



جامعة عين شمس
كلية الآداب

التوافق المهني بالأعراض السيكوسوماتية لدى المضيف

الأرضي بشركات الطيران

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الآداب

داليا حسن عبده احمد علي

معيدة - كلية الآداب - جامعة عين شمس

/ 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
أَكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذنَا إِنْ تَسْبِينَا أَوْ أَحْطَانَا رَبَّنَا وَلَا
تَحْمِلْنَا عَلَيْنَا إِصْرًا كَمَا حَمَلَتْهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا
تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاغْفُرْ عَنَّا وَاغْفِرْ لَنَا وَارْحَمْنَا
أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

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 عده احمد /

التوافق المهني بالأعراض السيكوسوماتية لدى المضيف الأرضي / بشركات الطيران

ماجستير /

- كلية الآداب / محمود السيد أبو النيل

- كلية الآداب / ابراهيم شوقي عبد الحميد

- كلية الآداب / محمد طه

جامعة عين شمس

جامعة عين شمس

إهادء

القلب الذي غمرني بحنانه..

ساندتنى ولم تبخل في عطائها أمي الغالية

وإلى سndي من لم يتهاون في رعايتها أبي الحبيب

وإلى أنوار حياتي بجانبى خير عون أخواتي العزيزات

ورفيق دربى شريك أفرادى 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 الإضطرابات السيكوسوماتية
-	تعريف الأعراض السيكوسوماتية
-	تاریخ 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 الأسئلة 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 ومقاييس 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 مخاطر عمل المضيف الأرضي	
	يوضح المتوسط والإنحراف المعياري لأبعاد التوافق المهني	
	النسبة المئوية لعدد أفراد العينة طبقاً لشدة الإضطراب السيكوسوماتي	
	يوضح الفروق بين المضيفين الأرضيين الذكور والإناث في أبعاد التوافق المهني	
-	يوضح الفروق بين المضيفين الأرضيين الذكور والإناث 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

١١

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 تقديرني إلى الأب الفاضل
الذي يتقانى في تقديم / محمود السيد أبو النيل (وقته وجهه في رعاية تلاميذه وتوجيههم ،
النفس بجامعة عين شمس) وذلك إعترافاً بفضله وعلمه وآرائه السديدة
، فكان لي خير الوالد والمعلم فله مني باقة ورود بيضاء أعبر بها عن شكري ووفائي
وتقديرني لشخصه لجليل ، وأسائل الله أن يجزيه عنى خير الجزاء.

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

كما أتوجه ببالغ الشكر والتقدير / راهيم (أستاذ ورئيس قسم علم النفس بجامعة القاهرة)
بقسم علم النفس جامعة عين شمس) على تفضالهما بقبول مناقشة هذا العمل ، أسائل الله أن يجزيهمما
عنى خير جراء.

وأسجل شكري وتقديرني لأساتذتي أعضاء هيئة التدريس بقسم علم النف ، 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
المعونة للتدريس على تقديم الدعم ا
فأسأل الله أن يجزيهم جميعاً عنى خير جراء.

وأتقدم 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
، أمدhem الله جميعاً الصحة والعافية.

ا يسرني أن أقدم خالص شكري لأمي الغالية التي لا يوفيها أي كلمة شكر على جهدها وتحملها
معي عناء البحث، كما أتوجه بالشكر لوالدي الغالي على عطائه الدائم و إرشاده الواعي، وأدعوا
الله أن يطيل في عمرهما، ويعطيهما 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 جديr الشكر والعرفان.

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

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

مقدمة الدراسة :

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

حافظ أساسى سلبي لأن حافز حقيقى تماماً أي ان التعطل يخافه العامل فهو يفصل الانسان من مجتمعه . "Miller Form - وفورم Miller"

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 يكتسب خلاله إتجاهات نفسية وعقد نفسية مختلفة ، وعادات صالحة أو غير صالحة للتعامل مع الناس لأن يكون نشاً على كراهية شعورية حورية لأبيه تجعله عاجزاً عن التفاهم أو التعاون مع رئيسه حيث يمثل الرئيس سلطة الأب . أمثل هؤلاء لا يمكنهم مسيرة الزملاء والرؤساء والتكيف السليم لأعمالهم فيقعن 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 . ونظراً لأهمية موضوع التوافق وخاصة في مجال العمل فقد أولاً علم النفس اهتماماً خاصاً بأفراد فرع من فروعه لتناول هذا الجانب بشكل ا

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

يعرف بلوم ونيلور Blum & Naylor بأنه الذي له قبول اجتماعي ومن خلاله يشع الفرد حاجاته أن ينتاج ويبذل ويكسب الاحترام والمكانة والمال . ويرى سوبر Super أن الإنسان يعمل ليستحق الحياة فالآفراد يعملون من أجل اشباع العلاقات الإنسانية وكسب العيش ويجد الفرد في العمل المخرج للتعبير عن ذاته واستعداداته واهتماماته وحاجاته . (سون اسماعيل، ١٩٩٥ : ٣٠٤ - ٣٠٥)

مل له دور هام في كل من تشكيل هوية الإنسان وشباع حاجاته وشعوره بالرضا فإن العمل يعد حجر الزاوية في البناء النفسي للفرد إذ 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 مضمون خطورة وأهمية العمل أشار Goldenson إلى أن 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

فإن المهمة التي يمتهنها الإنسان تلعب دوراً مركزياً في توافقه العام في الحياة وكذلك تلعب دوراً فالكثير من المشكلات الانفعالية التي يعاني منها الإنسان قد تنشأ من الاحتياط وعدم الرضا في المجال المهني.

(فيفر محمد الهادي، ٢٠٠٧: ٥٦ - ٥٧)
فإن مجال العمل يعتبر من أهم المجالات التي ينبغي أن يحقق فيها الفرد أكبر قدر من التوافق . وترجع هذه الأهمية إلى عاملين أساسين: 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 التكنولوجية والذي وصل مداه مجال عمل الطيران . . . م ، تمكّن الأخوان الأمريكيان - أورفييل وويلبر رايت اللذان كانا يعملان في صناعة الدرجات 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 لتحقق لهم انتقالاً مريحاً.

(فرج طه ، ٢٠٠٧: ١١١)

فالمهن لا تنشأ من فراغ ولكنها تأتي نتيجة لاحتياجات المجتمع بل ان أغلبها . . . المجتمعات الإنسانية نتيجة لاحتياجات المجتمعية الملمسة 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: ٢٠٠)

ذلك أصبح لابد من تواجد موظفين يعملون داخل الطائرة لتوفير الخدمات للركاب . . . (الطيار - ضيوف الجوين) وموظفيون بالمطار يقدمون خدمات للركاب للاستعداد

"صمويل وبير.أ.بامبيرجر وآخرون ٢٠٠١" ان مجال عمل الطيران اتسم بالعلاقات الابوية ومثل القادة خاصة المشرفين على الضيوفين 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 يومياً فيسهّلون لهم اجراءات السفر ويراجعون أوراق