



جامعة عين شمس
كلية الآداب

التوافق المهني بالأعراض السيکوسوماتية لدى المضيف

الأرضي بشرکات الطیران

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الآداب

داليا حسن عبده احمد علي

- كلية الآداب - جامعة عين شمس

معيدة

/ محمود السيد أبو النيل

- كلية الآداب

جامعة عين شمس

/

- كلية الآداب

جامعة عين شمس

:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا
اَكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَهْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا
تَحْمِلْ عَلَيْنَا إَصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا
تَحْمِلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا
أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ
صدق الله العظيم

آية



جامعة عين شمس
كلية الآداب

/ داليا حسن عبده أحمد

العلمية / ماجستير علم نفس

/

الكلية /

/ عين شمس

/

/ هـ -



جامعة عين شمس
كلية الآداب

رسالة ماجستير

/ داليا حسن عبده أحمد

/ التوافق المهني بالأعراض السيكوسوماتية لدى المضيف الأرضي
بشركات الطيران

/ ماجستير

- / محمود السيد أبو النيل - كلية الآداب

جامعة عين شمس

- / ابراهيم شوقي عبد الحميد - كلية الآداب

القاهرة

- / محمد طه - كلية الآداب

جامعة عين شمس

تاريخ / /

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ / /

موافقة مجلس الجامعة

/ /

موافقة مجلس الكلية

/

إهداء

القلب الذي غمرني بحنانه..

ساندتني ولم تبخل في عطائها أُمي الغالية

وإلى سندي من لم يتهاون في رعايتي أبي الحبيب

بجانبى خير عون أخواتى العزيزات	وإلى أنوار حياتى
ورفيق دربى	شريك أفراحى و

أهدي هذا العمل

وتقدير

: فهرس المحتوى

المحتويات	
شكر وتقدير	
: مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها	-
	-
	-
أهمية الدراسة	-
أهداف الدراسة	
: الجوانب النظرية والمفاهيم	-
: لمهني	-
تعريفات التوافق	-
تعريفات التوافق المهني	-
نظريات الرضا عن العمل	-
العوامل المؤثرة على التوافق المهني	-
التوافق المهني والتكنولوجيا	-
التوافق المهني والصحة النفسية	-
علاقة التوافق العام بالتوافق المهني	-
ثانياً : الأعراض السيكوسوماتية	-
مدخل إلى الاضطرابات السيكوسوماتية	
تعريف الأعراض السيكوسوماتية	-
تاريخ العلاقة بين النفس والجسم	-
الفرق بين الإضطراب السيكوسوماتي والعصاب	-
تكوين الإضطرابات السيكوسوماتية	-
تشخيص الإضطرابات السيكوسوماتية	-
أهم الأشكال المختلفة للإضطرابات السيكوسوماتية	-
علاج الإضطرابات السيكوسوماتية	-
: المضيف الأرضي	-
تعريف المضيف الأرضي	

المحتويات	
تحليل العمل	-
نظريات	-
:	-
: دراسات تتعلق بالتوافق المهني	-
ثانياً: دراسات تتعلق بالأعراض السيكوسوماتية	-
: دراسات تتعلق بالتوافق المهني وعلاقته بالأعراض السيكوسوماتية	-
المعالجات الإحصائية المستخدمة	
: منهج الدراسة وإجراءاتها	-
منهج الدراسة	
عينة الدراسة	-
	-
إجراءات التطبيق	
صعوبات التطبيق	
:	-
نتيجة الفرض الأول	-
نتيجة الفرض الثاني	-
نتيجة الفرض الثالث	-
نتيجة الفرض الرابع	
نتيجة الفرض الخامس	-
نتيجة الفرض السادس	
نتيجة الفرض السابع	-
: تفسير النتائج ومناقشتها	-
	-
توصيات	-

	المحتويات
-	
-	: المراجع العربية
-	: المراجع الأجنبية
-	
-	
-	: الملخص باللغة العربية
-	ثانياً: الملخص باللغة الإنجليزية

