

الخوف من كوفيد-١٩ وعدم الأمان الوظيفي والإرهاك العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بكر

الخوف من كوفيد-١٩ وعدم الأمان الوظيفي والإرهاك العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية: الدور المعدل لليقظة الذهنية والدعم التنظيمي المدرك

د/ سوزان فؤاد بكر

أستاذ إدارة الأعمال المساعد - كلية التجارة جامعة الأزهر (فرع البنات)

الملخص:

قد أدى تفشي كوفيد-١٩ إلى تكثيف الضغوط الواقعة على موظفي الخطوط الأمامية في المطاعم، ومن ثم شعورهم بالإرهاك العاطفي، حيث إن العاملين في المطاعم يشعرون بدرجة أعلى من الإرهاك العاطفي عن غيرهم في قطاعات الصناعة الأخرى، بسبب ساعات العمل الطويلة والتفاعلات المتكررة مع العملاء. لذا هدف البحث الحالي لدراسة واختبار تأثير الخوف من كوفيد-١٩ في الإرهاك العاطفي للعاملين من خلال الشعور بعدم الأمان الوظيفي كمتغير وسيط. ودراسة واختبار الدور المعدل لكل من الدعم التنظيمي المدرك واليقظة الذهنية للعاملين في هذه العلاقات. بالتطبيق على عينة مقدارها (٣٨٣) مفردة من العاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية. وتم جمع البيانات الأولية من خلال قائمة استقصاء معدة لذلك، تم التأكد من صدقها وثباتها. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها البحث أن خوف العاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم من كوفيد-١٩ كان له تأثير معنوي في كل من عدم الأمان الوظيفي والإرهاك العاطفي. وقد كان للخوف من كوفيد-١٩ تأثير غير مباشر في الإرهاك العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم من خلال عدم الأمان الوظيفي كمتغير وسيط. أظهرت النتائج أيضاً أن اليقظة الذهنية للعاملين كان له دور معدل في العلاقة بين الخوف من كوفيد-١٩ وكل من الإرهاك العاطفي وعدم الأمان الوظيفي، وأن الدعم التنظيمي المدرك أيضاً له دور معدل في العلاقة بين عدم الأمان الوظيفي والإرهاك العاطفي. وبناءً على هذه النتائج تم اقتراح مجموعة من التوصيات.

الكلمات المفتاحية: الخوف من كوفيد-١٩، الإرهاك العاطفي، عدم الأمان الوظيفي، اليقظة الذهنية، الدعم التنظيمي المدرك، المطاعم المصرية.

The Fear of COVID-19, Job Insecurity and Emotional Exhaustion for Frontline Employees in Egyptian Restaurants: The Moderating Role of Mindfulness and Perceived Organizational Support

Abstract:

The COVID-19 outbreak has further intensified restaurant frontline employees' stress and emotional exhaustion, which were already known to be higher than employees in other industry sectors due to the long working hours and frequent customer interactions. Hence, the study comes to investigate the impact of fear of COVID-19 on emotional exhaustion through job insecurity as a mediator variable and the moderating role of perceived organizational support and employee mindfulness on these relationships, using a sample from Frontline Employees in Egyptian Restaurants, which total (383) employees. A questionnaire was designed to gather primary data for the study, and its validity and reliability were verified.

The results showed that restaurants frontline employees' fear of COVID-19 had a significant effect on both job insecurity and emotional exhaustion. Fear of COVID-19 had an indirect effect on the emotional exhaustion of restaurant frontline employees via job insecurity as a mediator variable. The results also showed that mindfulness had a moderating role in the relationship between fear of COVID-19 and both emotional exhaustion and job insecurity, and that perceived organizational support had also

a moderating role in the relationship between job security and emotional exhaustion. Based on these results, a certain of recommendations were suggested.

Key words: Fear of COVID-19, Emotional exhaustion, Job insecurity, Mindfulness, Egyptian restaurants.

١. مقدمة

أشارت منظمة الصحة العالمية ومركز السيطرة والوقاية من الأمراض إلى أن وباء كورونا المستجد (COVID-19) هو فيروس شديد العدوى يُعتقد أنه ينتقل بشكل أساسي عن طريق الاتصال أو التعامل المباشر مع الشخص المصاب. (Center for Disease Control and Prevention [CDC], 2020a; World Health Organization [WHO], 2020a) ومع الارتفاع المستمر لمعدل الإصابة وزيادة معدل الوفيات، أعلنت منظمة الصحة العالمية أن COVID-19 جائحة في ١١ مارس ٢٠٢٠ (WHO, 2020b). وتعتبر الولايات المتحدة الأمريكية واحدة من أكثر البلدان تأثراً بهذه الجائحة، حيث أصدرت ٤٣ ولاية في الفترة من ١٩ مارس إلى أوائل أبريل - استجابةً لتداعيات هذا الوباء - أوامر صحية عامة على مستوى الولاية (على سبيل المثال، المأوى في المكان، البقاء في المنزل، إلخ) (Ballotpedia, 2020)، الأمر الذي انعكس على تعطل الاقتصاد بشدة، ووصلت البطالة إلى ١٤.٧٪ في أبريل ٢٠٢٠ (U.S. Bureau of Labor Statistics, 2020a)، محطمة بذلك الرقم الذي سجله الركود في يناير ٢٠١٠ (Kochhar, 2020). وتأثرت الدولة المصرية أيضاً - كغيرها من البلدان الأخرى - بتداعيات هذا الجائحة، حيث ظهر تأثيرها على الاقتصاد المصري سواء من خلال إجراءات احتواء الفيروس أو التوقف المفاجئ في حركة السياحة، وهبوط الصادرات، وانخفاض تحويلات العاملين في الخارج، وانخفاض إيرادات قناة السويس، ولذا حدث تراجع عام في الإيرادات بينما كانت هناك حاجة إلى زيادة عاجلة في الإنفاق على الصحة والحماية الاجتماعية. (صندوق النقد الدولي، ٢٠٢٠) وقد تأثرت كافة القطاعات الصناعية والخدمية والإنتاجية في جميع أنحاء العالم وتكبدت خسائر فادحة. ومن بين هذه القطاعات صناعة المطاعم، التي تأثرت سلباً بقدر أكبر من غيرها من القطاعات، حيث تم إغلاق أربعة من كل عشرة مطاعم وتسريح أو إجازة أكثر من ثمانية ملايين

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإنمات العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بطر

موظف مطعم منذ بداية تفشي الوباء (National Restaurant Association [NRA], 2020). هذا يعني أن اثنين من كل ثلاثة موظفين في المطاعم فقدوا وظائفهم خلال جائحة COVID-19 (NRA, 2020). كما أنه في إطار خطة الدولة المصرية لاتخاذ الإجراءات والتدابير الاحترازية لحماية مواطنيها من أي تداعيات لفيروس كورونا المستجد، قرر مجلس الوزراء المصري بتاريخ ٢٠٢٠/٣/١٩، أن تغلق ابتداءً من الساعة السابعة مساءً وحتى السادسة صباحاً، جميع المطاعم والمقاهي والكافيتريات والكافيهات والكازينوهات...، وما يماثلها من المحال والمنشآت بكافة أنحاء الجمهورية، وحتى ٢٠٢٠/٣/٣١. (مجلس الوزراء المصري، قرار رقم ٧٣٩، ٢٠٢٠)

وقد يؤدي تفشي COVID-19 إلى تكثيف الضغوط الواقعة على موظفي الخطوط الأمامية في المطاعم ومن ثم شعورهم بالإرهاك العاطفي، حيث أشارت بعض الدراسات إلى أن العاملين في المطاعم يشعرون بدرجة أعلى من الإرهاك العاطفي عن غيرهم في قطاعات الصناعة الأخرى بسبب ساعات العمل الطويلة والتفاعلات المتكررة مع العملاء (Choi et al., 2014; Han et al., 2016). كما أن تجربة التسريح أو الإجازة أثناء إغلاق COVID-19، بجانب التأثير المستقبلي غير المؤكد لهذا الإغلاق على الصناعة، يعزز الشعور بعدم الأمان الوظيفي لدى العاملين في صناعة المطاعم، والذي يشير إلى خوف الفرد من فقدان الوظيفة بحيث يصبح عاطلاً عن العمل.

وقد أوضحت الدراسات والبحوث السابقة أن عدم الأمان الوظيفي يعتبر أحد مصادر ضغوط العمل ويرتبط بالعديد من نتائج العمل السلبية مثل انخفاض الصحة النفسية للعاملين ومستوى الرضا الوظيفي والالتزام والأداء

(Cheng and Chan, 2008; Darvishmotevali et al., 2017) ، وزيادة الإرهاك العاطفي ونية دوران العمل (Akgunduz and Eryilmaz, 2018; Schumacher et al., 2016). ولذا تسعى الدراسة الحالية إلى تحديد مدى شعور موظفي الخطوط الأمامية في المطاعم بالخوف من COVID-19 ومدى احتمال تأثيره على إدراكهم لعدم الأمان الوظيفي، وشعورهم بالإرهاك العاطفي. ودراسة الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك واليقظة الذهنية للعاملين في هذه العلاقات.

