

## "التوافق المهني وعلاقته بالمرونة النفسية لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية"

إعداد الباحث:

باسل أسامة حسن مليباري

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في

(علم النفس / الإرشاد النفسي)

كلية الآداب والعلوم الإنسانية / جامعة الملك عبدالعزيز / جدة – المملكة العربية السعودية

بإشراف الأستاذ الدكتور:

السيد خالد مطحنة

1446 هـ / 2024 م



<https://doi.org/10.36571/ajsp7423>

## الملخص:

هدف البحث الحالي إلى الكشف عن العلاقة بين التوافق المهني والمرونة النفسية لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، وكذلك التعرف على الاختلافات في التوافق المهني والمرونة النفسية لدى عينة الدراسة باختلاف المتغيرات الديموغرافية موضوع الدراسة، والتنبؤ بالتوافق المهني لدى عينة الدراسة من خلال المرونة النفسية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي باستخدام أسلوب الدراسات الارتباطية المقارنة، وتكونت عينة الدراسة من (377) من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة، واستخدم الباحثان مقياس التوافق المهني من إعداد مكناسي محمد (2007) بعد عمل الصدق والثبات على عينة الدراسة، وكذلك مقياس المرونة النفسية إعداد كونور دافيدسون بإصدار (CD-RISC) والذي طبق في دراسة سنغ ونان يو بعد أن قام الباحثان بترجمته وتقنيته على عينة الدراسة، وكشفت نتائج الدراسة وعن وجود علاقة طردية (موجبة) بين الدرجة الكلية لمقياس التوافق المهني والدرجة الكلية لمقياس المرونة النفسية، وأظهرت النتائج وجود فروق دالة في التوافق المهني تعزى إلى الجنسية والجنس، وأظهرت النتائج أيضاً وجود فروق في المرونة النفسية تعزى إلى الجنسية والجنس، كذلك أظهرت النتائج أنه يمكن التنبؤ بالتوافق المهني من خلال المرونة النفسية، وكذلك أظهرت النتائج أنه يمكن التنبؤ بالتوافق المهني من خلال المرونة النفسية، وعلى ضوء هذه النتائج قدم الباحث عدد من التوصيات والمقترحات

**الكلمات المفتاحية:** التوافق، التوافق المهني، المرونة النفسية، المرونة، الحج والعمرة.

## 1. مقدمة البحث والمشكلة

تتمتع مكة المكرمة بمكانة خاصة في العالم الإسلامي؛ حيث تستقطب ملايين الحجاج والمعتمرين سنوياً. كما أن المملكة العربية السعودية، من خلال رؤية 2030، تهدف إلى استقبال 30 مليون معتمر و6 ملايين حاج سنوياً بحلول عام 2030، مع رفع مستوى مؤشر رضا المعتمرين والحجاج إلى 90%. ويستدعي هذا التوجه تعزيز الطاقة الاستيعابية للفنادق، وتحسين جودة الخدمات، مع التركيز بشكل خاص على تنمية القدرات البشرية، وتطوير مهارات العاملين في قطاع الضيافة.

إلا أن هناك عديداً من التحديات التي تواجه موظفي الفنادق، وخاصة في المواسم المزدحمة؛ مثل شهر رمضان وموسم الحج والإجازات، وليس فقط الإجازات في المملكة العربية السعودية، بل في شتى بقاع المسلمين في العالم؛ حيث تزداد معدلات الضغط والطلب على الخدمات. خلال هذه الفترات، قد يواجه الموظفون ضغوطاً متزايدة تتمثل في زيادة ساعات العمل، وتأجيل أيام الراحة الأسبوعية، بالإضافة إلى زيادة المسؤوليات الملقاة على عاتقهم دون الاهتمام الكافي بصحتهم النفسية ورفاهيتهم.

وتُظهر الملاحظات الميدانية التي قام بها الباحثان أن موظفي الفنادق في مكة المكرمة - على الرغم من هذه التحديات - يتسمون بالإلتقان في أداء العمل وحسن الضيافة، مدفوعين برغبتهم في تقديم أفضل خدمة لضيوف الرحمن ابتغاءً لمرضاة الله أولاً وأخيراً. ومع ذلك، فإن هذه الضغوطات قد تؤثر على التوافق المهني لهؤلاء الموظفين، الذي يتطلب تكييفاً مستمراً مع متطلبات العمل. كما أن الضغوط النفسية الناتجة عن التعامل مع شكاوى الضيوف وضغوطات العمل قد تؤثر على المرونة النفسية للعاملين، وهي قدرتهم على التكيف مع هذه التحديات والصمود أمامها.

ولما كانت الأبحاث التي تناولت التوافق المهني والمرونة النفسية في سياقات مختلفة، ولم تتطرق لدراسة العلاقة بين التوافق المهني والمرونة النفسية وعلى فئة موظفي الفنادق، ولقلة الدراسات النفسية في مجال السياحة والفندقة، مع الأخذ بعين الاعتبار المتغيرات الديموغرافية التي قد تؤثر على هذه العلاقة. ومن ملاحظة الباحث الأول لموظفي الفنادق في مدينة مكة المكرمة، استناداً إلى خبرته في العمل ضمن هذا المجال. جاءت هذه الدراسة لاستكشاف العلاقة بين التوافق المهني والمرونة النفسية لدى عينة من موظفي الفنادق في مدينة مكة المكرمة، بالإضافة إلى دراسة الفروق التي قد تنشأ نتيجة لمتغيرات ديموغرافية مختلفة.

ولذلك جاءت مشكلة الدراسة مصاغة في التساؤلات التالية:

- 1- هل توجد علاقة بين التوافق المهني والمرونة النفسية لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني تعزى إلى اختلاف الجنسية لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المرونة النفسية تعزى إلى الجنسية لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني تعزى إلى اختلاف الجنس لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة؟
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المرونة النفسية تعزى إلى الجنس لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة؟
- 6- هل يمكن التنبؤ بالتوافق المهني من خلال المرونة النفسية لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة من خلال المرونة النفسية؟

#### حدود الدراسة

الموضوعية:

التوافق المهني وعلاقته بالمرونة النفسية لدى موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة.

المكانية:

تم إجراء الدراسة في فنادق مدينة مكة المكرمة.

الزمانية:

تم إجراء الدراسة خلال الفترة من 1446/01/01هـ وحتى 1446/03/30هـ. الموافق 2024/07/07م وحتى 2024/10/3م.

البشرية:

تم تطبيق الدراسة على عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة.

المتغيرات الديموغرافية موضوع الدراسة:

وهي (الجنسية، الجنس).

## مصطلحات الدراسة وتعريفاتها

### التوافق المهني: Vocational Adjustment

عرفت جمعية علم النفس الأمريكية [APA] (American Psychological Association, 2023) التوافق المهني بأنه: درجة نجاح الفرد في اختيار نوع العمل أو المهنة التي تلائم اهتماماته، سماته أو مواهبه.

ويتبنى الباحثان تعريف مكناسي محمد (2007) للتوافق المهني بأنه: "قدرة الفرد على تحقيق التوازن بين إشباع حاجاته التي يتوقع الحصول عليها من العمل والاستجابة لمتطلبات العمل" (محمد، 2007، 23).

ويعرف إجرائياً: بالدرجة التي يحصل عليها المبحوث في مقياس التوافق المهني المستخدم في هذه الدراسة. إعداد محمد مكناسي عام 2007.

