

تأثير السلوك العدواني علي الإحترق الوظيفي للعاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية

مرودة صلاح قاعود^١، مايسة فتحي عبداللطيف^٢، إسلام السيد حسين^٣

^{٣،١} قسم الدراسات السياحية - كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم

^٢ المعهد العالي للسياحة والفنادق (إيجوث) - الأقصر

ملخص البحث

أصبحت قضية السلوك العدواني من أهم القضايا المنتشرة بشكل كبير داخل بيئة العمل لا سيما في قطاع السياحة والفنادق حيث غالباً ما يكون للعاملين أدوار متعددة، وتوصيفات وظيفية غير محددة، وعبء عمل زائد مما ينتج عن ذلك زيادة ضغوط العمل أو ما يعرف بإسم الإحترق الوظيفي. وتهدف هذه الدراسة إلي دراسة تأثير السلوك العدواني ببعديه اللفظي والمادي علي الإحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الإنفعالي - قلة الإنجاز الشخصي - تلبد المشاعر). وتم قياس ذلك علي العاملين ببعض المؤسسات السياحية والفندقية، وتم تبني مقياس (Buss & Perry) لقياس متغير السلوك العدواني في مكان العمل ببعديه (السلوك العدواني المادي والسلوك العدواني اللفظي والمكون من ١٤ سؤال وكذلك تم قياس متغير الإحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وذلك من خلال تبني مقياس (Maslach & Jackson) والمكون من (٢٢) سؤال حيث تم إختيار عينة ميسرة نظراً لصعوبة الحصول علي عدد العاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية حيث تم عمل إستبيان، وتم توزيع عدد (٤٠٠) إستمارة إستبيان علي العاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية، تم استرداد (٣٨٢) إستمارة في الفترة من يناير إلي مايو ٢٠٢٢. بعد الإنتهاء من مرحلة جمع البيانات تم تفرغ البيانات وتم إجراء التحليلات الإحصائية بإستخدام برنامج SPSS (٢٥)، برنامج IBM Amos 25. وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن السلوك العدواني ببعديه اللفظي والمادي له تأثير معنوي علي الإحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وهم (الاجهاد الانفعالي - قلة الانجاز الشخصي - تلبد المشاعر). وتوصي الدراسة بعمل دورات للتخفيف من حدة السلوك العدواني بين العاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية ومعاملة العاملين كشركاء في العمل مما يقلل من حدة ضغوط العمل.

معلومات المقال

الصفحات: ٢١-٤٤

الكلمات المفتاحية

السلوك العدواني
الإحترق الوظيفي
الإجهاد الإنفعالي
قلة الإنجاز الوظيفي
تلبد المشاعر

مقدمة

تعمل المؤسسات السياحية اليوم في بيئة عمل سريعة التغير وذات قدرة تنافسية عالية والتي فرضت العديد من التحديات على هذه المؤسسات للبقاء والإستمرار في سوق العمل، وقد ساهمت هذه التحديات في زيادة الأعباء والمهام الموكلة على العاملين داخل المؤسسات السياحية من أجل تحسين قدرة المؤسسات السياحية على المنافسة ومواكبة تطور بيئة العمل، وقد أدى ذلك إلى حدوث ظاهرة الإحتراق الوظيفي، والذي يحدث نتيجة مجموعة من الاسباب مثل الإجهاد نتيجة الابعاء الزائدة في العمل ، وعدم إحترام العاملين، والشعور بعدم الرضا عن ما تم انجازه داخل المؤسسة (Han et al., 2016) كما يحدث الإحتراق الوظيفي أيضا بسبب ظروف العمل العدوانية وسرعة التغيرات في بيئة العمل مما فرض ذلك على المنظمات ضرورة دراسة تلك السلوكيات ومدى تأثيرها علي بيئة العمل وذلك لتأثيراتها السلبية والمدمرة علي المنظمات (Kheirabadi et al., 2019) ويعد الإحتراق الوظيفي إضطراباً يحدث عندما يصل العاملون بالمؤسسات بشكل مفرط إلى نقطة الإنهيار حيث يكونوا مرهقين عقلياً وجسدياً بسبب متطلبات الوظيفة وكذلك بسبب سلوكيات بعض العاملين العدوانية. ويعد قطاع الخدمات من أكثر القطاعات التي يحدث بها تفاعل بين العاملين مما ينعكس ذلك على حدوث تفاعلات غير مرغوب فيها مثل عدوانية العاملين (Beduk et al., 2015).

مشكلة الدراسة

يمثل العدوان في العصر الحديث ظاهرة سلوكية واسعة الإنتشار تكاد تشمل العالم كله، وقد شغلت هذه الظاهرة إهتمام الباحثين في جميع القطاعات وخاصة قطاع الخدمات حيث تكمن خطورة السلوك العدواني فيما يتركه من آثار سلبية على كل من المجتمع والفرد والممتلكات، فقيام الفرد بالاعتداء على زملائه بصورة مستمرة يؤدي إلى إلحاق الأذى والضرر بالآخرين (ذبيحي و لحسن، ٢٠١٩). مما يؤدي إلي وجود بيئة عمل سيئة، وعدم وجود إستقرار وظيفي لدي العاملين ويترتب علي ذلك زيادة وجود ظاهرة الإحتراق الوظيفي (Adriaenssens et al., 2015).

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى قياس تأثير السلوك العدواني ببعديه اللفظي والمادي علي الإحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة(الاجهاد الانفعالي- قلة الإنجاز- تبدل المشاعر) لدى العاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية من خلال :

- فهم ظاهرة السلوك العدواني للعاملين ببعديه اللفظي والمادي.

- فهم ظاهرة الإحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث.

- توضيح أثر السلوك العدواني علي الإحتراق الوظيفي للعاملين في المؤسسات السياحية والفندقية.

أهمية الدراسة

أصبحت قضية السلوك العدواني منتشرة بشكل متزايد، لا سيما في وكالات السفر والفنادق حيث غالباً ما يكون للعاملين أدوار متعددة، وتوصيفات وظيفية غير محددة، وعبء العمل الزائد مما ينتج عن ذلك زيادة ضغوط العمل أو ما يعرف بإسم الإحتراق الوظيفي لذا يسعى الباحثون لدراسة تأثير السلوك العدواني للعاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية علي الإحتراق الوظيفي.

الإطار النظري

السلوك العدواني

يعد السلوك العدواني بين العاملين مشكلة تنظيمية كبيرة في الحياة العملية الحديثة، لاسيما بالنسبة للعاملين في قطاع الخدمات مثل مقدمي مبيعات التجزئة والمطاعم والفنادق وشركات الطيران والسكك الحديدية ومراكز الإتصال والقطاع المصرفي، وقد يؤدي السلوك العدواني بين العاملين إلى إيذاء أو إرباك أولئك الذين يقدمون الخدمة. خاصة في هذا القطاع، ويظهر السلوك العدواني من خلال العنف المادي. كما قد يأخذ السلوك العدواني جانبا لفظيا، مثل الوقاحة أو الإساءة اللفظية أو الشتائم أو التهديدات، مما يلحق الضرر بالعاملين جسدياً ونفسياً (Abuhashesh et al., 2019). ولذا بات السلوك العدواني بين العاملين أحد المفاهيم التي تؤثر سلباً على صحة وسلامة العاملين المعرضين للهجوم من قبل زملائهم على الرغم من أن العدوانية في مكان العمل قد تظهر من خلال أشكال مختلفة من السلوك، إلا أن الغالبية العظمى من الدراسات حول العدوانية في مكان العمل قد ركزت على السلوك العدواني بين الإدارة والعاملين ولكن الدراسة الحالية ركزت علي السلوك العدواني بين العاملين وبعضهم البعض (Abarghouei et al., 2016).

تعريف السلوك العدواني

يستخدم مفهوم السلوك العدواني بمعان مختلفة، حيث أنه لا يوجد تعريف واحد متفق عليه بين الباحثين، إلا أن معظم الباحثين قد توصلوا إلى أن هذا النوع من السلوك يهدف إلى إلحاق الضرر بالذات أو بالآخرين أو الأشياء، وسنحاول فيما يلي تناوله من خلال عرض مجموعة من التعريفات المتعلقة بالسلوك العدواني. قام (Na-Nan et al. (2020 بتعريف السلوك العدواني في العمل علي أنه مجموعة من السلوكيات التي يظهرها العاملون في مكان العمل والتي تتمثل في عدم الإمتثال للوائح والقوانين والمعايير الإجتماعية والتي تؤثر سلباً علي كفاءة العمل علي المستوى التنظيمي والمستوى الشخصي. كما قام

(Cheng & O-Yang, 2018) بتعريف السلوك العدواني علي أنه سلوك غير مقبول بين العاملين، من خلال إنتهاك الأعراف الإجتماعية، وعدم إحترام بعضهم البعض.

أبعاد السلوك العدواني

تتعدد مظاهر السلوك العدواني فلا يوجد تصنيف واحد لتلك السلوكيات فقام العديد من الباحثين بتقسيم السلوك العدواني الي اشكال وابعاد مختلفة، فقام ذبيحي (٢٠١٩) وكذلك قام عماد (٢٠٠٦) بتقسيم السلوك العدواني إلي العدوان اللفظي وأشار إليه بأنه إستخدام بعض التعبيرات والكلمات غير المناسبة والتنازب بالألقاب، تبادل السب، مع الآخرين، والعدوان البدني ويستخدم فيها القوة البدنية بهدف إيقاع الأذى بالآخرين، أما عن العدوان علي الممتلكات ويقصد به إيقاع الأذى علي ممتلكات الآخرين بالإتلاف أو الإستحواذ عليها بالقوة أو دون علم أصحابها، والعدوان الموجه نحو الذات فمن خلال توجيه اللوم إلى أنفسهم والإضرار بمصالحهم الذاتية.

