجدول (٢) نتائج اختبار الصدق الظاهري لمتغيرات الدراسة

الرمز	المتغيرات والأبعاد	عدد فقرات الاستبانة	عدد الفقرات المتفق عليها من قبل المحكمين	نسبة الصدق	تعليق الباحث على النتائج
X1	غموض الدور	٥	٤	٨٠٪	فقرات جميع الأبعاد المستقلة وجميع فقرات المتغير المستقل وجميع فقرات المتغير التابع تتخطى اختبار الصدق بنجاح
X2	صراع الدور	٥	٤	٨٠٪	
X3	عبء العمل	٥	٤	٨٠٪	
X4	بيئة العمل المادية	٥	٤	٨٠٪	
X	ضغوط العمل	٢٠	١٦	٨٠٪	
Y	التكيف المهني	٥	٤	٨٠٪	
اجمالي فقرات الاستبانة					فقرات الاستبانة تتخطى اختبار الصدق بنجاح
					٢٥
					٢٠
					٨٠٪

المصدر: اعداد الباحث على وفق نتائج اختبار الصدق الظاهري حسب آراء السادة المحكمين.

أ- اختبار الثبات للاستبانة. يعكس الباحث من تطبيق اختبارات الثبات مدى موثوقية البيانات المتحصلة من اجابات عينة الدراسة إذ يعتمد الباحث لبرهنة ذلك على اختبار معامل ثبات (Cronbach's Alpha) ولاسيما ان معطيات الاختبار ستكون مقبولة في حل كانت قيمة معامل الثبات أكثر من (٠.٧٠٠). وكانت النتائج كما موضحة في الجدول (٣) الاتي:

الرمز	المتغيرات والأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات	مستوى الثبات	تعليق الباحث على النتائج
X	ضغوط العمل	٢٠	٠,٧٩٧	عالٍ	فقرات المتغير المستقل والمتغير التابع تتخطى اختبار الثبات بنجاح
Y	التكيف المهني	٥	٠,٧١٩	عالٍ	
اجمالي فقرات الاستبانة					فقرات الاستبانة تتخطى اختبار الثبات بنجاح
					٢٥
					٠,٨٠٢
					عالٍ

المصدر: اعداد الباحث على وفق نتائج تطبيق اختبار الثبات ونتائج SPSS V29.

يستدل من المعطيات الموثقة في الجدول (٣) ان قيمة معامل الثبات لمجمل فقرات الاستبانة الخمس والعشرون سجل (٠.٨٠٢) وهي أكثر من (٠.٧٠٠) بما يؤكد تخطي مجمل فقرات الاستبانة لاختبار الثبات بنجاح، كما يوثق الجدول ان قيمة معامل الثبات لمجمل فقرات المتغير المستقل ضغوط العمل قد بلغت (٠.٧٩٧) بما يؤشر وجود ثبات مرتفع في فقرات ضغوط العمل العشرين، أما لمجمل فقرات المتغير التابع التكيف المهني فقد سجل معامل الثبات (Cronbach's Alpha) (٠.٧١٩) وهي أكثر من (٠.٧٠٠) بما يؤكد وجود ثبات مرتفع في فقرات المتغير التابع.

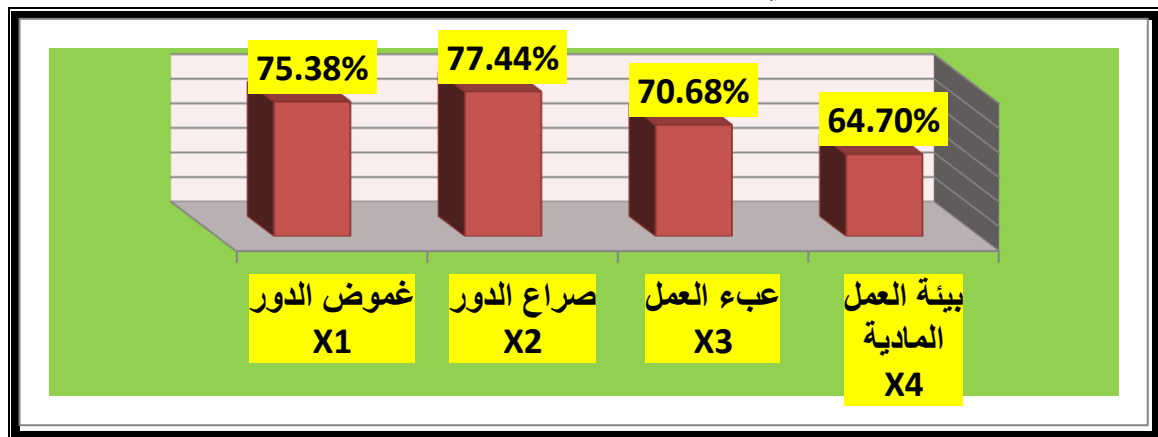
ثانياً: التحليل الوصفي لمستوى اجابات العينة على متغيرات الدراسة.