ثانياً : فهرس الجداول

	يوضح النسبة المئوية لاتجاهات الرجال والنساء للاستمرار في العمل	
-	يوضح الحركة الدولية لشركات الطيران الوطنية لعام الرحلات الجوية وعدد الركاب	
	يوضح الحركة المحلية المنتظمة لشركات الطيران الوطنية بالمطارات لعام	
	يوضح عدد السائحين القادمين لمصر طبقاً لطريقة الوصول -	
	يوضح توزيع العينة من حيث	
	يوضح توزيع العينة من حيث الحالة الاجتماعية	
	يوضح توزيع العينة من حيث تخصص المؤهل العالي	
	يوضح توزيع العينة من حيث	
	يوضح توزيع العينة من حيث	
	يوضح توزيع العينة من حيث	
	يوضح توزيع العينة من حيث	
	يوضح توزيع العينة من حيث	
	يوضح توزيع العينة من حيث	
	يوضح عدد الاسئلة في كل مقياس	
	يوضح مستويات الاضطرابات السيكوسوماتية لقائمة كورنل	
-	يوضح معاملات الارتباط بين الدرجة على كل من الأبعاد الفرعية وبين الدرجة الكلية لقائمة كورنل	
-	يوضح بين أبعاد قائمة كورنل ومقياس التوافق المهني	
	يوضح معاملات الارتباط بين الدرجة على كل من الأبعاد الفرعية وبين الدرجة الكلية لاختبار التوافق المهني	
	يوضح التدريب المتدرب لعمل المضيف الأرضي	
	يوضح المهارة والدقة المطلوبة لعمل المضيف الأرضي	
-	يوضح تقدير السمات الشخصية التي يتطلبها عمل المضيف الأرضي	
	يوضح تقدير الميول المهنية التي يتطلبها عمل المضيف الأرضي	
-	يوضح تقدير الإستعدادات أو القدرات التي يتطلبها عمل المضيف الأرضي	

-	يوضح تقدير النشاط البدني الذي يتطلبه عمل المضيف الأرضي	
-	يوضح تقدير	
	يوضح تقدير مخاطر عمل المضيف الأرضي	
	يوضح المتوسط والانحراف المعياري لأبعاد التوافق المهني	
	النسبة المئوية لعدد أفراد العينة طبقاً لشدة الإضطراب السيكوسوماتي	
	يوضح الفروق بين المضيفين الأرضيين الذكور والاناث في أبعاد التوافق المهني	
-	يوضح الفروق بين المضيفين الأرضيين الذكور والاناث في السيكوسوماتية	
	يوضح الفروق بين المضيفين الأرضيين المتزوجين وغير المتزوجين في أبعاد التوافق المهني	
	يوضح الفروق بين المضيفين الأرضيين المتزوجين وغير المتزوجين في الأعراض السيكوسوماتية	

ر وتقدي

"

ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين " النمل آية ()

الله انه وتعالى أولاً على نعمه ، وعلى إعانته لي لإتمام هذا العمل حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضى.
وأوجه خالص شكري وعظيم تقديري إلى الأب الفاضل الذي يتفانى في تقديم وقته وجهده في رعاية تلاميذه وتوجيههم ، / محمود السيد أبو النيل (النفس بجامعة عين شمس) وذلك إعترافاً بفضلته وعلمه وآرائه السديدة ، فكان لي خير الوالد والمعلم فله مني باقة ورود بيضاء أعبر بها عن شكري ووفائي وتقديري لشخصه لجليل، وأسأل الله أن يجزيه عني خير الجزاء.

كما أتوجه بالشكر الى الدكتور / (مدرس علم النفس بجامعة عين شمس) دعمه العلمي والإستفاده من خبراته العلمية ، وأسأل الله أن يجزيه عني خير الجزاء.

كما أتوجه ببالغ الشكر والتقدير / راهيم (أستاذ ورئيس قسم علم النفس بجامعة القاهرة) / محمد طه (بقسم علم النفس جامعة عين شمس) على تفضلهما بقبول مناقشة هذا العمل، أسأل الله أن يجزيهما عني خير جزاء.