في حين قام الصالح (٢٠١٢) بتقسيم السلوك العدواني إلي ثلاثة أشكال منها العدوان الجسدي هو سلوك مؤذي موجه نحو الذات أو الآخرين، ويهدف إلى الإيذاء أو إلى خلق الشعور بالخوف، والعدوان اللفظي ويقف هذا السلوك عند حدود الكلام من خلال السب والسخرية والتهديد، والعدوان الرمزي ويشمل التعبير بطرق غير لفظية عن السخرية من الآخرين من خلال النظر بطريقة ازدراء وتحقير. بينما قام محمد (٢٠٠٩) طبقا (Buss & Perry, 1992) بتقسيم السلوك العدواني إلي عدوان مادي الذي يشمل الإعتداء البدني علي الآخرين والأشياء والذات، والعدوان اللفظي، والذي يبرز بصورة كبيرة في حياتنا من خلال السب والسخرية النظر بطريقة إزدراء وتحقير. وهذا المقياس سوف يتم الاعتماد عليه في الدراسة نظرا لانه شامل لكل أنواع السلوك العدواني السابقة، وقد صنف بوشاشي (٢٠١٣) السلوك العدواني إلى عدوان بدني وأشار إليه بأنه الهجوم ضد الآخرين بإستخدام أعضاء الجسم أو الآلات، وعدوان لفظي من خلال توجيه ألفاظ سيئة أو مؤذية لشخص آخر، وعدوان مباشر أو غير مباشر باستخدام الحالة اللفظية مثل استخدام الشائعات السيئة في عدم وجود الشخص والعدوان غير المباشر بدنيا مثل إشعال حريق وبذلك يسبب الأذى.

أضرار السلوك العدواني

ينتج عن السلوك العدواني العديد من الآثار السلبية علي العاملين وعلي بيئة العمل التنظيمية وتتمثل تلك الآثار في عدم الرضا وإنخفاض الإرتباط التنظيمي الروح المعنوية والحافز إلى التغيب عن العمل وزيادة الإحترق الوظيفي للعاملين وزيادة معدلات الدوران في القوى العاملة، وإنخفاض أداء العاملين، وزيادة القلق بين العاملين، وشعور الفرد بأنه عديم القيمة وتزداد مستويات الإكتئاب والتوتر (Al-Hawari et al., 2020; Amore et al., 2011).

الإحترق الوظيفي

أصبحت تولي المنظمات إهتماماً ملحوظاً لمسألة الإحترق الوظيفي لأن هذه المشكلة تؤثر بشكل كبير على نجاح أعمالها، وأصبح يقع علي عاتق مديري معظم المنظمات تحديد العوامل التي تخلق جواً مرهقاً بين العاملين؛ علاوة على ذلك، يحاولون تقليل الآثار السلبية لهذه العوامل لأنهم يعرفون أنها تؤثر بشكل سلبي علي نجاح أعمال المنظمة فقد تؤدي هذه العوامل إلي تقليل جودة عمل العاملين (Teng et al., 2010). فيؤثر الإحترق الوظيفي الناتج عن السلوك العدواني بشكل كبير على دوافع العاملين في مكان العمل، بحيث قد يعملون بشكل أقل حماساً للمؤسسة، وتؤدي هذه المشكلة في النهاية إلى سلوكيات الانسحاب من الوظيفة، ومن ناحية أخرى يؤثر الإحترق الوظيفي سلباً علي الصحة العقلية للعاملين وأدائهم الوظيفي فقد يمثل خطراً علي صحة العاملين (Gama et al., 2014). تشمل الأعراض النفسية عدم الرضا عن الوظيفة والمواقف السلبية للعامل تجاه نفسه ووظيفته وحياته وسلوكيات والانسحاب من العمل في نهاية المطاف (Kashif et al., 2017).

مفهوم الإحترق الوظيفي

قام Sunny et al. (2017) بتعريف الإحترق الوظيفي علي أنه ضغوط العمل المزمنة والتراكمية للعاملين داخل بيئه عملهم ويظهر هذا الإحترق نتيجة التفاعلات المتكررة بين العاملين والمكثفة. وقد اشار Beduk et al. (2015) أن الإحترق الوظيفي يحدث نتيجة بعض ممارسات الإدارة وسلوكيات العاملين في صناعة الخدمات. وأضاف Adriaenssens et al. (2015) إلى أن الإحترق الوظيفي هو رد فعل إجهاد موجود بين العاملين في المؤسسات مما يقلل من الطاقات المادية والعاطفية والمعرفية ويعد الإحترق الوظيفي هو أحد النتائج الرئيسية المرتبطة بظروف العمل المجهدة وخاصة السلوك العدواني بين العاملين. ووفقاً لذلك، يعتبر الإحترق الوظيفي نوعاً معيناً من ضغوط العمل يحدث نتيجة إستنفاد طاقة العمل، وفقدان الإلتزام والتحفيز، والفتل، والإرهاق، وفقدان الطاقة والقوة ويتكون الإحترق الوظيفي من ثلاثة أبعاد هي الإرهاق العاطفي، وتبديد الشخصية، والنقص الملحوظ في الإنجاز الشخص (Kashif et al., 2017).

مسببات الإحترق الوظيفي

وقد ذكر العديد من الباحثين أن هناك العديد من الأسباب تعد من اسباب حدوث الاحترق الوظيفي منها السخرية التنظيمية. والسلوك العدواني بين العاملين وحدث بعض الصراعات داخل بيئة العمل وغموض الادوار مما يتسبب عن ذلك مواقف سلبية للأفراد تجاه المنظمة التي يعملون فيها (Haghani et al., 2014).

أبعاد الإحترق الوظيفي

قام (كاظم واخرون، ٢٠١٥؛ Maricutoiu et al., 2014) بوضع مقياس للاحترق الوظيفي هذا المقياس يشمل ثلاثة ابعاد وهي الاجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر وقلة الإنجاز الشخصي:

- الاجهاد الانفعالي: ويعد الإجهاد الانفعالي المرحلة الأولى من مراحل الإحترق الوظيفي والتي يشعر فيها العامل بنقص الطاقة ومشاعر الإستنزاف العاطفي، كما يشعر العاملون بأنهم غير قادرين على تقديم الخدمات المطلوبه منهم داخل المؤسسة (Grigoriadou & Kleftarasa, 2017; Hayes et al., 2013).

- تبلد المشاعر: ويعتبر تبلد المشاعر هو المرحلة الثانية من مراحل الإحترق الوظيفي ويشير إلى موقف بعيد وساخر يتم التعبير عنه بنقص الأدب أو عدم الرغبة في تقديم خدمات مناسبة. وفي هذه المرحلة يتبنى العاملون موقفاً سلبياً وقاسياً إتجاه عملائهم وزملائهم ويظهرون غير مبالين بمشاعرهم (Economou et al., 2013; Galanakis et al., 2009)

- قلة الإنجاز الشخصي: ويعد قلة الإنجاز الشخصي المرحلة الثالثة من مراحل الإحترق الوظيفي ويشير هذا البعد إلي عدم كفاءة العاملين في أداء المهام بشكل كافٍ وغير كفاء. لذلك، يقوم العاملون بتقييم أنفسهم بشكل سلبي ونتيجة لذلك، يتناقص إحترامهم لذاتهم. وينتج عن ذلك إنخفاض معدل إنتاج العامل (Collins et al., 2012)

الإحترق الوظيفي في القطاع السياحي والفندقي

ويظهر الإحترق الوظيفي بشكل كبير بين العاملين في قطاع السياحة والفنادق لأن تقديم الخدمة يتضمن تفاعلات شخصية بين متلقي الخدمة ومقدميها وكذلك بين العاملين بعضهم البعض، مما قد يؤدي إلى حدوث مستويات عالية من الإحترق الوظيفي بين العاملين والذي يسبب العديد من المشكلات للمؤسسة، بما في ذلك دوران العاملين، والتغيب، وإنخفاض الإلتزام التنظيمي، وقلة الرضا الوظيفي ونقص الإنتاجية، فضلاً عن ضعف جودة الخدمة إتجاه العملاء وكذلك يؤدي الإحترق الوظيفي إلى زيادة الإكتئاب والمشاكل الصحية الأخرى (Toprak et al., 2015).

علاقة السلوك العدواني بالإرهاق الوظيفي

يتسبب السلوك العدواني ببعدية اللفظي والمادي الذي يحدث داخل المنظمات في الشعور بالعجز واليأس ومشاعر الضعف عند التعامل مع العملاء أو عند التعامل بين العاملين وبعضهم البعض وبالتالي فإن هذا السلوك يجعل العاملين ومقدمي الخدمة أقل ابتكاراً لتقديم خدمات عالية الجودة (Bretland & Thorsteinsson, 2015). ويؤدي هذا إلى إنخفاض جودة الخدمة كما قد يرغب مقدموا الخدمة في

عدم إكمال الخدمات التي يقومون بها مما يتسبب في حدوث الإحترق الوظيفي (Chung et al., 2017).