أ- التحليل الوصفي للمتغير المستقل ضغوط العمل. تؤكد نتائج التحليل الوصفي للمتغير المستقل الموثق في الجدول (٤) ونتائج (SPSS V29) ان اتجاه اجابة افراد العينة على مجمل فقرات ضغوط العمل كانت نحو الاتفاق ولاسيما ان نتيجة اختبار { One-Sample Test } (Test Value = 3) كانت معنوية إذ بلغت قيمة T المحتسبة (١٢.٦٠٦) وتحمل اشارة موجبة بما يؤكد ابتعاد قيمة الوسط الحسابي للمتغير المستقل بشكل واضح عن الوسط الفرضي وباتجاه الاتفاق وبشدة اجابة بلغت (٦٣.٨٦٪) بما يوثق اتفاق ما يقارب ثلثي أفراد العينة على اهمية الفقرات المخصصة لضغوط العمل بوسط حسابي بلغت قيمته (٣.١٩٢٨) وانحراف معياري بلغ (١.٣٢٩٩٣) بما يؤشر مدى تجانس اجابات العينة بخصوص ضغوط العمل. كما تؤشر نتائج التحليل الوصفي المعروضة في الجدول (٤) أن مستويات أهمية الأبعاد ضمن المتغير المستقل ضغوط العمل قد توزعت بين أعلى مستوى اجابه حققته صراع الدور من بين جميع أبعاد ضغوط العمل بشدة اجابة شكلت (٧٧.٤٤٪) ليؤكد ذلك

اتفاق أكثر من ثلاثة أرباع افراد عينة الدراسة على أن الادارة في هيئة السياحة تهتم بدور صراع الدور في خطتها لتقليل ضغوط العمل. وكما موضح في نتائج شدة الاجابة المعروضة في الشكل (٢). فيما توثق مخرجات التحليل الوصفي المعروضة في الجدول (٤) أن بيئة العمل المادية سجلت ادنى مستوى بين جميع أبعاد ضغوط العمل بشدة اجابة بلغت (٦٤.٧٠ %) ليؤكد ذلك اتفاق ما يقارب ثلثي افراد عينة البحث على ان الادارة في هيئة السياحة لا تولي بيئة العمل المادية الدور الكافي في خطتها لتقليل ضغوط العمل. وكما مؤشر في نتائج شدة الاجابة المعروضة في الشكل (٢).الجدول (٤) مستوى اجابات العينة على أبعاد ضغوط العمل

One-Sample Test (Value = 3)			الأهمية النسبية %	انحراف معياري	الوسط الحسابي الموزون	الفقرات	الرمز
القيمة الاحتمالية	Tقيمة المحتسبة	التفسير					
0.000	12.448	الوسط	75.38%	1.16297	3.7691	غموض الدور	X1
0.000	13.226	الحسابي	77.44%	1.10687	3.8722	صراع الدور	X2
0.000	5.563	لجميع الأبعاد	70.68%	1.26832	3.5340	عبء العمل	X3
0.003	3.005	المستقلة	64.70%	1.32024	3.2351	بيئة العمل المادية	X4
0.000	12.606	وللمتغير المستقل يتجه نحو الاتفاق مبتعداً عن منطقة الحياد	63.86%	1.32993	3.1928	ضغوط العمل	X

