

الأمن الوظيفي وعلاقته بالإغتراب عن العمل أثناء جائحة كورونا (COVID-19)

دراسة تطبيقية على شركات السياحة المصرية فئة (أ)

مروة سيد وهبه

مروة صلاح قاعود

المدرس بقسم الدراسات السياحية

الأستاذ المساعد بقسم الدراسات السياحية

كلية السياحة والفنادق – جامعة الفيوم

الملخص

لقد شهد قطاع السياحة العديد من التأثيرات والتغيرات عقب جائحة كورونا فقد أثرت هذه الجائحة على العاملين في القطاع السياحي ، فشعروا بحالة من الذعر خوفا من خطر فقدان وظائفهم ودخولهم بسبب تلك الجائحة فقد أثرت جائحة COVID-19 سلباً على إستدامة التوظيف، مما يشير إلى أن COVID-19 لا يمثل خطراً على الصحة البدنية فحسب ، بل يمثل أيضاً خطراً على الصحة النفسية للفرد، فأصبح العامل يشعر بأن مستقبله الوظيفي في هذه الشركة مهدد بالخطر وأصبح العاملون يعانون من مشاكل صحية وعقلية وجسدية وأصبحوا لا يشعرون بأهمية العمل الذي يقومون به، مما يجعلهم يعيشون حالة من الإغتراب داخل بيئة العمل؛ ولذا يهدف البحث الحالي إلى دراسة تأثير الإفتقار الي الأمن الوظيفي في ظل جائحة كورونا COVID-19 على أبعاد الإغتراب عن العمل كما يراها العاملون بالشركات السياحية فئة (أ) في القاهرة الكبرى ؛ من أجل تحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم إختيار عينة الدراسة من العاملين بالشركات السياحية فئة (أ) بالقاهرة الكبرى وقد بلغ حجم العينة 382 تم إختيارهم بأسلوب العينة العشوائية البسيطة تم إسترداد 314 استمارة تمت الإجابة عليهم بشكل كامل، تم تحليل البيانات بإستخدام البرنامج الإحصائي SPSS(23) وبرنامج WarpPLS(7) لإختبار فرضيات الدراسة وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإفتقار إلى الأمن الوظيفي وبعد العجز،اللامعيارية،العزلة،الإغتراب الذاتي كما وضحت الدراسة أيضا عدم وجود علاقة بين الإفتقار إلى الأمن الوظيفي وبعد اللامعنى ، وقد قدمت الدراسة عدة توصيات منها تعزيز الشعور بالأمن الوظيفي لدى العاملين من خلال تبني سياسات تعزز الأمن الوظيفي تقليل الشعور بالإغتراب عن العمل بين العاملين كما ينبغي

تبنى نهج الإدارة التي يشارك فيها العاملون في صنع القرار من أجل تغيير السلبيات المتعلقة بالإفتقار للأمن الوظيفي في ظل جائحة كورونا.
الكلمات الدالة: الأمن الوظيفي- الإغتراب عن العمل- اللامعنى-العجز-اللامعيارية-العزلة-الإغتراب الذاتي.

مقدمة

إن الوضع الحالي الذي يشهده العالم الناجم عن جائحة كورونا (COVID-19) له العديد من العواقب التي لا ترتبط فقط بالصحة الجسدية ، ولكن أيضاً بالصحة النفسية و الاجتماعية ، فقد أوضحت العديد من الدراسات تعرض العاملين داخل المنظمات لأعراض نفسية عقب ظاهرة كورونا ومن هذه الأعراض القلق والإكتئاب، وكذلك التوتر (Vinokurov, 2020 & Kozhina). ونتيجة لما مرت به البلاد من تعرضها لهذا الفيروس فقد، فقد العديد من العاملين وظائفهم وخاصة العاملون في قطاع السياحة فبدأوا في حالة من الذعر خوفاً من خطر فقدان وظائفهم ودخولهم بسبب جائحة كورونا (Khan et al., 2021) . وهذا ما يعرف بإسم إفتقار الأمن الوظيفي (إنعدام الأمن الوظيفي) ويتجلى إفتقار الأمن الوظيفي في تصورات العاملين الذاتية حول العمل والبطالة ويعكس حالة من عدم التأكد حيال الإستمرار في العمل وكذلك يوضح حالة العجز والضعف التي يعاني منها العاملون عندما لا يكونوا متأكدين من أن عملهم سيظل مستقراً فإنهم يخشون من فقدان وظائفهم أو أنه ستكون هناك تغييرات في المعايير المهمة لعملهم (Diomin & Petrova, 2010). وأصبح هناك أيضاً قلق إقتصادي يزيد من مستويات الإرهاق لدى العاملين ، فأصبح العامل يشعر بأن مستقبله الوظيفي في هذه الشركة مهدد وأصبح العاملون يعانون من مشاكل صحية وعقلية وجسدية وأصبحوا لا يشعرون بأهمية العمل الذي يقومون به، مما يجعلهم يعيشون حالة من الإغتراب والانفصال عن بيئة عملهم وبالتالي، أثرت جائحة COVID-19 سلباً على إستدامة التوظيف، مما يشير إلى أن جائحة كورونا COVID-19 لا تمثل خطراً على الصحة البدنية فحسب ، بل تمثل أيضاً خطراً على الصحة العقلية للفرد (Hamouche, 2020). كما أن بيئة العمل يمكن أن تؤدي في بعض الأحيان نتيجة لمرور المنظمات ببعض الأزمات إلى حالة من الإجهاد الذهني والنفسي ويرجع ذلك إلى عدم وضوح دور العاملين في

المنظمة مما يخلق ضغوطاً عليهم ، وهذا الضغط يسبب الشعور بالعجز وعدم الجدوى والاشتمزاز الذاتي بين العاملين وهو ما يعرف باسم الإغتراب الوظيفي (Valadbigi & Ghobadi, 2011) فقد أصبحت ظاهرة الإغتراب اليوم سمة من سمات العصر الحالي، وأحد الموضوعات الأكثر إهتماماً وهي نتيجة حتمية لسلسلة من التغيرات السريعة التي شهدتها المجتمعات، وانعكس ذلك على المؤسسة على اختلاف حجمها ونشاطها وأهدافها، فأضحى الإغتراب الوظيفي من الظواهر الإجتماعية التي تهدد إستقرارها (العامري، 2019). ولذلك ترى الدراسة أنه من المهم دراسة علاقة الأمن الوظيفي بظاهرة الإغتراب عن العمل في ظل جائحة كورونا نظراً لتأثير الظروف البيئية المتغيرة على الصحة النفسية للعاملين أثناء الجائحة.

أدبيات الدراسة

1-الأمن الوظيفي

تسبب COVID-19 في تراجع الملايين من الوظائف في جميع أنحاء العالم في قطاع السياحة و الضيافة وعلاوة على ذلك، أدى الوباء إلى تفاقم ضعف الأمن الوظيفي في هذه الصناعة كما أدى إلى زيادة الخوف من التسريح بين العاملين (et al., 2021). فقد أصبح فيروس كورونا من أكثر الفيروسات خطورة في العالم والتي أصبحت تهدد العالم بأكمله وخاصة العاملين في القطاع السياحي ونظراً لطبيعة قطاع السياحة والضيافة فإن العاملين هم أول من يتصل بهم السائحون حيث أن هؤلاء العاملين يعملون في بيئة شديدة الاتصال والتفاعل مع الآخرين ، فإنهم معرضون لخطر الإصابة بعدوى الفيروس بشكل أسرع ؛لذا فإن المخاطر العالية التي يتعرض لها العاملون في القطاع السياحي نتيجة لهذا الفيروس قد تكون مدمرة نفسياً وإجتماعياً بالنسبة لهم (Yu et al., 2021) . وباتت الظروف الوبائية الحالية تهدد معظم العاملين في القطاع السياحي فأصبح العامل يشعر بأن عمله ليس مهماً أو جدير بالإهتمام، أيضاً نتيجة لهذا الوباء زاد شعور العاملين بفشل الفرد في القيام بعمل ما وتحقيقه (Kang et al., 2021). وأصبحت معظم البلاد تعاني من انخفاض الأمن الوظيفي ويبدو أنه يتناقص في كل جزء من العالم ،فغالباً ما يستخدم مصطلح "الأمن الوظيفي" بالتبادل مع أمن العمل فيلعب الأمن الوظيفي دوراً مهماً في كل من الحياة الإجتماعية والعملية لأنه يساعد الأفراد على

عدم القلق بشأن مستقبلهم ، كما يساهم في الحفاظ على سلامة العمل وزيادة إنتاجية المنظمات وحماية التوازن الاجتماعي وضمان ولاء العامل لعمله حيث أنه لا ينبغي فصله من مؤسسته دون أسس موضوعية ومعلنة مسبقاً لأن الأمن الوظيفي له أبعاد سياسية وإجتماعية (Taamneh & AL-Gharaibeh, 2014 ؛ Dekker, 2010). ويرى مساعد (2019) أن الأمن الوظيفي من أهم ركائز النجاح في أية مؤسسة كانت فلا توجد منظمة ناجحة و ذات إنتاجية مرتفعة، إلا و كان الأمن الوظيفي متحقق فيها و يتمتع به جميع أفرادها و كما أن عدم تحقق الأمن الوظيفي وتدني درجته في المنظمة دائما ينعكس على إنتاجيتها ونجاحها، حتى و إن كانت تضم كفاءات عالية و متخصصة في مجال عملها.