علاوة على ذلك، تشير العديد من الدراسات إلى أن العمال المنهكين هم في الغالب أولئك الذين لديهم الكثير من الإحتياجات التي لم يتم الوفاء بها، فقد إرتبط الإحترق الوظيفي بعواقب سلبية مختلفة لكل من المؤسسة والأفراد، حيث قد يؤدي إلى عواقب سلبية تجاه المنظمة مثل ضعف جودة الخدمة التي يقدمها العاملون، وعدم الرضا الوظيفي، والإلتزام التنظيمي المنخفض، والأداء الوظيفي المنخفض ودوران الموظفين المرتفع (Salehi & Gholtash, 2011). فقد يحدث الإحترق الوظيفي عندما يكون هناك بعض المواقف والسلوكيات السلبية بين العاملين مثل حدوث سلوكيات عدوانية بينهم، فتغيير مواقف العاملين وسلوكهم بطرق سلبية يؤدي إلي إجهادهم وظيفياً وقلة إنجاز الأعمال الموكلة إليهم وعدم الإحساس بالراحة (Akgunduz et al., 2015).

أظهرت نتائج دراسة (Chen et al., 2016) تأثير السلوك العدواني بين العاملين في القطاع الخدمي علي مستويات الإرهاق لدي العاملين الذين يعانون من الإساءة اللفظية، ووفقاً لنتائج تحليل تلك الدراسة، تم تحديد أن الإساءة اللفظية للعاملين لها تأثير إيجابي كبير على الإرهاق العاطفي وقلة الإنجاز الشخصي وبالتالي مع زيادة الإساءة اللفظية يزداد الإحترق الوظيفي للعاملين. بينما أجري Appelbaum et al. (2019) دراسة عن السلوك العدواني المادي والإحترق الوظيفي في قطاع الخدمات (مراكز الإتصالات) وأثبتت الدراسة أنه كلما زاد السلوك العدواني زادت مستويات الإرهاق وتبدد الشخصية للعاملين ولكن لم يتم العثور علي تأثير كبير للسلوك العدواني المادي علي الإنجاز الشخصي. وفي دراسة أجراها (Bani-Melhem 2020) ، حيث تم تحديد علاقة مهمة بين السلوك العدواني والإحترق الوظيفي للعاملين بشركات الطيران وللعاملين بوكالات السفر وموظفي المبيعات في قطاع الخدمات وتم تحديد علاقة إيجابية مهمة بين الإساءة اللفظية والإرهاق العاطفي وتبدد الشخصية بينما تم تحديد علاقة سلبية كبيرة بين الإساءة اللفظية للعملاء والإنجازات الشخصية. وفي دراسة أخرى أجراها Alola et al. (2019) لعمال الفنادق ووكالات السفر وللعاملين بالمطاعم تم الحصول على نتائج تثبت أن الإساءة اللفظية للعملاء زادت بشكل كبير من الإرهاق العاطفي. كما أوضحت نتائج دراسة Bakusic et al. (2017) أن عدوانية العملاء المادية أدت إلى زيادة مستويات الإرهاق العاطفي وتبدد الشخصية لدى العاملين في قطاع الخدمات، بينما إتضح أيضا من الدراسة أنه لم تكن لأبعاد السلوك العدواني أية تأثيرات علي بعد الإنجاز الشخصية.

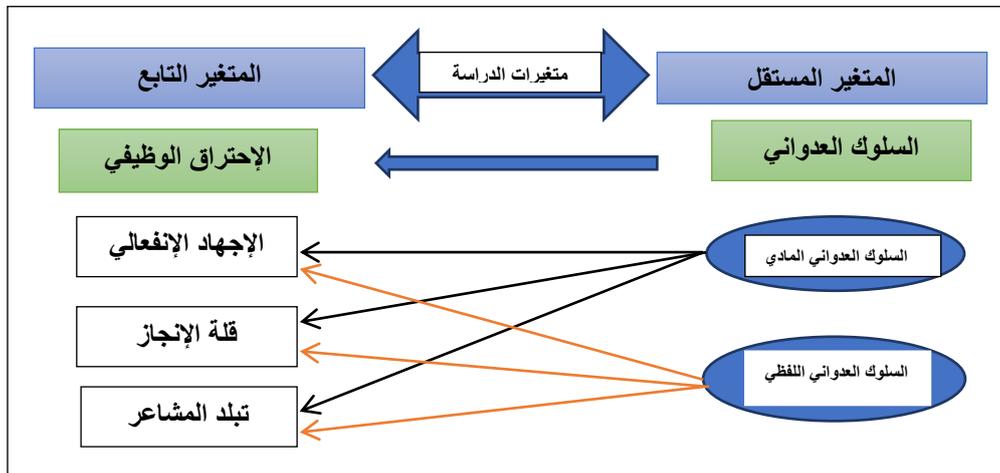
منهجية الدراسة

١ - مجتمع الدراسة وعينة البحث

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين السلوك العدواني للعاملين وأثره علي الإحترق الوظيفي للعاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية، وتم إجراء الدراسة الميدانية علي العاملين بتلك المؤسسات في محافظة القاهرة الكبرى، حيث تم عمل إستمارة إستبيان، وتوزيع عدد (٤٠٠) إستمارة، وتم استرداد (٣٨٢) إستمارة في الفترة من يناير إلي مايو ٢٠٢٢. وقد تم إختيار عينه ميسرة نظراً لصعوبة الحصول علي عدد العاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية.

٢- نموذج الدراسة

وإستناداً إلي ما سبق، تم بناء نموذج الدراسة علي النحو الموضح في الشكل رقم (١)، حيث يتمثل في السلوك العدواني ببعديه اللفظي و المادي وتأثيره علي الإحترق الوظيفي (الإجهاد الإنفعالي، قلة الإنجاز الشخصي، تبدل المشاعر).



شكل (١) نموذج الدراسة

٣- فرضيات الدراسة

ينطلق البحث من فرضية رئيسية مضمونها : "يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين السلوك العدواني علي الإحترق الوظيفي للعاملين بقطاعي السياحة والفنادق" وتتفرع منها الفرضيات التالية:

- ١- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين السلوك العدواني اللفظي للعاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية والإجهاد الإنفعالي.
- ٢- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين السلوك العدواني اللفظي للعاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية وقلة الإنجاز الشخصي.
- ٣- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين السلوك العدواني اللفظي للعاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية وتبدل المشاعر.

٤- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين السلوك العدواني المادي للعاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية والإجهاد الإنفعالي.

٥- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين السلوك العدواني المادي للعاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية وقلة الإنجاز الشخصي.

٦- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين السلوك العدواني المادي للعاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية وتبلد المشاعر.

٤ - أساليب جمع البيانات

تم تصميم إستبيان يحتوي علي جزئين، الجزء الأول خاص بالسلوك العدواني ببعديّة اللفظي والمادي، والجزء الثاني خاص بالإحترق الوظيفي بأبعادة الثلاثة (الإجهاد الإنفعالي - قلة الإنجاز الشخصي - تبلد المشاعر). تم إستخدام مقياس ليكرت (٥-١)، وتم توزيع الاستبيان في الفترة من يناير إلي مارس ٢٠٢٢ علي العاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية والمتمثلة في (وزارة السياحة المصرية - هيئة تنشيط السياحة - غرفة المنشآت السياحية - غرفة المنشآت الفندقية - شركات سياحة - فنادق - مطاعم)، وقد بلغ حجم العينة (٣٨٢) عامل تم إختيارهم بأسلوب العينة الميسرة، تم تحليل البيانات بإستخدام البرنامج الإحصائي SPSS(25) وبرنامج Amos v(25) لإختبار فرضيات الدراسة.

٥- تحليل البيانات وتفسير النتائج

بعد الانتهاء من مرحلة جمع البيانات تم تفرغ البيانات وتم إجراء التحليلات الإحصائية بإستخدام برنامج SPSS (25)، برنامج Amos v(25) لتحليل البيانات التي تم جمعها خلال فترة الدراسة الميدانية وتم حساب كلٍ من المتوسطات الحسابية للتعرف علي الإتجاه العام للمبجوثين، ثم تم حساب الإنحراف المعياري لقياس مدي تشتت البيانات من عدمه، وأيضاً تم إستخدام برنامج Amos v(25) لإثبات صحة أو عدم صحة فروض الدراسة ومدي فاعلية النموذج المستخدم.

مقياس البحث

إعتمد البحث الحالي علي مقياس ليكرت الخماسي لقياس مستويات إستجابات المبجوثين وإستخدام برنامج SPSS v. (25)، وكذلك إستخدام برنامج Amos v. (25) لقياس متغير السلوك العدواني في مكان العمل ببعديّة (السلوك العدواني المادي والسلوك العدواني اللفظي طبقاً للمقياس (uss & Perry, 1992) والمكون من ١٤ سؤال كما هو موضوع بالجدول رقم (١) وكذلك تم قياس متغير الإحترق الوظيفي بأبعادة الثلاثة (الإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر وقلة الإنجاز الشخصي) وذلك من خلال تبني مقياس (Maslach & Jackson, 1981) والمكون من ٢٢ سؤال.

