

دراسة وصفية للإحباط الوظيفي بشركات السياحة المصرية

أميرة أحمد عبد الهادي^١ مروة فوزى عبدالوارث^١ نقي محروس فهمي^١

^١ كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات

الملخص

تهدف هذه الدراسة وصف لأبعاد الإحباط الوظيفي بشركات السياحة المصرية ودرجة تواجدها بتلك الشركات، ودراسة ما إذا كان هناك إختلافات في سلوكيات الإحباط الوظيفي طبقاً لبعض المتغيرات الديموجرافية المتمثلة في (النوع، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل الدراسي) وما إذا كان هناك فروق بين العاملين في إدراكهم للإحباط الوظيفي طبقاً لتلك المتغيرات. هذا وقد تم إختيار عينة من العاملين بشركات السياحة بإقليم القاهرة الكبرى وكان عدد مفردات العينة (٣٨٤) مفردة ، واعتمدت الباحثة في جمع البيانات على قائمة إستقصاء شملت (١٢) عبارة لقياس الإحباط الوظيفي، كما شملت القائمة على محور خاص بالبيانات الديموجرافية الخاصة بالعاملين ، وقد تم إختبار صدق وثبات المقياس باستخدام معامل ألفا كرونباخ حيث كان معامل الثبات (٠,٨٥) ومعامل الصدق (٠,٩٢)، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث بالنسبة للإحباط الوظيفي، كما وجدت فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين للإحباط الوظيفي طبقاً للفئات المختلفة من العمر وعدد سنوات الخبرة لدى العاملين، بينما لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين العاملين طبقاً للمؤهل الدراسي في إدراكهم للإحباط الوظيفي بشركات السياحة المصرية.

الكلمات الدالة: الإحباط الوظيفي ، المتغيرات الديموجرافية، شركات السياحة المصرية.

مقدمة

يعتبر الإحباط الوظيفي (Job Frustration) من الموضوعات الهامة في أدبيات السلوك التنظيمي خاصة في ظل إتجاه المنظمات إلى التوسع وكبر الحجم وبالتالي أصبحت بيئة العمل أكثر تعقيداً وزادت حاجات العاملين وطموحاتهم عن أى وقت مضى وبطبيعة الحال ربما تتمكن المنظمات من إشباع بعض حاجات ورغبات العاملين في بعض الأحيان لكنها لن تستطيع إشباع ذلك في كل الأحيان مما سيؤدى إلى شعور الأفراد بالإحباط (Alex,et al.,2018). وقد ركزت الدراسات الخاصة بسلوكيات العاملين في الماضى على الجانب الإيجابي لسلوك الموظف، إلا أنه في الفترة الأخيرة تحول تركيز الدراسات الإدارية على الجوانب غير المناسبة للعمل وسلوكيات الموظف السلبية مثل الضغوط الوظيفية والإحترق الوظيفي وسلوكيات التخريب والعنف في العمل ذلك أنها تعتبر سلوكيات عمل مضادة للإنتاج في منظمات الأعمال بشكل عام (Rehan etal,2017)، ذلك إن معظم المنظمات تتعامل مع العاملين بها كآلات عمل فقط بدلاً من تقييم البشر كبشر، ويحدث الإحباط عندما لا يتم تقدير القيم الإنسانية، وعندما لا يُعامل البشر إلا كأدوات لكسب الدخل وتحقيق الأرباح لأصحاب المنظمات (Matthew et al., 2018)،

هذا، وعندما يتم منع الأفراد من تحقيق أهدافهم داخل العمل حيث يتم إعاقة هذه الأهداف من قبل بعض السياسات التي لا يكون للأفراد القدرة في السيطرة عليها، حيث تعمل المنظمات المعاصرة في بيئات عمل أكثر تعقيداً وشراسة مما يؤدى لظهور تلك العقبات والأحداث التي تتعارض مع عمل الموظفين وأهدافهم ولذلك يظهر الإحباط الوظيفي (Alex et al., 2018) وبالتالي ينتج عن ذلك إرتباط الإحباط إرتباطاً قوياً بالرغبة في مغادرة العمل والتفكير في الإنسحاب الوظيفي، كما يرتبط بقوة بردود الفعل العاطفية الغاضبة والسلبية والعداء المستمر وعدم الرضا عن العمل وإنخفاض مستوى الأداء (Andalib et al,2013).

الإطار النظري للدراسة

مفهوم الإحباط الوظيفي

تم تعريف الإحباط الوظيفي بأنه " حالة إنفعالية غير سارة ومن مؤثراتها الشعور بالفشل وخيبة الأمل كما تتضمن إدراك الفرد العامل أو الموظف وجود عقبات أو عوائق تحول دون إشباعه لما يسعى إلى تحقيقه " مطر (٢٠١١، ص ٢). ووصفه Patricia (٢٠١٢، p5) بأنه " حالة تحدث نتيجة لإعاقة الدوافع التي تمنع وصول الفرد لأهدافه المرغوبة داخل المنظمة " كما عُرف بأنه " حالة تحدث بسبب العوامل والعقبات في بيئة العمل كالعوامل السياسية والوظيفية مما يؤدي لإعاقة سلوك الموظف الموجه نحو الاهداف التي يسعى الى تحقيقها " (٢٠١٢، Change).

وأشار Ogungbamila (٢٠١٣) إلى الإحباط الوظيفي على أنه " إستجابة سلبية نتيجة لوجود عقبة في طريق الوصول للهدف المنشود والذي يتسبب في جزء من سلوك الدفاع لدى الموظف " كما أشار Alex et al. (٢٠١٨، P.1) إلى الإحباط الوظيفي بأنه " الشعور بالمشاعر السلبية الناتجة عن إعاقة تحقيق الأهداف بسبب عوامل تنظيمية وشخصية ".