1/1 تعريف الأمن الوظيفي

عرف (Taamneh & AL-Gharaibeh (2014,p61 الأمن الوظيفي علي أنه "حالة ذهنية يرى فيها العامل إستقرار وظيفته داخل المنظمة التي يعمل بها في المستقبل، ويحصل العامل علي الأمن الوظيفي من خلال ممارسات وسياسات الشركة الخاصة مع العاملين والتي تجعلهم أكثر أماناً أو عدم أماناً تجاه الوظيفة"

كما عرف الأمن الوظيفي علي أنه " منح العامل ضمانات معينة فيما يتعلق ببيئة العمل ، والتي بدورها تضمن الأمان الاجتماعي والاقتصادي له" (Valackiene et 2021,p1) . . . al .

2/1 إفتقار الأمن الوظيفي (إنعدام الأمن الوظيفي)

عرف (Sverke et al. (2002,p25 مفهوم الإفتقار إلى الأمن الوظيفي علي أنه "العجز في الحفاظ على العمل والإستمرار فيه"

كما أشار إليه (Zaki & Al-Romeedy (2018,p53 علي أنه " التهديد المدرك بفقدان الوظيفة والمخاوف المتعلقة بهذا التهديد".

وقد أكد (Moshoeu & Geldenhuys(2015, p24) علي أن إنعدام الأمن الوظيفي هو " تهديد فقدان الوظيفة أو عدم اليقين الوظيفي"

2-الإغتراب الوظيفي

إن مفهوم الإغتراب عن العمل موجود بشكل شائع في أذهان العاملين، فالإغتراب عادة مصحوباً بعملية التغيير الاجتماعي والتنظيمي ، الذي يتطلب من الأشخاص التكيف ، والانتقال إلى عقلية جديدة تتناسب مع البيئة الجديدة، فقد يشعر العاملون بأنهم بلا معنى وعاجزون عن التغيير داخل بيئة العمل، مما يقودهم إلى الابتعاد عن المنظمة Hou et al.,2016). ويرى (Zalikha (2012 أن الإغتراب عن العمل ظاهرة خطيرة، حيث أنه إذا أظهر العاملون درجة عالية من الإغتراب الوظيفي ، فهذا يشير إلى أن المؤسسة تمر بأزمة خطيرة قد تقود مثل هذه الأزمة المؤسسة إلى تجربة الفشل والإنهيار، حيث يشير الإغتراب الوظيفي الي أن العامل يعتقد أن المؤسسة التي يعمل بها لم تعد مكان العمل المناسب له ، والذي قد يؤدي بدوره إلى إنهاء العلاقة بين صاحب العمل والعامل؛ فأصبحت تعاني المؤسسات اليوم من انخفاض مستوى الرضا الوظيفي والولاء من قبل عاملها، ويمكن أن تُعزى هذه المشاعر السلبية إلى الإغتراب عن العمل، فقد أوضحت بعض الدراسات أنه إذا كان العامل لا يشعر بالحافز للعمل ، فسوف يواجه مثل هذه المشاعر السلبية إلى البيئة المحيطة به داخل المؤسسة التي يعمل بها (Zalikha, 2012). وقد زاد الاهتمام بمفهوم الإغتراب عن العمل في الأونة الأخيرة ، حيث يعد الإغتراب عن العمل أحد أهم العوامل الاجتماعية و النفسية للحياة العملية، فيؤثر الإغتراب عن العمل على كل جانب من جوانب الحياة العملية حيث يقضي الناس معظم أوقاتهم في العمل لذلك ، فإن الأحداث التي يمر بها العامل في مكان العمل لها تأثير كبير في حياة العاملين (Banifateme & Rasouli,2011). ويمكن ملاحظة ظاهرة الإغتراب في العديد من جوانب الحياة ، مثل: الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، ويعد كارل ماركس أول من سعى إلى تسليط الضوء على ظاهرة الإغتراب من حيث الأصل والتسمية، وقد اعتبر أن الإغتراب عن العمل يشير إلى ضعف العلاقة بين العامل وصاحب العمل، وغالباً ما تنتهي تجربة الإغتراب عن العمل بحالة سيئة تحدث بين العامل وصاحب العمل وذلك لأنه يؤثر سلباً على علاقة العامل بالمؤسسة التي يعمل بها؛ بالإضافة إلى ذلك ، فإنه يؤثر سلباً على ولاءه لها، فإذا تعرض العامل للتنفير من عمله ، ستكون هناك عواقب وخيمة تؤثر على العامل والمؤسسة (Al- Mutruffy,2005؛ Saa& Abu Samra,2019) كما أن الإغتراب هو حالة يصبح فيها الفرد معزولاً ومنقطعاً عن نتاج عمله ، بعد أن تخلص عن الرغبة في التعبير عن الذات

والتحكم في مصيره في العمل (O'Donohue & Nelson, 2012 ؛ Saylikay, 2014)
Yildiz & (فالإغتراب هو شعور العامل بالغربة في المنظمة التي يعمل بها، ويأتي هذا
الشعور نتيجة لسوء التفاعل الاجتماعي بينه وبين كل من المنظمة بهيكليتها ومحيط العمل
بها ونمط الإشراف الذي تتبعه ، وبين زملاء العمل و الجمهور متلقي الخدمة فيشعر العامل
بأن المنظمة لم تعد مكاناً مناسباً له، مما يؤدي إلى انخفاض انتمائه وولائه لها ، فينعكس
شعوره هذا سلباً على تركيزه وقدراته والتزامه وبالتالي أدائه الوظيفي (بحر وأبو
سلطان، 2013). وينتج عن هذا الإغتراب تسلسلات مختلفة تتضمن إستبعاد العمال من
العمل ، وتقليل الأجور ، وتجاهل القدرات الفكرية والإبداع للعامل وإنكار الجوانب الاجتماعية
البشرية في بيئة العمل مما يتسبب ذلك في زيادة المشاعر السلبية داخل بيئة العمل
وإنخفاض مستوى المشاعر الإيجابية (Rasskazova et al. 2020) فقد كان العاملون
الذين وقعوا ضحايا للإغتراب أكثر ميلاً إلى الاهتمام قليلاً بوظائفهم ، وإنفاق القليل من
الطاقة ، والعمل للحصول على الراتب أو مكافآت خارجية ، وأكثر احتمالاً لترك وظائفهم حيث
يُنظر إلى هذه الظاهرة بشكل عام على أنها لها تأثير رئيسي على أداء العمل، والالتزام
الوظيفي والولاء للمؤسسة (Sookoo, 2013).

1/2 تعريف الإغتراب الوظيفي

يعرف (Jiang et al. (2019, p1670 الإغتراب على أنه "موقف تجاه مجال العمل
والذي يعكس حالة من عدم الارتباط النفسي بالمنظمة".
كما أشار إليه (Sookoo (2013, p81 على أنه "مشاعر اليأس والعزلة والإغتراب
الذاتي والافتقار إلى المعنى والعجز كما أنه يتعلق بمشاعر اليأس ، والعزلة ، والقلق ،
والانفصال ، وفقدان الهوية "
كما أكد القرني (2019، ص 571) على أنه "شعور الفرد بعدم الانتماء وفقدان الثقة
ورفض القيم والمعايير الاجتماعية والمعاناة من الضغوط النفسية، وتعرض وحدة الشخص
للضعف والإنهيار بتأثير العمليات الثقافية والاجتماعية التي تتم داخل المجتمع".
كما عرفه (Amarat et al. (2019, p554 على أنه "حالة من الانفصال النفسي نشأت
نتيجة صورة الفرد والعلاقات الاجتماعية داخل وخارج مكان العمل".

وعرف (Hou et al. (2016, p1290) الإغتراب على أنه "انحراف القيم والسلوكيات والتوقعات بين الفرد والمجتمع".

وترى الدراسة أن الإغتراب عن العمل هو "حالة من الاضطراب النفسي والاجتماعي تصيب العامل مما ينتج عنه شعور من عدم الرضا الذي يعاني منه العاملين داخل المنظمة فيما يتعلق بضعف علاقته مع رؤسائه و مع الآخرين في المنظمة ، وعدم قدرته على تطوير ذاته ، مما يخلق حالة من الإغتراب داخل المنظمة".