٢. مشكلة البحث

على الرغم من أن الدولة المصرية ساهمت بشكل كبير في رفع المعاناة التي تكبدتها المطاعم والمنشآت السياحية من خسائر جراء الغلق أو الرجوع الجزئي ، من خلال منح البنك المركزي قرضاً لسداد مرتبات العاملين والموردين، و موافقة صندوق طوارئ وزارة القوى العاملة في تقديم اعانات للعاملين المتضررين بالمطاعم والمنشآت السياحية ، وكذلك أعفاء غرفة المطاعم والمنشآت السياحية أعضائها من دفع ٥٠% من اشتراكاتها عن العام الحالي لتخفيف الأعباء المالية، بالإضافة إلى تأجيل وجدولة وسداد مديونيات هذا القطاع للمياه والكهرباء والغاز حتى أكتوبر ٢٠٢٠^١. إلا إن هذا القطاع استمر في معاناته ومعاناة العاملين فيه، مع استمرار ادعاءات هذا الوباء، حتى مع الفتح الجزئي له.

وقد أظهرت الدراسات والبحوث السابقة في سياقات ثقافية وقطاعات صناعية أخرى أن الخوف من COVID-19 كان مرتبطاً بشكل كبير بمخاوف عدم الاستقرار الوظيفي وسوء الصحة العقلية بما في ذلك الضيق النفسي والاكتئاب والتوتر وانخفاض الرضا عن الحياة (Sasaki et al., 2020; Satici et al., 2020; Soraci et al., 2020). إضافة إلى القلق المصاحب للإصابة بـ COVID-19 بسبب احتمالية العدوى المرتفعة والوفيات (Ahorsu et al., 2020). هذا الخوف والقلق من الإصابة يرتفع في المطاعم على وجه الخصوص، حيث إن المطاعم لديها مستوى مرتفع من الاتصال والتفاعل المباشر بالعملاء (Choi et al., 2014) وقد يتسبب ذلك في خوف موظفي الخطوط الأمامية للمطاعم من الاتصال بالعملاء المحتمل إصابتهم، مما يعكس على الإنهاك العاطفي من خلال شعورهم بعدم الأمان الوظيفي. كما أشارت الأدبيات إلى أن الدعم الاجتماعي (مثل الدعم التنظيمي المدرك (POS) ودعم المدير المدرك) يساعد في التخفيف من الإنهاك العاطفي لموظفي الضيافة في الخطوط الأمامية (Karatepe, 2015). وأشارت أيضاً إلى أن الموارد الشخصية للعاملين (مثل اليقظة الذهنية) تساعد في التقليل من ضغوط العمل والإنهاك العاطفي (Hülshager et al., 2013; Li et al., 2017).

^١ منشور رقم (١٨) وكتاب دوري رقم (٢٠) و(٢٤) لسنة ٢٠٢٠، غرفة المنشآت والمطاعم السياحية، القاهرة.
البنك المركزي، إجراءات البنك المركزي للحد من تداعيات فيروس كورونا،
<https://www.cbe.org.eg/ar/Pages/default.aspx>

الخوف من كوفيد-١٩ وعدم الأمان الوظيفي والإرهاك العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بطر

وعليه، وفي ضوء ما تم عرضه أعلاه، يمكن بلورة مشكلة البحث في التساؤلات
الآتية:

- هل يؤثر خوف العاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم من كوفيد-١٩ بشكل إيجابي في شعورهم بالإرهاك العاطفي؟
- هل توجد علاقة إيجابية تأثيرية بين خوف العاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم من كوفيد-١٩ وشعورهم بعدم الأمان الوظيفي؟
- هل يؤثر الشعور بعدم الأمان الوظيفي للعاملين بالخطوط الأمامية بالمطاعم في شعورهم بالإرهاك العاطفي؟
- هل يتوسط عدم الأمان الوظيفي العلاقة بين خوف العاملين بالمطاعم في الخطوط الأمامية من كوفيد-١٩ ومستوى الإرهاك العاطفي؟
- هل تعدل اليقظة الذهنية من العلاقة الإيجابية بين الخوف من كوفيد-١٩ وعدم الأمان الوظيفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم؟
- هل تعدل اليقظة الذهنية من العلاقة الإيجابية بين الخوف من كوفيد-١٩ والإرهاك العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم؟
- هل يعدل الدعم التنظيمي المدرك العلاقة الإيجابية بين عدم الأمان الوظيفي والإرهاك العاطفي لموظفي المطاعم في الخطوط الأمامية؟

٣. أهداف البحث:

يهدف البحث إلى:

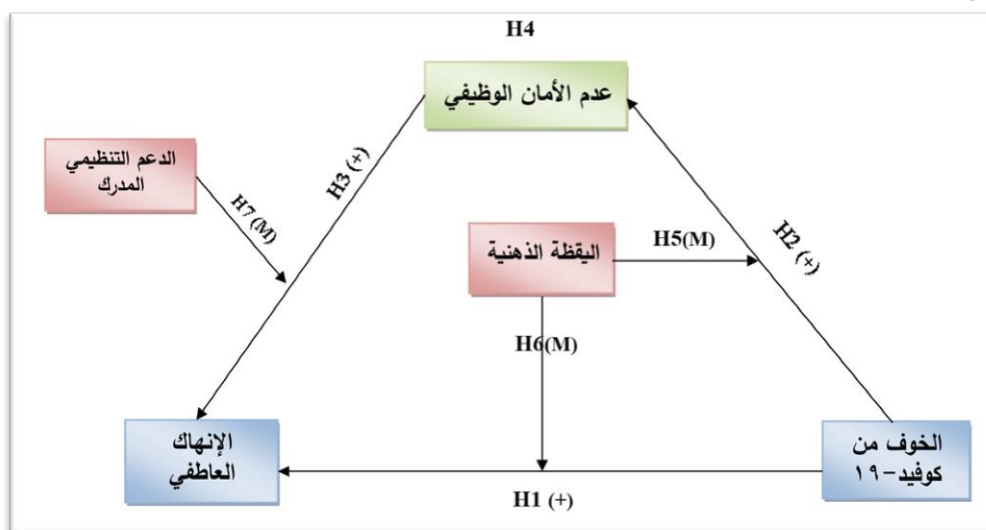
- تحديد مستويات الخوف من كوفيد-١٩ والشعور بعدم الأمان الوظيفي، والإرهاك العاطفي للعاملين بالخطوط الأمامية بالمطاعم محل البحث.
- التعرف على مستوى إدراك العاملين بالخطوط الأمامية بالمطاعم للدعم التنظيمي المدرك الذي تقدمه المطاعم محل البحث لهم.
- التعرف على مستوى اليقظة الذهنية لدى عينة البحث في المطاعم محل البحث.
- اختبار تأثير الخوف من كوفيد-١٩ في كل من الإرهاك العاطفي والشعور بعدم الأمان الوظيفي للعاملين في المطاعم محل البحث.

الخوف من كوفيد-١٩ وعدم الأمان الوظيفي والإنهاك العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بكر

- اختبار الدور الوسيط لعدم الأمان الوظيفي في العلاقة بين الخوف من كوفيد-١٩ والإنهاك العاطفي.
- دراسة واختبار تأثير اليقظة الذهنية كمتغير يمكن أن يعدل من قوة تأثير شعور العاملين بالخطوط الأمامية في المطاعم بالخوف من كوفيد-١٩ في كل من عدم الأمان الوظيفي والإنهاك العاطفي.
- دراسة واختبار تأثير الدعم التنظيمي المدرك كمتغير يمكن أن يعدل من قوة تأثير الشعور بعدم الأمان الوظيفي في الإنهاك العاطفي.

٤. النموذج المقترح ومتغيرات البحث

يوضح الشكل التالي رقم (١) النموذج المقترح للبحث ومتغيراته، وذلك بناءً على نتائج الدراسات السابقة ومشكلة البحث وأهدافه وفروضه:



شكل (١) نموذج البحث ومتغيراته

الخوف من كوفيد-١٩ وعدم الأمان الوظيفي والإنمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...

د/ سوزان فؤاد بكر

- المتغير المستقل: الخوف من كوفيد-١٩.
- المتغير الوسيط: عدم الأمان الوظيفي.
- المتغير التابع: الإنهاك العاطفي.
- المتغيرات المعدلة: اليقظة الذهنية، والدعم التنظيمي المدرك.

٥. الأهمية العلمية والعملية

ترجع أهمية الدراسة الحالية إلى:

- تتناول الدراسة متغيراً حديثاً في مجال السلوك التنظيمي، وهو الخوف من كوفيد-١٩، بالتطبيق على البيئة المصرية وربطه بالعديد من المتغيرات الهامة في هذا المجال (الإنهاك العاطفي، الشعور بعدم الأمان الوظيفي، اليقظة الذهنية، والدعم التنظيمي المدرك)، وذلك استجابة لتحديات تلك الجائحة، الأمر الذي قد يثرى البحوث والدراسات من حيث المواكبة للظروف الحالية التي تمر بها البلاد.
- تستخدم الدراسة المنظور متعدد النظريات Multi-Theory Perspective في شرح وتفسير العلاقات المرتبطة بمتغيرات البحث لاكتساب فهم أعمق للأسس النظرية التي تقوم عليها تلك العلاقات لبناء وصياغة الفروض.
- عدم وجود- حتى تاريخ - بحوث ودراسات قد تناولت نظرية الحفاظ على الموارد COR وتطبيقها على صناعة المطاعم، لدراسة الإنهاك العاطفي لموظفي الخطوط الأمامية في سياق الأزمة. مما قد يضيف إلى المعرفة الحالية فيما يتعلق بتأثير الأزمة على صناعة المطاعم، ويثري أدبيات الإنهاك العاطفي.
- التعرف من خلال القياس والتحليل على الدور الذي من الممكن أن تقوم به اليقظة الذهنية للعاملين - كمورد شخصي - في العلاقة بين الخوف من كوفيد-١٩ وعدم الشعور بالأمان الوظيفي، مما قد يعطى فهماً أعمق لدور اليقظة الذهنية للعاملين في أوقات الأزمات. وكذلك الدور الذي من الممكن أن يؤديه الدعم التنظيمي المدرك في التخفيف من الإنهاك العاطفي لموظفي الخطوط الأمامية في المطاعم أثناء الأزمات (مثل جائحة كوفيد-١٩).
- ندرة البحوث والدراسات في البيئة العربية والمصرية التي اهتمت بدراسة مشاعر العاملين في صناعة المطاعم، حيث تركزت معظمها على النواحي التسويقية والترويجية والتوجه نحو العملاء وكيفية المحافظة عليهم.