ومن خلال المفاهيم السابقة يمكننا تفسير الإحباط الوظيفي على أنه:

- مجموعة من العوائق والعقبات حاله أو مستقبلية.
- قد تكون عقبات داخلية في المنظمة أو عقبات خارج المنظمة.
- يحد الإحباط من إشباع الموظف لرغباته وتحقيق أهدافه.
- يحول الإحباط دون قيام الموظف بدوره المطلوب.
- غالباً ما يكون الإحباط خارج عن إرادة الموظف.
- يزيد الشعور بالفشل وخيبة الأمل لدى العاملين.

ومن خلال ما سبق ، يمكن وضع تعريف للإحباط الوظيفي على أنه " عقبة حقيقية أو وهمية تواجه الموظف وتحول دون تحقيقه لأهدافه الشخصية أو أهداف المنظمة وقد ترجع تلك العقبة لشخصية الموظف أو لأمر تنظيمية تتعلق بالمنظمة وتؤثر بشكل سلبي على الطرفين ".

النظريات المفسرة للإحباط الوظيفي:

أوضح مطر (٢٠١١) أن الإحباط الوظيفي يستند إلى نظريتين، هما:

أ- نظرية التحليل النفسي

فسر أصحاب التحليل النفسي مفهوم الإحباط الوظيفي على أنه حالة تعطل الإشباع بسبب إعاقة داخلية أو خارجية، فعندما يكون هناك عامل يرتبط بالموظف خاصة العوامل الذاتية أو تكون بيئة العمل التي يعيش فيها غير مهياة لإشباع الدافع أو الهدف المُلح لتحقيقه ، فإن الأنا تقوم بتأجيل إشباع هذا الدافع إلى حيث توفر الفرص المناسبة له، وقد يسمو بالدافع ويتم توجيه الطاقة الموجهة إليه نحو نشاط آخر يستفيد منه ذلك الفرد، وقد لا يحدث هذا النوع من السلوك وهو التسامى بالدافع أو تأجيل إشباعه ويلج هذا الدافع فيغلب على أمره، في كثير من الأحيان يكون الإحباط الوظيفي داخلي وهنا قد تنتج الهيستريا الناجمة عن عدم إشباع الهدف وتكون هنا الأعراض الهيستيرية هي الطابع الإيجابي لتعويض هذا النقص، وتختلف الأهداف فيما بينها من حيث ارتباطها بشعور الموظف بالإحباط الوظيفي الذي ينشأ لديه في حالة إعاقة إشباعه لها، كذلك فإن الموظفين يختلفون فيما بينهم من حيث إدراكهم لأهمية تلك الأهداف أو الحاجات، فمن الممكن أن نجد شعور موظف محبط يعاني من حالة الضيق والتوتر لعدم تحقيقه مستوى عالٍ من العمل الوظيفي، قد لا يشكل عند فرد آخر هذا الهدف والحالة نفسها من مشاعر الإحباط العالية عندما لا يحقق مكسب أراد تحقيقه.

ب- نظرية الإحباط / العدوان:

ومن مُنظري هذه النظرية (Dollar Miller Moro)، وترى هذه النظرية أن شعور الفرد بالإحباط الوظيفي ناتج عن سلوك عدائي ، وأن السلوك العدائي يسبقه عادة الشعور بالإحباط، أى أن أصحاب هذه النظرية إعتقدوا بوجود علاقة تلازمية سببية بين الإحباط والعدوان، ويؤيد المختصون في مجال الصحة النفسية صحة إفتراض هذه النظرية، وأشاروا إلى أن الإحباط الوظيفي غالباً ما يؤدي لسلوك عدواني ولكن بدرجات مختلفة وأن الاستجابات العدوانية التي تصدر من الفرد كردود أفعال لحالات الإحباط التي تعرض لها هي أنماط سلوكية عادية يريد الفرد من خلالها المحافظة على تقديره لذاته ، وأن حالة الإحباط التي يشعر بها الفرد لم تجد الفرصة لتصرفها في صورة سلوك عدواني نحو الآخرين لأسباب متعددة، فإن الفرد سوف يقوم بتوجيه عدوانيته نحو ذاته. ويعد العدوان نحو الذات أشد خطورة على صحة الفرد النفسية ، فإما أن يتجه إلى لوم نفسه أو تأنيب نفسه وقد يمتد الأمر إلى تدمير ذاته فيشعر بالضعف وعجزه في المحافظة على مكانته بين أقرانه وينشأ لديه نوع من المشاعر الإكتئابية أو شكل من أشكال الصراع النفسى ، ولذا نجد أن هناك بعض الموظفين يسلكون في منظماتهم سلوكاً عدوانياً وإما أن يكون هذا السلوك سلبياً أو إستمالة للطرف الآخر، وقد يركنون إلى الانسحاب والإستغراق مع أنفسهم والبعض الآخر يستجيبون للإحباط بسلوك نكوصي ولا يحاولون التعامل مع المواقف المهدة فيتركون أمرهم لغيرهم، فالموظف عندما يتعرض لمواقف عدائية من قبل الزملاء أو الرؤساء داخل العمل فيصاب بحالة من الإحباط تظهر في صورة سلوك عدائي تجاه المحيطين به في العمل.

مظاهر الإحباط الوظيفي:

أوضح Takashi & Takuma (٢٠١٦) أن مظاهر الإحباط الوظيفي تظهر في صورة عدد من ردود الفعل المتمثلة في سلوكيات سلبية موجهة للشركة او المنظمة والإدارة وزملاء العمل مثل العدوانية وتخريب موارد المنظمة أو الشركة، العداء المستمر بين العاملين، كثرة الشكاوى والإعتراضات، النية للإنسحاب من العمل ومحاولة إيجاد عمل بديل، زيادة الصراعات بين العاملين وبين العاملين والإدارة، وإقتراح Chang et al., (2014) أن مظاهر الإحباط الوظيفي تظهر بصور عديدة تعود إلى مظاهر التخلف الإداري للعاملين بشكل خاص؛ إذ نلاحظ أن كثيراً من المنظمات تفترق إلى منح الصلاحيات للعاملين مما يولد لديهم الشعور بعدم الانتماء والولاء للعمل وبالتالي يخلق ذلك نوعاً من الروح العدوانية وعدم الرضا وتأكيد الشعور بعدم المساواة والانصاف حيث تؤدي ظروف عدم الرضا إلى الإحباط وكثرة الشكوى و الإنسحاب الوظيفي وارتفاع معدلات دوران العمل بالإضافة إلى الإحتراق الوظيفي.