### المرونة النفسية: Psychological Resilience

عرفتها جمعية علم النفس الأمريكية [APA] (American Psychological Association, 2020) بأنها: "عملية التكيف الجيدة في مواجهة الشدائد والصدمات، والتهديدات، ومصادر الضغوط الأسرية أو مشكلات العلاقات مع الآخرين، والمشكلات الصحية الخطيرة، وضغوط العمل، والضغوط الاقتصادية، كما تعني التخلص من الضغوط الصعبة، ومواصلة الحياة بفاعلية (para 4).

وتعرّف المرونة في برنامج تنمية القدرات البشرية (2021، 48) بأنها: "القدرة على التكيف عند مواجهة تحديات وتغيرات الحياة، والتغلب عليها، والبحث عن الفرص وانتهازها دون فقدان الحماس".

ويتبنى الباحثان تعريف كلٍّ من Connor & Davidson (2003, P. 18) للمرونة النفسية بأنها: تجسد الصفات الشخصية التي تمكن الفرد من الازدهار في مواجهة الشدائد.

ويعرف إجرائياً: بالدرجة التي يحصل عليها المبحوث في مقياس المرونة النفسية المستخدم في هذه الدراسة. إعداد كونور دافيدسون (Connor – Davidson) بإصدار (CD-RISC)، والذي تم تطبيقه في دراسة سنغ ونان يو Singh & Nan Yu عام 2010.

## الإطار النظري والدراسات السابقة

### التوافق المهني

### أهمية التوافق المهني

التوافق المهني عملية مهمة في حياة الفرد، فهو يقضي معظم وقته في العمل؛ لذا وجب عليه الانسجام والتوافق مع البيئة المهنية، وأن تكون له قدرة على التكيف مع مختلف متغيراتها كظروف العمل الفيزيائية والمادية وطبيعة العمل، إضافة إلى العلاقات الاجتماعية التي تربط الفرد بزملائه ورؤسائه في العمل، وكذلك حالته النفسية التي تؤدي دوراً مهماً في توافقه المهني، فتعمل الحالة النفسية الجيدة على زيادة الرغبة في العمل، واستغلال طاقاته ومهاراته في العمل بكفاءة وجدارة (خلاف ولوزري، 2018).

كما يعد التوافق المهني من الأمور والقضايا المهمة والأساسية للموظفين لأداء واجباتهم على أفضل وجه؛ وذلك لارتباطه بنجاحهم الوظيفي وتكيفهم مع بيئة العمل، كما يعكس التوافق المهني الرضا الوظيفي (Al-Momani, 2018). ويعد التوافق المهني من مؤشرات النجاح في أية مهنة، وهو أمر لا بدّ منه لقيام الفرد بمهام عمله على أكمل وجه (الرجببي والشيخ حمود، 2017).

وينعكس التوافق المهني على توافق الفرد النفسي، وبالتالي حياته وصحته النفسية بقدر توافقه مع نفسه وبيئته (حدي، 2019).

ويتكون التوافق المهني من مكونين أساسيين هما الرضا والإرضاء؛ الرضا يشمل الرضا عن مختلف جوانب بيئة عمل الفرد، والرضا عن العمل، كما يشمل إشباع حاجاته وتحقيق طموحه وتوقعاته، هذا بالإضافة إلى اتفاق ميوله المهنية مع ميول الأفراد الناجحين في مهنته، ويظهر بعد الإرضاء في إنتاجيته وكفايته، ويلاحظ أن الرضا والإرضاء يتفاوتان بالنسبة للفرد الواحد باختلاف الفترة الزمنية، كما تتفاوت باختلاف المهن (الموشي، 2022)،

وقد ظهرت العديد من النظريات التي تناولت التوافق المهني ومن بينها:

#### النظرية المادية (1911) Taylor:

ظهرت النظرية المادية وعرفت باسم "التنظيم العلمي للعمل"، وذلك على يد "تاييلور Taylor"، وقد حاول من خلال النظرية تحديد الأسس العلمية والقيم المادية التي تساعد الإدارة على زيادة الإنتاج بأقل جهد ممكن وزمن أقل. وترى هذه النظرية أن الإنسان الموظف اقتصادي بطبعه، يسعى جاهداً لزيادة أمواله، من خلال العمل على زيادة الإنتاج، ومن ثم يمكن للمؤسسة زيادة إنتاجها - حسب "تاييلور" - من خلال العمل على التفرقة بين العمال ذوي الطموح العالي، الذين يسعون إلى ربح أكبر قدر من المكافآت المالية وبين ذوي الطموح المنخفض، فتعمل على مساعدة الأول لتحقيق طموحاته بشكل سريع، والعمل على توفير الوسائل المادية المناسبة والحديثة له، والتي تمكنه من الإنتاج السريع، كما تعمل على تدريبه في استعمالها بغية زيادة الإنتاج. ومن ثم فقد حصر "تاييلور" حاجات الفرد ومتطلباته في الأجر؛ فالفرد يكون متوافقاً مهنيًا في حالة حصوله على الأجر المناسب. لكن هذه النظرية ركزت على الجانب المادي في العمل، وأغفلت دور الجوانب الأخرى (بن غريال، 2015).

#### نظرية المساواة (التساوي): أو نظرية نموذج مظهر الرضا (1963) John Adams:

قدم "جون آدمز" هذه النظرية التي تذهب إلى أن الرضا المهني يتحقق في حالة ما إذا كان هناك توازن بين ما يقدمه الفرد للعمل، وما يقدمه العمل للفرد، بمعنى أن يوجد توازن بين المدخلات (ما يبذله الشخص من مجهود)، والعوائد (النتائج التي يحصل عليها الفرد من العمل)، هذا التوازن يؤدي إلى شعور الموظف بالرضا، أما في حالة عدم ملاحظة الموظف وجود هذا التوازن فإن هذا يؤدي إلى سوء التوافق المهني (الرجببي والشيخ حمود، 2017).

#### نظرية التوافق مع العمل (1964) René V. Dawis & Lloyd H. Lofquist:

نظرية التوافق مع العمل أو التكيف الوظيفي (Theory of Work Adjustment – TWA) هي إطار نظري تم تطويره في مجال علم النفس المهني، ويهدف إلى تفسير كيفية تكيف الأفراد مع بيئات العمل، وتحديد العوامل التي تؤثر على هذا التكيف. تم تطوير هذه

النظرية بواسطة رينيه داويز (René V. Dawis) ولويد لوفكويست (Lloyd H. Lofquist) في الستينيات من القرن العشرين للعمل (Dawis & Lofquist, 1984).

ويتبنى الباحثان نظرية "التوافق مع العمل" (Theory of Work Adjustment – TWA) التي طورها رينيه داويز (René V. Dawis) ولويد لوفكويست (Lloyd H. Lofquist) والتي سلطت الضوء على كيفية تحقيق التوافق المهني من خلال تطابق قدرات الفرد مع متطلبات العمل. وتعزيز الرضا الوظيفي لدى الفرد بتلبية بيئة العمل لاحتياجات الفرد وتوقعاته. كما أن الإرضاء الوظيفي يُعزز من خلال قدرة الفرد على تلبية متطلبات العمل بنجاح.

وهناك بعض المظاهر التي توضح سوء التوافق المهني لخصها الباحثان من خلال ما تم ذكره عن سوء التوافق المهني في (القبلي ومحمد، 2018، 96)، (عوض الله، 2017)، (زرزوقة وبقوب، 2018، 397) في الشكل 1.