2/2 أسباب الإغتراب

هناك العديد من الأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى تجربة الإغتراب بشكل عام والإغتراب عن العمل بشكل خاص فطبقا لما ذكره (Moussa, 2003; Awaad, 2011; Saa& Abu (2015; Samra, 2019; Merkhe, 2015; Schacht ,2015) هناك نوعين رئيسيين من الإغتراب وهما الأسباب التي تتعلق بالمؤسسة نفسها و الأسباب التي تتعلق بالعامل وزملائه.

2/2 الأسباب التي تتعلق بالمؤسسة نفسها ومنها:

ضعف الكفاءات القيادية و المهارات الإدارية للقادة وعدم وجود عدالة عند إعداد التقارير المتعلقة بأداء العاملين فإذا كان التقرير السنوي عن أداء العامل لا يستند إلى معايير موضوعية ، فإن مشاعر العاملين وأدائهم سوف تتأثر سلباً، وذلك لأن في ظل تلك الظروف عادة ما تستند هذه التقارير إلى الأهواء الشخصية كذلك ضعف الراتب وضعف الحافز و طرق تطبيق تلك الحوافز بطريقة تقوم على المحسوبية والعلاقات الشخصية بين العاملين والإدارة العليا . فقد تؤدي وجود بعض الحوافز الغامضة وغير المبررة إلى الإغتراب عن العمل، كما أن الامتناع عن تبادل المعلومات والخبرات مع العاملين يجعل العاملون منفصلين عن بيئة العمل التي يعملون بها ويؤثر حجم المؤسسة على مستوى الإغتراب عن العمل، فيعاني المديرون في المؤسسات الكبيرة من تشتت الجهود، هذا لأن لديهم أهدافاً متعددة لتحقيقها، وتشمل هذه الأهداف: الأهداف المتعلقة بالإدارة وفرض الرقابة على الأمور الفنية في المؤسسة. في مثل هذه الحالة ، قد يشعر العامل أنه لا يخضع لإشراف مشرفه المباشر أو من يعمل نيابة عنه مما يجعله يشعر بالإغتراب.

2/2/2 الأسباب التي تتعلق بالعاملين (الأفراد)

Valadbigi & Ghobadi, ؛ Awaad, 2011 Al-Dosary, 2011 ؛

(2011

Abu Samra et al. ,2014).

يلعب الخوف وإنعدام الأمن الوظيفي دور أساسي في الإغتراب الوظيفي ؛ فإذا شعر العامل بالافتقار إلى الأمن ؛ فسوف يسعى للهروب من هذه المشاعر وتجنبها، وكذلك إذا كان لدى العاملين كفاءة منخفضة ، فسوف يظهرون مستوى أداء وظيفي منخفض، الأمر الذي سيجعلهم يعانون من الإغتراب عن العمل. كما أن ضعف تكيف العاملين وإنخفاض التوافق مع العاملين الآخرين وقيم ومواقف العاملين قد يؤدي إلى الشعور بالنفور من الوظيفة ؛ لأن قيم المؤسسة ولوائحها وأهدافها لا تتفق مع قيم ومواقف العاملين. ومن أسباب الإغتراب عن العمل أيضا فرص الترقية المحدودة ، وساعات العمل غير المناسبة ، والإجراءات البيروقراطية، الأصل الجغرافي للعامل ، الحالة الاجتماعية ، نوع العمل ، الرضا عن الأجور والدخول ، طبيعة العلاقات مع العمال والمديرين الآخرين ، والتضارب في الأدوار .

بينما قسم العامري أيضا (2019) أسباب الإغتراب إلى:

الأسباب النفسية : الصراع ، الإحباط ويرتبط بالشعور بخيبة الأمل والعجز التام والشعور بالقهر وتحقير الذات، الحرمان.

الأسباب الاجتماعية : أهمها التطور الحضاري وعدم القدرة على التوافق معه، اضطراب التنشئة

الاجتماعية، عدم العدالة، سوء الأحوال الاقتصادية وصعوبة الحصول على متطلبات الحياة .

3/2 أبعاد الإغتراب الوظيفي

اختلفت الآراء في تحديد أبعاد الإغتراب، فقد اقترح (Seeman 1983) ستة أبعاد من الإغتراب ، وهي العزلة الاجتماعية، والإغتراب الثقافي، الإغتراب الذاتي، والعجز، واللامعنى، و اللامعيارية (الافتقار إلى المعايير)، لكن الباحثين في العلوم الاجتماعية لم تكن قادرة على التحقق من صحة هذه الأبعاد الستة للإغتراب (Bansal, 2017) (وقد أشار (2014) & Yildız Şaylıkay و Chiaburu et al. (2014) أربعة أبعاد للإغتراب تتمثل في العجز ، اللامعنى، العزلة، الإغتراب الذاتي، وقد ذكر (Kalekin-Fishman & Langman 2015)

وكرباع(2019) خمسة أبعاد للإغتراب تتمثل في العجز، اللامعنى، الإغتراب الذاتي، العزلة، و اللامعيارية (الإفتقار إلى المعايير) ، و قد تم التركيز على هذه الأبعاد حيث أنها أكثر الأبعاد إنتشاراً.

1/3/2 اللامعنى Meaninglessness

يقصد به تصور العاملين أن عملهم ليس مهماً أو جدير بالاهتمام ، لأنه لا يحتوي على قيمة للمجتمع أو لعملائه(G. Tummers & Den Dulk,2013). ويعني أن العامل لن يستطيع التنبؤ بدرجة عالية من الكفاءة بالنتائج المستقبلية، كما يشعر العامل أن الحياة فقدت معناها، ودلالاتها ويمكن أن يؤدي ذلك إلى فقدان مبررات إستمرارها في نظرهم، وينجم مثل هذا الشعور لديهم بسبب الإحباط الذي يمكن أن يتعرضوا له، وعدم إشباع الحاجات المختلفة الجسدية والنفسية والاجتماعية(بن زاهي و نور الدين،2010). ويشير Tummers & den Dulk (2011) أن اللامعنى يحدث "عندما لا يكون العاملين قادرين على فهم أهداف المنظمة وعلاقتها بعملهم . فالفرد المغترب يشعر بالفزع نتيجة عدم توافر أهداف أساسية تعطي معنى لحياته وتحدد إتجاهاته وبالتالي يجد نفسه أمام إختيارات بلا معنى أو معزى(السلامي،2018). ويرى (Zaki & Al-Romeedy (2018 أنه في هذه المرحلة ، يدرك العاملون أن جميع أعمالهم لم يتم تقديرها في المنظمة و أن وظيفتهم عديمة الفائدة أو لا معنى لها .ويزيد اللامعنى عندما يرى الأفراد أنفسهم على أنهم جزء صغير فقط من الكل(Yildız& Şaylıkay,2014) .

2/3/2 العجز (اللاقوة) powerlessness

هو شعور العامل بأنه ليس لديه سيطرة على الطريقة التي يدار بها العمل (G. Tummers& Den Dulk,2013) ويشير إليه أيضا على أنه الشعور بفشل الفرد في القيام بعمل ما وتحقيقه و يمكن أن يشير مفهوم اللاقوة إلى فشل الفرد في المنظمة في أن يكون له الحق في التحكم في منتجاتها ونتاج الأدوات المستخدمة أثناء عملية الإنتاج & (Yildız Şaylıkay,2014). ويشمل العجز (اللاقوة) بعدين فرعيين وهما حرية الأفراد في أساليب أداء المهام الوظيفية في مكان العمل ومدى مشاركتهم في صنع القرار (2011, Ceylan & Seyfettin). ويؤكد (Ceylan & Sulu (2010 أن الأشخاص الذين

لايسمح لهم بالتعبير عن أنفسهم بالإضافة إلى عدم قدرتهم على إتخاذ القرار فإنهم معرضون للإحباط والعجز والتوتر النفسي في المستقبل.

3/3/2 النامعيارية non-standard

هي فقدان الفرد تمسكه بالمعايير والضوابط في محيط عمله وشعوره بالتناقض والسلبية تجاهها بالإضافة إلى إستخدام أساليب وطرق غير مشروعة لتحقيق الأهداف والرغبات (المطيري، 2016) وهذه الحالة تنشأ عندما تتفكك القيم والمعايير الإجتماعية وتفشل في السيطرة على السلوك الفردي وضبطه (كرباع، 2020).