الخوف من كوفيد-١٩ وعدم الأمان الوظيفي والإنماني العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بطر

– المساعدة في فهم العوامل التي تؤثر في الرفاهية العاطفية لموظفي المطاعم في الخطوط الأمامية أثناء جائحة كوفيد-١٩ بشكل أفضل، في محاولة لتقديم رؤى لمديري إدارة الموارد البشرية في المطاعم أثناء الأزمات المحتملة في المستقبل.

٦. مراجعة الأدبيات وصياغة فروض البحث

١/٦ الخوف من كوفيد-١٩ والإنهاك العاطفي & Fear of COVID-19

Emotional Exhaustion

ظهر وباء كوفيد-١٩ لأول مرة في مدينة ووهان Wuhan عاصمة مقاطعة هوبي Hubei الصينية في ١٢ ديسمبر ٢٠١٩، وبعد فترة وجيزة من التفشي الأولي للوباء انتشر في جميع أنحاء العالم (Satici et al., 2020). وقد أحدث هذا التفشي السريع للوباء وتزايد معدلات الإصابة والوفاه، إلى جانب إجراءات مكافحة المطبقة في معظم دول العالم، حالة من الخوف والذعر بين جميع الشعوب. ويشير الشعور بالخوف إلى الحالة العاطفية غير السارة التي يسببها إدراك التهديد (De Hoog et al., 2008). وقد يطلق على الخوف من COVID-19 كورونا فوبيا Corona Phobia أو قلق كورونا Corona Anxiety، وهي حالات انفعالية تصاحب الفرد لوجود مصدر تهديد وهو الإصابة ب COVID-19، هذه الحالات الانفعالية قد تؤدي إلى الإضرار بقدرة الفرد على التفكير بشكل طبيعي (Pakpour and Griffiths, 2020)، وإلى ظهور العديد من المشكلات النفسية والعقلية مثل القلق والاكتئاب، والضيق النفسي وعدم الرضا عن الحياة (Satici et al., 2020). وبالنسبة للأفراد الذين يعملون في الخطوط الأمامية، أظهرت الأبحاث أن الخوف من COVID-19 قد يقلل من الرضا الوظيفي للممرضات في الخطوط الأمامية ويؤدي إلى مستوى أعلى من الضيق النفسي ونوايا التغيير التنظيمي والمهني (Labrague and De los Santos, 2020). كما أظهرت أحد الدراسات أن (٦٣%) من إجمالي عينة عشوائية قوامها (٩٩٤) من الأطباء والممرضين العاملين في مستشفيات مدينة ووهان الصينية يعانون مستويات متوسطة إلى مرتفعة جدا من القلق والاكتئاب والأرق (Kang et al., 2020).

نظرًا لأن صناعة المطاعم من الصناعات التي تضررت بشدة من COVID-19، ولا يُعرف الكثير عما إذا كان الخوف من COVID-19 سيكون له أي آثار سلبية على الصحة النفسية لعاملين الخطوط الأمامية في المطاعم. حيث يواجه موظفو

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإنمات العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...

د/ سوزان فؤاد بخر

المطعم بانتظام مصادفات عاطفية وانفعالية ويتوقع منهم دائماً إدارة عواطفهم كجزء من واجباتهم الأساسية (Hülsheger et al., 2013)، مما قد يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي. وفقاً ل Maslach (1982)، يتألف الاحتراق الوظيفي من ثلاثة أجزاء: الإنهاك العاطفي Emotional exhaustion، وتبدد الشخصية Depersonalization، وانخفاض مستوى الإدراكات بالإنجازات الشخصية (Reduced perceptions of personal accomplishment) (Schaufeli and Taris, 2005). وتركز الدراسة الحالية على الإنهاك العاطفي كأحد السمات الجوهرية للاحتراق الوظيفي. والذي يحدث عندما يعاني الفرد من الشعور بالإرهاق والاستنزاف العاطفي والجسدي الناتج عن العمل الشدید أو المطالب الشخصية المتعارضة (Maslach and Leiter, 2008; Maslach et al., 2001). كما أنه يرتبط بعدد من نتائج العمل السلبية مثل الأمراض العقلية والجسدية (Tokunaga, 2011). وقد أشارت بعض الدراسات التي أجريت في صناعة الضيافة، إلى أن الإنهاك العاطفي للعاملين يمكن أن يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا والأداء الوظيفي، والالتزام التنظيمي وارتفاع مستوى نوايا دوران العمل (على سبيل المثال، Karatepe and Aleshinloye, 2009; Rathi and Lee, 2016). هذا وقد تساعد نظرية الحفاظ على الموارد (The Conservation of Resources (COR) الموارد في فهم العلاقة بين خوف موظفي المطاعم في الخطوط الأمامية من COVID-19 والإنهاك العاطفي. إن الفكرة الأساسية لهذه النظرية هي أن الأفراد يسعون للحصول على موارد هم والاحتفاظ بها وحمايتها، وتقليل أية تهديدات بفقدانها أي الخسارة المحتملة أو الفعلية لهذه الموارد ذات القيمة بالنسبة لهم. حيث يصاب الناس بالإنهاك العاطفي عندما (1) يدركون التهديد بفقدان الموارد، (2) يخسرون الموارد بالفعل، (3) ويكونوا غير قادرين على اكتساب الموارد بعد استثمارها، وتشير الموارد إلى الأهداف، أو الخصائص الشخصية، أو الظروف، أو الطاقات التي يقدرها الفرد أو التي تعمل كوسيلة لتحقيق هذه الأهداف (Hobfoll, 2001). وقد وجدت الأدبيات السابقة أن فقدان الموارد يمكن أن يسبب الإنهاك العاطفي لأن الفرد قد يرى أنه لم يعد لديه موارد كافية للتعامل مع الضغوط التي تواجهه (Hobfoll, 2018; Rathi & Lee, 2016). وفي هذا السياق، فإن موظفو الخطوط الأمامية في المطاعم قد يحتاجون إلى استثمار الموارد المادية والنفسية للتعامل مع خوفهم من COVID-19،

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإيمانك العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بكر

ومن ثم فقدان الموارد للتعامل مع الضغوط في العمل. وبالتالي، قد يؤدي الخوف من COVID-19 إلى الإنهاك العاطفي. ومن هنا تم اقتراح الفرض التالي:
H1. يؤثر خوف العاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم من كوفيد-19 تأثيراً إيجابياً معنوياً ($\alpha \leq 0.05$) في شعورهم بالإنهاك العاطفي.

٢/٦ الدور الوسيط لعدم الأمان الوظيفي *Job insecurity*

تتسبب جائحة كوفيد-19 في كوارث بشرية واقتصادية وصحية غير مسبوقة. ففي دراسة أجراها Frone عام (2018) أظهرت أنه خلال فترات الركود الاقتصادي، فإن العاملين - حتى الذين لا يزالون على رأس العمل - قد يعانون من الشعور بعدم الأمان الوظيفي بسبب انخفاض الرواتب وساعات العمل، وسوء الصحة البدنية والعقلية، والإجازات الطويلة، والظروف الصعبة. يُعرف عدم الأمان الوظيفي بأنه شعور الفرد بالخوف والقلق من فقدان وظيفته الحالية (Grunberg et al., 2006). ويُقصد به الحالة النفسية السلبية، التي تعكس توقعات العاملين حول مدى استمراريتهم في العمل داخل نفس المنظمة، فهو الحالة الذهنية التي يكونها الفرد حول مدى استقراره في وظيفته الحالية على المدى القريب. أو كما يصف (Storseth, F, 2006) بأنه مزيج من التهديدات المحتملة لوظيفة الفرد الحالية، وشعوره بالعجز لتجنب تلك التهديدات.

هناك اتفاق عام على أن شعور الفرد بعدم الأمان الوظيفي هو مصدر هام من مصادر الضغوط الوظيفية، والتي قد تؤدي إلى العديد من المشاكل النفسية والجسدية، والاتجاهات وردود الفعل السلبية المتعلقة بالوظيفة، والاكتئاب والاضطراب النفسي، والتدهور الوظيفي Function impairment (Leka and Jain, 2010;) (Probst, 2008; Thompson et al., 2017). كثيراً ما تستخدم نظرية العقد النفسي The psychological contract theory لفهم الأسباب المحتملة لشعور العاملين بعدم الأمان الوظيفي (Keim et al., 2014). يحدد العقد النفسي توقعات العلاقة المدركة بين العاملين والمنظمة خارج نطاق العقد الرسمي (Smithson and Lewis, 2000). فهو عقد ضمني بين طرفين وهما الفرد والمنظمة مبني على توقعات ومعتقدات مدركة من كل منهما، وبناءً عليه تتحدد واجبات والتزامات كل طرف تجاه الطرف الآخر، وعند التزام كلا الطرفين بهذا العقد يؤدي إلى المزيد من السلوكيات الإيجابية أما في حالة الإخلال به أو انتهاكه من أحد الطرفين فإنه يؤدي إلى عواقب سلبية على الفرد والمنظمة. (سوزان بكر، ٢٠١٧)

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...