المصدر: اعداد الباحث على وفق مستويات اجابات عينة الدراسة و SPSS V29



الشكل (٢) توزيع شدة اجابات عينة الدراسة على أبعاد ضغوط العمل

أ-التحليل الوصفي للمتغير التابع التكيف المهني .تؤكد مخرجات التحليل الوصفي المعروض في الجدول (٥) وعلى وفق نتائج البرنامج الاحصائي (SPSS V29) ان اتجاه اجابة افراد العينة على مجمل فقرات التكيف المهني للعاملين كانت نحو الاتفاق ولاسيما ان نتيجة اختبار { One-Sample Test } (Test Value = 3) كانت معنوية إذ بلغت قيمة T المحتسبة (١٣.٥٨١) وتحمل اشارة موجبة بما يؤكد ابتعاد قيمة الوسط الحسابي للمتغير التابع بشكل واضح عن الوسط الفرضي وباتجاه الاتفاق وبشدة اجابة بلغت (٧٦.٥٠ %) بما يوثق اتفاق أكثر من ثلاثة أرباع أفراد العينة على اهمية الفقرات المخصصة للتكيف المهني بوسط حسابي بلغ (٣.٨٢٤٧) وانحراف معياري بلغت قيمته (١.٠٧٥٤٣) بما يؤشر مدى تجانس اجابات العينة بخصوص التكيف المهني .

One-Sample Test (Value = 3)			الاهمية النسبية %	انحراف معياري	الوسط الحسابي الموزون	الفقرات	الرمز
التفسير	القيمة الاحتمالية	قيمة T المحتسبة					
الوسط الحسابي لجميع الفقرة وللبعد يتجه نحو الاتفاق مبتعداً عن منطقة الحياد	0.016	2.449	66.80%	1.36844	3.3402	الادارة العليا والمسؤولين متعاونين ومتفاهمين مع العاملين	Q21
	0.000	5.393	72.58%	1.14855	3.6289	اشعر ان عملي يستنفذ كل طاقتي.	Q22
	0.000	5.668	72.58%	1.09278	3.6289	اشعر ان وسائل المساعدة في العمل غير كافية.	Q23
	0.000	19.566	87.84%	0.70055	4.3918	تربطني علاقه طيبة مع الزملاء في العمل واحرص على ارضائهم.	Q24
	0.000	10.469	82.68%	1.06682	4.1340	اشعر بتقدير الاخرين لأعمالي وانجازاتي.	Q25
	0.000	13.581	76.50%	1.07543	3.8247	التكيف المهني	Y

المصدر: اعداد الباحث على وفق مستويات اجابات عينة الدراسة و SPSS V29 فيما تحقق نتائج التحليل الوصفي المعروضة في الجدول (٥) أن مستويات أهمية الفقرات ضمن التكيف المهني قد توزعت بين أعلى مستوى اجابه حققته الفقرة (٢٤) بين جميع فقرات البعد التابع الرابع بشدة اجابة شكلت (٨٧.٨٤ %) ليؤكد ذلك اتفاق معظم افراد عينة البحث على أن العاملين في الهيئة تربطهم علاقة طيبة مع الزملاء في العمل ويحرصون على ارضا زملائهم. بينما تؤكد مخرجات التحليل الوصفي المعروضة في الجدول (٥) أن الفقرة (٢١) سجلت ادنى مستوى بين جميع فقرات التكيف المهني بشدة اجابة بلغت (٦٦.٨٠ %) ليؤكد ذلك اتفاق أكثر من ثلثي افراد عينة البحث على ان الادارات العليا والمسؤولين في الهيئة متعاونين ومتفاهمين مع العاملين.

ثالثاً: الاختبارات الاحصائية يؤشر الباحث في هذا المبحث تفسيراً لنتائج اختبار معنوية فرضيات التأثير بين ضغوط العمل بأبعاده والمتغير التابع (التكيف المهني) يستند الباحث إلى اختبار (F – TEST)، فيما يُعَوَّل الباحث على تحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression Analysis) وتطبيق اختبار (F – TEST) لاختبار تأثير الأبعاد المستقلة (غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، بيئة العمل المادية) مجتمعين في التكيف المهني . إذ سيختبر الباحث الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى التي مفادها (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لضغوط العمل في التكيف المهني). وتتفرع منها أربع فرضيات على النحو الآتي:

- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لغموض الدور في التكيف المهني .

- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لصراع الدور في التكيف المهني .
- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لعبء العمل في التكيف المهني .
- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لبيئة العمل المادية في التكيف المهني .