4/3/2 العزلة Isolation

وهي إحساس العاملين بالوحدة في محيط عملهم، ومحاولتهم الابتعاد عن العلاقات الوظيفية أو الإجتماعية السائدة في مكان عملهم (المطيري، 2016)، كما يقصد بها شعور الفرد بالوحدة و الفراغ النفسي، و الإفتقاد إلى الأمن و العلاقات الإجتماعية ، و البعد عن الآخرين حتى أن وجد بينهم، وأيضا قد يصاحب العزلة الشعور بالرفض الإجتماعي والانعزال عن الأهداف الثقافية للمجتمع و الانفصال بين أهداف الفرد و بين قيم المجتمع و معايير (بن زاهي و نور الدين، 2010). ويؤكد Zaki & Al-Romeedy (2018) على أن قد يكون إحساس العامل بأنه منعزل اجتماعياً ناتجاً عن العديد من الأسباب مثل: عدم فهم أهداف الوظيفة ، ليس لديه أي شعور بأنه جزء من الشركة ، فشله في التعرف على مؤسسته، كما تتسبب المكافآت الإجراءات غير العادلة في شعور العاملين بالعزلة. فهؤلاء العاملين ليس لديهم القدرة على الاندماج الكافي والقبول الإجتماعي في مكان العمل ويدركون أن لديهم نقصاً من التواصل والتفاعل مع زملائهم في العمل ، أو مهنتهم ، أو المنظمة التي يعملون فيها (Ceylan & Sulu, 2010).

5/3/2 الإغتراب الذاتي Self-estrangement

وهي إحساس الفرد وشعوره بتباعده عن ذاته، ويمثل هذا البعد النتيجة النهائية للابتعاد الأخرى (القرني، 2019)، فهو يعني فقدان علاقته بنفسه اعتماداً على العمل الذي يؤديه وإجراءاته (Yıldız & Şaylıkay, 2014). حيث أكد Vinokurov & Kozhina أن هذا البعد يظهر عندما يشعر العاملون بأن عملهم غير مرتبط بإدراك الذات وأنه وسيلة لتلبية احتياجاتهم سواء المادية أو المعنوية . حيث أنه يشعر أنه غير راضٍ عن

العمل الذي يقوم به ولا الدور الذي يؤديه ، وعمله ليس سوى وسيلة لتلبية متطلباته الخارجية بدلاً من أن يكون وسيلة للتعبير عن إمكاناته (Al-Romeedy, 2018) & Zaki؛ Awang, 2017). وبالتالي فهناك علاقة بين مفهوم الذات والهوية والاعترا ب عن الذات، فحينما يتضائل مفهوم المرء عن ذاته وعن هويته، يغترب عن ذاته (السلامي، 2018).

4/2 العلاقة بين الأمن الوظيفي والاعترا ب عن العمل

إن العلاقة بين شعور العاملين بالاعترا ب و إفتقار الأمن الوظيفي متلازمين جنباً إلى جنب مع ظهور جائحة COVID-19، فانتشرت أزمة إجتماعية و إقتصادية ضخمة ومناخ نفسي سلبي في جميع أنحاء العالم، وأصبح العاملون في القطاع السياحي في حالة من الخوف والقلق من فقدان وظائفهم (Serafini et al., 2020). وأصبح العاملون يعانون من مشاكل نفسية ، مثل الاعترا ب عن بيئة عملهم و بدأوا يشعرون أن الحياة فقدت معناها، ودلالاتها نتيجة ما تعرض له من تهديد مستقبلهم نتيجة إندام الأمن الوظيفي (Mahmoud et al., 2021). وأصبح هناك قلق يسيطر علي العاملين وأصبح العاملون يشعرون بأنه ليس لديهم سيطرة على الطريقة التي يدار بها العمل ، وترتب علي جائحة كورونا وجود العديد من المشاكل التي تواجه العاملين مثل إندام الأمن الوظيفي، خاصة في قطاع السياحة ومن ثم سينعكس ذلك علي شعور العاملين بالقلق والتوتر والإكتئاب وعدم شعورهم بقيمة العمل الذين يقومون به وعدم ولائهم وإنتمائهم للمؤسسات التي يعملون بها مما ينشأ عنه حالة من الانفصال والاعترا ب عن عملهم (Serafini et al., 2020).

وقد أشار (Hamouche (2020 إلى أن إفتقار الأمن الوظيفي الناتج عن ظهور COVID-19 أثر سلبياً علي العاملين بالقطاع السياحي نتيجة ما تعرض له العاملون من خسائر مالية فتسبب COVID-19 في توقف صناعة السياحة عن العمل، فيُنظر إلى الخسارة المالية وإندام الأمن الوظيفي على أنها مصادر ضغوط طويلة الأجل مرتبطة بـ COVID-19 لذلك يمكن أن يؤثر هذا الموقف تأثيراً سلبياً على الصحة العقلية للعاملين وأصبح العاملون يشعرون بنقص الإلتناء لبيئة العمل التي يعملون بها وزيادة الرغبة لديهم في ترك عملهم . كما أيقن أصحاب العمل أن هناك خسارة محتملة لمواردهم الكبيرة ، وهو

ما قد يتنبأ عن ضرورة الإستغناء عن بعض العاملين في ظل جائحة كورونا (Vo-Thanh et al., 2021).

كما أدت حدوث تغيرات هيكلية في بعض المنظمات إلى إفتقار بعض العاملين للأمن الوظيفي مما تسبب في نقص الإلتزام التنظيمي الفعال في المنظمات وحدث تشكك من قبل بعض العاملين في المعايير الموضوعة داخل المنظمة التي يعملون بها وقد أثبتت العديد من الدراسات أن الجائحة أحدثت تغييرات في ظروف العمل نتيجة شعور العاملين بعدم الموثوقية والعجز بشأن مستقبلهم وذلك سيؤثر بشكل أكبر علي شعور الأفراد بالإغتراب المتزايد عن عملهم فزادت الحالات التي يشعر فيها العمال بإنعدام الأمن الوظيفي بشكل كبير، نظراً لشعورهم بالإغتراب عن العمل ، فإنعدام الأمن الوظيفي و الخوف من عدم القدرة على العمل أثناء الأزمة يؤثر سلباً على الصحة النفسية للعاملين (Darvishmotevali & Ali, 2020). مما زاد ذلك من ظهور فكرة الإغتراب عن العمل نتيجة فكرة فقدان الوظيفة الحالية ونتيجة ضعف إهتمام الإدارة بتنمية قدراتهم فبات العاملون يشعرون بأن ليس لديهم مستقبل وظيفي في الشركة التي يعملون بها مما زاد من شعور العاملين بالإكتئاب الشديد في العمل ونتيجة لانتشار جائحة COVID-19 عانى العاملون حالة من العجز والضعف حيث أصبحوا غير متأكدين من أن عملهم سيظل مستقراً فأصبح يخشون من فقدان وظائفهم أو أنه ستكون هناك تغييرات في المعايير المهمة لعملهم حجمها ، ونظامها أو شدتها (Zaki & Al-Romeedy, 2018؛ Taamneh & AL-Gharaibeh, 2014) وقد تتعرض بعض الشركات للآزمات ونتيجة لذلك الشركات أصبحت تمارس بعض الشركات سياسات خاصة مع العاملين والتي تخلق لديهم شعور بعدم الأمان تجاه الوظيفة، وقد تؤدي هذه الممارسات الي شعور العاملين أنهم سوف يفقدوا وظائفهم .لذلك فإن الأمن الوظيفي هو أحد أهم المتغيرات الأساسية التي تؤدي الي رضا العاملين أو عدم رضاهم مما ينعكس عدم وجود الأمن الوظيفي علي زياده ظاهرة الإغتراب في بيئة العمل (Senol, 2011).

3- منهجية البحث

من أجل تحقيق أهداف البحث تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين الأمن الوظيفي وأبعاد الإغتراب عن العمل للعاملين بالشركات السياحية المصرية فئة (أ) بالقاهرة

الكبري، وقد تم إختيار عينة الدراسة من العاملين بتلك الشركات، حيث بلغ عدد العاملين في شركات السياحة المصرية 63000 عامل (Abou Shouk et al. ,2021) وتم حساب حجم العينة باستخدام معادلة روبرت ماسون ليصل حجم العينة إلى 382 عاملاً. تم إسترداد 314 إستمارة تمت الإجابة عليهم بشكل كامل من خلال المقابلات الشخصية والإستبيان الإلكتروني من خلال google form.

4- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى فحص تأثير الإفتقار إلى الأمن الوظيفي في ظل جائحة كورونا COVID-19 على أبعاد الإغتراب عن العمل كما يراها العاملون بالشركات السياحية فئة (أ) في القاهرة الكبرى وذلك من خلال دراسة:

- مستوى توافر عناصر الأمن الوظيفي كما يراها العاملون بالشركات السياحية.
- مدى إنتشار الإغتراب الوظيفي بين العاملين في الشركات السياحية .
- تأثير الأمن الوظيفي على الإغتراب عن العمل.