د/ سوزان فؤاد بطر

وفي المقابل يمكن ان يحقق العقد النفسي حصول العاملين على أجور ومزايا عادلة والتقليل من الشعور بعدم الأمان الوظيفي من خلال منحهم شعوراً بالسيطرة والتحكم Sense of Control (Keim et al., 2014). إن العوامل التي قد تهدد شعور العاملين بالسيطرة، والتي تكون بمثابة مؤشرات أو مقدمات للشعور بعدم الأمان الوظيفي. ترجع إلى الخصائص الشخصية للأفراد مثل: مركز التحكم الخارجي External Locus of Control، والعاطفة السلبية Negative Affectivity، الشعور المنخفض بالتماسك Low Sense of Coherence، وغموض وصراع الدور Role ambiguity and Role conflict (Pienaar and De Witte, 2004; Sverke et al., 2016). بالإضافة إلى بعض العوامل التنظيمية مثل: ضعف مستوى الاتصال التنظيمي والتغييرات التنظيمية المتكررة (Keim et al., 2014)، حيث أن تلك العوامل تنبئ بشعور العاملين بعدم الأمان الوظيفي. هذا إضافة إلى بعض العوامل البيئية، مثل ارتفاع معدل البطالة، حيث أن الافتقار إلى الشعور بالسيطرة الناتج عن حالة عدم التأكد في مثل هذه الظروف، قد يؤدي إلى الشعور بعدم الأمان الوظيفي (Debus et al., 2012; Keim et al., 2014).

ونظراً للتفشي السريع لـ COVID-19، واستناداً إلى توصيات المنظمات الصحية للتعامل مع الوباء، استخدمت العديد من الحكومات في العديد من البلدان المتضررة تدابير للتخفيف من انتشار الفيروس بما في ذلك إغلاق الأعمال، وتنفيذ أوامر البقاء في المنازل، وغيرها (Wilson et al., 2020). فقد أدت مثل هذه الإجراءات في أمريكا إلى تعرض أكثر من ٤١ مليون موظف إلى البطالة، وزادت البطالة في الولايات المتحدة بمقدار ١.٤ مليون شخص في الأسبوع الذي تم فيه إعلان COVID-19 جائحة (U.S. Bureau of Labor Statistics, 2020b)، مما أدى إلى الشعور بعدم الأمان الوظيفي للأفراد في الكثير من القطاعات (Spurk and Straub, 2020). علاوة على ذلك، وجدت دراسة حديثة حول تأثير COVID-19 على التوظيف والتطلعات المهنية، أجريت على عينة مكونة (٣٨٢١) موظفاً بلجيكياً، ممثلين حسب النوع والعمر والتعليم. أن (٢١.١%) من المستقضي منهم قد عبروا عن خوفهم من فقدان وظائفهم، ويعتقد (٥١.٩%) أنه حتى الوظائف الشاغرة في المستقبل ستتأثر سلباً، كما يخشى واحد من كل اثنين (٤٩.٩%) من التأثير السلبي المباشر للأزمة على أجورهم. هذا الخوف أعلى بشكل ملحوظ بين أولئك الذين لديهم عقود مؤقتة في القطاع الخاص أو عاطلين عن العمل مؤقتاً في الوقت الحالي (Baert et al., 2020).

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بخر

فضلاً عن ذلك فإن الحالة الاقتصادية المستقبلية غير المؤكدة، أثناء انتشار الأوبئة (مثل COVID-19) قد تؤدي إلى معاناة الأفراد وخوفهم بشأن قدراتهم المالية. وعليه، فإن العاملين في المطاعم قد يعانون أيضاً من قلق ومخاوف (نتيجة COVID-19) مرتبطة بتقلص تعاقدات العمل، ومن ثم عدم الاستقرار المالي وفقدان الوظائف، مما يزيد من ادراكهم لعدم الأمان الوظيفي أثناء الأزمات. ولذا تتوقع هذه الدراسة ما يلي:

H2. يؤثر الخوف من كوفيد-19 تأثيراً إيجابياً معنوياً ($\alpha \leq 0.05$) في شعور العاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم بعدم الأمان الوظيفي.

كذلك فقد وجد أن الشعور بعدم الأمان الوظيفي - كمصدر للضغوط الوظيفية - يرتبط بشكل سلبي بالأداء الوظيفي للعاملين، والرضا الوظيفي، والرفاهية النفسية، ودوران العمل (Cheng and Chan, 2008; De Witte et al., 2016;) ووفقاً لنظرية الحفاظ على الموارد (COR، Staufenbiel and König, 2010). وقد يصاب الأفراد بالإرهاك العاطفي عندما يدركون تهديداً بفقدان مواردهم وليس لديهم مكاسب كافية من الموارد، ونظراً لأن فقدان الوظيفة يمكن أن يؤدي إلى العديد من النتائج السلبية، فإن إدراك موظفي الخطوط الأمامية للمطاعم بعدم الأمان الوظيفي أثناء جائحة COVID-19 قد يكون بمثابة تهديداً محتملاً لفقدان مواردهم ويزيد من ارهاقهم العاطفي. وبصورة مماثلة، ذكرت الأبحاث السابقة أن عدم الأمان الوظيفي قد يؤدي إلى فقدان الموارد، والشعور بالإرهاك والاحتراق الوظيفي، وانخفاض مستوى رفاهية العاملين (Ismail, 2015). حيث يُظهر العاملون المهددون بفقدان وظائفهم مستويات أعلى من المشاعر السلبية مثل الإجهاد والإرهاك مقارنة بنظرائهم الذين لا يواجهون المخاطر (Kerse et al., 2018; Smit et al., 2016). وكذلك أكدت دراسة Piccoli وآخرون عام (2017) على وجود علاقة إيجابية بين إدراك العاملين لعدم الأمان الوظيفي وشعورهم بالإرهاك العاطفي. بالإضافة إلى ذلك، فإن خوف موظفي الخطوط الأمامية من COVID-19 يزيد من شعورهم بعدم الأمان الوظيفي بسبب أخطار العدوى المحتملة والتوقعات الاقتصادية المستقبلية غير المؤكدة التي قد تؤدي إلى الإجازة أو التسريح، مما قد يزيد من دافعيتهم على بذل جهد إضافي في محاولة للحفاظ على مناصبهم الحالية. ومن ثم معاناتهم ومرورهم بمشاعر نفسية وسلوكية وعاطفية سلبية، مما سيزيد من شعورهم بالإرهاك العاطفي. وعليه، وبفحص العلاقة بين الخوف من COVID-19 والإرهاك العاطفي، يمكن افتراض أن الخوف

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بطر

من COVID-19 له تأثير غير مباشر في الإنهاك العاطفي لموظفي الخطوط الأمامية بسبب شعورهم بعدم الأمان الوظيفي. لذلك يقترح البحث الفرضيين التاليين:
H3. يؤثر الشعور بعدم الأمان الوظيفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم تأثيراً إيجابياً معنوياً ($\alpha \leq 0.05$) في شعورهم بالإنهاك العاطفي.
H4. من المتوقع أن يتوسط الشعور بعدم الأمان الوظيفي العلاقة التآثرية بين خوف العاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم من كوفيد-19 ومستوى الإنهاك العاطفي.

٣/٦ الدور المعدل لليقظة الذهنية Mindfulness

تعرف اليقظة الذهنية على أنها " انتباه حسي وإدراك للأحداث والتجارب الحالية" (Brown et al., 2007, p. 212). كما تعرف بأنها الانتباه والوعي المستمر للتجارب والخبرات الحالية، وتقبل هذه الخبرات، ومواجهة الأحداث كما هي في الواقع دون إصدار أحكام، ودون الانشغال بالخبرات والتجارب الماضية أو الأحداث المستقبلية (Cardaciotto., Herbert., Forman, E., et al., 2008).

فهي عملية من الإدراك العمدي للخبرات والأحداث التي يتعرض لها الفرد، دون التسرع في إصدار أحكام تقييمية عليها، مع تقبل أفكاره ومشاعره الموجودة في اللحظة الحالية من خلال التفكير والتأمل فيها بدلاً من الاستجابة المباشرة له (Da Paz, & Wallander, 2017).

وفي الآونة الأخيرة تزايد الاهتمام بدراسة اليقظة الذهنية لتعزيز الصحة الوظيفية للعاملين، وذلك لما لها من تأثير فعال في تحسين الأداء وتحقيق الرفاهية للعاملين، والتقليل من الآثار السلبية الناتجة من الضغوط التي يتعرضون لها أثناء عملهم (Reb., Allen, et al., 2020).

كما أظهرت نتائج عدد متزايد من البحوث والدراسات، أن اليقظة يمكن أن تكون أداة فعالة لتقليل الضغوط للعاملين الذين يتفاعلون مع العملاء وجهاً لوجه (Hülshager et al., 2013)، وتقليل الخوف anxiety والاكنتاب depression والقلق worry (Foley et al., 2010). وتساهم في تحسن مستوي الأداء الوظيفي للعاملين (محمد أبو القمصان، وآخرون، ٢٠٢٠).

وقد يؤدي الخوف من COVID-19، وكذلك الشعور بعدم عدم الأمان الوظيفي إلى زيادة الضغوط الواقعة على العاملين (Sverke and Hellgren, 2002). وكذلك وفقاً لنظرية الاحتفاظ بالمواد وحمايتها COR، يمكن أن تكون اليقظة الذهنية - في أوقات التوتر- إحدى الطرق الفعالة والمؤثرة للتعامل مع الضغوط، لأنها تعزز من

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...