الإحترق الوظيفي	فقدان الدافعية	ضعف الرضا عن الحياة	العجز عن إقامة علاقات	سوء العلاقات
العجز عن مواجهة المشكلات	سوء الانتاج	ضعف الأداء	كثرة الحوادث والأخطاء	إساءة استخدام الأدوات
كثرة الغياب بدون عذر	كثرة الشكوى والتذمر	عدم الانضباط	التمرد وعدم اتباع التعليمات	تحريض الآخرين على التمرد
كثرة التنقل من عمل لآخر	التمارض	الأمراض المهنية	الأمراض النفسية المهنية	الأمراض السيكوسوماتية المهنية

### شكل 1: مظاهر سوء التوافق المهني

من إعداد الباحث

وللمرونة النفسية أبعاد ذكرت في دراسة Singh & Nan Yu (2010)، الذين قاما بتحليل مقياس كونور ودافيدسون للمرونة النفسية (Connor-Davidson Resilience Scale – CD-RISC) وتناولوا أبعاده بطريقة تُظهر كيف ترتبط هذه الأبعاد ببناء المرونة النفسية لدى الأفراد:

الصلابة (Hardiness): وهي القدرة على تحمل الصعوبات والشدائد والتغلب عليها

والتفاؤل (Optimism): وهو الاعتقاد الإيجابي بأن الأمور ستتحسن مع مرور الوقت، بغض النظر عن الظروف الحالية.

وسعة الحيلة (Resourcefulness): وهي القدرة على استخدام ما هو متاح من الموارد بطريقة فعالة لحل المشكلات

**والهدف أو الغرض (Purpose):** يشير هذا البُعد إلى الشعور بالهدف والمعنى في الحياة.

المرونة النفسية من السمات التي يمكن ترميتها وتعلمها، وهناك عديد من الطرق لتعزيز المرونة النفسية منها: تحديد الأهداف، وقبول التغيير، والاستجابة الإيجابية، والاتصال مع المجتمع، والتفكير والتعلم من التجارب السابقة (علاونة، 2021).

وهناك العديد من النظريات المفسرة للمرونة النفسية، ومن بين هذه النظريات:

### النظرية المعرفية الاجتماعية (1941) Miller & Dollard

تعتمد هذه النظرية على نظرية التعلم الاجتماعي التي قام بتأسيسها كل من (ميلر) و(دولارد)، وتقوم النظرية على مبادئ التعلم، مثل: التعزيز والعقاب، المحاكاة والانطفاء، وتعتمد النظرية على مبدأ أساسي وهو أن السلوك تحركه الدافعية، ويعتمد تكرار السلوك على التعزيز أو العقاب، كما اهتم كل من ميلر ودولارد بدور المحاكاة التي يكتسب الفرد من خلالها الاستجابات المختلفة للمواقف الحياتية (علي، 2022).

### نظرية النمو النفسي الاجتماعي (1950) Erik Erikson

هذه النظرية هي امتداد لنظرية التحليل النفسي، إلا أنها قامت بالتركيز على نمو الأنا وفعاليتها، كما أنها تؤكد على أهمية الجوانب الاجتماعية والبيولوجية والنفسية كعوامل محددة للنمو، وذلك خلال دورة حياة الإنسان التي قسمتها إلى ثماني مراحل متتالية، وتظهر المرونة من خلال طبيعة الحل الإيجابي أو السلبي للأزمة، وقد حدد (أريكسون) عددًا من مؤشرات المرونة تمثلت في الثقة، والاستقلالية والمبادرة، والإنجاز، وتشكيل الهوية، والألفة، والإنتاجية، والحكمة (الشمرواني وبن كدسة، 2022).

وتعني المرونة النفسية وفقًا لهذه النظرية تكيف الفرد مع واقعه الاجتماعي، والحل للأزمة التي يواجهها من خلال مراحل نموه النفسي التي يهدف الفرد من خلال استخدامها إلى مواجهة الصعوبات والتكيف معها (خديجي وجزولي، 2022).

### نظرية التدفق (1990) Mihaly Csikszentmihalyi

نظرية "التدفق" (Flow) التي قدمها ميهالي تشيكسنتميهالي تصف تجربة ذهنية يصل فيها الفرد إلى حالة من التركيز والانغماس الكامل في النشاط الذي يقوم به، مما يؤدي إلى أداء عالٍ وشعور بالرضا. يحدث التدفق عندما يكون هناك توازن بين تحديات المهمة ومستوى مهارات الفرد، مما يجعله يشعر بالتحدي والتحفيز دون الشعور بالإحباط أو الملل. يتميز التدفق بإحساس بالانغماس العميق؛ حيث يفقد الشخص الإحساس بالوقت، ويتجاوز الضغوطات الخارجية. هذه الحالة تُحفز الإبداع والإنتاجية، وتسهم في تحسين الجودة العامة للحياة. لتحقيق التدفق، يجب أن تكون الأهداف واضحة، ويجب أن يتلقى الفرد تغذية راجعة فورية حول تقدمه، ويجب أن يكون قادرًا على التركيز دون انقطاع. يمكن تحقيق التدفق في مجموعة متنوعة من الأنشطة بما في ذلك الرياضة، والفنون، والعمل. تُعد نظرية التدفق أداة مهمة لفهم كيفية تحقيق الأداء الأمثل والسعادة الشخصية (Csikszentmihalyi, 1990).

ويتبنى الباحثان نظرية "التدفق" (Flow) التي قدمها ميهالي تشيكسنتميهالي.

ولأفراد ذوي المرونة النفسية صفات يلخصها الباحثان بناءً على ما تم ذكره عن سمات ذوي المرونة النفسية المرتفعة في (أبو النور ومحمد، 2016، 8)، (العززي، 2016، 10)، (الطروانة، 2022، 21)، (الهنداوي، 2022)، (عبد الرحمن، 2020، 133)، (برقية، 2017)، (علي، 2022، 105)، (برنامج تنمية القدرات البشرية، 2021، 49) في ال



شكل 2.