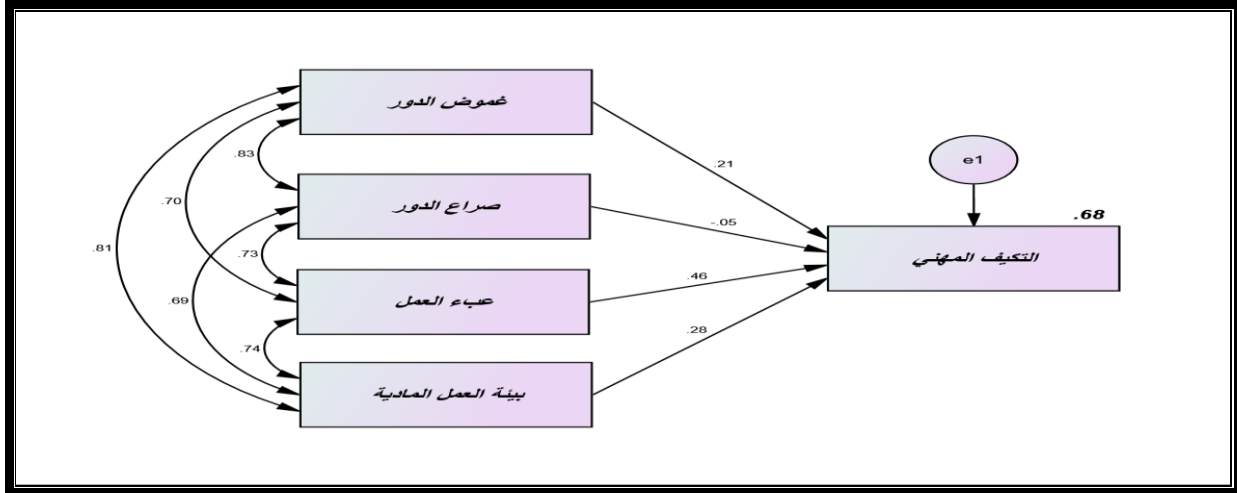
الفرضية الرئيسية الثانية: (يوجد تأثير مشترك معنوي ذو دلالة احصائية لأبعاد ضغوط العمل مجتمعة في التكيف المهني) يستشف من نتائج تطبيق اسلوب الانحدار الخطي البسيط شروعا من اختبار فرضيات التأثير ((F – TEST)) المعروضة في الجدول (٦) قبول الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى إذ بلغت قيمة F المحتسبة (١٠٠,٢٣٢) وهي معنوية، بينما سجلت قيمة معامل التفسير (معامل التحديد) (R SQUARE %) بين غموض الدور في التكيف المهني (٥١%) بما يؤشر نسبة تفسير غموض الدور للتغيرات التي تطرأ على التكيف المهني على وفق اراء عينة الدراسة. فيما المعطيات المعروضة في الجدول (٦) قبول الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى إذ بلغت قيمة F المحتسبة (٦٨,٩٨٥) وهي معنوية، بينما سجلت قيمة معامل التفسير بين صراع الدور في التكيف المهني (٤٢%) بما يؤشر نسبة تفسير صراع الدور للتغيرات التي تطرأ على التكيف المهني على وفق اراء عينة الدراسة. الجدول (٦) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

F - TEST			معامل الارتباط بين المتغيرين	معامل التفسير % R2	المتغير المتأثر	المتغير المؤثر
نتيجة الاختبار	القيمة الاحتمالية	قيمة F المحتسبة				
قبول الفرضية الفرعية الأولى	٠,٠٠٠	١٠٠,٢٣٢	51%	0.717	التكيف المهني	غموض الدور
قبول الفرضية الفرعية الثانية	٠,٠٠٠	٦٨,٩٨٥	42%	0.649	التكيف المهني	صراع الدور
قبول الفرضية الفرعية الثالثة	٠,٠٠٠	١٣٧,٧١٢	59%	0.769	التكيف المهني	عبء العمل
قبول الفرضية الفرعية الرابعة	٠,٠٠٠	١٢٣,٢٤٨	57%	0.751	التكيف المهني	بيئة العمل المادية
قبول الفرضية الرئيسية الأولى	٠,٠٠٠	١٩٩,١١٨	٦٧,٧%	٠,٨٢٣	التكيف المهني	ضغوط العمل