د/ سوزان فؤاد بخر

قدرة الأفراد على التأقلم وتساعدتهم على تخفيف الآثار السلبية الناتجة من شعورهم بالخوف والتي تؤدي إلى الشعور بعدم الأمان الوظيفي. فعندما يشعر العاملون بالخوف من COVID-19 والقلق من احتمال فقدان الوظيفة، فإن هذا الشعور يجعلهم مستغرقين في هذه الأفكار، ومن ثم استنزاف طاقتهم للتخفيف من هذا الشعور أو إزالته. ولكن الذين يمكنهم الاستمرار والتركيز على الحاضر واختبار مشاعرهم كما تحدث في الواقع، أولئك أكثر قدرة على التعامل والتغلب على التوتر. فعندما يواجه الأفراد الخوف ويتعاملون معه بتيقظ وانتباه يصبحون أقل توتراً، مما يساعدهم على اكتساب المرونة والقدرة على التكيف للشعور بالأمان أثناء التعرض للضغوط. بالإضافة إلى ذلك، توصلت البحوث والدراسات السابقة أن اليقظة الذهنية يمكن أن تقلل بشكل فعال من عدم التأكد الوظيفي (Job uncertainty Jacobs and Blustein, 2008) وتخفيف الشعور بالقلق (Delgado et al., 2010) والقدرة على التعامل مع الغموض أثناء التغيير التنظيمي (Wylson, 2015). وفقاً لذلك، يفترض البحث أن اليقظة الذهنية للعاملين تلعب دوراً معدياً في العلاقة بين الخوف من COVID-19 وعدم الأمان الوظيفي. لذلك، تمت صياغة الفرض التالي:

H5. من المتوقع أن تعدل اليقظة الذهنية من العلاقة الإيجابية التأثيرية بين الخوف من كوفيد-19 والشعور بعدم الأمان الوظيفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم. استناداً إلى نظرية COR، يسعى الأفراد إلى ادخار جزء من مواردهم الحالية واكتساب موارد جديدة يقدرونها. وفقاً لـ (Hobfoll et al., 2018)، "تشمل موارد الفرد Object resources (على سبيل المثال، السيارة، والأدوات للعمل)، موارد المكانة condition resources (على سبيل المثال، العمل، المنصب Tenure، التقدم أو التفوق Seniority)، الموارد الشخصية Personal Resources (على سبيل المثال، المهارات الأساسية والسمات الشخصية مثل الكفاءة الذاتية والتفاؤل)، وموارد المقدرة أو الطاقة (مثل الانتماء والمعرفة والمال). يُنظر إلى اليقظة على أنها مورد شخصي يعزز الأداء النفسي ويقلل من العمليات العقلية، حيث أن الخبرات المعرفية السابقة تقيد التفكير (Carmody et al., 2009). أظهرت الأبحاث السابقة أن اليقظة تساعد الناس على التخفيف من المشاعر والأفكار السلبية وامتصاصها، والتخلص من السلوك المدمر وتعزيز السلوك المنظم ذاتياً (Bajaj et al., 2016)، وتساعدهم على التعامل مع الأفكار والأحداث بالطريقة التي هم عليها دون الحكم عليها بشكل نقدي، بالإضافة إلى الحماية من المزاج السلبي (Hülshager et al.,

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...

د/ سوزان فؤاد بصر

(2013). علاوة على ذلك، افترض الباحثون أن اليقظة الذهنية يمكن أن تقلل من الاحتراق الوظيفي والإرهاك العاطفي للعاملين (Hülshager et al., 2013; Li et al., 2017). ووفقاً لما ذكرته نظرية COR، يميل الناس إلى حماية الموارد القيمة التي تساعدهم على تحقيق أهدافهم. في هذه الحالة، يمكن أن تعمل اليقظة كمورد شخصي يخفف من الخوف والضغط وهو ضروري لتخفيف الإرهاك العاطفي. وفي الآونة الأخيرة، أظهر Belen (2020)، أن خوف الأفراد من COVID-19 يرتبط بشكل إيجابي بالقلق والاكتئاب، ولكنه مرتبط بشكل سلبي باليقظة الذهنية. وبالتالي، من الأساس النظري السابق، يفترض أن اليقظة ستعمل على تهدئة العلاقة بين الخوف من COVID-19 والإرهاك العاطفي للعاملين. وبذلك يمكن صياغة الفرض التالي:

H6. من المتوقع أن تعدل اليقظة الذهنية من العلاقة الإيجابية التأثيرية بين الخوف من كوفيد-19 والإرهاك العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم.

٤/٦ الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك Perceived organizational support

تعد نظرية التبادل الاجتماعي مدخلاً هاماً وأساسياً لفهم وتفسير والحفاظ على العلاقات الجيدة بين العاملين والمنظمات، حيث يعد التبادل معياراً أساسياً في هذه النظرية، ويشير إلى استجابة العاملين بصورة ايجابية للتعامل الجيد من قبل المنظمة، وفي المقابل يساهم العاملون بجهودهم لتحقيق أهداف المنظمة، ويتوقعوا الحصول على العديد من المزايا والمنافع من المنظمة مقابل جهودهم ومساهماتهم (Kurtesis et al., 2015). هذا الالتزام المتبادل بين العاملين وبين المنظمة يبدأ بقيام المنظمة بتقديم الدعم والرعاية والاهتمام، وبالتالي يقوم العاملون بتبادل العلاقات من خلال شعورهم بأنهم مرتبطون بالمنظمة (Foong-ming, 2008). وقد أشار (Eder & Eisenberger, 2008) إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يساعد العاملين على تبادل التصرفات والسلوكيات الإيجابية مع المنظمة، وأن تبادل التصرفات الإيجابية بين العاملين والمنظمة يؤدي إلى تقوية العلاقات بين هؤلاء العاملين ومنظماتهم. يعرف الدعم التنظيمي المدرك بأنه: إدراك العاملين لكيفية قيام المنظمة بتقدير جهودهم ومساهماتهم وتحقيق مصالحهم، مما يؤدي إلى زيادة إحساسهم بأن المنظمة تهتم بإشباع حاجاتهم الاجتماعية والنفسية، وتقدم لهم المكافآت الملائمة مقابل جهودهم وما يقدمونه من أعمال (Eisenberger & Stinglhamber, 2002). وقد أظهرت نتائج البحوث والدراسات التي تناولت موضوع الدعم التنظيمي المدرك أنه يرتبط بدرجة كبيرة بالإبداع التنظيمي، وزيادة الرضا الوظيفي، والتوجه نحو خدمة

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بكر

العملاء، وتحسن الأداء وظيفي للعاملين، والتقليل من نية دوران العمل (Ibrahim et al., 2017; Pomirleanu & Mariadoss, 2015; Vatankhah et al., 2017). ويعرف Hobfoll وآخرون (٢٠١٨)، دعم المنظمة بأنه مورد وظيفي قد يساعد العاملين على تعزيز الموارد الشخصية مثل الدافع الذاتي Intrinsic Motivation والعاطفة الإيجابية Positive Affectivity والكفاءة الذاتية Self-Efficacy ، والتي بدورها ستؤدي إلى نتائج نفسية وتنظيمية إيجابية مثل تقليل الإنهاك العاطفي (Karatepe, 2015; Michel et al., 2013). بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يعزز الدعم التنظيمي المدرك إحساس العاملين بالسيطرة، ويخفف من شعورهم بعدم الأمان الوظيفي (Bal et al., 2010; Bohle et al., 2018). كما اقترحت نظرية COR، أن الأفراد يسعون إلى ادخار مواردهم الحالية واكتساب موارد جديدة للتعامل مع الضغوط. وكمورد وظيفي، يوفر الدعم التنظيمي المدرك للعاملين الدعم العاطفي Emotional Support وتقدير الذات الإيجابي Positive Self-Esteem والقبول Approval والانتماء Affiliation، ويجعلهم يشعرون بالاحترام والاهتمام والتقدير (Chiang and Hsieh, 2012; Lee and Peccei, 2007). مما يؤدي إلى انخفاض مستوى الإنهاك العاطفي والاحترق الوظيفي (Anomneze et al., 2016; Fiksenbaum et al., 2007). حيث يعتقد العاملون الذين يدركون مستوى عال من الدعم التنظيمي أن المنظمة تهتم بهم وتقدر تعاونهم. ونتيجة لذلك يميل هؤلاء العاملون إلى الحصول على مستوى عال من الالتزام العاطفي والاهتمام بمنظمتهم مقارنة بالعاملين الذين يدركون مستوى منخفض من الدعم التنظيمي المدرك (Suazo & Turnley, 2010) بناءً على ما تقدم، يمكن القول، أن الدعم التنظيمي المدرك يعمل على تقوية العلاقات والسلوكيات الإيجابية بين العاملين والمنظمة، فتوافر الدعم التنظيمي المدرك يمكن أن يؤدي إلى التقليل من الآثار السلبية التي يواجهها العاملون، والمتمثلة في شعورهم بعدم الأمان التنظيمي والإنهاك العاطفي. وعليه، يمكن وضع الفرض التالي:

H7. " من المتوقع أن يعدل الدعم التنظيمي المدرك من قوة تأثير الشعور بعدم الأمان الوظيفي في الإنهاك العاطفي."