جدول (١): مقياس البحث

المتغير	البعد	عدد الفقرات	المقياس المعتمد
السلوك العدواني	السلوك العدواني المادي	٩	(Buss & Perry, 1992)
	السلوك العدواني اللفظي	٥	
الاحتراق الوظيفي	الاجهاد الانفعالي	٩	(Maslach & Jackson, 1981)
	تبلد المشاعر	٥	
	قلة الانجاز الشخصي	٨	

نتائج الدراسة

جدول (٢): خصائص عينة البحث

العمر	أقل من ٣٠ سنة	١٩٩	٥٢.١%
	من ٣٠:٤٠	٨٢	٢١.٥%
	من ٤٠:٦٠	١٠١	٢٦.٤%
	أخرى	٠	٠.٠%
النوع	ذكر	٣٤٠	٨٩.٠%
	أنثى	٤٢	١١.٠%
المؤهل العلمي	شهادة دبلوم	١٤	٣.٧%
	بكالوريوس	٣٦٣	٩٥.٠%
	الدراسات العليا (ماجستير - دكتوراه).	٥	١.٣%
عدد سنوات العمل	أقل من ٣ سنوات	١٤٩	٣٩.٠%
	٣-٥ سنوات	١١٣	٢٩.٦%
	٥-٨ سنوات	٩٦	٢٥.١%
	اكثر من ثمانية سنوات	٢٤	٦.٣%

يوضح جدول (٢) خصائص عينة البحث وقد إتضح أن نسبة ٥٢.١% من المبحوثين (١٩٩ شخصاً) تقل أعمارهم عن ٣٠ عاماً، و ٢١.٥% من العينة (٨٢ شخصاً) تتراوح أعمارهم ما بين ٣٠ إلى ٤٠ عاماً، و ٢٦.٤% من العينة (١٠١ شخصاً) تتراوح أعمارهم بين ٤٠ إلى ٦٠ عاماً كما اتضح من الجدول السابق أن ٣٤٠ شخص من عينة البحث كانت من الذكور وهو ما يمثل ٨٩% من المبحوثين ونسبة ١١% من المبحوثين من الإناث وقد تبين من النتائج السابقة أيضاً أن معظم المبحوثين حاصلون علي مؤهل عالي (بكالوريوس) بنسبة ٩٥%.

جدول (٣): أبعاد السلوك العدواني (اللفظي والمادي) طبقاً لمقياس (Buss & Perry, 1992)

الالتواء	الانحراف المعياري	المتوسط	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبرة	السلوك العدواني اللفظي	السلوك العدواني المادي
			%	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع			
٠,٠٦٤	١,١٣	٢,٨٨	١٨,٨	٧٢	٢٢,٥	٨٦	٢٣,٣	٨٩	٢٢,٣	٨٥	١٣,١	٥٠	اقوم بمصارحة زملائي في العمل عندما أكون مختلف معهم في الراي	السلوك العدواني اللفظي	السلوك العدواني المادي
٠,٠٢٩	١,١٣	٢,٨٨	١٢,٠	٤٦	٢٦,٢	١٠٠	٣٠,٤	١١٦	٢٤,١	٩٢	٧,٣	٢٨	يبتابني شعور بوجود خلاف مع زملائي ورؤسائي. في العمل		
٠,١٦٣-	١,٤٣	٣,١٣	١٩,٩	٧٦	١٤,١	٥٤	٢٢,٣	٨٥	٢٠,٩	٨٠	٢٢,٨	٨٧	اقوم بمصارحة زملائي في العمل عندما يقوم احدهم بمضايقتي		
٠,٢١٥-	١,٤٦	٣,٢٥	١٤,٦	٥٧	٢٦,٢	١٠٠	٤,٥	١٧	٢٨,٠	١٠٧	٢٦,٤	١٠١	لا أستطيع تقديم الحجج الكافية عندما يختلف زملائي معي.		
٠,٣٠٩-	١,٤٩	٣,٣٦	١٦,٥	٦٣	١٤,٩	٥٧	١٨,٨	٧٢	١٥,٤	٥٩	٣٤,٣	١٣١	زملائي في العمل يشعرون بأنني مجادل إلي حد كبير.		
٠,٨٥٣	٠,٨٧	٢,١٠	٢٢,٨	٨٧	٥٤,٥	٢٠,٨	١٣,٦	٥٢	٨,٤	٣٢	٠,٨	٣	لا أستطيع التحكم في نفسي في ضرب أحد زملائي عندما يحدث بيننا خلاف .		
٠,٠٦٤	١,١٣	٢,٨٨	١٨,٨	٧٢	٢٢,٥	٨٦	٢٣,٣	٨٩	٢٢,٣	٨٥	١٣,١	٥٠	تصل درجة الانفعال بي الي تحطيم الاشياء.		
٠,٨٥٣	٠,٨٧	٢,١٠	٢٢,٨	٨٧	٥٤,٥	٢٠,٨	١٣,٦	٥٢	٨,٤	٣٢	٠,٨	٣	ألجأ الي العنف البدني لحفظ حقوقي اذا تطلب الامر ذلك .		
١,٤٦٧-	٠,٨٠	٤,١٢	٢,١	٨	٢,١	٨	٧,٦	٥٩	٥٨,١	٢٢٢	٣٠,١	١١٥	عندما اتعرض للإستقزاز ربما أضرب شخص ما في عملي.		
٠,٠٤٨-	١,٣٣	٣,١٩	١١,٠	٤٢	٢٥,١	٩٦	٢٠,٧	٣٩	٢٠,٧	٧٩	٢٢,٥	٨٦	إذا تعرضت للضرب من قبل أحد الزملاء فأنتي ارد عليه بالمثل.		
٠,٢٩٨	١,٠٣	٢,٤٨	١٨,١	٦٩	٣٥,٦	١٣٦	٢٩,١	١١١	١٤,٩	٥٧	٢,٤	٩	أدخل في مشاجرات بالأيدي اكثر من أي شخص آخر .		
١,٤٦٧-	٠,٨٠	٤,١٢	٢,١	٨	٢,١	٨	٧,٦	٥٩	٥٨,١	٢٢٢	٣٠,١	١١٥	يقول عني أصدقائي انني شخص عنيف بدنياً.		
٠,٢٥٧	١,٢٠	٢,٨٠	٣٤,٠	١٣٠	٢١,٧	٨٣	٣,٧	٧٩	١١,٥	٤٤	٢٩,١	١١١	أضرب زملائي الذين يخالفون التقاليد الإجتماعية.		
٠,٦١٥	١,١٤	٢,٣٥	٤١,٦	١٥٩	٢٠,٢	٧٧	١١,٠	٤٢	١٦,٠	٦١	١١,٣	٤٣	تصرفات بعض الاشخاص تجعلهم أهلاً للضرب.		

يتضح من بيانات جدول (٣) أن جميع قيم الإلتواء تنحصر بين ٣+ و ٣- مما يدل علي عدم تشتت آراء الباحثين وهذا ما أكدته قيم المتوسطات الحسابية وقيم الإنحراف المعياري.

جدول (٤): الإحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة طبقاً لمقياس Maslach & Jackson, 1981

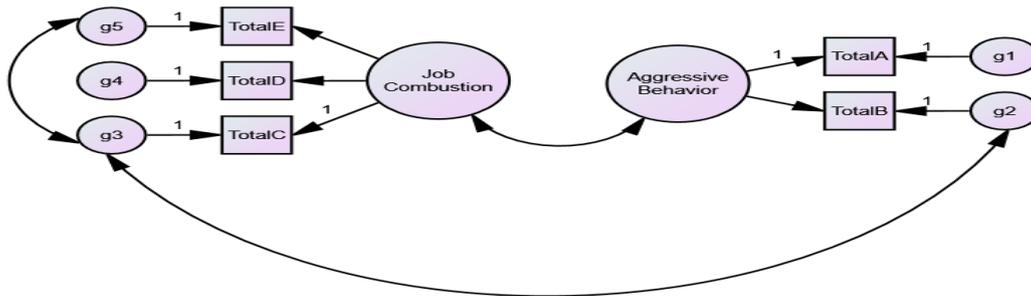
الالتزام	الإحترق العملي	المتوسط	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة	الإنجاز	الإحترق الوظيفي
			%	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع			
٠,٢٠٣	١,٣٠	٢,٧٥	٢٩,٣	١١٢	٢٤,٩	٩٥	٣,٧	٢٩	٢٥,٧	٩٨	١٦,٥	٦٣	أشعر أنني فقدت حماسي تجاه مهنتي بعد حدوث خلاف بيني وبين زملائي.	الإجهاد الإنفعالي	
١,٤٦٧	٠,٨٠	٤,١٢	٢,١	٨	٢,١	٨	٧,٦	٥٩	٥٨,١	٢٢٢	٣٠,١	١١٥	أشعر بالإرهاق عندما أصل إلى المنزل بعد العمل عندما يحدث سلوك عدواني بيني وبين زملائي		
٠,٣٠٩	١,٤٩	٣,٣٦	١٦,٥	٦٣	١٤,٩	٥٧	١٨,٨	٧٢	١٥,٤	٥٩	٣٤,٣	١٣١	التعامل مع زملائي في جو من الخلافات طوال اليوم يسبب لي التوتر.		
٠,٢٥٧	١,٢٠	٢,٨٠	٣٤,٠	١٣٠	٢١,٧	٨٣	٣,٧	٧٩	١١,٥	٤٤	٢٩,١	١١١	أشعر أنني لا أستطيع تحمل هذه الوظيفة ولو ليوم آخر بعد حدوث مشاكل بيني وبين زملائي.		
٠,٠٤٨	١,٣٣	٣,١٩	١١,٠	٤٢	٢٥,١	٩٦	٢٠,٧	٣٩	٢٠,٧	٧٩	٢٢,٥	٨٦	أشعر بالإرهاق حينما اذهب للعمل في اليوم التالي لحدوث سلوكيات عدوانية في العمل		
٠,٠٤٨	١,٣٣	٣,١٩	١١,٠	٤٢	٢٥,١	٩٦	٢٠,٧	٣٩	٢٠,٧	٧٩	٢٢,٥	٨٦	أعتقد أن وظيفتي تفرض قيوداً علي للتعامل مع زملائي.		
٠,٢٥٧	١,٢٠	٢,٨٠	٣٤,٠	١٣٠	٢١,٧	٨٣	٣,٧	٧٩	١١,٥	٤٤	٢٩,١	١١١	أشعر بالإجهاد عندما أكون على إتصال مباشر مع أصدقائي في العمل طوال اليوم .		
٠,٨٣٤	٠,٩٤	٢,٢٧	١٨,١	٦٩	٤٩,٧	١٩٠	٢٢,٠	١١	٧,١	٢٧	٣,١	١٢	أشعر بالإرهاق في العمل عاطفياً.		
٠,٢١٨	١,٢٤	٣,١٦	١٦,٢	٦٢	٢٥,٩	٩٩	٢,٩	٤٥	٣٥,٦	١٣٦	١٩,٤	٧٤	أشعر أنني ابذل جل جهدي في عملي لتحقيق تواصل فعال بيني وبين زملائي.		
٠,٠٦٤	١,١٣	٢,٨٨	١٨,٨	٧٢	٢٢,٥	٨٦	٢٢,٣	٨٩	٢٢,٣	٨٥	١٣,١	٥٠	لا أستطيع فهم شعور العاملين معي بسهولة.		
٠,٨٥٣	٠,٨٧	٢,١٠	٢٢,٨	٨٧	٥٤,٥	٢٠٨	١٣,٦	٥٢	٨,٤	٣٢	٠,٨	٣	لا يمكنني التعامل مع مشاكل العاملين معي بشكل مباشر.		
٠,٠٤٨	١,٣٣	٣,١٩	١١,٠	٤٢	٢٥,١	٩٦	٢٠,٧	٣٩	٢٠,٧	٧٩	٢٢,٥	٨٦	لا أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجاباً في حياة الآخرين.		
٠,٦١٥	١,١٤	٢,٣٥	٤١,٦	١٥٩	٢٠,٢	٧٧	١١,٠	٤٢	١٦,٠	٦١	١١,٣	٤٣	لا أشعر بالنشاط والحيوية في أداء عملي .		
٠,٨٥٣	٠,٨٧	٢,١٠	٢٢,٨	٨٧	٥٤,٥	٢٠٨	١٣,٦	٥٢	٨,٤	٣٢	٠,٨	٣	لم أستطع خلق بيئة يشعر فيها العاملين معي بالراحة في العمل.		
١,٢١٢	١,٠١	٢,١٨	٢٣,٣	٨٩	٤٩,٥	١٨٩	١٩,٩	٧٦	٠,٨	٣	٦,٥	٢٥	أنا لست ناجحاً في مهنتي.		
٠,٢٩٨	١,٠٣	٢,٤٨	١٨,١	٦٩	٣٥,٦	١٣٦	٢٩,١	١١١	١٤,٩	٥٧	٢,٤	٩	لم أستطع التغلب على مشاكلي		