المصدر: اعداد الباحث على وفق نتائج اختبار فرضيات التأثير بواسطة برنامج SPSS V29 وتؤكد النتائج المعروضة في الجدول (٦) قبول الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى إذ بلغت قيمة F المحتسبة (١٣٧,٧١٢) وهي معنوية، بينما سجلت قيمة معامل التفسير بين عبء العمل في التكيف المهني (٥٩%) بما يؤشر نسبة تفسير عبء العمل للتغيرات التي تطرأ على التكيف المهني على وفق اراء عينة الدراسة. فيما تشخص المعطيات الموثقة في الجدول (٦) قبول الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الأولى إذ بلغت قيمة F المحتسبة (١٢٣,٢٤٨) وهي معنوية، بينما سجلت قيمة معامل التفسير بين بيئة العمل المادية في التكيف المهني (٥٧%) وهي نسبة تفسير بيئة العمل المادية للتغيرات التي تطرأ على التكيف المهني على وفق اراء عينة الدراسة. فيما تشخص المعطيات الموثقة في الجدول (٦) قبول الفرضية الرئيسية الأولى إذ بلغت قيمة F المحتسبة (١٩٩,١١٨) وهي معنوية، بينما سجلت قيمة معامل التفسير بين ضغوط العمل في التكيف المهني (٦٧,٧%) وهي نسبة تفسير بيئة العمل المادية للتغيرات التي تطرأ على التكيف المهني على وفق اراء عينة الدراسة.

تأثير مشترك لأبعاد ضغوط العمل الاربعة مجتمعة في التكيف المهني .

تؤكد معطيات تطبيق اسلوب الانحدار الخطي المتعدد اعتماداً على ((F – TEST)) لاختبار فرضيات التأثير المعروضة في الجدول (٧) قبول الفرضية الرئيسية الثانية، إذ بلغت قيمة F المحتسبة (٤٩.٢١٣) وهي معنوية، بما يؤكد وجود تأثير مشترك واضح لأبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، بيئة العمل المادية) مجتمعة في التكيف المهني فيما سجلت قيمة معامل التفسير لقياس التأثير المشترك للأبعاد المستقلة الأربعة في التكيف المهني (٦٨٪) بما يؤثر نسبة تفسير أبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، بيئة العمل المادية) مجتمعة للتغيرات التي تطرأ على التكيف المهني وذلك على وفق اراء عينة الدراسة، وكما مبين في الشكل (٣).



الشكل (٣) مخطط تأثير مشترك لأبعاد ضغوط العمل مجتمعة في التكيف المهني . الجدول (٧) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

F – TEST			معامل التفسير % R2	المتغير المتأثر	المتغير المؤثر
نتيجة الاختبار	القيمة الاحتمالية	قيمة F المحتسبة			
قبول الفرضية الرئيسية الثانية	٠.٠٠٠	٤٩.٢١٣	٦٨%	التكيف المهني	غموض الدور + صراع الدور + عبء العمل + بيئة العمل المادية

المصدر: اعداد الباحث على وفق نتائج اختبار فرضيات التأثير بواسطة برنامج SPSS V29

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- ❖ يوجد تأثير مشترك واضح لأبعاد ضغوط العمل مجتمعة في التكيف المهني
 - ❖ العاملين في الهيئة لديهم ضغوط لكن بنسب متفاوتة وذلك حسب العنوان الوظيفي والمركز
 - ❖ ضغوط العمل حالة لا بد من ان تحدث للعاملين وانها تؤثر على العاملين بشكل سلبي في اغلب الاحيان وان لا بد ان يلجئون للتكيف النفس من اجل تقليل مستوى الضغط الذي يولد فيهم
 - ❖ صراع الدور شكل اعلى نسبة تأثير في التكيف المهني للعاملين من بين جميع أبعاد ضغوط العمل.
 - ❖ بيئة العمل المادية شكلت أقل نسبة تأثير في التكيف المهني للعاملين من بين جميع أبعاد ضغوط العمل
- ثانياً: التوصيات
- ❖ توظيف كل الامكانيات المتاحة في هيئة السياحة لتخفيف وطئه ضغوط العمل لما لها من دور كبير في التأثير في تعزيز التكيف المهني للعاملين.
 - ❖ ضرورة تحسين بيئة العمل المادية لما يتناسب مع احتياجات العاملين والعاملين للعمل بكفاءته وجودة عاليين.

❖ ضرورة زيادة الدور التعاوني والتشاركي بين الادارات العليا والعاملين في هيئة السياحة.

❖ وضع استراتيجيات لزيادة التكيف المهني وتعزيز اليات التكيف التي يستخدمها العاملين في الهيئة.

❖ العمل على توفير بيئة عمل مناسبة للعاملين في الهيئة تتسم بالمرونة وزيادة الرفاهية فيها.