## شكل 2: سمات ذوي المرونة النفسية المرتفعة من إعداد الباحث

وقد قدمت العديد من الدراسات السابقة التي درست متغيرات الدراسة ومنها: الدراسات التي اهتمت بالتوافق المهني بشكل عام، وأبعاده وعلاقته ببعض المتغيرات. ومن الدراسات التي اهتمت بالتعرف إلى مستوى التوافق المهني ورصده لدى بعض الفئات دراسة الرجبي والشيوخ حمود (2017)، والتي هدفت إلى التعرف إلى مستوى التوافق المهني لدى معلمي مرحلة التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة جنوب الباطنة بسلطنة عمان، وعلاقته ببعض المتغيرات. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت مقياس التوافق المهني، وطبق على عينة تكونت من (306) معلمين ومعلمات، ("178" ذكراً، "128" أنثى)، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية. وأسفرت الدراسة عن أن مستوى التوافق المهني لدى معلمي مرحلة التعليم ما بعد الأساسي كان متوسطاً، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى التوافق المهني تبعاً لمتغير النوع، لصالح الإناث، والتخصص، لصالح العلوم التطبيقية. بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية. وهدفت دراسة (2018) Al-Momani إلى الكشف عن مستوى التوافق المهني لدى الموظفين في كلية إربد الجامعية، واستخدمت مقياس التوافق المهني، وتكون من أربعة أبعاد (واقع مناخ العمل، الدخل المادي، العلاقة مع زملاء العمل، العلاقة مع الإدارة). وتكونت العينة من (121) موظفاً. وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى التوافق المهني العام لدى الموظفين في كلية إربد الجامعية متوسط، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجات أفراد العينة على مقياس التوافق المهني تعزى لمتغير الجنس، لصالح الذكور، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجات أفراد العينة على مقياس التوافق المهني تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ولصالح سنوات الخبرة (10 سنوات فأكثر). وكذلك دراسة بوعطيط (2019) التي هدفت إلى الكشف عن مستوى التوافق المهني لدى هيئة التدريس الجامعي، في ثلاث جامعات من الشرق الجزائري هي (جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، جامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة، جامعة باجي مختار بعبانة). اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (80) أستاذاً جامعياً، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية من تخصصات مختلفة، طبق عليهم استبيان التوافق المهني. وأشارت نتائج الدراسة إلى معاناة معظم أفراد العينة من سوء التوافق المهني، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لمتغير (الاختصاص والجنس)، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغيرات (الخبرة المهنية والحالة المدنية). ومن الدراسة القليلة التي حاولت بحث التوافق المهني أو التوافق في العمل بشكل عام لدى موظفي الفنادق دراسة (2023) Rehatta حول دور التوافق المهني في الانخراط في العمل القائم على قيم العمل لدى موظفي الفنادق في أمبون بإندونيسيا. واستخدمت الدراسة المسح باستخدام الاستبيان، وطبقته عبر الإنترنت على عينة بلغت (306) من الموظفين في قطاع الضيافة في أمبون في إندونيسيا. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيم العمل والانخراط في العمل، كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيم العمل والتوافق في العمل، واستخلصت الدراسة أن قيم العمل تؤدي دوراً في التوافق في العمل، كما أن التوافق في العمل يؤدي دوراً في الانخراط في العمل. ومن الدراسات التي اهتمت بالمرونة النفسية وعلاقتها ببيئة العمل والتي أجريت على عينات من الموظفين أو العاملين، ومن الدراسات التي اهتمت بالعلاقة بين المرونة النفسية والرضا الوظيفي دراسة أبو النور ومحمد (2016)، والتي تناولت المرونة النفسية في علاقتها بالرضا الوظيفي، لدى معلمي الطلاب ذوي الإعاقة السمعية بالقاهرة الكبرى. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي (الارتباطي المقارن)، وطبقت الدراسة مقياساً للمرونة النفسية، ومقياساً للرضا الوظيفي على عينة قوامها (222) معلماً ومعلمة (144 من الذكور، و78 من الإناث) من معلمي الطلاب ذوي الإعاقة السمعية بمراكز

الأمل بمحافظة القاهرة الكبرى. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين متوسط درجات معلمي الإعاقة السمعية على مقياس المرونة ودرجاتهم على مقياس الرضا الوظيفي، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات معلمي الإعاقة السمعية على مقياس المرونة النفسية وفقاً لمتغيرات (النوع، السن، سنوات الخبرة)، بينما توجد فروق وفقاً لمتغيرات (المؤهل الدراسي لصالح الحاصلين على دراسات عليا، المرحلة التعليمية لصالح التدريس في المرحلة التعليمية الأعلى)، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات معلمي الإعاقة السمعية على مقياس الرضا الوظيفي وفقاً لمتغيرات (النوع، المؤهل الدراسي)، بينما توجد فروق وفقاً لمتغيرات (السن لصالح الأقل من (40) سنة، وسنوات الخبرة لصالح مجموعة الأقل من (5) سنوات، والمرحلة التعليمية لصالح التدريس في المرحلة التعليمية الأعلى). وهدفت دراسة المبارك (2022) إلى بحث علاقة المرونة النفسية والرضا الوظيفي لدى العاملات بمراكز التربية الخاصة بمدينة كرى. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت مقياس المرونة النفسية ومقياس الرضا الوظيفي على عينة بلغت (60) عاملة تم اختيارهن بالطريقة العشوائية البسيطة. وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى المرونة النفسية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملات في مراكز التربية الخاصة، ووجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين المرونة النفسية والرضا الوظيفي، ووجود فروق دالة إحصائياً في المرونة النفسية تعزى لمتغير العمر، بينما لا توجد فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الخبرة وأما دراسة النادي (2018) فقد هدفت إلى قياس تأثير أبعاد النبذ في مكان العمل على أبعاد التنافر العاطفي، وقياس التأثير المعدل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والتنافر العاطفي بالمستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة، وقد تم اختيار عينة قوامها (256) مفردة، هم من اعتمدت استجاباتهم من هيئة التمريض العاملين بتلك المستشفيات والمراكز الطبية، وقد تم جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة من خلال الاستقصاء. وأوضحت نتائج الدراسة معاناة العاملين في التمريض من النبذ في مكان العمل، وكذلك من مستويات عالية من التنافر العاطفي، ويتمتع أفراد العينة بمستويات عالية من المرونة النفسية في تعاملهم مع المشرفين والزملاء والمرضى، كما يمكنهم التأقلم مع أية ظروف ضاغطة، ووجود ارتباط عكسي دال إحصائياً بين التنافر العاطفي والمرونة النفسية، كما أوضحت أن المرونة النفسية تؤدي دوراً ملطفاً في التخفيف من التأثير الموجب لسلوكيات النبذ في مكان العمل على التنافر العاطفي (الاستنزاف العاطفي، والنية لترك العمل)؛ وهذا ما يعكسه زيادة معامل التحديد وهناك دراسة واحدة أجريت على العاملين بالفنادق، وهي دراسة (Saka et al (2023)، وكانت تستهدف دور المرونة النفسية كعامل وسيط لتقليل تأثير التمر في بيئة العمل على الأداء الوظيفي. وتكونت عينة الدراسة من (442) موظفاً في (147) فندقاً، من فنادق الخمس والأربع نجوم في شمال قبرص التركية. وتم تحليل البيانات باستخدام التحليل الوصفي. وأشارت النتائج إلى تأثير التمر في مكان العمل السلبي على أداء الموظف، وتوسّطت المرونة النفسية بشكل إيجابي في العلاقة بين التمر والأداء بين موظفي الفنادق.

ومن خلال الإطار النظري والدراسات السابقة يستطيع الباحثان صياغة فروض الدراسة على النحو التالي:

الفرض الأول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوافق المهني والمرونة النفسية لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة.

الفرض الثاني: توجد فروق في التوافق المهني تعزى إلى اختلاف الجنسية لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة.

الفرض الثالث: توجد فروق في التوافق المهني تعزى إلى اختلاف الجنس لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة.

الفرض الرابع: توجد فروق في المرونة النفسية تعزى إلى اختلاف الجنسية لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة.

الفرض الخامس: توجد فروق في المرونة النفسية تعزى إلى اختلاف الجنس لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة.

الفرض السادس: يمكن التنبؤ بالتوافق المهني لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة من خلال المرونة النفسية لديهم. واستخدم الباحثان المنهج الوصفي باستخدام أسلوب الدراسات الارتباطية المقارنة باعتباره مناسباً لأهداف هذه الدراسة التي تهدف إلى الكشف عن العلاقة بين التوافق المهني والمرونة النفسية لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة، وكذلك التعرف على الفروق المحتملة بين التوافق المهني والمرونة النفسية لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية. والكشف عن القدرة التنبؤية للتوافق المهني بالمرونة النفسية.

وتكون مجتمع الدراسة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة (15745) موظفًا وموظفة بحسب البيانات التي تحصل عليها الباحث الأول من وزارة السياحة. ولحساب حجم العينة المناسب لمجتمع الدراسة تم استخدام معادلة ستيفن ثامبسون. وبينت النتائج بأن حجم العينة المناسب لمجتمع الدراسة الحالية هو (375) فردًا. من خلال تطبيق المعادلة.