وأسجل شكري وتقديري لأساتذتي أعضاء هيئة التدريس بقسم علم النفس ، كل بإسمه ولقبه ما بذلوه من جهد قدموه من رعاية علمية / غرس القيم العلمية والأخلاقية و ته الوالدية ، كما أتوجه بالشكر الى زميلتي الدكتورة / مرفت حبيب حيث أنها لم تتردد في تقديم وقتها للاستفادة من خبراتها وتقديم دعمها العلمي ، كما أسجل شكري لزملائي من أعضاء الهيئة المعاونة للتدريس على تقديم الدعم ا فأسأل الله أن يجزيهم جميعاً عني خير جزاء.

وأقدم بالشكر لمديري شركات الطيران لمساعدتهم على تسهيل مهمتي،
والعرفان للمضيفين الأرضيين بشركات الطيران في مطاري القاهرة وشرم الشيخ وخاصة أفراد
عينة الدراسة على مساعدتهم على إتمام هذا العمل وتقديمهم الوقت والجهد اللازم لإنجاز هذا
، أمدهم الله جميعاً الصحة والعافية.

أيسرني أن أقدم خالص شكري لأمي الغالية التي لا يوفيهـا أي كلمة شكر على جهدهـا وتحملها
معي عناء البحث، كما أتوجه بالشكر لوالدي الغالي على عطائه الدائم و إرشاده الواعي، وأدعو
الله أن يطيل في عمرهما، ويمتعهـم الصحة والعافية.

ليات (دينا ، ونهلة) ولزوجي العزيز ()

مساندتهم وتشجيعهم لي لإنجاز هذا العمل .

كما أقدم الشكر إلى كل من يسعده نجاحي وإنجازاتي من الأقارب والأصدقاء
بنصيحة أو رأي أو دعوة بظهر غيب فلهم مني جدير الشكر والعرفان.

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

- مقدمة الدراسة .
- مشكلة الدراسة .
- أهمية الدراسة .
- أهداف الدراسة .

مقدمة الدراسة :

ن العمل جزء جوهري في حياة الانسان مادام ذلك المظهر من الحياة يعطيه المكانة ويربطه . وهناك حوافز عديدة للعمل أقلها أهمية في الظروف الطبيعية هو " "

حافز أساسي سلبي لأنه حافز حقيقي تماما أي ان التعطل يخافه العامل فهو يفصل الانسان من مجتمعه. "ميلر Miller - وفورم Form"

الاقتصادية فقط فالرجال قد يستمرون في العمل حتى ولو كانوا في غير حاجة الى منافع مادية وحتى عندما تكون سلامتهم وسلامة أطفالهم مؤمنة فانهم يستمرون في العمل لأن المكافآت التي يحصلون عليها من عملهم مكافآت اجتماعية مثل الاحترام والاعجاب من زملائهم فيقدم نشاط العمل بالنسبة للجميع الزمالة والحياة الاجتماعية. (براون ، ١٩٦٨ : ٢٠٥-٢٠٨)

وعندما يلتحق الإنسان بعمله فيكون لديه ماضي طويل إكتسب خلاله اتجاهات نفسية وعقد نفسية مختلفة ، وعادات صالحة أو غير صالحة للتعامل مع الناس كأن يكون نشأ على كراهية شعورية عوربة لأبيه تجعله عاجزاً عن التفاهم أو التعاون مع رئيسه حيث يمثل الرئيس سلطة الأب . أمثال هؤلاء لا يمكنهم مسايرة الزملاء والرؤساء والتكيف السليم لأعمالهم فيقعون في مرض القلق والعصاب والمرض السيكوسوماتي . (محمود أبو النيل ، ١٩٨٤ : ١٥٩)

لمؤكد ان العمل يؤثر بمساحة كبيرة على حياة الفرد ويتأثر هذا العمل بمدى توافق الفرد ورضاه عن عمله. ونظرا لأهمية موضوع التوافق وخاصة في مجال العمل فقد أولاه علم النفس اهتماما خاصا بأفراد فرع من فروعنا لتناول هذا الجانب بشكل ا

(العارف بالله، السيد محمد فرحات، ١٩٩٢ : ٧٩ - ٨٠) .