نموذج الإحباط الوظيفي:

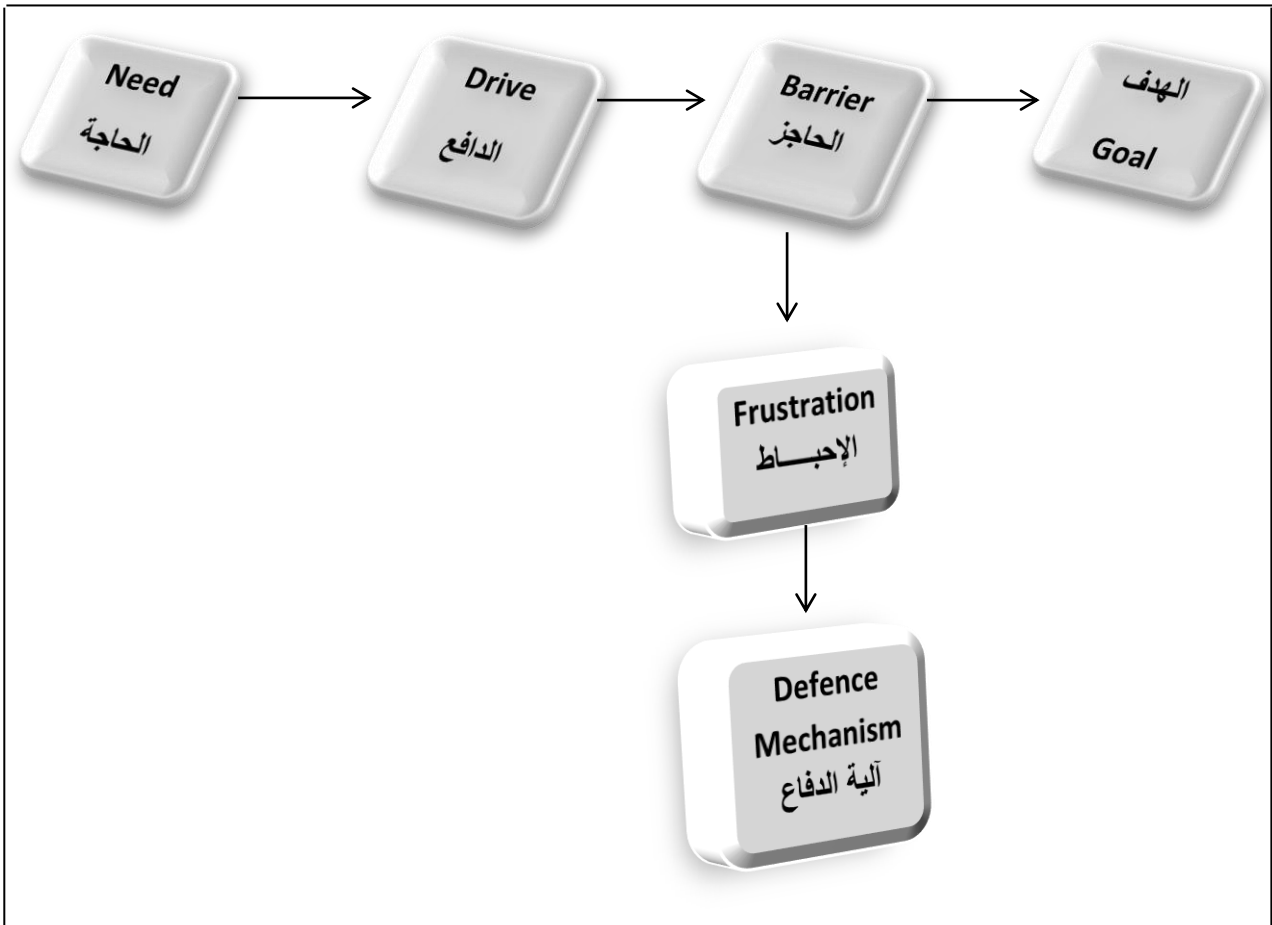
أوضح Andalib et al (٢٠١٣) أنه تم وضع نموذج للإحباط الوظيفي بمنظمات الأعمال بمختلف أنواعها سواء الخدمية كالمنظمات والشركات السياحية وغيرها وذلك على النحو التالي:

- **الحاجة:** وتتمثل في حاجة الفرد أو الموظف في تحقيق ذاته أو هدفه الذى يسعى إليه من خلال الحصول على مهنة واعدة أو وضع وظيفي هام بالإضافة إلى مرتب جيد منذ بداية عمله بشركة السياحة.
- **الدافع:** ويمثل المحرك الرئيسى لتحقيق تلك الرغبة في الحصول على راتب جيد إلى جانب العلاوات ، أو الحصول على ترقية أو منصب قيادى بشركة السياحة.
- **الحاجز:** ويعتبر نقطة التحول في حياة الموظف حيث يتحول إتجاهه إما للوصول لهدفه وتحقيقه أو الشعور بالإحباط الوظيفي نتيجة عجزه عن الوصول للهدف، ليبدأ بعدها مباشرة في التفكير في آلية دفاعه عن نفسه وعن هدفه المراد تحقيقه والوصول إليه ، ونضرب مثلاً على هذا الحاجز ، فقد يكون التغيير المتكرر في السياسة العامة في الشركة أحد الحواجز الهامة التي تؤدي بالموظف لعدم تحقيق هدفه وبالتالي شعوره بالإحباط الوظيفي.