٧. منهجية البحث:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في تحديد العلاقات بين المتغيرات التي تضمنها نموذج البحث بالاعتماد على الدراسات السابقة، وتحديد طرق قياسها، وتطوير الإطار المقترح للعلاقات بين متغيرات البحث. وتتضمن منهجية البحث ما يلي:

الخوف من كوفيد-١٩ وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بطر

١/٧ مجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع البحث في العاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم التابعة لغرفة المطاعم والمنشآت السياحية المصرية. وقد بلغ إجمالي عدد العاملين في هذه المطاعم (١٢٠٠٠٠) مفردة حتى ديسمبر ٢٠٢٠. وتم اختيار المطاعم التابعة لغرفة المنشآت والمطاعم السياحية كـ مجال للتطبيق ؛ نظراً لأنها تمتلك عددًا كبيراً من الفروع التابعة لها في جميع أنحاء الدولة المصرية ، والبالغ عددها (١٣٢٥) فرعاً، كما أنه يمكن حصرها وتحديد أماكن وعناوين فروع هذه المطاعم من خلال الغرفة بعكس حصر وتحديد المطاعم التي تنتمي إلى المحليات، - مع العلم أن بعض المطاعم قد يكون لها فروع تابعة لغرفة المنشآت والمطاعم السياحية وفروع أخرى تابعة للمحليات - حيث يتم تقسيم هذه المطاعم وفقاً لتصنيفين ، وهما التصنيف الجغرافي، والدرجات التي يحصل عليها المطعم والتي تتراوح بين نجمة وخمس نجوم، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (١). (التقرير الإحصائي لغرفة المنشآت والمطاعم السياحية، ٢٠٢٠).

جدول رقم (١)

المطاعم السياحية، وفقاً للتصنيف الجغرافي، والدرجة من (نجمة إلى خمس نجوم)

الفرع	٥ نجوم	٤ نجوم	٣ نجوم	نجمتين	نجمة	الإجمالي
المركز الرئيسي (القاهرة الكبرى)	١٠٦	١٩٩	٥٠٢	١٤	٧	٨٢٨
الإسكندرية	١٢	٤٩	٨٦	٩	٤	١٦٠
البحر الأحمر	٧	٢	١٤٤	٠	٠	١٥٣
جنوب الصعيد	٢	٦	٦٠	٤	٠	٧٢
وسط الدلتا ومدن القتاة	١	٢٧	٤٠	٣	٠	٧١
جنوب سيناء	٣	١٠	٢٨	٠	٠	٤١
الإجمالي	١٣١	٢٩٣	٨٦٠	٣٠	١١	١٣٢٥

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على البيانات الإحصائية لغرفة المنشآت والمطاعم السياحية،
والموقع الرسمي للغرفة

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بخر

عينة البحث:

نظراً لعدم إمكانية تكوين إطار لمجتمع البحث يمكن الاعتماد عليه لسحب عينة عشوائية، فقد اعتمدت الباحثة على عينة ميسرة مقدارها (٣٨٣) مفردة^٢ - تم تحديدها بناءً على جداول العينات -، تم زيادتها إلى (٤٠٠) مفردة لزيادة نسبة الردود من المستقضي منهم.

وحدة المعاينة:

وتتمثل في العاملين بالخطوط الأمامية في المطاعم المصرية، الذين تبلغ أعمارهم ثمانية عشر عاماً فأكثر، ولا تقل مدة عملهم عن (٦) شهور فأكثر قبل حدوث جائحة كورونا. تم اختيار العاملين بالخطوط الأمامية للمطاعم لأنهم قد يتعرضون لمستويات مرتفعة من الإنهاك العاطفي ومخاطر أثناء جائحة COVID-19 في العمل، وتتعدد وتختلف المسميات الوظيفية لهؤلاء العاملين من مطعم لآخر إلا أن هناك بعض المسميات الشائعة بينهم.^٣

٢/٧ أداة جمع البيانات

لجمع البيانات الأولية تم استخدام قائمة استقصاء أعدت لهذا الغرض، مكونة من قسمين. القسم الأول يتضمن (٣٥) فقرة لقياس متغيرات البحث، وموزعة على النحو التالي: اشتمل مقياس الخوف من كوفيد-19 على (٧) فقرات، بينما تكون مقياس عدم الأمان الوظيفي من (٤) فقرات، وتضمن مقياس الإنهاك العاطفي (٩) فقرات، ومقياس الدعم التنظيمي المدرك (٨)، بينما اشتمل مقياس اليقظة الذهنية على (٧)

^٢ تم تحديد حجم العينة (عند درجة ثقة ٩٥ % وحدود خطأ ± ٥ % وعندم حجم المجتمع = ١٢٠٠٠٠) باستخدام الموقع الإلكتروني

<https://goodcalculators.com/sample-size-calculator/>

Daniel WW (1999). Biostatistics: A Foundation for Analysis in the Health Sciences. 7th edition. New York: John Wiley & Sons.

^٣ المسميات الشائعة والمشاركة بين المطاعم كانت على النحو التالي: مدير المطعم (Restaurant Manager) - المشرف العام (Supervisor) / رئيس المضيفين (Head waiter) - المشرف الثاني / رئيس المضيفين الثاني (Second Head waiter) - موظف الاستقبال (Receptionist) - المتر (Senior Captain) - الكابتن (Head Captain) - الوينتر (Captain- Station Waiter) / المضيف (Host-Hostess) - الوينتر (waiter) / مساعد المضيف (Station Waiter) - قتي توصيل الطعام (Food Runner) - قتي توصيل المشروبات (Beverage Runner) - مساعد الوينتر (Passy Boy) - منظم الموائد (Busser Boy) - Cashier، و بالإضافة إلى Line Cook.

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...

د/ سوزان فؤاد بطر

فقرات. وصممت جميع المقاييس على غرار مقياس ليكرت خماسي الدرجات الذي يتراوح بين (1 = غير موافق تماما، 5 = موافق تماما)، فيما عدا مقياس اليقظة الذهنية تراوحت درجات ليكرت بين (1 = دائماً، 5 = أبداً). وأما القسم الثاني من القائمة يتعلق بجمع بيانات عن العوامل الديمغرافية والوظيفية لعينة البحث مثل (النوع، والعمر، الجنسية، نوع المطعم، حالة التوظيف، المستوى التعليمي، ومدة الخدمة، والمستوى الوظيفي). وتم التعبير عن المتوسط المرجح للدرجات من خلال الفئات التالية: الفئة الأول ضعيف جداً (1-1.8)، والفئة الثانية ضعيف (1.81-2.6)، والفئة الثالثة متوسط (2.61-3.4)، والفئة الرابعة مرتفع (3.41-4.2)، والفئة الخامسة مرتفع جداً (4.21-5). ثم قامت الباحثة بتوزيع قوائم الاستقصاء على مفردات البحث من خلال مدير الفرع في كل مطعم، وتم الحصول على القوائم التي تم تعبئتها، وخلال شهرين أمكنت الباحثة الحصول على (328) قائمة استقصاء، وبعد مراجعة القوائم تم استبعاد (23) قائمة استقصاء لا تصلح للتحليل الإحصائي، وبذلك بلغ عدد القوائم المستوفاة والصالحة للتحليل (305) قائمة استقصاء، بنسبة 79.6% من العينة المخططة، تم ترميز عبارات القوائم لغرض التحليل الإحصائي.

٣/٧ اختبار الصدق والثبات لمقاييس البحث:

اعتمدت الباحثة في قياس متغيرات البحث على المقاييس المستخدمة في الدراسات السابقة، وتم ترجمة المقاييس من اللغة الإنجليزية إلى اللغة العربية، ثم تم إعادة ترجمة العبارات من اللغة العربية إلى اللغة الإنجليزية مرة أخرى وإعادة صياغة العبارات بحيث تعطي نفس المقصود منها باللغة الإنجليزية، تم استخدام صلاحية المحتوى، بمراجعة قائمة الاستقصاء مع بعض الأكاديميين في مجال إدارة الأعمال، ومراجعتها مع بعض العاملين في المطاعم محل البحث، وفي ضوء ذلك تم إعادة صياغة بعض العبارات كما هي متضمنة في قائمة الاستقصاء. أما اختبار الثبات والصدق البنائي Construct validity فقد تم باستخدام التحليل العاملي التوكيدي Confirmative Factor Analysis (CFA) لكل مقياس باستخدام برنامج Amos v.25. و إجراء الاختبارات التالية لتحديد درجة ثبات وصلاحية كل مقياس:^٤

^٤ تتطلب هذا الاختبار توزيع قائمة الاستقصاء قبيل الاستخدام النهائي لها على عينة ميسرة (٦٠ مفردة من العاملين بالصفوف الأمامية بالمطاعم، تم استرداد (٥٧) قائمة منها، وتم تفرغ البيانات (عدد القوائم الصالحة للتحليل ٥٣ قائمة) وتحليلها باستخدام برنامج Amos ٢٥ إجراء التحليل العاملي التوكيدي واختبار نموذج القياس وحساب معاملات الصدق والثبات للمقاييس المستخدمة في البحث.

● **اختبار الثبات المركب لمقاييس الدراسة (CR) Composite Reliability**
يهدف هذا الاختبار إلى التحقق من الاتساق الداخلي وثبات المقياس باستخدام " ثبات ماكدونالد أوميغا"

MacDonald's Omega Reliability و هو اختيار بديل لكرونباك ألفا Cronbach's Alpha حيث أن أحد شروط استخدام كرونباك ألفا هو تساوي تشبعات Factor Loading عبارات البعد الواحد أو السمة الواحدة ، وهذا الشرط لا يتطلبه اختبار ماكدونالد أوميغا لذلك يفضل استخدامه في التحقق من ثبات مقاييس المتغيرات باستخدام التحليل العاملي التوكيدي وفي حالة اختبار العلاقات بينها بأسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية. (Viladrich, C., Angulo- (Brunet,2017; Dunn, T. J., Baguley,,2014

● **الصدق التقاربي Convergent Validity**
يتحقق الصدق التقاربي عندما يكون هناك قدر كبير من التباين المشترك بين نفس البنود التي تقيس المتغير الكامن (البعد أو المفهوم الواحد). وهذا يعني أن البنود التي تقيس نفس المتغير تكون متقاربة فيما بينها. ويتم تحديده من خلال حساب "متوسط التباين المستخرج" (Average Variance Extracted (AVE)، ويجب أن تكون قيمة (AVE) للمقياس أكبر من (0.5) وأقل من قيمة الثبات المركب (CR) في نفس الوقت.