العاطفية بسبب وظيفتي بسهولة.													
٠,٤٢٥	١,١٧	٢,٥٨	١٨,٣	٧٠	٣٦,٩	١٤١	١٩,٩	٧٦	١٨,٣	٧٠	٦,٥	٢٥	أشعر بالإستياء من خلال عملي وتعاملي مع زملائي .
٠,٢١٨	١,٢٤	٣,١٦	١٦,٢	٦٢	٢٥,٩	٩٩	٢,٩	٤٥	٣٥,٦	١٣٦	١٩,٤	٧٤	أشعر بأنني أعامل بعض زملائي بطريقة بها تبدل في المشاعر
٠,٥٨٨	١,١٨	٢,٥٤	١٨,٣	٧٠	٣٩,٥	١٥١	٢٠,٤	٧٨	١٣,٤	٥١	٨,٤	٣٢	أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل.
٠,٢٠٣	١,٣٠	٢,٧٥	٢٩,٣	١١٢	٢٤,٩	٩٥	٣,٧	٢٩	٢٥,٧	٩٨	١٦,٥	٦٣	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبدلا في مشاعري.
٠,٣٠٩	١,٤٩	٣,٣٦	١٦,٥	٦٣	١٤,٩	٥٧	١٨,٨	٧٢	١٥,٤	٥٩	٣٤,٣	١٣١	إنني في الواقع لا أعابأ بما يحدث للآخرين.
٠,١٩١	١,٤٢	٣,١٤	١٧,٨	٦٨	٢٠,٢	٧٧	١٢,٨	٤٩	٢٨,٥	١٠٩	٢٠,٧	٧٩	أشعر انني سبب في بعض المشاكل التي يواجهها زملائي

يتضح من بيانات جدول (٤) أن جميع قيم الإلتواء تنحصر بين ٣+ و ٣- مما يدل علي عدم تشتت آراء الباحثين وهذا ما أكدته قيم المتوسطات الحسابية وقيم الإنحراف المعياري.

جدول (٥): الصلاحية الإنشائية للإستبيان

Indicators	TLI	RMSEA	SRMR
Evaluation value	>0.9	< 0.06	< 0.08
Model Value	0.999	0.018	0.038



الشكل (٢): الصلاحية الهيكلية عن طريق تحليل عامل التأكيد (CFA) ، باستخدام IBM Amos ver. 25

يوضح شكل (٢) الخصائص السيكومترية للإستبيان ومدى صلاحيته حيث تم تقييم الصلاحية الهيكلية للإستبيان من خلال تحليلات العوامل المؤكدة (CFA) فتم فحص Unidimensionality بواسطة CFA باستخدام مصفوفة الارتباط مع تقدير تعديل المتوسط والتباين (WLSMV) ومؤشر الملاءمة المقارن (CFI)، ومؤشر (TLI)، والجذر التربيعي (RMSEA)، ومتوسط الجذر القياسي المتبقي (SRMR) وقد إتضح من الشكل السابق وجود مؤشرات ملائمة كما هو موضح في الجدول رقم (٥) والشكل (٢).

مصادقية البيانات

تم التأكد من الموثوقية من خلال الإتساق الداخلي من خلال قياس درجة الترابط بين العناصر من خلال حساب كرونباخ ألفا، حيث تبلغ قيمة كرونباخ ألفا (٠.٨٩٧)، وهذه النسبة أعلى من (٠.٧٠) وهذا دليلاً كافياً علي موثوقية البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة.

إثبات صحة أو عدم صحة فروض الدراسة

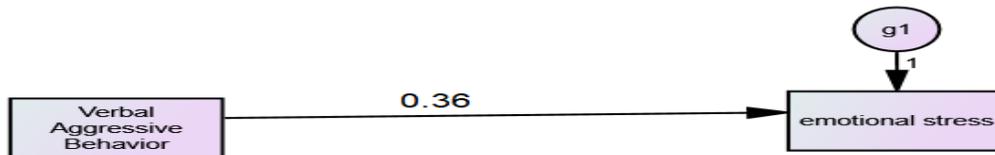
الفرضية الأولى: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك العدواني اللفظي و الإجهاد الإنفعالي في المنشآت السياحية والفندقية". تم إختبار الفرضية الأولى باستخدام تحليل الإنحدار الخطي.

جدول (٦): تحليل الإنحدار الخطي الذي يوضح التأثير بين السلوك العدواني اللفظي والإجهاد الإنفعالي في المنشآت السياحية والفندقية (ن = ٣٨٢)

P.value	F	R ²	R	P.value	T	B	
0.001	54.796**	0.126	0.355	0.001	20.231**	19.286	الثابت
				0.001	7.402**	0.473	السلوك العدواني اللفظي

مستوي معنوية أقل من 0.01

أظهرت النتائج في جدول (٦) وجود تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين السلوك العدواني اللفظي والإجهاد الإنفعالي في المنشآت السياحية والفندقية، حيث بلغت قيمة (R² = 0.126) ، F = 54.796 ، عند مستوي معنوية (P > 0.01). وهذا يدل على أن السلوك العدواني اللفظي ساهم بنسبة (١٣٪) تقريباً في تحقيق الإجهاد الإنفعالي للعاملين في المنشآت السياحية والفندقية، وهذا ما أكدته الشكل رقم (٣) في نموذج الإنحدار.



الشكل (٣): نموذج الإنحدار الخطي بين السلوك العدواني اللفظي والضغط العاطفي في المنشآت السياحية والفندقية ، باستخدام IBM Amos v. 25

وهذا يتفق مع نتائج (Han et al., 2016) الذي أثبت أن الإحتراق الوظيفي يحدث بسبب ظروف العمل العدوانية، وكذلك مع نتائج (Beduk et al., 2015) الذي أكد أن الإحتراق الوظيفي إضطراباً يحدث عندما يصل العاملین بالمؤسسات بشكل مفرط إلى نقطة الإنهيار حيث يكون مرهقاً عقلياً وجسدياً بسبب سلوكيات بعض العاملین العدوانية. ويتفق أيضاً مع نتائج (Salehi & Gholtash, 2011; Abuhashesh et al., 2019) والتي أظهرت أن السلوك العدواني اللفظي يلحق الضرر بالعاملین جسدياً ونفسياً من خلال الوقاحة أو الإساءة اللفظية أو الصراخ والشتائم والتهديدات. كما أتفق أيضاً مع

نتائج (Kashif et al., 2017) الذي بين أن الإحترق الوظيفي الناتج عن السلوك العدواني يؤثر بشكل كبير على دوافع العاملين في مكان العمل، بحيث قد يعملون بشكل أقل حماساً للمؤسسة، وتؤدي هذه المشكلة في النهاية إلى سلوكيات الإنسحاب من الوظيفة. ودراسة (Teng et al., 2010; Alola et al., 2019; Bani-Melhem, 2020) أثبتت أن السلوك العدواني يؤثر أيضاً سلباً على الصحة العقلية للعاملين وأدائهم الوظيفي فقد يمثل خطراً على صحة العاملين فتظهر من خلال تعرض العاملين لبعض الاعراض التي تظهر عليهم.