- **الهدف:** الوصول لمنصب إدارى بالشركة والحصول على ترقية و علاوات وغيرها وهنا يصل الموظف إلى ما كان يسعى إليه أو يرغب في تحقيقه.
- **الإحباط:** ويمثل نقطة الشعور بالخطر حيث يصاب الفرد بالإحباط نتيجة فشلة فى إزالة الحواجز التى حالت دون تحقيقه لهده، وهو ما يمثل احتمالية لوقوع ضرر على الشركة من خلال السلوكيات السلبية التى يتبعها الفرد ضد الشركة.
- **آلية الدفاع:** وتشير إلى الطريقة أو الأساليب التى يعتمد عليها الموظف فى الدفاع عن هدفه ومحاولة تحقيقه، فعادة مايؤمن الموظف أن تحقيق هدفه هو بمثابة تحقيق وإثبات لذاته.

فئات الإحباط الوظيفى:

- أوضح جودة (٢٠١٩) أن الإحباط الوظيفى يظهر لدى فئات معينة من الموظفين تتمثل فى:
 - الموظفين الذين لديهم حب الإبداع والتميز لكن مع وجود قصور فى إمكانيات المنظمة ورفضها لعمليات التغيير.
 - الموظفين الذين يعملون مع أنماط قيادية ديكتاتورية أو متسلطة.
 - الموظفين فى الدول النامية أكثر من الدول المتقدمة.
 - الموظفين ذوى الأهداف والطموحات المرتفعة مع قصور فى امكانياتهم وخبراتهم.



شكل (١): نموذج الإحباط الوظيفى

المصدر: (Andalib et al., 2013).

آليات الحد من الإحباط الوظيفي:

أوضح Alex, et al. (٢٠١٨) أنه لكي يمكننا التغلب على الإحباط الوظيفي فلا بد من دعم الموارد الوظيفية وهي البعد الإجتماعي والنفسي والتنظيمي وتم تصنيف تلك الموارد كما يلي:

- ١- **المستوى التنظيمي:** ويشمل توفير الفرص الوظيفية، دعم الإحساس بالأمان الوظيفي لدى العاملين، المراتب والعدالة في الترقيات وغيرها.
- ٢- **العلاقات الإجتماعية:** ويتمثل في مستوى وجودة العلاقات بين الأشخاص داخل العمل مثل دعم فريق العمل ودعم المشرفين والرؤساء وتحسين العلاقات مع الإدارة العليا.
- ٣- **مستوى المهام:** ويشير إلى تنوع مهارات العمل، مدى أهمية المهام، هوية وطبيعة المهام، وضوح الدور، الإستقلال الذاتي ومدى المشاركة في إتخاذ القرارات .

هذا وإقترح Radebe & Dhurup (2016) أنه في الحالات التي يكون فيها مستويات الإحباط الوظيفي عالية ، يتعين على المديرين القيام بما يلي:

- تحديد أسباب إحباط الموظفين الذين يميلون إلى عرض الإحباط المستمر في العمل بهدف تقديم التوجيه والإرشاد للتعامل بشكل سليم مع مصادر الإحباط الوظيفي.
- ينبغي أن يشكل الإنصاف أساساً لعمليات الموارد البشرية واتخاذ القرارات .
- ينبغي أن تنظر المنظمة أيضا في كيفية تأقلم العاملين في بيئات العمل للتخفيف من حدة شعور العاملين بالإحباط الوظيفي.
- لا بد أن تنظر المنظمة بعناية في مدى مطابقة الموظفين الحاليين أو المعينين مع متطلبات الوظيفة.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة البحث في محاولة دراسة وتوصيف مدى إنتشار وجود الإحباط الوظيفي بين العاملين بشركات السياحة المصرية بمختلف مستوياتهم الإدارية ومعرفة إلى أي مدى توجد فروق وإختلافات بين العاملين في مدى إدراكهم للإحباط الوظيفي طبقاً للمتغيرات الديموجرافية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة) ، وبالتالي تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ١- هل توجد فروق بين العاملين من الرجال والنساء في إدراكهم للإحباط الوظيفي؟
- ٢- كيف يؤثر الإحباط الوظيفي على سلوكيات العاملين بشركات السياحة طبقاً للفئات العمرية المختلفة؟
- ٣- ما هو مدى تأثير المستوى التعليمي على سلوكيات الإحباط الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية؟
- ٤- كيف تؤثر سنوات الخبرة في العمل على سلوكيات الإحباط الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية؟

أهداف الدراسة:

على ضوء طبيعة المشكلة وتساؤلات الدراسة ، فإن أهداف الدراسة تتمثل فيما يلي:

- ١- التعرف على مفهوم الإحباط الوظيفي ومظاهره بشركات السياحة المصرية.
- ٢- دراسة نموذج ونظريات الإحباط الوظيفي.
- ٣- تحديد وقياس أبعاد الإحباط الوظيفي لدى العاملين بالشركات السياحية المصرية.
- ٤- تحديد وقياس ما إذا كان هناك إختلافات في سلوكيات الإحباط الوظيفي طبقاً للنوع (رجال، نساء) بشركات السياحة المصرية.
- ٥- تحديد وقياس ما إذا كان هناك إختلافات في سلوكيات الإحباط الوظيفي طبقاً للفئات المختلفة من العمر لدى العاملين بشركات السياحة المصرية.
- ٦- تحديد وقياس ما إذا كان هناك إختلافات في سلوكيات الإحباط الوظيفي طبقاً لإختلاف سنوات الخبرة لدى العاملين بشركات السياحة المصرية.
- ٧- تحديد وقياس ما إذا كان هناك إختلافات في سلوكيات الإحباط الوظيفي طبقاً للمستوى التعليمي بشركات السياحة المصرية.

فروض الدراسة:

يوجد فرض رئيسي وهو " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوكيات الإحباط الوظيفي طبقاً للمتغيرات الفرعية (النوع، العمر، المؤهل الدراسي، الخبرة)، وينقسم هذا الفرض إلى :

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين للإحباط الوظيفي طبقاً للنوع (رجال، نساء).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين للإحباط الوظيفي طبقاً للفئات العمرية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين للإحباط الوظيفي طبقاً للمؤهل الدراسي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين للإحباط الوظيفي طبقاً لسنوات الخبرة.