● **الصدق التمايزي Discriminant Validity**
يتحقق الصدق التمايزي عندما يكون التباين بين بنود المتغير الواحد أكبر من التباين بين المتغيرات الكامنة وبعضها البعض ويتم تحديده من خلال مقارنة "قيمة متوسط التباين المستخرج" لكل متغير كامن بالتباين المشترك الأكبر بين المتغيرات الكامنة (Maximum Shared Variance (MSV). ويتحقق الصدق التمايزي عندما تكون قيمة (AVE) لكل متغير كامن أكبر من قيمة التباين المشترك الأكبر (MSV).

قامت الباحثة باختبار النموذج القياسي لمتغيرات البحث حيث تضمن النموذج كافة بنود المقاييس بالاعتماد على الدراسات السابقة، وباستخدام برنامج (Amos v.25) ، واستخدام الأداة "Master Validity Tool, AMOS Plugin" لحساب مؤشرات الثبات المركب و الصدق التقاربي و التمايزي. وفي ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباين للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بخر

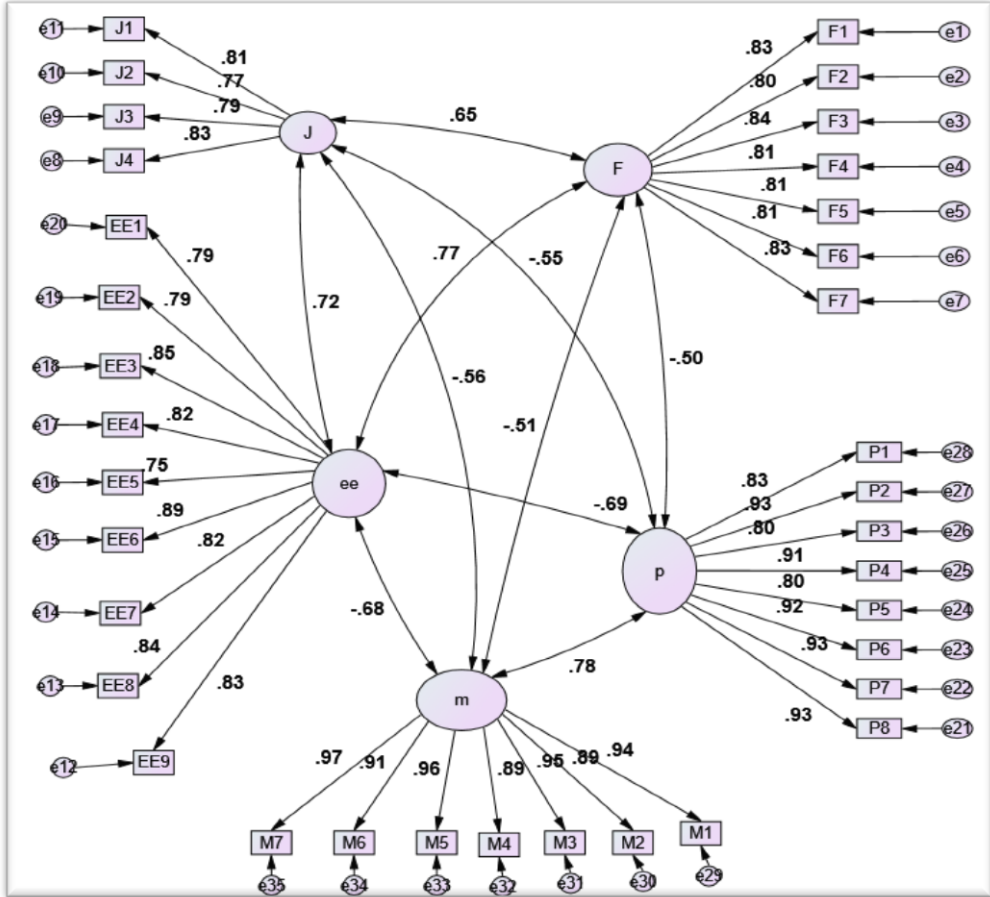
النموذج توجد عدة معايير من خلالها يتم الحكم على جودة هذه المطابقة والتي تحدد مدى قبول أو رفض النموذج المفترض للبيانات، كما هي موضحة بالجدول رقم (٢)، كما ويوضح الشكل رقم (٢) نموذج القياس للتحليل العاملي التوكيدي لمقاييس نموذج البحث، ومعاملات التحميل المعيارية لكل متغير وبنود قياسه.

جدول (٢) معايير جودة مطابقة نماذج المعادلات الهيكلية

م	المؤشر	المصدر	قاعدة المطابقة
١	النسبة بين قيمة χ^2 إلى درجات الحرية df.	Bentler, P.M. & Bonett, D.G. (1980)	أقل من ٥
٢	مؤشر حسن المطابقة Goodness of Fit Index (GFI)	Bollen, K.A. (1986a) James L. Arbuckle (2007)	أكبر من ٠,٩٠
٣	مؤشر المطابقة المعيارى Normed Fit Index (NFI)	Bollen, K.A. (1989b) James L. Arbuckle (2007)	أكبر من ٠,٩٠
٤	مؤشر المطابقة المقارن Comparative Fit Index (CFI)	James L. Arbuckle (2007)	أكبر من ٠,٩٥
٥	مؤشر المطابقة المتزايد Incremental Fit Index (IFI)	Hoyle, R.H., (1995)	أكبر من ٠,٩٥
٦	جذر متوسط مربعات الخطأ التقريبي RMSEA	James L. Arbuckle, (2007) Hoyle, R.H.,(1995)	أقل من ٠,٠٨
٧	مؤشر توكر-لويس TLI	Hewitt et al, (2004)	أكبر من ٠,٩٠

المصدر: إعداد الباحثة بناء على تعليمات برنامج Amos25، والمراجع المذكورة. وقد أشارت معايير ومؤشرات كفاءة النموذج إلى ارتفاع جودة مطابقة النموذج الذي تم قياسه للنموذج الافتراضي للبيانات، وذلك على النحو التالي: $\chi^2 = 1954.049$, $df = 550$, $X^2/df = 3.55$; $CFI = 0.983$; $IFI = 0.990$; $NFI = 0.941$; $RMSEA = 0.042$; $TLI = 0.980$; $RFI = 0.953$ ، وبالتالي يمكن الاعتماد على نتائج تحليل نموذج القياس لاختبار ثبات وصدق المقاييس، وفقا لمعايير ملائمة نماذج القياس، والتي يوضحها الجدول رقم (٣) لمؤشرات ثبات وصدق المقاييس المستخدمة.

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإنصاف العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بكر



شكل رقم (٢)

التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات البحث

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بكر

جدول (٣) مؤشرات ثبات وصدق مقاييس متغيرات البحث

المقياس	الثبات المركب CR	متوسط التباين المستخرج AVE	الصدق التقاربي: يتحقق عند: $AVE > 0.5 > CR$	التباين المشترك الأكبر MSV	الصدق التمايزي $AVE > MSV$
الخوف من كوفيد ١٩-	0.934	0.669	تحقق	0.589	تحقق
عدم الأمان الوظيفي	0.877	0.642	تحقق	0.512	تحقق
الإرهاك العاطفي	0.948	0.671	تحقق	0.589	تحقق
الدعم التنظيمي المدرك	0.966	0.783	تحقق	0.611	تحقق
اليقظة الذهنية	0.978	0.867	تحقق	0.611	تحقق

المصدر: نتائج اختبار نموذج القياس باستخدام Amos Plugin

Gaskin, J., James, M., and Lim, J. (2019), "Master Validity Tool", AMOS Plugin. <http://statwiki.kolobkreations.com/>

أ- مقياس الخوف من كوفيد -١٩:

اعتمد هذا البحث على المقياس الذي أعده كل من (Ahorsu, D.K., Lin,) (٧) بنود لقياس الخوف من كوفيد -١٩، يرمز لها من F1 إلى F7، وبإجراء التحليل العاملي التوكيدي للنموذج القياسي بتضمين بنود المقياس الأصلي لاستخلاص البنود التي تلائم القياس في بيئة المطاعم المصرية (باستخدام بيانات العينة الميسرة التي سبق الإشارة إليها)، وإجراء اختبارات الثبات و الصلاحية، اتضح حصول جميع البنود في نموذج القياس الموضح بالشكل (٢) على معاملات تحميل تراوحت بين (0.81 إلى 0.84)، كما أظهرت نتائج اختبارات ثبات وصدق المقياس بجميع بنوده كما يوضحها الجدول رقم (٣) تحقق الصدق التقاربي والتمايزي له؛ حيث بلغ معدل الثبات المركب $CR = 0.934$ ، وقيمة متوسط التباين المستخرج $AVE = 0.669$ ، والتباين المشترك الأكبر $MSV = 0.589$. ومن هنا وعلى ضوء معاملات التحميل السابقة ومؤشرات ثبات وصلاحية المقياس، يتسم مقياس الخوف من كوفيد - ١٩ بدرجة عالية من الصدق والاتساق بحث يمكن الاعتماد على بنوده في القياس.