المصادر:

١. ابو الحصين, محمد فرج الله, ٢٠١٠, الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المجال الحكومي علاقتها بكفاءة الذات رساله ماجستير غير منشورة , الجامعة الاسلامية , غزة
٢. أبو رحمة, محمد حسن, (٢٠٢٠) ضغوط العمل التربوي انعكاسات وابعاد, بحث منشور في مجلة رابطة التربويين الفلسطينيين للأدب والدراسات التربوية والنفسية , فلسطين
٣. اسماء, حموش, ٢٠١٧, واقع التوافق النفسي والمهني لدى الشباب الجامعيين المدمجين في إطار عقود ما قبل التشغيل دراسة ميدانية على عينة من الشباب بولاية "بومرداس", دراسة في مجلة دراسات, جامعه الجزائر , الجزائر
٤. آييو, نائف علي, (٢٠١٩), الضغوط النفسية , دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع, ط١ مصر , الاسكندرية
٥. بالرابح, محمد, ٢٠١١, التكيف المهني, ديوان المطبوعات الجامعية , وهران , مصر
٦. ربيع, أحمد شحاته, ٢٠٠٦, علم النفس الصناعي و المهني, دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة, عمان, الأردن
٧. زروقة, هشام, عيسى قبوقب, ٢٠١٨, التوافق المهني الياته تحقيقه , بحث منشور في مجلة علوم الانسان والمجتمع, العدد ٢٦ , الجزء ١
٨. السعد, صالح, درويش مراد (٢٠٠٨) أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية دراسة استكشافية, مجلة جامعة الملك عبد العزيز, مجلد (٢٢), العدد (١)
٩. سفيان, بوعطيط, ٢٠١٨, إشكالية سوء التوافق مع المهنة في المنظمات المعاصرة :ماهيتها, أسبابها, مظاهرها وسبل علاجها, بحث منشور في مجلة التنمية والموارد البشرية, العدد ٧ الجزء ٤
١٠. صبرينة, غربي (٢٠١٤) مصادر وآثار الضغوط النفسية المهنية ,دار الكتاب العربي, ط١, الجزائر
١١. عباس, عوض ١٩٨٤ الموجز في الصحة النفسية, دار المعارف للنشر والتوزيع, ط١ , القاهرة, مصر
١٢. عبدالفتاح, محمود أحمد, (٢٠١٣) الاساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل, المجموعة العربية للتدريب والنشر , ط١ , القاهرة , مصر
١٣. عبوي, مزيد منير , يوسف عطاري, ٢٠١٧, الاتجاهات الادارية الحديثة في العمل الجماعي, دار الخليج للنشر والتوزيع, ط٢, عمان, الاردن,
١٤. عثمان, قدور, ٢٠١٧, ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري, مجلة أبحاث نفسية وتربوية, العدد ٢٢, الجزائر
١٥. علي, صبره محمد , اشرف محمد عبد الغني شربت, ٢٠٠٤, سيكولوجية الصناعة, دار المعرفة الجامعية , الازرطة , مصر
١٦. محمد, بوناب, ٢٠١٧, اثر ضغوط العمل التنظيمية في الأداء الوظيفي للموارد البشرية دراسة حالة , بحث منشور في مجله الدراسات الاقتصادية, العدد ٤ المجلد ١ كلية العلوم الاقتصادية, التجارية وعلوم التسيير , الجزائر

17. Decenzo, David & Stephen P. Robbins (2010), Fundamentals of Human Resource Management, the Edition, Wiley & Sons Inc: NJ (USA p.330

18. Glaser, J., Hornung, S., & Höge, T. (2019). Organizational tensions, paradoxes, and contradictory demands in flexible work systems. Journal Psychologie des Alltagshandelns/ Psychology of Everyday Activity, p21

19. Knight, D.K., Kim, H.J., and Cruutsinger, C., (2007), "Examining the Effects of Role Stress on customer Orientation and Job Performance of Retail Salespeople, International Journal of Retail Distribution magnet, Vol. 35, No. 5

20. Wahyunio, D (2018), "The Workload Analysis In Welding Workshop , Conference Series Earth And Environmental Science , 126(1), p.-5.

21. Zhiyong Zhang, and Chunting Peng , (2024) Study on the Current Situation of Working Pressure of Enterprise Employees, IOP Conference Series: Earth and Environmental Science,, p1