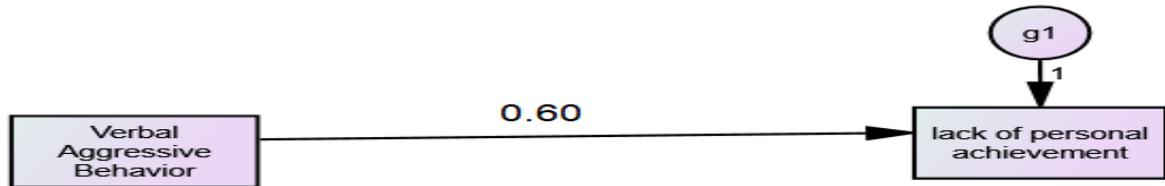
الفرضية الثانية: "يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين السلوك العدواني اللفظي وقلة الإنجاز الشخصي في المنشآت السياحية والفندقية".

الجدول (٧): تحليل الانحدار الخطي الذي يوضح التأثير بين السلوك العدواني اللفظي وقلة الانجاز الشخصي في المنشآت السياحية والفندقية (ن = ٣٨٢)

P.value	F	R ²	R	P.value	T	B	
0.001	215.391**	0.362	0.601	0.001	4.689**	4.694	الثابت
				0.001	14.676**	0.985	السلوك العدواني اللفظي

** Significant at $\alpha < 0.01$.

أظهرت النتائج في جدول (٧) وجود تأثير معنوي بين السلوك العدواني اللفظي وقلة الإنجاز الشخصي في المنشآت السياحية والفندقية حيث أن قيمه ($R^2 = 0.362$)، $F = 215.391$ ، عند مستوي معنوية (0.01) وهذا يدل على أن السلوك العدواني اللفظي ساهم بنسبة (٣٦٪) في عدم الإنجاز الشخصي في المنشآت في المنشآت السياحية والفندقية، وهذا ما أكدته الشكل رقم (٤) نموذج الانحدار.



الشكل (٤): نموذج الانحدار الخطي بين السلوك العدواني اللفظي وعدم الإنجاز الشخصي في المنشآت السياحية والفندقية، باستخدام الإصدار IBM Amos. V. 25.

وهذا يتفق مع نتائج (Chen et al., 2016) الذي أثبت أن الإحترق الوظيفي يحدث بسبب ظروف العمل العدوانية، وكذلك مع نتائج (Beduk et al., 2015) الذي أكد أن الإحترق الوظيفي يضطراباً يحدث عندما يصل العاملين بالمؤسسات بشكل مفرط إلى نقطة الإنهيار حيث يكون مرهقاً عقلياً وجسدياً بسبب سلوكيات بعض العاملين العدوانية ويتفق أيضاً مع نتائج (Salehi et al., 2011; Han et al., 2016; Abuhashesh et al., 2019) والتي أظهرت أن السلوك العدواني اللفظي يلحق الضرر بالعاملين جسدياً ونفسياً من خلال الإساءة اللفظية أو الصراخ والشتائم والتهديدات. ويتفق مع دراستي

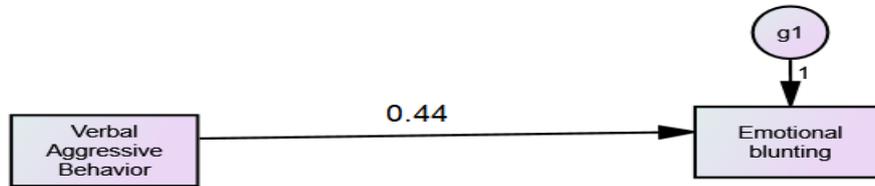
(Bretland et al., 2015; Chung et al., 2017) انه يتسبب السلوك العدواني ببعديّة اللفظي والمادي الذي يحدث داخل المنظمات في الشعور بالعجز واليأس ومشاعر الضعف عند التعامل مع العملاء، او عند التعامل بين العاملين وبعضهم البعض مما يتسبب في حدوث الاحتراق الوظيفي. الفرض الثالث: "وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين السلوك العدواني اللفظي وتبدل المشاعر في المنشآت السياحية والفندقية".

الجدول (٨): تحليل الانحدار الخطي الذي يوضح التأثير بين السلوك العدواني اللفظي و تبدل المشاعر في المنشآت السياحية والفندقية (ن = ٣٨٢)

P.value	F	R ²	R	P.value	T	B	
0.001	88.851**	0.190	0.435	0.001	8.875**	6.833	الثابت
				0.001	9.426**	0.487	السلوك العدواني اللفظي

** Significant at $\alpha < 0.01$.

أظهرت النتائج في جدول (٨) وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين السلوك العدواني اللفظي وتبدل المشاعر في المنشآت السياحية والفندقية حيث أن قيمه ($R^2 = 0.190$)، $F = 88.851$ ، عند مستوى معنوية أقل من ($P > 0.01$) وهذا يشير إلى أن السلوك العدواني اللفظي ساهم بنسبة (١٩٪) في تبدل المشاعر في المنشآت السياحية والفندقية. وهذا ما أكدته الشكل رقم (٥).



الشكل (٥): نموذج الانحدار الخطي بين السلوك العدواني اللفظي وتبدل المشاعر في المنشآت السياحية والفندقية ، باستخدام

IBM Amos v. 25

وهذا يتفق مع نتائج (Han et al., 2016) الذي أثبت أن الإحتراق الوظيفي يحدث بسبب ظروف العمل العدوانية، ويتفق أيضا مع نتائج (Salehi et al., 2011; Abuhashesh et al., 2019) وكذلك يتفق مع دراسة (GAMA et al., 2014) الذي أظهر أن السلوك العدواني يؤدي إلي الإحتراق الوظيفي من خلال زيادة علامات المواقف العصبية السلبية مثل الإثارة والغضب والتهيج وإنخفاض علامات المواقف العاطفية الإيجابية. ويتفق ايضا مع دراسة (Chen et al., 2016) التي بينت ان تأثير السلوك العدواني بين العاملين في القطاع الخدمي الذين تعرضوا للإساءة اللفظية لها تأثير إيجابي كبير على الإرهاق العاطفي وبالتالي مع زيادة الإساءة اللفظية يزداد الإحتراق الوظيفي للعاملين. ويختلف مع دراسة أجراها Bani-Melhem (2020) حيث تم من خلالها تحديد علاقة السلوك العدواني

والإحترق الوظيفي (للعاملين بشركات الطيران، وللعاملين بوكالات السفر وموظفو المبيعات) في قطاع الخدمات تم تحديد علاقة سلبية كبيرة بين الإساءة اللفظية للعملاء والإنجازات الشخصية.

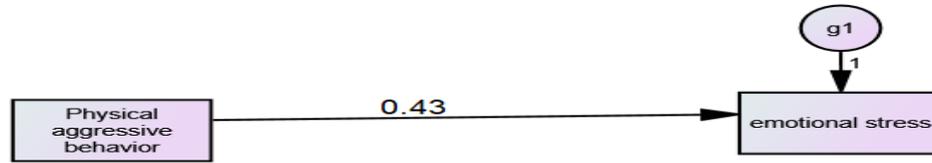
الفرضية الرابعة: "يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين السلوك العدواني المادي والإجهاد الإنفعالي في المنشآت السياحية والفندقية".

جدول (٩): تحليل الانحدار الخطي الذي يوضح التأثير بين السلوك العدواني المادي والإجهاد الإنفعالي في المنشآت السياحية والفندقية (ن = ٣٨٢)

P.value	F	R ²	R	P.value	T	B	
0.001	86.374**	0.185	0.430	0.001	27.733**	19.830	الثابت
				0.001	9.294**	0.329	السلوك العدواني المادي

** Significant at $\alpha < 0.01$.

أظهرت النتائج في جدول (٩) وجود تأثير معنوي بين السلوك العدواني المادي والإجهاد الإنفعالي في المنشآت السياحية والفندقية. حيث أن قيمة ($R^2 = 0.185$)، ($F = 86.374$) ، عند مستوى معنوية ($P > 0.01$) وهذا يشير إلى أن السلوك العدواني المادي ساهم بنسبة (١٩%) تقريبا في تحقيق الإجهاد الإنفعالي في المنشآت السياحية والفندقية. وهذا ما يوضحه الشكل رقم (٦) من خلال نموذج الانحدار.



الشكل (٦): نموذج الانحدار الخطي بين السلوك العدواني المادي والإجهاد الإنفعالي في المنشآت السياحية والفندقية ، باستخدام IBM Amos v. 25

وهذا يتفق مع نتائج (Beduk et al., 2015) الذي أثبت أن الإحترق الوظيفي يحدث بسبب ظروف العمل العدوانية ويتفق ايضا مع نتائج (Teng et al., 2010; Kashif et al., 2017;) (Abuhashesh et al., 2019) والتي أظهرت أن العنف المادي يلحق الضرر بالعاملين جسدياً و نفسياً. وأثبتت أيضاً أن السلوك العدواني يؤثر ايضا سلباً على الصحة العقلية للعاملين وأدائهم الوظيفي فقد يمثل خطراً علي صحة العاملين فتظهر من خلال تعرض العاملين لبعض الأعراض التي تظهر عليهم. كما تتفق نتائج الدراسة الميدانية مع ما توصلت إليه دراسة (Salehi et al., 2011; Akgunduz, et al., 2019; Appelbaum et al., 2015) التي أكدت أن الإرهاق مرتبطاً بسلوكيات العاملين العدوانية مثل الإساءة اللفظية أو المشاجرات التي تحدث فيما بينهم والتي قد تصل إلي حد الضرب أو تحطيم الممتلكات المادية.