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[ N-1 \times \left( d^2 \div z^2 \right) + p(1-p) \right]}$$

وتكونت عينة الدراسة من (377) من موظفي الفنادق بمكة المكرمة من (40) فندقًا. وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة ممن يعملون في الفنادق حاليًا في مدينة مكة المكرمة. وذلك بعدما جمع الباحث الأول (421) استجابة، ثم قام باستبعاد (44) استجابة؛ وذلك لكون المستبعدين ممن لا يعملون في مدينة مكة المكرمة، ولوجود عشوائية في الإجابات. وقد تم توضيح خصائص العينة من خلال جدول 1.

**جدول 1: يوضح خصائص العينة**

خصائص العينة			
المتغيرات الديموغرافية	العدد (377)	النسبة (100%)	
1-الجنسية	سعودي	238	63.1%
	جنسيات عربية	41	10.9%
	جنسيات غير عربي	98	26.0%
2-الجنس	ذكر	280	74.3%
	أنثى	97	25.7%

وتكونت أدوات الدراسة من استبانة (من إعداد الباحثان) وذلك للحصول على المتغيرات الديموغرافية للعينة، ومقياسين للإجابة على أسئلتها، والمقياسين هما:

مقياس التوافق المهني: هذا المقياس من إعداد مكناسي محمد (2007)

ومقياس المرونة النفسية: تم استخدام مقياس المرونة النفسية لكونور دافيدسون (Connor – Davidson) بإصدار (CD-RISC)، والذي تم تطبيقه في دراسة سنغ ونان يو (Singh & Nan Yu, 2010). وقام الباحثان بترجمة المقياس إلى اللغة العربية وقام بمراجعة الترجمة مختص في اللغة الإنجليزية، وتمت ترجمته مرة أخرى عكسيا للتحقق من محافظة الفقرات على مضمونها.

نتائج الفرض الأول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التوافق المهني والمرونة النفسية لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة.

وللتحقق من صحة الفرض تم حساب معامل ارتباط بيرسون لتوضيح دلالة العلاقة بين المتغيرين، وجاءت النتيجة كما يوضحها جدول 2 الآتي:

جدول 2: نتائج معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين التوافق المهني والمرونة النفسية لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة

معامل الارتباط R	Sig
**0.398	0.00

يتضح من خلال النتيجة في جدول 2 وجود علاقة ارتباطية طردية (موجبة) ودالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين الدرجة الكلية لمقياس التوافق المهني والدرجة الكلية لمقياس المرونة النفسية لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة؛ حيث تبين أنه كلما زادت درجات المرونة النفسية زادت درجات التوافق المهني لديهم، وتفسر النتيجة بأن زيادة المرونة النفسية تؤدي لزيادة التوافق المهني لدى موظفي الفنادق بمكة المكرمة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الموظف ذا المرونة النفسية المرتفعة يستطيع التكيف أكثر مع الضغوطات والتحديات التي يواجهها في بيئة العمل؛ فقد يواجه صعوبات ولكن مع صفة المثابرة يمكنه تجاوزها بشكل أفضل من الذي لديه مرونة نفسية منخفضة، كما أن روح الدعابة والمرح والأخلاق الطيبة والقدرة على فهم الآخرين تساعده على تحسين علاقاته برؤسائه وزملائه ومرؤوسيه؛ مما يزيد إرضاءه عن العمل، ويجعله أكثر توافقاً مهنيًا. كما أن من صفات من يتمتعون بمرونة نفسية مرتفعة كما ذكر برفيقة (2017) أنهم لديهم القدرة على تحمل الإحباطات، وتنوع الأساليب المعرفية وفقاً لمقتضيات الموقف والإيجابية والتكيف، وضبط النفس والعمل بفاعلية، وجميع هذه الصفات تساعدهم على التوافق المهني، ومن هنا جاء الارتباط الدال إحصائياً بين المرونة النفسية والتوافق المهني.

نتائج الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني تعزى إلى اختلاف الجنسية لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة.

وللتحقق من صحة الفرض الثاني تم استخدام اختبار التباين الأحادي One-Way ANOVA في متغير (الجنسية). وجاءت النتيجة كما يوضحها جدول 3، وجدول 4، وجدول 5.

جدول 3: نتائج اختبار Levene لتجانس التباين في الجنسية من حيث التوافق المهني

درجة اختبار ليفين	Sig	

0.008	4.923	التوافق المهني
-------	-------	----------------

**جدول 4: نتائج اختبار One-Way ANOVA للفروق في التوافق المهني تبعا لاختلاف الجنسية**

الجنسية	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig
التوافق المهني	بين المجموعات	2	5594.936	8.474**	0.000
	داخل المجموعات	374	660.278		
	الكلية	376	258133.958		

يتضح من خلال النتيجة في جدول 4 وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) لمقياس التوافق المهني تبعا لاختلاف الجنسية، حيث جاءت قيمة (F= 8.474) عند مستوى دلالة (0.000)، ولتحديد اتجاه الفروق بين الجنسيات تم استخدام (اختبار Dunnett C) لمعرفة اتجاه الفروق الدالة. وجاءت النتيجة كما يوضحها جدول 5.

**جدول 5: نتائج اختبار (Dunnett C) لتحديد اتجاه الفروق بين الجنسيات في التوافق المهني**

الجنسيات	فرق المتوسطات		التوافق المهني
	سعودي	جنسيات عربية	
سعودي		-15.1553*	التوافق المهني
جنسيات عربية	15.553*		
جنسيات غير عربية	8.421*	-7.132	
جنسيات غير عربية		-8.421*	

يتضح من خلال النتيجة في جدول 5 وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات السعوديين وباقي الجنسيات العربية في التوافق المهني لصالح الجنسيات العربية الأخرى؛ مما يعني أن الجنسيات العربية توافقهم المهني أكثر من السعوديين. كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين السعوديين والجنسيات غير العربية في التوافق المهني للجنسيات غير العربية؛ مما يعني أن الجنسيات غير العربية توافقهم المهني أكثر من السعوديين. بينما لا توجد فروق في التوافق المهني بين الجنسيات العربية والجنسيات غير العربية في التوافق المهني.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن السعوديين على الرغم من كفاءتهم إلا إنهم يرون أن الفرص في الترقى والنمو الوظيفي والمكافآت والمربعات لا تعادل ما يتحصل عليه غير السعوديين؛ حيث يلاحظ أن رواتب غير السعوديين (خاصة في المناصب العليا) أعلى من رواتب السعوديين للمنصب نفسه. وتشير النتيجة إلى أن بيئة العمل لا تلبي احتياجات السعوديين وتوقعاتهم كما تلبي احتياجات غير السعوديين من الجنسيات العربية وغير العربية وتوقعاتهم. والذي يؤكد ذلك عدم وجود فروق دالة في التوافق المهني بين متوسطات الجنسيات العربية والجنسيات غير العربية؛ مما يشير إلى تلبية بيئة العمل لاحتياجاتهم وتوقعاتهم بشكل أفضل من السعوديين.

نتائج الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني تعزى إلى الجنس لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة.

وللتحقق من صحة الفرض الثالث تم استخدام T-test وجاءت النتائج كما يوضحها جدول 6.