5- مشكلة الدراسة

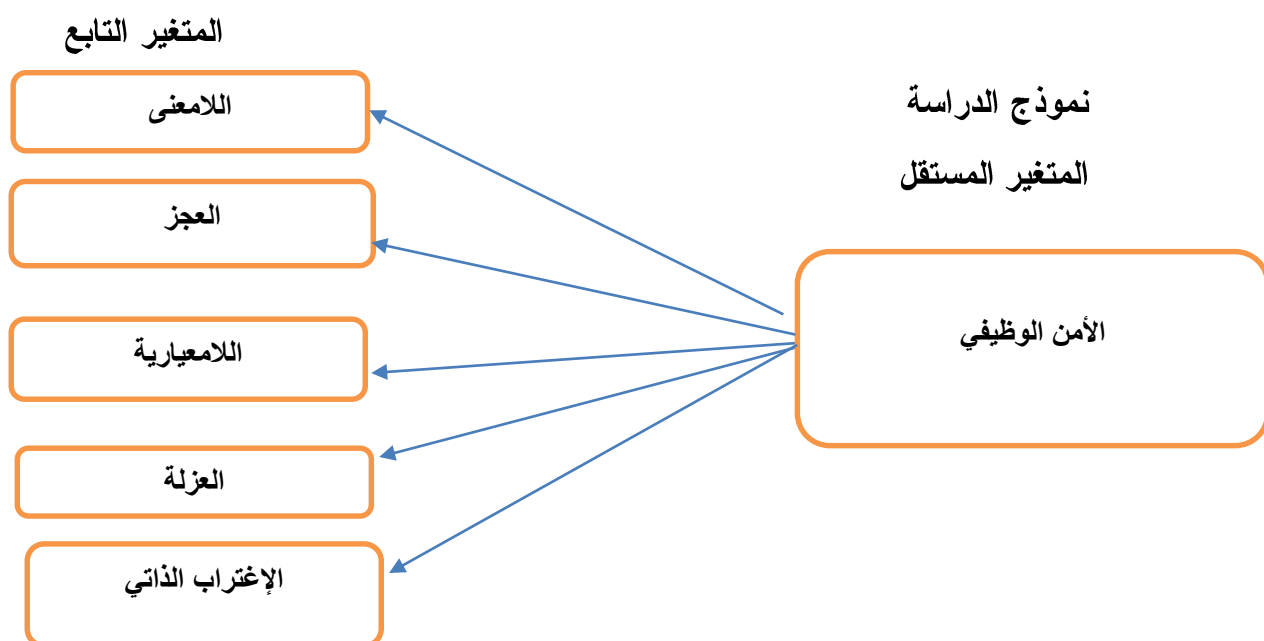
يمثل الأمن الوظيفي دوراً أساسياً في حياة العاملين حيث يعمل الأمن الوظيفي علي زيادة إطمئنان العامل علي مستقبله الوظيفي وإنهاء جميع أشكال القلق المتعلقة بهذا المستقبل، بينما أدت ظهور جائحة كورونا إلى زيادة قلق وخوف العاملين علي مستقبلهم الوظيفي وإفتقارهم للأمن داخل العمل وهذا الخوف (Hamouche, 2020) وإفتقار الأمن الوظيفي يؤدي حتما إلى ظهور بعض الآثار السلبية التي تؤثر علي صحة العاملين النفسية والجسدية، وستؤثر هذه الآثار سلباً على قدرات العاملين على إنتاج أو تقديم الخدمة بطريقة مقبولة، كما يشعر العاملون الذين يعانون من إفتقار الأمن الوظيفي في القطاع الخاص بشكل عام بالإحباط لعدة أسباب، وتشمل هذه الأسباب تلك المتعلقة بإنخفاض الرواتب والحوافز ، وعدم توافق العاملين مع بعضهم البعض، وشعور العاملين بعدم وجود مستقبل لهم في وظائفهم ، ونقص فرص تحسين الوظيفة في حياتهم المهنية ، فضلاً عن الخوف من فقدان الوظيفة (Rasskazova et al. ,2020).

وتتمثل مشكلة هذه الدراسة في التعرف على أثر الإفتقار إلى الأمن الوظيفي على الشعور بالإغتراب عن العمل؛ لذا تحاول الدراسة الإجابة على السؤال التالي: هل هناك تأثير

للإفتقار للأمن الوظيفي على الشعور بالإغتراب عن العمل بين العاملين في الشركات السياحية في ظل جائحة كورونا.

6- فروض الدراسة

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإفتقار إلى الأمن الوظيفي وبعد اللامعنى بين العاملين في الشركات السياحية المصرية فئة (أ).
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإفتقار إلى الأمن الوظيفي وبعد العجز بين العاملين في الشركات السياحية المصرية فئة (أ).
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإفتقار إلى الأمن الوظيفي وبعد اللامعيارية بين العاملين في الشركات السياحية المصرية فئة (أ).
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإفتقار إلى الأمن الوظيفي وبعد العزلة بين العاملين في الشركات السياحية المصرية فئة (أ).
5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإفتقار إلى الأمن الوظيفي وبعد الإغتراب الذاتي بين العاملين في الشركات السياحية المصرية فئة (أ).



شكل (1) العلاقة بين الأمن الوظيفي وأبعاد الإغتراب الوظيفي

7- أساليب جمع البيانات

تم تصميم إستبيان يحتوي علي جزئين الأول خاص بالإغتراب الوظيفي، والجزء الثاني عن الأمن الوظيفي وقد تم إستخدام مقياس ليكرت (1-5) ، ثم القيام بعملية توزيع الإستمارات في الفترة

من نوفمبر 2021 حتى شهر ديسمبر عام 2021 علي العاملين بالشركات السياحية المصرية فئة (أ).

8- تحليل البيانات وتفسير النتائج

بعد الإنتهاء من مرحلة جمع البيانات ، تم تفرغ هذه البيانات وإدخالها لبرنامج التحليل الإحصائي (spss 23) وبرنامج WarpPLS(7) لتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الدراسة الميدانية والمكتبية ، ثم حساب المتوسطات Means ، وذلك بهدف التعرف على الإتجاه العام للمبحوثين، الانحراف المعياري Standard Deviation لقياس مدى تشتت البيانات من عدمه لتوضيح مدى إتفاق المبحوثين في إجاباتهم.

9- محاور الدراسة

تتمثل محاور الدراسة في:

المحور الأول: الإغتراب عن العمل

المحور الثاني: الأمن الوظيفي

10- النتائج والمناقشة

جدول رقم (1) أبعاد الإغتراب الوظيفي

العنصر	المتوسط	الانحراف المعياري	الإلتواء
1- اللامعنى -أشعر أن مستقبلي المهني غير واضح.	4.29	0.973	1.9-
-لست متفائلاً تماماً بعلمي.	4.14	0.857	1.6-

1.3-	1.163	4.04	-لا تحرص الشركة على رفع مستوى الأداء للعاملين بها.
1.5-	0.950	4.21	-لا أشعر بالاحترام الشخصي لعملي .
1.7-	1.225	4.15	-العمل المعتاد ممل جداً بحيث لا يستحق القيام به.
1.7-	0.896	4.26	-أنا لا أستمتع بالعمل، لقد استثمرت وقتي في الحصول على الأموال.
2-	0.919	4.39	2-اللاقوة (العجز) -لا أستطيع المشاركة في عملية صنع القرار.
1.9-	0.915	4.36	-لا أجد حلولاً للمشكلات التي أواجهها.
1.7-	0.849	4.30	-أجد صعوبة كبيرة في مناقشة أي مشكلة مع الزملاء في العمل.
1.5-	1.099	4.05	-احتاج إلى مساعدة زملائي لإنجاز الأعمال المطلوبة مني.
1.4-	1.120	4.12	-لدي عمل روتيني ورتيب لا أفعله.
1.7-	1.042	4.22	-أجد صعوبة في إنجاز المهام المطلوبة مني.
1.7-	1.128	4.16	3-اللامعيارية -الإجراءات المتبعة في الترقية غير عادلة.
1.8-	0.804	4.36	-لايوجد عدالة في توزيع المهام الوظيفية .
1.8-	0.969	4.30	-لا تعتمد الشركة علي معايير توظيف موضوعية .
1.7-	0.981	4.23	-لا يتم تقييم موظفي الشركة بناءً على معايير واضحة.
1.7-	0.989	4.21	-لا يتم تفويض الصلاحيات بالشركة على أساس ومعايير معلنة.
1.7-	1.036	4.23	- أنفذ رغباتي في العمل دون الاهتمام بقيم العمل لعدم إقتناعي بها.
1.7-	1.069	4.20	4-الإغتراب الذاتي -لا أشعر بأن لدي مستقبل وظيفي في هذه الشركة.
1.8-	1.080	4.20	- لا أشعر بالأمان الوظيفي في الشركة.