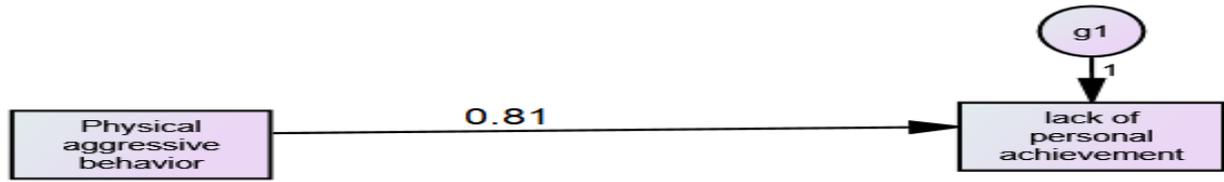
الفرضية الخامسة: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك العدواني المادي وقلة الإنجاز الشخصي في المنشآت السياحية والفندقية".

الجدول (١٠): تحليل الإنحدار الخطي الذي يوضح التأثير بين السلوك العدواني المادي وقلة الإنجاز الشخصي في المنشآت السياحية والفندقية (ن = ٣٨٢)

P.value	F	R ²	R	P.value	T	B	
0.001	735.976**	0.659	0.812	0.001	7.639**	4.339	الثابت
				0.001	27.129**	0.764	السلوك العدواني اللفظي

** Significant at $\alpha < 0.01$.

أظهرت النتائج في جدول (١٠) وجود أثر معنوي بين السلوك العدواني المادي وقلة الإنجاز الشخصي في المنشآت السياحية والفندقية حيث أن قيمة ($R^2 = 0.659$) ، $F = 735.976$ ، عند مستوى معنوية ($P > 0.01$) وهذا يشير إلى أن السلوك العدواني المادي ساهم بنسبة (٦٦٪) في قلة الإنجاز الشخصي في المنشآت السياحية والفندقية وهذا ما أكدته الشكل رقم (٧) نموذج الإنحدار.



الشكل (٧): نموذج الإنحدار الخطي بين السلوك العدواني المادي وقلة الإنجاز الشخصي في المنشآت السياحية والفندقية، باستخدام الإصدار IBM Amos. v. 25

وهذا يتفق مع نتائج الدراسات السابقة (Salehi et al., 2011; Beduk et al., 2015; Bretland et al., 2015; Han et al., 2016; Chung et al., 2017; Abuhashesh et al., 2019) والذي أثبتوا أن الإحترق الوظيفي يحدث بسبب ظروف العمل العدوانية داخل المنظمات. وهذا يختلف عن دراسة (Appelbaum et al., 2019) التي أوضحت أنه كلما زاد السلوك العدواني اللفظي لم يتم العثور على تأثير كبير للسلوك العدواني المادي على الإنجاز الشخصي.

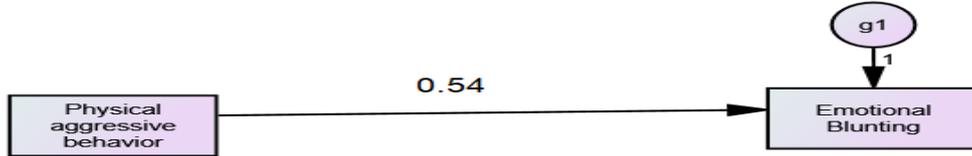
الفرضية السادسة: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك العدواني المادي وتبلد المشاعر في المنشآت السياحية والفندقية".

الجدول (١١): تحليل الإنحدار الخطي الذي يوضح التأثير بين السلوك العدواني المادي وتبلد المشاعر في المنشآت السياحية والفندقية (ن = ٣٨٢)

P.value	F	R ²	R	P.value	T	B	
0.001	158.813**	0.295	0.543	0.001	12.918**	7.207	الثابت
				0.001	12.602**	0.348	السلوك العدواني اللفظي

** Significant at $\alpha < 0.01$.

أظهرت النتائج في جدول (١١) وجود تأثير معنوي بين السلوك العدواني المادي وتبلد المشاعر في المنشآت السياحية والفندقية حيث أثبتت النتائج أن قيمة ($R^2 = 0.295$) ، $F = 158.813$ ، $P > 0.01$) وهذا يشير إلى أن السلوك العدواني المادي ساهم بشكل كبير بنسبة (٣٠٪) في تبلد المشاعر في المنشآت السياحية والفندقية. ويوضح الشكل رقم (٨) نموذج الانحدار.



الشكل (٨): نموذج الانحدار الخطي بين السلوك العدواني المادي و تبلد المشاعر في المؤسسات السياحية الفندقية ، باستخدام IBM Amos ver. 25

وهذا يتفق مع نتائج (Han et al., 2016) الذي أثبت أن الاحتراق الوظيفي يحدث بسبب ظروف العمل العدوانية، وكذلك مع نتائج (Beduk et al., 2015) الذي أكد أن الإحتراق الوظيفي يشكل إضطراباً يحدث عندما يصل العاملين بالمؤسسات بشكل مفرط إلى نقطة الإنهيار حيث يكون مرهقاً عقلياً وجسدياً بسبب سلوكيات بعض العاملين العدوانية ويتفق أيضاً مع نتائج (Abuhashesh et al., 2019) والتي أظهرت أن العنف المادي يلحق الضرر بالعاملين جسدياً ونفسياً، وكذلك يتفق مع دراسة (GAMA et al., 2014) أن السلوك العدواني يؤدي إلى الإحتراق الوظيفي من خلال زيادة علامات المواقف العصبية السلبية مثل الإثارة والغضب والتهيج وانخفاض علامات المواقف العاطفية الإيجابية. كما تتفق نتائج الدراسة الميدانية مع ما توصلت إليه دراسة (Salehi et al., 2011) التي توصلت إلى أن الإرهاق مرتبطاً بسلوكيات العاملين العدوانية مثل الإساءة اللفظية او المشاجرات التي تحدث فيما بينهم والتي قد تصل الي حد الضرب او تحطيم الممتلكات المادية. ويتفق مع نتائج (Akgunduz et al., 2015) التي أوضحت أنه يحدث الإحتراق الوظيفي عندما يكون هناك بعض المواقف والسلوكيات السلبية بين العاملين مثل حدوث سلوكيات عدوانية بينهم مثل تحطيم بعض الأشياء أو اللجوء للعنف البدني فتتغير مواقف العاملين وسلوكهم بطرق سلبية يؤدي الي إجهادهم وظيفياً وقلة إنجاز الأعمال الموكلة إليهم وعدم الإحساس بالراحة. وهذا يتفق مع دراسة (Appelbaum et al., 2019). التي أوضحت أن كلما زادت السلوك العدواني المادي زادت مستويات تبدد الشخصية للعاملين.

التوصيات

في ضوء ما آلت إليه الدراسة من نتائج، فإن الباحثين يقترحون التوصيات الآتية:

١. عمل دورات تشمل كل ما يتعلق بالإحتراق الوظيفي والسلوك العدواني للتخفيف من حدة السلوك العدواني بين العاملين في المؤسسات السياحية والفندقية.

٢. أن يتلقى العاملون بالمؤسسات السياحية والفندقية إرشادات واضحة وسهلة الفهم تساعد على اتخاذ القرارات الصحيحة أثناء المواقف غير المألوفة.
٣. يجب معاملة العاملين كشركاء في العمل مما يقلل من حدة ضغوط العمل.
٤. ضرورة تشجيع فرص التعلم والتطوير للإرتقاء بمستويات العاملين في المؤسسات السياحية بهدف إدارة الاحتراق الوظيفي، وتعليمهم أفضل طريقة لإدارة التحديات والتغلب عليها.
٥. على المسؤولين تقليل ضغط العمل ودعم العاملون في واجباتهم التنظيمية.
٦. توفير بيئة عمل آمنة للعاملين حتي يمكنهم إيجاد طرق جديدة للتعامل مع مشاكلهم في بيئة غير قضائية ومتعاطفة.
٧. تكوين فريق من ذوي الخبرة لتقديم النصيحة للعاملين عند مواجهتهم صعوبات العمل او تعرضهم لسلوك عدواني من قبل الآخرين.
٨. ضرورة الإهتمام بمصالح العاملين في المؤسسات السياحية والفندقية ومراعاة الجوانب الإنسانية والشخصية والمهنية عند إتخاذ القرارات من قبل الادارة العليا.

المراجع العربية

- الصالح، تهاني (٢٠١٢). "درجة مظاهر وأسباب السلوك العدواني لدى طلبة المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية وطرق علاجها من وجهة نظر المعلمين". رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين.
- بوشاشي، سامية (٢٠١٣). "السلوك العدواني وعلاقته بالتوافق النفسي الاجتماعي لدى طلبة الجامعة".
- ذبيحي ، لحسن (٢٠١٩). "الذكاء الوجداني وعلاقته بالأفكار اللاعقلانية والسلوك العدواني لدى تلاميذ الرابعة متوسط". قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة. علوم التربية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، المسيلة [http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facshs/](http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facshs/contact@univ-msila.dz) ..
- عماد، الزغول (٢٠٠٦). "الاضطرابات الانفعالية والسلوكية لدى الأطفال". (ط. 1 دار الشروق ، عمان، الأردن.
- محمد، عطية (2009). "بعض مظاهر السلوك العدواني لدي عينة من المتأخرين دراسيا وأثر الإرشاد النفسي في تعديله". كلية التربية، جامعة الزقازيق، القاهرة، مصر.

المراجع الاجنبية

- Abarghouei, M., Sorbi, M., Abarghouei, M., Bidaki, R. & Yazdanpoor, S. (2016). A Study of Work Stress and Burnout and Related Factors in the Hospital Personnel of Iran. *Electronic Physician*, 8(7), 2625–2632.