جدول 6: نتائج T-test للفروق بين إجابات أفراد العينة في التوافق المهني تبعاً لاختلاف الجنس

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين	F	Sig	T	Sig
ذكر	154.37	26.134	متساوي	0.168	0.682	3.004**	0.003
أنثى	145.2	25.313	غير متساوي				

يتضح من خلال الجدول 6 أن قيمة (F= 0.168) وبمستوى دلالة (0.682) ويدل ذلك على عدم وجود فروق في التباين؛ مما يعني وجود تساوي في التباين (تجانس)، وبالتالي نأخذ قيم (t) لعينتين مستقلتين ومتجانستين. حيث كانت قيمة (t = 3.004) عند مستوى دلالة (0.003)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) في التوافق المهني ترجع إلى الجنس لصالح الذكور بفارق (9.176) في المتوسط الحسابي.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن وجود الإناث في مجال السياحة والفندقة في مكة المكرمة بصفة خاصة يعد حديثاً نسبياً، وفي تزايد تدريجي؛ حيث إن نسبة الإناث من إجمالي الموظفين في قطاع الفندقة والسياحة في مكة المكرمة تمثل 14.81%، وذلك بحسب البيانات التي تحصل عليها الباحثة من وزارة السياحة بتاريخ 29/05/2024. ولكون هذا المجال حديثاً نسبياً على الإناث فقد يجهن ما هو المستقبل الوظيفي المنتظر لهن، وما إذا كان الأمان والاستقرار الوظيفي ممكن على المدى الطويل في هذا المجال. ونظراً لأن الذكور كانوا موجودين في قطاع الفندقة والضيافة في مكة المكرمة قبل الإناث بفترة طويلة أتاح لهم الوصول إلى مناصب عليا وقيادية؛ مما جعل توافقهم المهني أعلى من الإناث. كما أن العمل في بيئة مختلطة قد لا يكون سهلاً على بعض الإناث في بعض الوظائف. وقد تكون هناك نظرة لدى الإناث أنه من الصعب أن يتم ترشيحهم للمناصب العليا والقيادية كون أن الذكور قد لا يرضون مثلاً أن تكون مديرة القسم من النساء. كما أن أوقات العمل التي قد تصل إلى الساعة 11 مساءً أو إلى منتصف الليل في بعض الوظائف قد لا تناسب الإناث وعائلاتهم، ويلاحظ وجود كثير من الصراعات والاختلافات بين الإناث في الجدول للتمكن من العمل في الوردية الصباحية.

نتائج الفرض الرابع: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المرونة النفسية تعزى إلى الجنسية لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة.

وللتحقق من صحة الفرض الرابع تم استخدام اختبار التباين الأحادي One-Way ANOVA في متغير (الجنسية). وجاءت النتيجة كما يوضحها جدول 7، و جدول 8، و جدول 9.

جدول 7: نتائج اختبار Levene لتجانس التباين في الجنسية في المرونة النفسية

درجة اختبار ليفين	Sig
-------------------	-----

0.178	1.735	المرونة النفسية
-------	-------	-----------------

**جدول 8: نتائج اختبار One-Way ANOVA للفروق في المرونة النفسية تبعًا لاختلاف الجنسية**

الجنسية	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig
المرونة النفسية	بين المجموعات	2	724.635	4.686**	0.010
	داخل المجموعات	374	154.651		
	الكلي	376	59288.562		

يتضح من خلال النتيجة في جدول 8 وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) لمقياس المرونة النفسية تبعًا لاختلاف الجنسية؛ حيث جاءت قيمة (F= 4.686) عند مستوى دلالة (0.010)، ولتحديد اتجاه الفروق بين الجنسيات تم استخدام (اختبار Scheffe) لمعرفة اتجاه الفروق الدالة إحصائيًا، وذلك لتساوي التباين (وجود تجانس)، كما يوضح في جدول 7 أن مستوى الدلالة أكبر من (0.05). وجاءت النتيجة كما يوضحها جدول 9.

**جدول 9: نتائج اختبار (Scheffe) لتحديد اتجاه الفروق بين الجنسيات في المرونة النفسية**

الجنسيات	فرق المتوسطات		
	سعودي	جنسيات عربية	جنسيات غير عربية
سعودي		-6.437*	-0.938
جنسيات عربية	6.437*		5.499
جنسيات غير عربية	0.938	-5.499	

يتضح من خلال النتيجة في جدول 9 وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات السعوديين وباقي الجنسيات العربية في المرونة النفسية لصالح الجنسيات العربية الأخرى؛ مما يعني أن الجنسيات العربية لديهم مرونة نفسية أعلى من السعوديين. بينما لا توجد فروق في المرونة النفسية بين الجنسيات العربية والجنسيات غير العربية في المرونة النفسية. وكذلك بين السعوديين والجنسيات غير العربية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن السعوديين على الرغم من كفاءتهم وقدراتهم ومهاراتهم في العمل في الفنادق إلى أنهم يواجهون تحديات، ويؤدون مهام أقل من مستوى قدراتهم؛ وذلك لعدم إتاحة الفرصة لهم للتقدم، كما هي متاحة للجنسيات العربية مما يجعل السعوديين في حالة شعورية من الاسترخاء أو الملل نظرًا لقيامهم بمهام وتحديات أقل من مستوى قدراتهم. ويشير عدم وجود فروق دالة بين متوسطات السعوديين والجنسيات غير العربية في المرونة النفسية إلى أن الجنسيات غير العربية في كثير من الأحيان تكون عقودهم مؤقتة أو موسمية (كاجوال)، فلا يتولون مناصب عليا، فينجزون مهام وتحديات بسيطة تتطلب مهارات أقل. وعدم وجود فروق دالة بين الجنسيات العربية والجنسيات غير العربية على الرغم من وجود فروق ظاهرية لصالح الجنسيات العربية يشير إلى أن نوع العقد المؤقت أو الموسمي (كاجوال) يمكنهم من الانتقال إلى العمل في فندق آخر فور إنجاز المهمة المطلوبة منهم؛ مما يجعلهم يواجهون تحديات بشكل دائم ومنتظم.



**نتائج الفرض الخامس:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المرونة النفسية تعزى إلى الجنس لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة.

وللتحقق من صحة الفرض الثالث تم استخدام T-test وجاءت النتائج كما يوضحها جدول 10.

**جدول 10: نتائج T-test للفروق بين إجابات أفراد العينة في المرونة النفسية تبعاً لاختلاف الجنس**

Sig	T	Sig	F	التباين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنس	
0.015	2.435*	0.457	0.555	متساوي	12.226	85.67	ذكر	المرونة النفسية
/	/			غير متساوي	13.175	82.09	أنثى	

يتضح من خلال جدول 10 أن قيمة ( $F = 0.555$ ) وبمستوى دلالة ( $0.457$ ) ويدل ذلك على عدم وجود فروق في التباين مما يعني وجود تساوي في التباين (تجانس)، وبالتالي نأخذ قيم ( $t$ ) لعينتين مستقلتين ومتجانستين. حيث كانت قيمة ( $t = 2.435$ ) عند مستوى دلالة ( $0.015$ )، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.02$ ) في المرونة النفسية ترجع إلى الجنس لصالح الذكور بفارق ( $3.579$ ) في المتوسط الحسابي.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن ضغوط العمل العالية والمواقف الضاغطة والتحديات في بيئة عمل الفنادق في مكة المكرمة، وفي المقابل مهارات وقدرات وكفاءة الذكور العالية جعلتهم في حالة من التدفق أكثر من الإناث، وذلك لوجود الذكور في بيئة الفنادق في مكة المكرمة قبل الإناث، ولتولي الذكور مناصب عليا وقيادية تحدياتها تتلاءم مع مهاراتهم. الأمر الذي لا يتوافر للإناث، وهذا ما جعل اتجاه الفروق في المرونة النفسية لصالح الذكور.

**نتائج الفرض السادس:** يمكن التنبؤ بالتوافق المهني لدى عينة من موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة من خلال المرونة النفسية لديهم.