أسلوب الدراسة:

الأسلوب المكتبي:

ويتمثل في البيانات والمعلومات المنشورة المتعلقة بالإحباط الوظيفي والتي ساهمت في تكوين الإطار النظري للدراسة، وتم الحصول عليها من خلال الكتب والمراجع العلمية المتاحة في الإحباط الوظيفي سواء المصادر العربية أو الأجنبية، المقالات والدراسات المنشورة في الدوريات والمؤتمرات العلمية و الأبحاث والرسائل العلمية .

الأسلوب الميداني:

تمثل الغرض الأساسي في هذا الأسلوب في جمع البيانات اللازمة لإستكمال الدراسة من خلال قوائم الإستقصاء وتحليل ما بها من بيانات، حتى تتمكن الباحثة من التحقق من صحة أو عدم صحة الفروض ، وتم ذلك من خلال ما يلي:

أ- مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في شركات السياحة من الفئة (A / أ) بإقليم القاهرة الكبرى، حيث تقدم تلك الشركات العديد من الخدمات السياحية المتميزة والمتنوعة، كما أن إقليم القاهرة الكبرى يمثل أكبر تجمع لشركات السياحة في مصر حيث تشير الإحصاءات وما توصلت إليه الباحثة من معلومات منشورة أنه يوجد بمصر (٢٢١٨) شركة سياحية من الفئة (A) وذلك طبقاً لإحصاءات وزارة السياحة في مصر.

ب- عينة الدراسة:

وبناءً على حجم المجتمع، ومع افتراض أن هناك (٥٠٠٠٠٠) من العاملين بمجتمع شركات السياحة الفئة (أ)، فإن حجم العينة طبقاً لجدول المعاينة الإحصائية وفقاً ل (الإمام،٢٠١٨) يبلغ (٣٨٤ مفردة) وذلك عند حدود خطأ معيارى قدره (+٥ - %) وهي حدود خطأ مقبولة في الدراسات الإجتماعية، وقد تم توزيع (٤٠٠ قائمة) من قوائم جمع البيانات بشكل إلكتروني وتم إسترداد (٣٤٢ قائمة صالحة للتحليل بنسبة (٨٥,٥ %)، وتم إستيفاء بيانات قوائم الإستقصاء في الفترة من ٢٠١٩/٦/١ وحتى ٢٠١٩/٨/٣٠، حيث تُمثل تلك الفترة ذروة النشاط السياحي وبالتالي توافر عدد أكبر من العاملين بشركات السياحة.

أسلوب جمع البيانات:

إعتمدت الباحثة في جمع البيانات على قائمة إستقصاء تم تصميمها لهذا الغرض في ضوء الأدبيات التي تم الإعتماد عليها، حيث إشتملت القائمة على محور خاص بالبيانات الديموجرافية الخاصة بالعاملين والتي شملت (النوع، الفئات العمرية، سنوات الخبرة، المؤهل الدراسي) ، كما إشتملت على مقياس مكون من (١٢ عبارة) لقياس الأبعاد الثلاثة للإحباط الوظيفي المتمثلة في (الإحباط الذاتي، إحباط العلاقات، إحباط الجدارة) حيث قام كلاً من (Takuma& Takashi,2016) بإعداد هذا المقياس وإختبار مدى صدقه وثباته ، ويشمل البُعد الأول الخاص بقياس الإحباط الذاتي على (٤) عبارات، أما البعد الثاني وهو بُعد إحباط العلاقات يتكون من (٤) عبارات أيضاً، أما البُعد الثالث خاص بإحباط الجدارة ويتكون من (٤) عبارات أيضاً، وقد تم الإعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لقياس إستجابات مفردات العينة وكانت الأوزان (موافق تماماً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماماً).

التحليل الإحصائي للبيانات:

إعتمدت الباحثة في تحليل النتائج على بعض الأساليب الإحصائية الواردة بمجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS, V. 19)، وتحديداً تم الإستعانة بالأساليب التالية (الوسط الحسابي، الإنحراف المعياري، الوزن النسبي والنسبة). وفيما يتعلق بأساليب الإحصاء الإستدلالي، شملت هذه الإختبارات على الإحصاءات التي تختص بطرق تحليل وتفسير وإستخلاص الإستنتاجات من عينة الدراسة ومن هذه الأساليب التي تم إستخدامها إختبار الصدق والثبات (ألفا كرونباخ) حيث يمكن قياس درجة الثبات والصدق لقائمة الإستقصاء ككل باستخدام هذا الإختبار، كما يلي:

جدول (١) قياس الثبات والصدق لمقياس الإحباط الوظيفي

المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
الإحباط الوظيفي	١٢	,85	,92

هذا ويتضح من الجدول السابق أن معاملي الثبات والصدق مرتفعة تماماً (,85 ، ,92) مما يشير إلى أن التناسق الداخلي لعناصر الإستقصاء يُعد مقبولاً.

التحليل الوصفي لمتغير الإحباط الوظيفي:

تعكس الخصائص الوصفية لمتغير الدراسة المعاملات الإحصائية الرئيسية، والتي توضح خصائص المتغير، وتتضمن الخصائص الأساسية كالوسط الحسابي، الإنحراف المعياري والوزن النسبي لكل عبارة بالنسبة للبعد الخاص بها مما يوضح أهميتها بالإضافة إلى الجداول التكرارية وذلك بالتطبيق على آراء المستقصى منهم. ويوضح الجزء التالي الإحصاءات الوصفية:

أ- توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية:

تم وصف البيانات التي تم الحصول عليها من قائمة الإستقصاء، وذلك من خلال حساب التكرارات والنسبة المئوية، ويوضح الجدول (٢) توزيع المفردات وفقاً للمتغيرات الديموجرافية.