- Abuhashesh, M., Al-Dmour, R. & Ed Masa'deh, R. (2019). Factors that Affect Employees Job Satisfaction and Performance to Increase Customers' Satisfactions. *Journal of Human Resources Management Research*, 1-23.
- Adriaenssens J., Gucht V. & Maesc S. (2015). Determinants and Prevalence of Burnout in Emergency Nurses: A Systematic Review of 25 Years of Research. *International Journal of Nursing Studies*, 52(2), 649-661.
- Akgunduz, Y., Bardakoglu, O. & Alkan, C. (2015). The Moderating Role of Job Resourcefulness in the Impact of Work-Family and Family-Work Life Conflict on the Burnout Levels of Travel Agency Employees. *TURIZAM*, 19 (3), 111.
- Al-Hawari, M., Bani-Melhem, S. & Quratulain, S. (2020). Do Frontline Employees Cope Effectively with Abusive Supervision and Customer Incivility? Testing the Effect of Employee Resilience. *Journal of Business and Psychology*, 35(2), 223-240.
- Alola, U., Olugbade, O. A., Avci, T. & Öztüren, A. (2019). Customer Incivility and Employees' Outcomes in the Hotel: Testing the Mediating Role of Emotional Exhaustion. *Tourism Management Perspectives*, 29, 9-17.
- Amore, M., Bertelli, M., Villani, D., Tamborini, S. & Rossi, M. (2011). Olanzapine vs, Risperidone in Treating Aggressive Behaviours in Adults with Intellectual Disability. A single Blind Study. *Journal of Intellectual Disability Research*, 55 (2), pp210-218.
- Appelbaum, N., Lee, N., Amendola, M., Dodson, K. & Kaplan, B. (2019). Surgical Resident Burnout and Job Satisfaction: The Role of Workplace Climate and Perceived Support. *Journal of Surgical Research*, 234, 20-25.
- Bakusic, J., Schaufeli, W., Claes, S. & Godderis, L. (2017). Stress, Burnout and Depression: A Systematic Review on DNA Methylation Mechanisms. In *Journal of Psychosomatic Research*, 92, 34-44.
- Bani-Melhem, S. (2020). What Mitigate and Exacerbate the Influences of Customer Incivility on Frontline Employee Extra-Role Behaviour?. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 44, 38-49.
- Beduk, A., Eryeşil, K. & Eşmen, O. (2015). The Effect of Organizational Commitment and Burn out on Organizational Cynicism: A Field Study in the Healtycare Industry. *World Academy of Science, Engineering and Technology, International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 9(10), 3340-3344.
- Bretland, R. & Thorsteinsson, E. (2015). Reducing Workplace Burnout: The Relative Benefits of Cardiovascular and Resistance Exercise. *PeerJ*. 3, e891. customer abuse, and emotional intelligence on employee turnover. *Journal of Management Development*, 36(7), 899.
- Chen, J., Hsien, H., Chin, N. & Kuang, Ho, T. (2016). A Study into the Impact of Occupational Burnout on the Job Performance of Enterprises' Employees. *The Journal of Global Business Management*, 12(2), 173-85.
- Cheng, J. & O-Yang, Y. (2018). Hotel Employee Job Crafting, Burnout and Satisfaction: The Moderating Role of Perceived Organizational Support. *International Journal of Hospitality Management*, 72, 78-85.

- Chung, E., Jung, Y. & Sohn, Y. (2017). A Moderated Mediation Model of Work Stress, Job Satisfaction and Turnover Intention for Airport Security Screeners. *Safety Science*, 98, 89-97.
- Collins, J., Gibson, A., Parkin, S., Parkinson, R., Shave, D. & Dyer, C. (2012). Counseling in the Workplace: How Time limited Counseling can Effect Change in Well-Being. *Counseling and Psychotherapy Research Journal*, 12(2), 84-92, doi:10.1080/14733145.2011.638080.
- Economou, M., Madianos, M., Peppou, L., Patelakis, A. & Stefanis, C. (2013). Major Depression in the Era of Economic Crisis: A Replication of a Cross-Sectional Study Across Greece. *Journal of Affective Disorders*, 145(3), 308-314, doi:10.1016/j.jad.2012.08.008.
- Galanakis, M., Moraitou, M., Garivaldis, F. & Stalikas, A. (2009). Factorial Structure and Psychometric Properties of the Maslach Burnout Inventory (MBI) in Greek midwives. *Europe's Journal of Psychology*, 4, 52-70.
- Gama, G., Barbosa, F. & Vieira, M. (2014). Personal Determinants of Nurses' Burnout in End of Life Care. *Eur J Oncol Nurs*. Vol.18 (5), pp.527-33.
- Grigoriadou, M. & Kleftarasa, G. (2017). Depressive Symptomatology, Attachment Style, Job Insecurity and Burnout of Civil Servants in the Greek Economic Crisis, *The European Journal of Counselling Psychology*, Vol. 6(1), 96-112.
- Haghani, Y., Haghani, M., Ashraf, P. & JamshidiSoloklo, B. (2014). The Study of the Relationship between Job Stressors and Job Burnout among Shiraz University of Medical Sciences Employees, *Journal of Life Science and Biomedicine*.
- Han, S., Bonn, M. & Cho, M. (2016). The Relationship between Customer Incivility, Restaurant Frontline Service Employee Burnout and Turnover Intention. *International Journal of Hospitality Management*, 52, 97-106.
- Hayes, B., Douglas, C. & Bonner, A. (2013). Work Environment, Job Satisfaction, Stress and Burnout among Hemodialysis Nurses. *Journal of Nursing Management*.
- Kashif, M., Braganca, E., Awang, Z. & De Run, E. (2017). You Abuse but I will Stay: The Combined Effects of Job Stress, *Journal of Management Development*, 36(3), DOI: 10.1108/JMD-06-2016-0095.
- Kheirabadi, M., Rahimi, G., Zamani, A., Alizadeh, F., Basiri, Z. & Oveisim, K. (2019). The Comparison between the Attitudes of Employees and Clients towards Organizational Intelligence (case study: Isfahan General Directorate of Sports and Youth), *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14 (1), 62-68.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-113, <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030020205>.
- Maricutoiu, L., Sava, F. & Butta, O. (2014). The Effectiveness of Controlled Interventions on Employees' Burnout: A meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational*.
- Na-Nan, K., Wongsuwan, N. & Dhienhirun, A. (2020). Development and Validation of Counterproductive Work Behavior Instrument A Case Study of Employees' SMEs, *International Journal of Organizational Analysis*, 28 (3), 745-763.
- Salehi, M. & Gholtash, A. (2011). The Relationship between Job Satisfaction, Job Burnout and Organizational Commitment with the Organizational Citizenship behavior among Members of Faculty in the Islamic Azad University-first District Branches, in order to provide the appropriate model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 15, 306-310.

- Sunny, H., Hu, H. & King, B. (2017). Impacts of Misbehaving Air Passengers in Frontline Employees: Role Stress and Emotional Labor. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(7), 1793-1813.
- Teng, C., Shyu, Y., Chiou, W., Fan, H. & Lam, S. (2010). Interactive Effects of Nurse-Experienced Time Pressure and Burnout on Patient Safety: A Cross-Sectional Survey. *International journal of nursing studies*, Vol. 47 (11), pp.1442-1450.
- Toprak, L., Serçek, G., Karakaş, A. & Serçek, S. (2015). The Relation between Emotional Labor, Job Burnout and Intention to Turnover: A Research on Travel Agency Workers. *Economy and Sociology*, 3, 48-53, Retrieved from <https://ideas.repec.org/a/nos/ycriat/225.html>.

THE EFFECT OF AGGRESSIVE BEHAVIOR ON JOB BURNOUT FOR WORKERS IN TOURISM AND HOTEL ESTABLISHMENTS

¹Marwa Salah Qaood, Maisa ²Fathy Abdulatif, and ³Islam Elsayed Hussein

^{1,3}Tourism Studies Department – Faculty of Tourism and Hotels – Fayoum University

²The Higher Institute for Tourism and Hotels - Luxor (EGOTH)

Article Info

Pages: 21-44

Keywords

Aggressive behavior
Job burnout
Emotional exhaustion
Depersonalization
Reduced personal accomplishment

Abstract

Due to their unique character, tourism and hotel establishments are among the most important institutions in society. Therefore, particular attention should be paid to the organizational, environmental, and psychological aspects of workers in these establishments and their effective impact on efficiency and performance. As an attempt to shed light on the problems that significantly affect the performance of the workers, this study investigated the impact of job burnout and aggressive behavior on the organizational environment of tourism and hotel institutions. Objectives: Hence, this study seeks to investigate the relationship between aggressive behavior, both verbal and physical, on job burnout with its three dimensions (emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment). Study methodology: This study adopted the Aggression Questionnaire by Buss and Perry (1992) to measure physical Aggression and verbal Aggression in the workplace. This questionnaire consists of 14 questions. In addition, the Maslach & Jackson scale (1981) was adapted to measure the job burnout variable with its three dimensions. This scale consists of 22 questions. A small sample was selected due to the difficulty of obtaining a large number of employees working in tourism and hotel institutions. a number of 400 questionnaires were distributed to the selected employees. 382 forms out of the 400 were retrieved in the period from January until May 2022. After the completion of the data collection phase, the data was dumped, and statistical analyses were performed using IBM SPSS Amos 25. Summary of the results: Consequently, the most important finding of the study was that aggressive behavior (verbal and physical) has a great impact on job burnout (emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment). Recommendations: Finally, the study recommends that tourism and hotel establishments should pay great attention to courses that mitigate aggressive behavior among their employees. Moreover, in order to reduce the severity of work pressures, workers should be treated as partners in the work.