وللتحقق من الفرض السادس تم استخدام (تحليل التباين للانحدار البسيط)، وجاءت النتيجة كما يوضحها جدول 11:

**جدول 11: نتائج التباين للانحدار البسيط للتنبؤ بالتوافق المهني من خلال الدرجة الكلية للتوافق المهني**

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	Sig
الانحدار	40954.340	1	40954.340	70.715**	0.000
الخطأ	217179.618	375	579.146		
المجموع	258133.958	376			
قيمة معامل الارتباط $R = 0.398$					
قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.159$					
قيمة معامل الاعتراض $= 0.917$					



يتضح من خلال النتيجة في جدول 11 أن معامل التحديد يساوي (0.159) للمتغير المستقل وهو: (المرونة النفسية)، وهذا يعني أن المتغير يفسر (15.9%) من التباين الكلي في التوافق المهني لدى موظفي الفنادق بمدينة مكة، كما يوضح الجدول صلاحية النموذج للتنبؤ بالتوافق المهني من خلال الدرجة الكلية للمرونة النفسية، نظرًا لدلالة قيمة (F) عند مستوى دلالة منخفض وهو (0.000) للمتغير المستقل على المتغير التابع. وأما (84.1%) المتبقية من نسبة التغير في التوافق المهني فقد تعود إلى عوامل أخرى. ويتضح من الجدول أن معامل الاغتراب قيمته (0.917) مما يعني وجود تباعد بمقدار (91.7%) بين التوافق المهني والمرونة النفسية.

### جدول 12: نتائج تحليل الانحدار البسيط للتنبؤ بالتوافق المهني من خلال الدرجة الكلية للمرونة النفسية

المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	β	قيمة t	Sig
الثابت (Constant)	81.573	8.467		9.634**	0.000
المرونة النفسية	0.831	0.099	0.398	8.409**	0.000

يتضح من خلال النتيجة جدول 12 ومن متابعة معاملات (Beta)، واختبار (t) أن الثابت دال إحصائيًا، وأن تأثير مقياس المرونة النفسية دال إحصائيًا، ولبيان حجم الأثر تم استخدام معامل بيتا الذي يبين أن قيمة الأثر بيتا (0.398) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في المرونة النفسية يؤدي إلى زيادة التوافق المهني لدى موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة بمقدار (0.398)، ومن خلال الجدول السابق يمكن صياغة معادلة الانحدار البسيط التي تعين على التنبؤ بالتوافق المهني من خلال الدرجة الكلية للمرونة النفسية:

$$y = a + b1 X x \quad \text{معادلة الانحدار البسيط:}$$

$$y = 81.573 + 0.831 X x$$

$$y = \text{التوافق المهني (المتغير التابع)}$$

a = قيمة الثابت أو المقطع، وهي عندما تكون قيمة Y تساوي صفرًا (ثابت الانحدار).

b1: معامل المتغير المستقل "معامل خط الانحدار" (معامل الانحدار).

x: المرونة النفسية (المتغير المستقل).

أظهرت النتائج أن المرونة النفسية تسهم في التنبؤ بالتوافق المهني لدى موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة، وهذه القيمة تؤيد نتيجة التساؤل الثالث التي أظهرت وجود علاقة دالة إحصائيًا بين التوافق المهني والمرونة النفسية، وهذه النتيجة توضح مدى الاتساق في نتائج الدراسة مما يدعم التفسير الذي تبناه الباحث في تفسير التوافق المهني، وهو تفسير نظرية التوافق مع العمل التي رأت أن كلما زادت تلبية بيئة العمل لمتطلبات واحتياجات الموظف زاد الرضا الوظيفي لديه، وكلما كان الفرد أكثر قدرة على تلبية متطلبات العمل كان أكثر إرضاءً لمكان عمله. والمرونة النفسية تساعده في تحقيق ذلك نظرًا لأن من يتسم بالمرونة النفسية المرتفعة يكون لديه قدر كبير من القدرة على التعايش مع متغيرات الحياة المختلفة، والقدرة على تحويل العقبات إلى فرص، والإبداع والابتكار في الحلول التي تساعد في زيادة الرضا الوظيفي والإرضاء الوظيفي، وبالتالي زيادة التوافق المهني، كما تؤكد نتيجة الدراسة الحالية أنها تمثل تفسيرًا بنسبة

15.9%. أما النسبة المتبقية فقد تعود لمتغيرات وعوامل أخرى ليست ضمن نطاق الدراسة الحالية (كالاختراخ في العمل أو الضغوط النفسية أو الضغوط المهنية أو الذكاء العاطفي أو الإحساس بالمضايقة أو الرفاهية النفسية أو غيرها من المتغيرات والعوامل).

## النتائج والتوصيات والخاتمة

### أبرز النتائج:

– أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية (موجبة) ودالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين الدرجة الكلية لمقياس التوافق المهني والدرجة الكلية لمقياس المرونة النفسية لدى موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة.

– أوضحت النتائج أنه من حيث الجنسية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) لمقياس التوافق المهني تبعاً لاختلاف الجنسية. حيث كان التوافق المهني للجنسيات العربية والجنسيات غير العربية أعلى من السعوديين.

– أوضحت النتائج أنه من حيث الجنس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) في التوافق المهني ترجع إلى الجنس لصالح الذكور بفارق (9.176) في المتوسط الحسابي.

– أوضحت النتائج أنه من حيث الجنسية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) لمقياس المرونة النفسية تبعاً لاختلاف الجنسية. حيث كانت المرونة النفسية للجنسيات العربية أعلى من السعوديين.

– أوضحت النتائج أنه من حيث الجنس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.02) في المرونة النفسية ترجع إلى الجنس لصالح الذكور بفارق (3.579) في المتوسط الحسابي.

أظهرت النتائج أن المرونة النفسية تسهم في التنبؤ بنسبة 15.9% من التوافق المهني.

وأما (84.1%) المتبقية من نسبة التغير في التوافق المهني فقد تعود إلى عوامل أخرى. ومعامل الاغتراب قيمته (0.917) مما يعني وجود تباعد بمقدار (91.7%) بين التوافق المهني والمرونة النفسية.

ولبيان حجم الأثر تم استخدام معامل بيتا  $\beta$  الذي يبين أن قيمة الأثر بيتا  $\beta$  (0.398) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في المرونة النفسية يؤدي إلى زيادة التوافق المهني لدى موظفي الفنادق بمدينة مكة المكرمة بمقدار (0.398).

## توصيات الدراسة

على ضوء النتائج التي توصل إليها الباحث في دراسته، يقترح عدداً من التوصيات وهي على النحو الآتي:

1. تحسين الأمان الوظيفي من خلال وضع سلم وظيفي، وسلم رواتب واضح، وخطط واضحة للتطوير المهني للموظفين.
2. تعزيز العلاقات بين الزملاء والرؤساء من خلال تنظيم الأنشطة الترويحية والفعاليات.
3. التركيز على تقديم دورات وورش عمل تركز على تنمية مهارات التفاوض، وتحسين رؤية الموظفين لمستقبلهم الوظيفي.
4. تعزيز برامج التدريب والتطوير التي تمكن الموظفين من التفكير بشكل إبداعي وإستراتيجي في حل المشكلات التي يواجهونها في بيئة العمل؛ مما يزيد من قدرتهم على حل المشكلات التي يواجهونها.