يعرف بلوم ونيلور Blum & Naylor بأنه الذي له قبول اجتماعي ومن خلاله يشبع الفرد حاجاته أن ينتج ويبدع ويكسب الاحترام والمكانة والمال. ويرى سوبر Super أن الانسان يعمل ليستحق الحياة فالأفراد يعملون من أجل اشباع العلاقات الانسانية وكسب العيش يجد الفرد في العمل المخرج للتعبير عن ذاته واستعداداته واهتماماته وحاجاته. (سوسن اسماعيل، ١٩٩٥ : ٣٠٤-٣٠٥)

مل له دور هام في كل من تشكيل هوية الانسان واشباع حاجاته وشعوره بالرضا فان العمل يعد حجر الزاوية في البناء النفسي للفرد اذ أن هذا المفهوم يحمل أهمية كبرى من منظور السواء واللاسواء النفسي مما حدا بفرويد لأن يعرف الصحة النفسية بأنها القد . (نجية اسحق، ٢٠٠٤ : ٣٥)

وفي مضمار خطورة وأهمية العمل أشار Goldenson الي ان الشخصية السوية هي الشخصية التي تتوافر فيها القدرة على العمل والتفكير بوضوح ولديها القدرة على تنظيم

الانفعالات والاستمتاع بالحياة كما ان لديها القدرة على الاحتفاظ بعلاقات طيبة مع الآخرين ومع

فان المهنة التي يمتنها الانسان تلعب دورا مركزيا في توافقه العام في الحياة وكذلك تلعب دورا فالكثير من المشكلات الانفعالية التي يعاني منها الانسان قد تنشأ من الاحباط

وعدم الرضا في المجال المهني. (فيفر محمد الهادي، ٢٠٠٧: ٥٦- ٥٧)

فان مجال العمل يعتبر من أهم المجالات التي ينبغي ان يحقق فيها الفرد أكبر قدر من التوافق . وترجع هذه الأهمية الى عاملين أساسيين: أحدهما أن الفرد يقضي نسبة كبيرة من

وقته في ميدان العمل والثاني هو الدور الهام للعمل وتأثيره على حياة الفرد ومكانته ذلك التأثير الذي ظهر في جميع ميادين الحياة الثقافية والاجتماعية وخاصة التكنولوجيا والذي وصل مداه مجال عمل الطيران . . م ، تمكن الأخوان الأمريكيان - أورفيل وويلبر رايت

الذان كانا يعملان في صناعة الدراجات من تصنيع أول طائرة تطير في التاريخ.

وبعد نجاح الأخوين رايت، استمر المخترعون والطيارون في العمل المتواصل لتحسين تصميم الطائرة وأصبح ملايين البشر يعتمدون على الطائرة لتحقيق لهم انتقالاً مريحاً.

(فرج طه ، ٢٠٠٧: ١١١)

فالمهن لا تنشأ من فراغ ولكنها تأتي نتيجة لاحتياجات المجتمع بل ان أغلبه . . . المجتمعات الانسانية نتيجة للاحتياجات المجتمعية الملموسة وبذلك لم يفكر أحد في تكوين مهنة لأن المهن هي نتاج تطور تمر به المجتمعات. والمهنة نسق من القيم والمهارات والتكتيكات والمعرفة وجماعة مميزة من الناس تستهدف اشباع حاجة اجتماعية محددة.

(زكية عبد القادر، ٢٠٠٠: ١٠٠)

ذلك أصبح لابد من تواجد موظفين يعملون داخل الطائرة لتوفير الخدمات للركاب

. (الطيار – ضيفين الجويين) وموظفين بالمطار يقدمون خدمات للركاب للاستعداد

"صمويل وبيتر.أ.بامبيرجر وآخرون ٢٠٠١" ان مجال عمل الطيران اتسم بالعلاقات

الابوية وميل القادة خاصة المشرفين على المضيفين الجويين للتعامل معهم بصورة والدية وذلك بتقديم الارشاد لهم وعلى الرغم من ذلك ظهرت لديهم مشاكل مثل : اضطرابات انفعالية ومشاكل عائلية....

(Samuel B. Bacharach,et al,2001: 93)

وبالاضافة لذلك يوجد نوع اخر من الخدمة يقدمها المضيفون الأرضيون والذين يتصلون بشكل مباشر بأعداد هائلة من الركاب المسافرين يوميا فيسهلون لهم اجراءات السفر ويراجعون أوراق