جدول (٢) توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية

المتغير	الفئة	التكرارات	النسب المئوية (%)
النوع	ذكر	179	52.3
	أنثى	163	47.7
العمر	أقل من ٣٠ سنة	68	19.9
	من ٣٠ لـ ٤٠ سنة	175	51.2
	من ٤٠ لـ ٥٠ سنة	73	21.3
	٥٠ سنة فأكثر	26	7.6
المؤهل الدراسي	مؤهل متوسط	33	9.6
	مؤهل جامعي	217	63.5
	دراسات عليا	92	26.9
عدد سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	62	18.1
	من ٥ لـ ١٠ سنوات	75	21.9
	من ١٠ لـ ١٥ سنة	103	30.1
	١٥ سنة فأكثر	102	29.8

يتضح من الجدول السابق:

١- من حيث النوع:

بلغ عدد الذكور في عينة الدراسة (١٧٩) مفردة بينما بلغ عدد الإناث (١٦٣) مفردة، وبذلك تكون نسبة الذكور إلى إجمالي عدد عينة الدراسة (٥٢.٣%) ونسبة الإناث (٤٧.٧%) وهو ما يشير إلى تقارب نسبة الإناث مع الذكور مما يعنى زيادة أعداد الإناث فى مجال العمل بشركات السياحة المصرية.

٢- من حيث العمر:

بلغ عدد المستقصى منهم الذين تبلغ أعمارهم أقل من ٣٠ سنة (٦٨) مفردة، وعدد الذين تبلغ أعمارهم من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة (١٧٥) مفردة وتعتبر هي الفئة الأكبر ضمن عينة الدراسة، تليها فئة من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة، أما أقل فئة ضمن عينة الدراسة هي فئة ٥٠ سنة فأكثر وتمثل (٢٦) مفردة. وهو ما يشير إلى أن النسبة الأكبر من العاملين بشركات السياحة المصرية من فئة الشباب وهو ما يشير إلى أنها قوة عمل مثالية.

٣- من حيث المؤهل الدراسي:

يمثل الحاصلين على مؤهل جامعي أكبر عدد ضمن عينة الدراسة حيث بلغ عددهم (٢١٧) مفردة بنسبة (٦٣.٥%) من إجمالي عينة الدراسة، وكان أصحاب المؤهلات المتوسطة أقل الفئات ضمن العينة بعدد (٣٣) مفردة بنسبة (٩.٦%)، وكان عدد المستقصى منهم فئة الدراسات العليا (٩٢) مفردة بنسبة (٢٦.٩%). مما يشير إلى إرتفاع المستوى التعليمى للفئة الأكبر من العاملين بشركات السياحة .

٤- من حيث سنوات الخبرة:

حيث كانت أقل فئة فى أصحاب الخبرة أقل من ٥ سنوات و عددهم (٦٢) مفردة بنسبة (١٨.١)، ويمثل الذين سنوات خبراتهم من ٥ لأقل من ١٠ سنوات عدد (٧٥) مفردة بنسبة (٢١.٩%)، والذين تبلغ سنوات خبراتهم من ١٠ لأقل من ١٥ سنة عدد (١٠٣) مفردة بنسبة (٣٠.١%) من إجمالي حجم عينة الدراسة، وبلغ عدد المستقصى منهم الذين سنوات خبراتهم ١٥ سنة فأكثر عدد (١٠٢) مفردة بنسبة (٢٩.٨%). ويتضح من ذلك أن العدد الأكبر من العاملين يتمتعون بسنوات خبره طويلة تصل إلى خمسة عشر عاماً وهو ما يشير إلى زيادة وعى العاملين وقدرتهم على التعامل مع المشكلات وإتخاذ القرارات الصحيحة فى العمل.

الإختبارات الوصفية لأبعاد الإحباط الوظيفى:

يتكون متغير الإحباط الوظيفى من ثلاثة أبعاد رئيسة وهى الإحباط الذاتى، إحباط العلاقات، وإحباط الجدارة وذلك كما هو موضح فيما يلى:

أ- توصيف الآراء حول الإحباط الوظيفى فى شركات السياحة محل الدراسة من خلال المقاييس الإحصائية (الوسط الحسابى، الإنحراف المعياري، إختبار ت والوزن النسبى) كما هو موضح فى الجدول (٣) الخاص بتوصيف الآراء حول الإحباط الوظيفى.

جدول (٣) توصيف الآراء حول الإحباط الوظيفى فى شركات السياحة

م	العبارات	الوسط الحسابى	الانحراف المعياري	وإختبار (ت)	الوزن النسبى %	ترتيب الوزن النسبى
١	غالبية الأشياء التي أفعلها هي ما أحتاجها	3.53	1.085	**..٠٠٠	71	٣
٢	أشعر بإجبارى على فعل أشياء كثيرة لم أكن أرغب في إختيارها	3.48	1.074	**..٠٠٠	70	٤
٣	أشعر بضغوط لإداء أشياء كثيرة	3.7	1.075	**..٠٠٠	74	٢
٤	أشعر أن أعمالي اليومية سلسلة من الإلتزامات	3.85	1.011	**..٠٠٠	77	١

م	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	وإختبار (ت)	الوزن النسبي %	ترتيب الوزن النسبي
-	مجموع الإحباط الذاتي	3.38	0.638	**.....	-	-
١	اشعر اننى مستبعد من الجماعة (فريق العمل) الذي أريد البقاء معها	3.1	1.252	**.....	62	٢
٢	أشعر أن الناس المهمين لى يتعمدون الإبتعاد عنى	3.13	1.324	**.....	63	١
٣	لدي إنطباع أن الافراد الذين اقضى وقتى معهم لا يحبوننى	3.08	1.354	**.....	62	٢
٤	أشعر أن علاقتى بالأخرين سطحية جداً	3.15	1.268	**.....	63	١
-	مجموع إحباط العلاقات	3.11	1.012	**.....	-	-
١	لدي شكوك عما اذا كان باستطاعتى أداء الأعمال بشكل جيد	3.17	1.295	**.....	63	١
٢	أشعر بخيبة الامل كثيراً نحو ادائى	3.11	1.352	**.....	62	٢
٣	لدي شعور بعدم الأمان نحو قدراتى	3.15	1.373	**.....	63	١
٤	أشعر بالفشل نتيجة الأخطاء التى ارتكبتها	3.13	1.295	**.....	63	١
-	مجموع إحباط الجدارة	3.14	1.081	**.....	-	-

**دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠١

ويلاحظ من الجدول السابق:

- أن كل الأوساط الحسابية داله إحصائياً حول عناصر الإحباط الوظيفى بأبعاده الثلاثة، ويميل رأى المستقصى منهم نحو المحايد حيث جاءت متوسط إستجابات العينة لبعده الإحباط الذاتي (٣.٣٨)، وإحباط العلاقات بمتوسط إستجابات (٣.١١)، أما إحباط الجدارة فكان بمتوسط إستجابات (٣.١٤).
- ويشير ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة لا يميلون إلى بُعد محدد يجمعون عليه مما يعنى تأثير الأبعاد الثلاثة مجتمعة كأبعاد للإحباط الوظيفى على أدائهم للأعمال الموكلة إليهم.

التحليل الإحصائى للفرض الرئيسى: وينص الفرض الرئيسى على أنه:

" توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية فى إدراك العاملين للإحباط الوظيفى طبقاً للمتغيرات الديموجرافية التالية " النوع، العمر، المؤهل الدراسى، سنوات الخبرة".

هذا ويتم قياس التباين (بحسب فئة النوع) فى الاراء حول متغير الإحباط الوظيفى باختبار (Mann- Whitney Test)، ويوضح الجدول (٤) قياس التباين بحسب النوع.

جدول (٤) قياس التباين بحسب النوع (اختبار Mann-Whitney Test) حول الإحباط الوظيفى

المتغير	فئات عينة الدراسة	العدد	متوسط الرتب	مستوى المعنوية
الإحباط الوظيفى	ذكر	179	119.12
	أنثى	163	229.02	
	الاجمالي	342		

*دال إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥

ويلاحظ من الجدول السابق:

- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث بالنسبة لمتغير الإحباط الوظيفي وكان الذكور أقل الفئتين إدراكاً للإحباط الوظيفي وذلك لأن متوسط الرتب لهم في الاختبار أقل من متوسط الرتب للإناث.
 - وبالتالي تثبت صحة الفرض الفرعي الأول والقائل " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين للإحباط الوظيفي طبقاً للنوع".
- فيما يتعلق بقياس التباين (بحسب فئات العمر) في الآراء حول الإحباط الوظيفي (إختبار كروسكال والاس (kruskal-wallis). يوضح الجدول (٥) قياس التباين حسب العمر حول الإحباط الوظيفي.

جدول (٥) قياس التباين (بحسب فئات العمر) في الآراء حول الإحباط الوظيفي في شركات السياحة

المتغير	متوسط الرتب				القيمة ك ^٢	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
	أقل من ٣٠ سنة	من ٣٠ لـ ٤٠ سنة	من ٤٠ لـ ٥٠ سنة	أكثر من ٥٠ سنة			
الإحباط الوظيفي	183.81	191.65	132.30	113.77	٢٨.٧	٠.٠٠٠	معنوي

*دال إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥

ويتضح من الجدول السابق :

- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة للعمر فيما يتعلق بإدراكهم للإحباط الوظيفي لأن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار (٠.٠٠٠) وهي أقل من قيمة (٠.٠٥).
- وبالتالي تثبت صحة الفرض الفرعي الثاني والقائل " توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين للإحباط الوظيفي طبقاً للفئات المختلفة للعمر".

فيما يتعلق بقياس التباين (بحسب فئات المؤهل الدراسي) في الآراء حول الإحباط الوظيفي في شركات السياحة، يوضح جدول رقم (٦) قياس التباين حسب المؤهل الدراسي في الآراء كما يلي:

جدول رقم (٦) قياس التباين (بحسب فئات المؤهل الدراسي) في الآراء حول الإحباط الوظيفي

المتغير	متوسط الرتب			القيمة ك ^٢	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
	مؤهل متوسط	مؤهل جامعي	دراسات عليا			
الإحباط الوظيفي	181.44	169.38	172.93	٠.٤٥	٠.٨٠	غير معنوي

*دال إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥

ويتضح من الجدول السابق أنه:

- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة للمؤهل الدراسي حول إدراكهم للإحباط الوظيفي لأن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار (٠.٨٠) وهي أكبر من قيمة (٠.٠٥).
- ومما سبق يتضح عدم ثبوت صحة الفرض الفرعي الثالث والقائل " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين للإحباط الوظيفي طبقاً للمؤهل الدراسي".

فيما يتعلق بقياس التباين (بحسب فئات سنوات الخبرة) في الآراء حول الإحباط الوظيفي في شركات السياحة (إختبار كروسكال والاس (kruskal-wallis)، يوضح جدول رقم (٧) قياس التباين حسب سنوات الخبرة في آراء المستقصى منهم كما يلي:

جدول رقم (٧) قياس التباين (بحسب فئات سنوات الخبرة) في الآراء حول الإحباط الوظيفي

المتغير	متوسط الرتب				المتغير	الدالة الإحصائية	مستوى المعنوية	قيمة كا ^٢
	أقل من ٥ سنوات	من ٥ لـ ١٠ سنوات	من ١٠ لـ ١٥ سنة فأكثر	١٥ سنة فأكثر				
الإحباط الوظيفي	200.97	188.93	173.86	138.38	١٩.٣٩	٠.٠٠	معنوي	

*دال إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥

ويتضح من الجدول السابق:

- وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة لسنوات الخبرة فيما يتعلق بإدراكهم للإحباط الوظيفي وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار (٠.٠٠) وهي أقل من قيمة (٠.٠٥).
- ومما سبق تثبت صحة الفرض الفرعي الرابع والقائل " توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين للإحباط الوظيفي طبقاً لسنوات الخبرة".