5. تصميم برامج تدريبية لتعزيز المرونة النفسية، مما يُسهم في تحسين التوافق المهني، وتعزيز الأداء الوظيفي.
6. إتاحة الفرصة وتقديم برامج دعم وتطوير مهني للموظفين السعوديين للترقي؛ لتعزيز توافقه المهني وتحقيق التوازن مع زملائهم من الجنسيات الأخرى.
7. زيادة الدعم والتقدير للإناث من خلال تحسين بيئة العمل، وضمان تحقيق العدالة في الفرص بين الجنسين.
8. تطوير المهارات القيادية، وتحسين برامج الدعم النفسي والإرشادي للإناث، وتعزيز ثقتهن في بيئة العمل.

### المراجع:

- أبو النور، محمد عبد التواب؛ محمد، هناء مصطفى عواد (2016). المرونة النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات الطلاب ذوي الإعاقة السمعية في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، المجلد (63)، العدد (3)، يوليو، 43 - 1.
- برريقة، محمد علي (2017). علاقة المرونة النفسية بمتغيري الجنس والسن - دراسة ميدانية لطلبة معهد علوم وتقنيات الأنشطة البدنية والرياضية جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر.
- برنامج تنمية القدرات البشرية (2021). الوثيقة الإعلامية برنامج تنمية القدرات البشرية 2021 - 2025. موقع رؤية السعودية 2030، 49-48. [https://www.vision2030.gov.sa/media/es1pkuvo/hcdp-delivery-plan\\_ar.pdf](https://www.vision2030.gov.sa/media/es1pkuvo/hcdp-delivery-plan_ar.pdf).
- بن غريال، سعيده (2015). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني - دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر - بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر.
- بوعطيط، سفيان (2019). مستوى التوافق المهني لدى هيئة التدريس الجامعي: دراسة فارقية بثلاث جامعات من الشرق الجزائري، دراسات، جامعة عمار ثلجي بالأغواط، ديسمبر، 1 - 28.
- حدي، خلو (2019). الضغوط النفسية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة التعليم الابتدائي، دراسة ميدانية ببعض ابتدائيات مدينة تقرت، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.
- خديجي، نجوى؛ جزولي، أية (2022). المرونة النفسية وعلاقتها بأحداث الحياة الضاغطة، دراسة ميدانية على عينة من الممرضات المتزوجات بالمستشفى كويس بالعيش سيدي عيسى ولاية المسيلة، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.
- خلاف، خديجة؛ لوزري، نجبية (2018). التوافق المهني والفعالية التنظيمية، رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل - كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.

الرجيبي، يوسف بن سيف؛ الشيخ حمود، محمد عبد الحميد (2017). التوافق المهني لدى معلمي مرحلة التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة جنوب الباطنة بسلطنة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، رابطة التربويين العرب، العدد (91)، نوفمبر، 433-456.

زروقة، هشام؛ قبوقب، عيسى (2018). التوافق المهني: مفهومه وآليات تحقيقه، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد (26)، الجزء (1)، 385-404.

الشمراي، فاطمة بنت علي صالح؛ وبن كدسه، ثريا بنت عبد الخالق سعيد (2022). المرونة النفسية وعلاقتها بتقدير الذات لدى معلمات رياض الأطفال، المجلة العربية للنشر العلمي AJSP، العدد (45)، 757-787.

عبد الرحمن، حنان أحمد (2020). اليقظة العقلية وعلاقتها بالمرونة النفسية والرضا الوظيفي لدى عينة من موظفي بعض مؤسسات الدولة، مجلة كلية التربية- جامعة عين شمس، العدد (44)، الجزء (4)، 115-192.

العزري، سالم بن صالح بن سيف (2016). المرونة النفسية وعلاقتها بالمهارات الاجتماعية لدى طلبة كلية العلوم الشرعية في سلطنة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نزوي، سلطنة عمان.

علاونة، دينا نزيه راضي (2021). المرونة النفسية ومصادرها لدى الأزواج الفلسطينيين في محافظة نابلس: دراسة ميدانية نوعية، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، فلسطين.

علي، شيماء كامل محمد (2022). المرونة النفسية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى الزوجات العاملات وغير العاملات، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، المجلد (11)، العدد (1)، 99-132.

عوض الله، محمد فتحي سيف الدين أحمد (2017). التوافق المهني لدى العاملين بالمؤسسات الإعلامية الحكومية، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد (58)، الجزء (7)، 471-492.

القبلي، محمد؛ محمد، فتحية أبو بكر (2018). ضغوط العمل وأثرها على التوافق المهني لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة سرت، مجلة العلوم البحثية والتطبيقية، المجلد (7)، 94-108.

المبارك، فيصل العوض الشريف (2022). المرونة النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملات بمراكز التربية الخاصة بمحلية كرري، رسالة ماجستير، جامعة النيلين، كلية الآداب، السودان.

محمد، مكناسي. (2007). التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة. رسالة ماجستير. جامعة منتوري، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، الجزائر.

النادي، نوال محمود (2018). التأثير المعدل للمرونة النفسية في العلاقة بين النبذ في مكان العمل والتناثر العاطفي: بالتطبيق على هيئة التمريض بالمستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، المجلد (42)، العدد (4)، 472-513.

الهنداوي، غادة مبارك محمد (2020). التفاعل الاجتماعي وعلاقته بالمرونة النفسية لدى عينة من طلاب الجامعة بمنطقة عرعر، مجلة شباب الباحثين في العلوم التربوية، العدد (5)، 1737-1773.

#### المراجع الأجنبية:

Al-Momani, M. (2018). Vocational Adjustment Level of Employees at Irbid University College. *International Education Studies*, 11(6), 164-173.

American Psychological Association. (2020). Building your resilience, <https://www.apa.org/topics/resilience/building-your-resilience>

American Psychological Association. (2023). vocational adjustment :<https://dictionary.apa.org/vocational-adjustment>

Connor, K.M., & Davidson, J.R.T. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82.

Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience* (Vol. 1990, p. 1). New York: Harper & Row.

Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *A Psychological Theory of Work Adjustment: An Individual-Differences Model and its Applications*. University of Minnesota Press.

Rehatta, P. N. (2023). The Role of Work Adjustment on Job Involvement Based on Work Value: A Study of Hotel Industry Employees in Ambon, Indonesia. *Open Access Indonesia Journal of Social Sciences*, 6(7), 1272-1278.

Saka, K. A. O., Olaleye, B. R., Sarpong, E., Ibrahim, A., & Adedokun, J. O. (2023). The influence of workplace bullying on the performance of hotel employees: the mediating role of emotional intelligence and psychological resilience. *Tourism & Management Studies*, 19(3), 59-71.

Singh, K., & Yu, N. (2010). Psychometric evaluation of the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC) in a sample of Indian students. *Journal of Psychology*, 1(3), 23-27.

#### ملخص الدراسة (باللغة الإنجليزية)

This study aimed to examine the relationship between vocational adjustment and psychological resilience and identify the differences in vocational adjustment and psychological resilience within the study sample based on demographic variables. Additionally, the study sought to predict vocational adjustment based on psychological resilience. The researcher employed the descriptive approach using the correlational-comparative method. The study sample consisted of 377 hotel employees in Makkah. A positive correlation was found between the overall score of the vocational adjustment scale and the overall score of the psychological resilience scale. The results showed significant differences in vocational adjustment attributable to nationality and gender. Regarding psychological resilience, significant differences were identified based on nationality and gender. The study also indicated that professional adjustment could be predicted through psychological resilience. Based on these findings, the researcher provided several recommendations and suggestions.

**Keywords:** Adjustment, Vocational Adjustment, Psychological Resilience, Resilience, Hajj and Umrah.