1.6-	0.938	4.25	-أشعر بالاكئاب الشديد في العمل .
1.8-	0.949	4.33	- لا أشعر بأنني أنتمي للعمل وأرغب في تركه.
1.7-	1.056	4.24	- لا أتردد عندما أتخذ قرار بنفسي.
1.7-	0.990	4.17	5-العزلة -أنا غير راضٍ عن الراتب والمكافآت التي أتقاضاها في الشركة.
1.6-	1.121	4.16	- أشعر بالتجاهل كثيرا من زملائي.
1.8-	0.933	4.25	- مشاركتي محدودة في الأنشطة المقامة بالشركة والمناسبات الاجتماعية.
1.7-	1.028	4.24	-زملائي ليسوا متعاونين كما أتمنى.
1.7-	1.076	4.18	- ليس لدي إنسجام مع زملائي في العمل.
1.9-	0.988	4.34	-علاقتي بزملائي محدودة بساعات العمل.

يتضح من بيانات الجدول السابق أن جميع قيم الالتواء تنحصر بين +3 و-3 مما يدل على عدم تشتت آراء المبحوثين وهذا ما أكدته قيم المتوسطات الحسابية وقيم الانحراف المعياري.

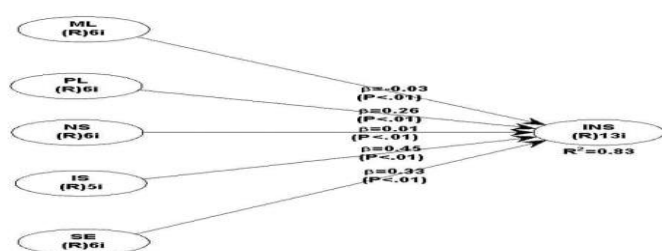
جدول رقم (2) الأمن الوظيفي

الأمن الوظيفي	المتوسط	الانحراف المعياري	الالتواء
-لا أشعر بثقة في القيام بعمل.	4.46	0.733	2-
-لا تهتم الإدارة بتنمية جوانب القصور لدي بالتدريب والتعليم.	4.23	0.968	1.8-
-وظيفتي لا تمنحني مركز اجتماعياً لائقاً ومميز.	4.19	0.986	1.6-
-لا تحرص الإدارة على عدم التمييز بين الموظفين لأي سبب.	4.20	1.020	1.8-
-ليس لدي معلومات كافية عن وظيفتي.	4.18	1.089	1.7-

1.6-	1.084	4.16	-وظيفتي لا توفر لي جميع المزايا المطلوبة.
1.8-	1.052	4.25	-لا أعرف متى قد يتم فصلي نتيجة لذلك أشعر بالقلق بشأن وظيفتي.
1.7-	0.777	4.43	-نظام الترقية الداخلي بالشركة غير عادل بشكل كافئ.
1.6-	1.022	4.25	-لا يتم التحكم في المرتبات والمكافآت السنوية من قبل نظام داخلي عادل.
1.8-	0.962	4.20	-وظيفتي لا تمنحني حوافز مادية ومعنوية مناسبة.
1.7-	1.038	4.19	-لا توفر الشركة الإمكانيات المادية والمعنوية لإنجاز الأعمال بكفاءة.
1.7-	1.079	4.21	-لا أشعر بالأمان لأن الشركة لاتطبق الإجراءات الاحترازية

يتضح من بيانات الجدول السابق ان جميع قيم الالتواء تنحصر بين +3 و-3 مما يدل على عدم تشتت آراء المبحوثين وهذا ما أكدته قيم المتوسطات الحسابية وقيم الانحراف المعياري.

إختبار صحة الفروض



شكل رقم(2) نموذج الدراسة

يتضح من الشكل السابق أن قيمة $R^2 = 0.83$ أي أن كل تغير في المتغير المستقل (الإفتقار إلى الأمن الوظيفي) يتبعه تغير في المتغير التابع (الإغتراب الوظيفي) بنسبة 83% وخاصة في ظل جائحة كورونا وما نتج عنها من شعور العاملين بعدم الأمان في عملهم وخاصة في القطاع الخاص نتيجة الإستغناء عن بعض العمالة وهذا ما أكدته دراسة Mahmoud et al. (2021) حيث أشارت إلى أن فيروس كورونا من أكثر الفيروسات

خطورة في العالم والذي أصبح يهدد العالم بأكمله وخاصة العاملين في القطاع السياحي؛ مما أدى ذلك إلى شعور العاملين بضعف الأمن الوظيفي في قطاع السياحة مما ترتب عليه زيادة الخوف من التسريح بين العاملين وطبقا لما ذكرته دراسة (Serafini et al. (2020 ودراسة (Zaki & AL-Gharaibeh (2014 Taamneh & Khan (2021 ودراسة (AI- Romeedy (2018) بأنه نتيجة لما مرت به البلاد من تعرضها لهذا الفيروس فقد فقد العديد من العاملين وظائفهم وخاصة العاملون في قطاع السياحة فبدأوا في حالة من الذعر خوفاً من خطر فقدان وظائفهم ودخولهم بسبب جائحة كورونا .وأصبحت من أهم الآثار المترتبة علي جائحة كورونا وجود العديد من المشاكل التي تواجه العاملين مثل إنعدام الأمن الوظيفي، خاصة في قطاع السياحة ومن ثم سينعكس ذلك علي شعور العاملين بالقلق والتوتر والإكتئاب وعدم شعورهم بقيمة العمل الذين يقومون به وعدم ولأنهم وإنتمائهم للمؤسسات التي يعملون بها مما ينشأ عنه حالة من الانفصال والإغتراب عن عملهم فبات لا يشعر العاملون بأن لديهم مستقبل وظيفي في الشركة التي يعملون بها فعاني العاملون حالة من العجز والضعف حيث أصبحوا غير متأكدين من أن عملهم سيظل مستقراً فأصبح يخشون من فقدان وظائفهم أو أنه ستكون هناك تغييرات في المعايير المهمة لعملهم .ويتفق أيضا مع دراسة (Serafini et al. (2020 فالعلاقة بين شعور العاملين بالإغتراب و إفتقار الأمن الوظيفي متلازمين جنباً إلى جنب مع ظهور جائحة COVID-19، فانتشرت أزمة إجتماعية و إقتصادية ضخمة ومناخ نفسي سلبي في جميع أنحاء العالم، وأصبح العاملون في القطاع السياحي يشعرون بحالة من الخوف والقلق من فقدان وظائفهم وإزدیاد الإغتراب الوظيفي .

كما يتضح من الشكل السابق أن قيمة $\beta = -0.3$ في بعد اللامعني مما يدل علي أنه مازال العاملون يشعرون بأهمية العمل بالنسبة لهم بالرغم من وجود جائحة كورونا وهذا لايتفق مع دراسة (G. Tummers & Den Dulk (2013 ودراسة بن زاهي و نور الدين (2010) و (Tummers & den Dulk (2011 ودراسة Serafini et al. (2020 حيث أثبتت تلك الدراسات أنه عندما يفقد العاملون الأمن سيشعرون أن الحياة فقدت معناها، ودلالتها نتيجة ما تعرضوا له من تهديد مستقبلهم ويمكن أن يؤدي ذلك إلى فقدان مبررات إستمرارهم في العمل، وينجم مثل هذا الشعور لديهم بسبب الإحباط الذي

يمكن أن يتعرضوا له نتيجة عدم إشباع الحاجات المختلفة الجسدية والنفسية مما يؤدي إلى عدم ولاءهم وإنتمائهم للمؤسسات التي يعملون بها مما ينشأ عنه حالة من الانفصال والإغتراب عن عملهم وهذا يختلف مع الدراسة الحالية حيث أثبتت أن إفتقاد الأمن لا يؤثر علي معنى العمل وقد يرجع ذلك إلى أن العمل مازال هو مصدر الدخل الأساسي للعاملين فأصبحوا يجتهدون للإستمرار في عملهم للحصول علي مصدر رزقهم بالرغم من خوفهم من فصل الإدارة لهم وهذا لايتفق مع صحة الفرض الأول .