ملخص النتائج:

يمكن تلخيص نتائج إختبار مدى صحة الفرض الرئيسي وفروضه الفرعية على النحو التالي:

- ١- توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث بالنسبة للإحباط الوظيفي.
- ٢- توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة للعمر فيما يتعلق بإدراكهم للإحباط الوظيفي.
- ٣- توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة من حيث سنوات الخبرة فيما يتعلق بإدراكهم للإحباط الوظيفي.
- ٤- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة طبقاً للمؤهل الدراسي فيما يتعلق بإدراكهم للإحباط الوظيفي.

التوصيات:

تم إقتراح مجموعة من التوصيات التي قد تساعد في محاولة التغلب على مشكلة الإحباط الوظيفي التي تواجه العاملين بشركات السياحة المصرية، وذلك على النحو التالي:

الإدارة العليا:

- ١- تقوم الإدارة العليا بشركات السياحة بفتح قنوات إتصال بينها وبين العاملين لتسهيل التعامل المباشر وخلق بيئة عمل جيدة لرفع الروح المعنوية للعاملين والحد من شعورهم بالإحباط.
- ٢- على الإدارة العليا بشركات السياحة المصرية أن تقوم بدعم الروابط الاجتماعية بين العاملين والإدارة لتدعيم شعور العاملين بالانتماء للعمل وتقليل شعورهم بالإحباط الوظيفي.

إدارة الموارد البشرية:

- ١- يجب أن تقوم إدارة الموارد البشرية بتشجيع العاملين على القيام بالدور الإضافي تجاه الشركة مما يعزز من حب العمل.
- ٢- إتاحة الفرصة لحرية الرأي وطرح الأفكار الجديدة وتوفير المناخ الملائم للإبداع.
- ٣- توفير معلومات واضحة وصريحة عن كل ما يحتاجه العاملين لمعرفة داخل الشركة.

المراجع العربية

- ١- الإمام، وفقى السيد (٢٠١٨). "المنهج العلمي فى بحوث التسويق"، بدون ناشر، المنصورة.
- ٢- جودة، عبد المحسن (٢٠١٩). "السلوك التنظيمى فى العمل"، كلية التجارة، جامعة المنصورة، بدون ناشر.
- ٣- مطر، عمار ساجد (٢٠١١). "الإحباط الوظيفي وعلاقته بجودة حياة العمل لدى موظفي المؤسسات الحكومية في محافظة الديوانية"، كلية الآداب، جامعة القادسية.

المراجع الأجنبية

- 1- Alex., N. (2018). "*Frustration at Work, Developmental Experience, Perceived Team Support and Employee Performance: Evidence from Emerging Economies*". Journal of Business Management, Vol (2), Iss 2.
- 2- Andalib, T. W., Darun, M. R., &Azizan, A. (2013). "*The frustration of Employees: Reasons,Dimensions and Resolving Techniques*". WCIK E-Journal of Integration Knowledge,Pp. 1-11.
- 3- Chang YP, Wang HH, Huang S & Wang HI (2014)."*Interaction effect of work excitement and work frustration on the professional commitment of nurses in Taiwan*". The Journal of Nursing Research vol .(22). No. 1,Pp. 51–60.
- 4- Matthew Valle, Micki Kacmar,& Martha Andrews, (2018) "*Ethical leadership, frustration, and humor: a moderated-mediation model*", Leadership & Organization Development Journal, Vol. (39) Iss(5), pp.665-678, available at <https://doi.org/10.1108/LODJ-02-2018-0083>.
- 5- Oungbamila, B. (2013). "*Perception of organizational politics and job-related negative emotions as predictors of workplace incivility among employees of distressed banks*", European Scientific Journal, Vol.(9), No. 9, pp. 1857-1881.
- 6- Patricia A. Lewis (2012). "*Love and hate: The study of school principals moving from job motivation to job frustration*". Doctor of Philosophy. Capella University.
- 7- Radebe, P., & Dhurup.,M.(2016). "*Perceptions of organizational politics, frustration with work and occupational commitment in a sport and recreation department in gauteng*". International Journal Of Social Sciences And Humanity Studies . Vol 8, No 1.Pp.127-138.
- 8- . Rehan, M.; Iqbal, M.; Fatima, A.; Nawabl, S.(2017). "*Organizational cynicism and its relationship with employee's performance in teaching hospitals of Pakistan*". Int. J. Econ. Manag. Sci. 2017, 6,Pp. 1–6.
- 9- Takashi Suzuki & Takuma Nishimura (2016). "*Basic Psychological Need Satisfaction and Frustration in Japan: Controlling for the Big Five Personality Traits*". Japanese Psychological Research. Vol. 58, No. 4, Pp.320–331.

A Descriptive Study of Job Frustration in Egyptian Tourist Companies

Amira Abdel Hady¹ Marwa Abdelwarith¹ Toka Mahrous Fahmy¹

¹Faculty of Tourism and Hotels, University of Sadat City

Abstract

This study aims to describe the dimensions of the job frustration in Egyptian tourism companies and the degree of their presence in those companies and study of whether there are differences in behaviors of job frustration according to some demographic variables represented in (gender, age, years of experience, educational qualification) And whether there are differences between workers in their awareness of job frustration according to these variables. This has been selected a sample of workers in tourism companies in the Greater Cairo region and the number of sample items (384).The researcher relied on collecting data on a survey list that included (12) phrases to measure job frustration. The list also included a special axis on demographic data for workers. The validity and reliability of the scale were tested using the Alpha Cronbach coefficient, where the coefficient of stability (85) and the coefficient of validity (0.92). The study found that there were significant differences between statistically significant between males and females with regard to job frustration. There were also significant differences of statistically significant in the employees perception of job frustration according to different age groups and the number of years of experience among workers. While there are no significant differences of statistically significant among the employees according to the educational qualification in their awareness of the job frustration in the Egyptian tourism companies.

Keywords: job frustration, demographic variables, tourist companies.