في حين كانت قيمة β في المتغيرات الأخرى محل الدراسة قيمة موجبه فكانت في بعد العجز 0.26 والنامعيارية 0.01 والعزلة 0.45 والإغتراب الذاتي 0.33 مما يدل علي أن فقدان الأمن الوظيفي يؤثر علي الأبعاد الأربعة السابقة وهذا يتفق مع دراسة (2020) Kozhina & Vinokurov ودراسة (2020) Hamouche ودراسة (2020) Darvishmotevali & Ali وكرباع (2020) فأثبتت تلك الدراسات أن فقدان الأمن الوظيفي الناتج عن ظهور COVID-19 أثر علي العاملين بالقطاع السياحي نتيجة ما تعرض له العاملون من خسائر مالية فتسبب COVID-19 في توقف صناعة السياحة عن العمل. وأصبح العاملون يشعرون بنقص الإلتفاء لبيئة العمل التي يعملون بها وزادت لديهم الرغبة في ترك عملهم كما أثر إنتشار COVID-19 على شعور العاملون بحالة من العجز والضعف حيث أصبحوا غير متأكدين من أن عملهم سيظل مستقرًا فأصبح يخشون من فقدان وظائفهم أو أنه ستكون هناك تغييرات في المعايير المهمة لعملهم، كما أدى ذلك الفيروس إلى حدوث تغييرات هيكلية في بعض المنظمات فأصبح نتيجة لإفتقار بعض العاملين للأمن الوظيفي حدث تشكك من قبل بعض العاملين في المعايير الموضوعة داخل المنظمة التي يعملون بها وقد أثبتت العديد من الدراسات أن الجائحة أحدثت تغييرات في ظروف العمل نتيجة شعور العاملين بعدم الموثوقية والعجز بشأن مستقبلهم وذلك سيؤثر بشكل أكبر علي شعور الأفراد بالإغتراب المتزايد عن بيئة العمل التي يعملون بها كما أكدت تلك الدراسات أن العاملون يشعرون بأنه ليس لديهم سيطرة على الطريقة التي يدار بها العمل خلال تلك الجائحة ، وكذلك يمكن القول أن إفتقاد الأمن الوظيفي له تأثير علي الأبعاد السابقة من خلال دراسات

المطيري(2016) و Taamneh & AL-Gharaibeh Zaki&Al-Romeedy (2018)

(2014) ودراسة (Awang(2017 حيث أنه عندما يفقد العامل الأمن الوظيفي فإنه سوف يشعر بعدم قدرته علي القيام بالأعمال الموكلة إليه بالإضافة إلى عدم قدرتهم على إتخاذ القرار المتعلق بالعمل كما يصبح العاملون غير متمسكون بالمعايير والضوابط في محيط عملهم وشعورهم بالتناقض والسلبية تجاه العمل بالإضافة إلى أنه قد يلجأ بعض العاملين إلى إستخدام أساليب وطرق غير مشروعة لتحقيق أهدافهم ورغباتهم نتيجة عدم شعورهم بالأمن الوظيفي، كما قد يسبب إفتقار الأمن إلي إفتقاد بعض المعايير الموضوعية مسبقاً من قبل الشركة والخاصة بالمكافآت والإجراءات الغير عادلة في شعور العاملين بالعزلة والإغتراب عن عملهم. فيصبح هؤلاء العاملون نتيجة إفتقاد الأمن الوظيفي ليس لديهم القدرة على الإندماج الكافي والقبول الإجتماعي في مكان العمل ويدركون أن لديهم نقصاً من التواصل والتفاعل مع زملائهم في العمل ، أو مهنتهم ، أو المنظمة التي يعملون فيها حيث أنه يشعر أنه غير راضٍ عن العمل الذي يقوم به والدور الذي يؤديه ، وعمله ليس سوى وسيلة لتلبية متطلباته الخارجية بدلاً من أن يكون وسيلة للتعبير عن إمكانياته مما يترتب علي ذلك ظهور حالة من الإحباط والعجز والتوتر النفسي في المستقبل. بإختصار ، إنعدام الأمن الوظيفي و الخوف من عدم القدرة على العمل أثناء الأزمة يؤثر سلباً على الصحة النفسية للعاملين مما يؤدي إلى شعور العاملين بالإغتراب عن بيئته عملهم ،وبناءً علي ذلك تم إثبات صحة الفروض الأربعة الأخيرة.

التوصيات

وفقاً لنتائج الدراسة يمكننا تقديم بعض الإقتراحات التي قد تساعد المديرين في الشركات السياحية لتحسين الأمن الوظيفي وتقليل الشعور بالإغتراب عن العمل بين العاملين ومنها :

- تعزيز الشعور بالأمن الوظيفي لدى العاملين من خلال تبني سياسات وممارسات تعزز الأمن الوظيفي وتقلل الشعور بالإغتراب عن العمل بين العاملين.
- ينبغي تبني نهج الإدارة التي يشارك فيها العاملون في صنع القرار من أجل تغيير السلبيات المتعلقة بالإفتقار للأمن الوظيفي في ظل جائحة كورونا.

- يمكن أن تتخذ إدارة الشركات السياحية تدابير لزيادة الملكية التنظيمية للعاملين ومستويات الالتزام ، من أجل تقليل الإغتراب الوظيفي .
- إجراء مزيد من الدراسات حول الشعور بالإغتراب عن العمل بين العاملين وأسباب هذا الشعور وخاصة في ظل جائحة كورونا.
- عقد ورش عمل ودورات تدريبية للرؤساء لكيفية التعامل مع ظاهرة الإغتراب الوظيفي للعاملين داخل العمل.
- أن تقوم المنظمة بإتباع نظام عادل وواضح لتوزيع المكافآت والحوافز وإتباع مبدأ الشفافية في الإعلان عن تلك الحوافز حيث أن ذلك سوف يعمل على تشجيعهم على البقاء في الوظيفة والالتزام بمسؤولياتهم المهنية.
- تغيير مناخ العمل المعتاد للحد من الروتين والرتابة داخل بيئة العمل.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. السلامي، شمس على (2018): أثر الإغتراب النفسي على مستوى أداء المعلمين من وجهة نظرهم بمكتب التعليم بالبرك في محاليل عسير، كلية التربية، جامعة أسيوط، 422-459، (3.2)، 34.
2. العامري، سليمة (2019): دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الإغتراب الوظيفي لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية، رسالة دكتوراة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ، جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي، الجزائر.
3. القرني، محمد عايض نمشان (2019): الإغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى قادة المدارس بمحافظة بلقرن . التربية (الأزهر): مجلة علمية محكمة للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية 38(182)، (2ج)، 555-612.
4. المطيري ،عزيزة مفرح فرحان (2016): الإغتراب الوظيفي وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى عينة من الموظفين بجامعة الملك عبد العزيز بجدة . التربية (الأزهر): مجلة علمية محكمة للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية 35(168)، (جزء3)، 467-512.

5. بحر، يوسف عبد عطيه و أبو سلطان، مياسة سعيد محمد (2013): الإغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات – العدد الخامس – يوليو.
6. بن زاهي، منصور و نور الدين، تاوريريت (2010): الاغتراب الوظيفي كشكل من أشكال المعاناة في العمل مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الإجتماعية . 3(3), 132-149.
7. كرباع، جمانة (2020): أهمية التمكين الإداري الحد من الإغتراب الوظيفي: دراسة ميدانية في مديرية الحماية المدنية-بسكرة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة محمد خيضر-بسكرة ،الجزائر.
8. مساعد ، على (2019): تأثير الأمن الوظيفي على تحقيق الولاء التنظيمي لدى العاملين، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة محمد بوضياف المسيلة.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Abou-Shouk, M., Elbaz, A. M., & Maher, A. (2021). Breaking the silence of travel agency employees: The moderating role of gender. *Tourism and Hospitality Research*, 1467358420988048.
2. Abu Samra, H., Shuibat, M., & Muqaddam, A. (2014). Job alienation of faculty members at Palestinian universities Field study at Al Quds University and Hebron University. *Journal of the Association of Arab Universities for Research in Higher Education*, 34(2), 53-71.
3. Al-Dosary, O. (2011). Organizational climate and its relationship with job alienation from the perspective of officers at the General Directorate of the Border Guard in Riyadh. *Unpublished MA thesis. Naif University for Security Sciences, Riyadh, Saudi Arabia.*
4. Al-Mutrufy, S. (2005). Job alienation and its relationship with performance: A survey-based study targeting the employees at the Passport Department at Mecca. *Unpublished MA thesis. Naif University for Security Sciences, Riyadh, Saudi Arabia.*

5. Amarat, M., Akbolat, M., Ünal, Ö., & Güneş Karakaya, B. (2019). The mediating role of work alienation in the effect of workplace loneliness on nurses' performance. *Journal of nursing management*, 27(3), 553-559.
6. Awaad, M. (2011). Job alienation and its relationship with the performance of employees at the Palestinian Legislative Council in Ramallah. *Unpublished MA thesis. Al-Quds University. Palestine.*
7. Awang, A. (2017). Work alienation intervention in job-related tension, role overload and work effort. *Revista de Administração de Roraima-RARR*, 7(2), 268-296.
8. Banifateme, H., & Rasouli, Z. (2011). An analysis on extent of alienation among Tabriz university students and relevant factors. *Applied sociology, Year 22th, Continues No, 41, 2.*
9. Banifateme, H., & Rasouli, Z. (2011). An analysis on extent of alienation among Tabriz university students and relevant factors. *Applied sociology, Year 22th, Continues No, 41, 2.*
10. Bansal, A. (2017). A revelation of employee feelings of alienation during post-mergers and acquisition: An outcome of perceived organizational justice. *Journal of Organizational Change Management.*
11. Ceylan, A., & Seyfettin, S. (2011). Organizational injustice and work alienation, *Ekonomika a management*, 2, 65-78.
12. Ceylan, A., & Sulu, S. (2010). Work alienation as a mediator of the relationship of procedural injustice to job stress. *South East European Journal of Economics and Business*, 5(2), 65.
13. Chiaburu, D. S., Thundiyil, T., & Wang, J. (2014). Alienation and its correlates: A meta-analysis. *European Management Journal*, 32(1), 24-36.
14. Darvishmotevali, M., & Ali, F. (2020). Job insecurity, subjective well-being and job performance: The moderating role of psychological capital. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102462.
15. Dekker, R. (2010). Employment security: a conceptual exploration. *Working document for the programmer Employment security: new securities for a changing labour market., Tilburg University*, 31-43.

16. Diomin A.N., & Petrova I.A. (2010). Psychological effects of job loss threat. *Psychological Journal*, 31(6), 38–49. Retrieved from <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=15268888>
17. G. Tummers, L., & Den Dulk, L. (2013). The effects of work alienation on organisational commitment, work effort and work-to-family enrichment. *Journal of nursing management*, 21(6), 850-859.
18. Glaighem, A. (2015). *The reality of applying modern technologies and programs and its relationship with empowerment and job alienation among the employees at the Passport Department in Riyadh* (Doctoral dissertation, PhD dissertation Naif University for Security Sciences, Riyadh, Saudi Arabia).
19. Hamouche, S. (2020). COVID-19 and employees' mental health: stressors, moderators and agenda for organizational actions. *Emerald Open Research*, 2.
20. Hou, A. C., Chen, Y. C., & Shang, R. A. (2016). Mutual relations in ERP implementation: the impacts of work alienation and organizational support in state-owned enterprise. *Procedia Computer Science*, 100, 1289-1296.
21. Jiang, H., Chen, Y., Sun, P., & Li, C. (2019). Authoritarian leadership and employees' unsafe behaviors: The mediating roles of organizational cynicism and work alienation. *Current Psychology*, 38(6), 1668-1678.
22. Kalekin-Fishman, D., & Langman, L. (2015). Alienation: The critique that refuses to disappear. *Current sociology*, 63(6), 916-933.
23. Kang, G. W., Piao, Z. Z., & Ko, J. Y. (2021). Descriptive or injunctive: How do restaurant customers react to the guidelines of COVID-19 prevention measures? The role of psychological reactance. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 102934
24. Khan, K. I., Niazi, A., Nasir, A., Hussain, M., & Khan, M. I. (2021). The Effect of COVID-19 on the Hospitality Industry: The Implication for Open Innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 30.
25. Kozhina, A. A., & Vinokurov, L. V. (2020). Work Alienation During COVID-19: Main Factors and Conditions (An Example of University Professors). *Psychology in Russia: State of the art*, 13(4), 106-118.

- 26.Kozhina, A. A., & Vinokurov, L. V. (2020). Work Alienation During COVID-19: Main Factors and Conditions (An Example of University Professors). *Psychology in Russia: State of the art*, 13(4), 106-118.
- 27.Mahmoud, A. B., Reisel, W. D., Hack-Polay, D., & Fuxman, L. (2021). No one is safe! But who's more susceptible? Locus of control moderates pandemic perceptions' effects on job insecurity and psychosocial factors amongst MENA hospitality frontliners: a PLS-SEM approach. *BMC Public Health*, 21(1), 1-13.
- 28.Merkhe, J. S. S. (2015). The impact of perception of organizational injustice on work alienation. *Business Administration, The Middle East University, Amman*.
- 29.Moshoeu, A. N., & Geldenhuys, D. J. (2015). Job insecurity, organizational commitment and work engagement among staff in an open distance learning institution. *Southern African Business Review*, 19(1), 22-43.
- 30.Moussa, M. (2003). Manifestations of psychological alienation among the female and male teachers at public schools in the Northern regions of Palestine. *Unpublished MA thesis. Najah National University. Nablus Palestine*.
- 31.O'Donohue, W., & Nelson, L. (2012). Work engagement, burn-out, and alienation: linking new and old concepts of positive and negative work experiences. In *BAM Annual Conference*.
- 32.Rasskazova, E. I., Leontiev, D. A., & Lebedeva, A. A. (2020). Pandemic as a challenge to subjective well-being: anxiety and coping. *Counseling Psychology and Psychotherapy*, 28(2), 90-108
- 33.Saa, J. W. A., & Abu Samra, M. A. (2019). The Reasons of Job Alienation among the Faculty Members of Hebron & Al-Quds Universities. *World Journal of Education*, 9(2), 65-72.
- 34.Senol, F. (2011). The effect of job security on the perception of external motivational tools: a study in hotel businesses. *Journal of Economic and Social Studies*, 1(2), 33.
- 35.Serafini, G., Parmigiani, B., Amerio, A., Aguglia, A., Sher, L., & Amore, M. (2020). The psychological impact of COVID-19 on the mental health in the general population. *QJM: An International Journal of Medicine*, 113(8), 531-537.

- 36.Sookoo, N. (2013). Perceptions of injustice and alienation dynamics within the workplace. *Journal of the Department of Behavioural Sciences*, 3(1), 81-99.
- 37.Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). No security: a meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of occupational health psychology*, 7(3), 242..
- 38.Taamneh, M., & AL-Gharaibeh, M. A. (2014). The impact of job security elements on the work alienation at private universities in Jordan (A field study from employees perspective). *European Journal of Business and Management*, 6(23), 56-68.
- 39.Tummers, L., & den Dulk, L. (2011). Meaningful work for a meaningful life? Work alienation and its effects in the work and the family context., Dept. of Public Administration, Erasmus University Rotterdam
- 40.Valadbigi, A., & Ghobadi, S. (2011). The study of the elements of work alienation: a case study of the Urmia White Cement Factory, Western Azarbayjan Province, Iran. *Asian Social Science*, 7(6), 206-219.
- 41.Valadbigi, A., & Ghobadi, S. (2011). The study of the elements of work alienation: a case study of the Urmia White Cement Factory, Western Azarbayjan Province, Iran. *Asian Social Science*, 7(6), 206-219.
- 42.Valackiene, A., Meidute-Kavaliauskiene, I., & Činčikaitė, R. (2021). Ensuring employee job security when implementing changes in the company: a case study of Lithuanian industry. *Sustainability*, 13(15), 8383.
- 43.Vo-Thanh, T., Vu, T. V., Nguyen, N. P., Nguyen, D. V., Zaman, M., & Chi, H. (2021). COVID-19, frontline hotel employees' perceived job insecurity and emotional exhaustion: Does trade union support matter?. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-18.
- 44.Yıldız, S., & Şaylıkay, M. (2014). The effect of organizational cynicism on alienation. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 109, 622-627.
- 45.Yu, J., Park, J., & Hyun, S. S. (2021). Impacts of the COVID-19 pandemic on employees' work stress, well-being, mental health, organizational citizenship behavior, and employee-customer

identification. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 1-20.

46.Zaki, H., & Al-Romeedy, B. (2018). Job security as a predictor of work alienation among Egyptian travel agencies' employees. *Minia Journal of Tourism and Hospitality Research*, 3(1), 47-64.

47.Zalikha, J. (2012). Alienation. *The Journal of Human and Social Sciences*, 8, 346-361.

Abstract

The tourism sector has witnessed many impacts and changes after the Corona pandemic, as this pandemic affected workers in the tourism sector. They began to panic, fearing the risk of losing their jobs and incomes due to the pandemic, as the COVID-19 pandemic has negatively affected the sustainability of employment.

That COVID-19 is not only a threat to physical health, but also to one's mental health, The employee feels that his future career in this company is endangered, and the employees suffer from health, mental and physical problems, and they do not feel the importance of the work they are doing, which makes them live in a state of alienation within the work environment, and therefore the current research aims to study the impact of the lack of job security in The COVID-19 pandemic has remained on the dimensions of alienation from work as seen by employees in category (A) tourism companies in Greater Cairo, In order to achieve the objectives of the research, the study used the descriptive analytical approach, and the study sample was selected from the employees of the tourism companies, category (A) in Greater Cairo. The statistical program SPSS(23) and WarpPLS(7) program to test the hypotheses of the study. The most important results of the study were the existence of a statistically significant relationship between the lack of job security and after disability, non-standardization, isolation, self-alienation, as the study also indicated that there is no relationship between the lack of to job security and after the meaningless, the study presented several recommendations, including: Enhancing the sense of job security among workers by adopting policies that enhance job security. Reducing the feeling of alienation from work among workers. The management approach in which workers participate in decision-making should be adopted in order to change the negatives related to the lack of job security in light of the Corona pandemic.

Keywords: job security - alienation from work - meaninglessness – powerlessness - non-standard - isolation -Self-estrangement.