ب- مقياس عدم الأمان الوظيفي:

تم قياس الشعور بعدم الأمان الوظيفي باستخدام المقياس الذي طوره (De Witte et al, 2000) والمكون من أربعة بنود يرمز لها من J1 إلى J4. تم إجراء التحليل العاملي التوكيدي ، وقد كانت معاملات التحميل للأربعة عبارات مرتفعة ، حيث تراوحت بين (0.77 – 0.83) ، وذلك كما هو موضح في الشكل (٢)، كما أظهرت نتائج مؤشرات الصلاحية والاعتماد كما يوضحها الجدول (٣) تحقق كل من الصدق التقاربي والتمييزي للمقياس ، حيث بلغ معدل الثبات المركب $CR = 0.877$ ، وقيمة متوسط التباين المستخرج $AVE = 0.642$ ، و التباين المشترك الأكبر $MSV = 0.512$. ومن هنا وعلى ضوء معاملات التحميل السابقة ومؤشرات ثبات وصلاحية المقياس، يتسم مقياس عدم الأمان الوظيفي بدرجة عالية من الصدق والاتساق بحث يمكن الاعتماد على بنوده في القياس.

ج- مقياس الإنهاك العاطفي:

أعتمد البحث على المقياس الذي أعده كل من ماسلاش وجاكسون (Maslach, C., Jackson, S.E., 1981) لقياس الإنهاك العاطفي ، كبعد جوهري من أبعاد الاحتراق الوظيفي ، ويتكون من تسع عبارات يرمز لها EE1 إلى EE9 ، تراوحت معدلات التحميل لها ما بين (0.75 – 0.89) وفقاً لنتائج التحليل العاملي التوكيدي، كما هو موضح في الشكل (٢) وكما أشارت نتائج مؤشرات الصلاحية والاعتماد الذي يوضحها جدول (٣) تحقق كل من الصدق التقاربي والتمييزي ، حيث بلغ معدل الثبات المركب $CR = 0.948$ ، وقيمة متوسط التباين المستخرج $AVE = 0.671$ ، و التباين المشترك الأكبر $MSV = 0.589$. وعلى ضوء معاملات التحميل السابقة ومؤشرات ثبات وصلاحية المقياس، يتسم مقياس الإنهاك العاطفي بدرجة عالية من الصدق والاتساق بحث يمكن الاعتماد على بنوده في القياس.

د- مقياس الدعم التنظيمي المدرك:

أعتمد البحث على مقياس (Eisenberger et al. 1986) والذي يتكون من (٨) عبارات و ويرمز لها P1 إلى P8، تراوحت معاملات التحميل بين (0.80 – 0.93) وفقاً لنتائج التحليل العاملي التوكيدي، كما هو موضح في الشكل (٢)

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بخر

وهي معاملات تحميل مرتفعة، كما تحقق كل من الصدق التقاربي والتمييزي، وفقاً لنتائج مؤشرات الصلاحية والاعتماد الذي يوضحها جدول (٣)، حيث بلغ معدل الثبات المركب $CR=0.966$ ، وقيمة متوسط التباين المستخرج $AVE=0.783$ ، والتباين المشترك الأكبر $MSV=0.611$. وعلى ضوء معاملات التحميل السابقة ومؤشرات ثبات وصلاحية المقياس، يتسم مقياس الدعم التنظيمي المدرك بدرجة عالية من الصدق والاتساق بحث يمكن الاعتماد على بنوده في القياس.

٥- مقياس اليقظة الذهنية:

أعتمد البحث على مقياس كل من (Brown, K.W., Ryan, R.M., 2003) والذي يتكون من (٧) عبارات ويرمز لها M1 إلى M7، وقد كانت معاملات التحميل مرتفعة، حيث تراوحت ما بين (0.89 - 0.97) وفقاً لنتائج التحليل العملي التوكيدي، كما هو موضح في الشكل (٢) وكما أشارت نتائج مؤشرات الصلاحية والاعتماد الذي يوضحها جدول (٣) تحقق كل من الصدق التقاربي والتمييزي، حيث بلغ معدل الثبات المركب $CR=0.978$ ، وقيمة متوسط التباين المستخرج $AVE=0.867$ ، والتباين المشترك الأكبر $MSV=0.611$. وعلى ضوء معاملات التحميل السابقة ومؤشرات ثبات وصلاحية المقياس، يتسم مقياس اليقظة الذهنية بدرجة عالية من الصدق والاتساق بحث يمكن الاعتماد على بنوده في القياس.

٨. نتائج البحث

تم استخدام الحزمة البرمجية SPSS Statistics V.26 BM لحساب التكرارات وتحديد المتوسط العام لمتغيرات البحث، والانحراف المعياري للتقدير، وكذلك توزيع مفردات عينة البحث في المطاعم التي شملها البحث، حسب المتغيرات الديموغرافية والوظيفية: (النوع، والعمر، الجنسية، نوع المطعم، حالة التوظيف، المستوى التعليمي، ومدة الخدمة، والمستوي الوظيفي). وقد أسفرت النتائج عما يلي وذلك كما يوضحها الجدول رقم (4) بالملاحق: أن أغلب مفردات العينة هم من الذكور والبالغ عددهم ٢٣٢ بنسبة ٧٦% مقارنة بالإناث، كما أن أقل فئة في العينة هم من تراوحت أعمارهم من ٥٥ سنة فأكثر

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإنماني العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...

د/ سوزان فؤاد بخر

بنسبة ٤٩,٩%، وأن أكثر الفئات العمرية التي تتسم بها عينة البحث كانت من تتراوح أعمارهم بين ٢٥ إلى ٣٤ سنة، و٣٥ إلى ٤٤ سنة، والباقي كان من الفئة العمرية الأصغر بنسبة ١٣,٨% من تتراوح أعمارهم من ١٨ إلى ٢٤، والفئة العمرية من ٤٥ إلى ٥٤ بنسبة ١٠,٥%. كما أن أغلب مفردات العينة كانوا من المصريين بنسبة ٩٤,٣، وأن الفئة الأكبر من مفردات العينة حاصلين على مؤهل عالي بنسبة ٤٢,٣%، ومؤهل متوسط بنسبة ٢٨,٥٢%. وقد تراوحت مدة خدمة معظم مفردات العينة في المطعم من ٥ سنوات ل ١٠ سنوات، مما يشير أن مفردات عينة البحث لهم خبرة طويلة بالعمل داخل المطاعم محل البحث. أما المستوى الوظيفي فقد كانت فئة الوظائف غير الإشرافية هي الفئة الأغلب لمفردات العينة بنسبة ٦٩,٢%. وإن مفردة من عينة البحث كانوا يعملون كل الوقت Full Time بنسبة ٥٢,١% من إجمالي العينة. كما أن هناك تنوع ملحوظ في أنواع المطاعم التي تعمل فيها مفردات العينة. ويوضح الجدول رقم (5) المتوسط العام والانحراف المعياري لمتغيرات البحث.

جدول رقم (5)

المتوسط العام والخطأ المعياري لمتغيرات البحث

الانحراف المعياري	المتوسط *	العينة	المتغيرات
.93960	4.1178	305	الخوف من كوفيد-19
.91314	3.9295	305	عدم الأمان الوظيفي
.85826	4.2084	305	الإنهاك العاطفي
1.04735	2.8689	305	الدعم التنظيمي
1.12866	2.7156	305	اليقظة الذهنية

* متوسط متغيرات البحث محسوب من واقع القياس باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

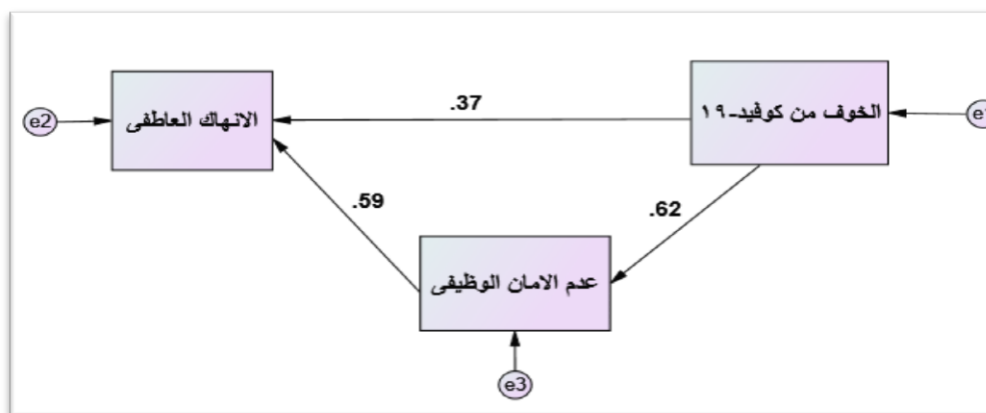
يلاحظ من الجدول السابق ارتفاع المتوسط العام للخوف من كوفيد-19 أكبر من (4) درجة على مقياس ليكرت الخماسي، مما يشير إلى ارتفاع مستوى شعور العاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم بالخوف من كوفيد-19، كما أن لديهم شعورًا عامًا مرفعًا بعدم الأمان الوظيفي، حيث بلغ المتوسط (3.9)، وقد حصل مستوى شعورهم بالإنهاك العاطفي على متوسط عام أكبر من (4) أي مرتفع جدًا، بينما كانت اتجاهاتهم أقل نحو كل من الدعم التنظيمي المدرك واليقظة الذهنية، حيث أظهر المتوسط العام مستوى متوسط بمقدار (2.868)، (2.715) على التوالي.

الخوف من كوفيد-١٩ وعدم الأمان الوظيفي والإنمائه العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بكر

اختبار فروض البحث

أولاً: نتائج اختبار فروض نموذج العلاقات التآثرية بين متغيرات البحث:

تم اختبار نموذج البحث والعلاقات التآثرية بين متغيراته باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية باستخدام أسلوب "تحليل هياكل العزم" Analysis of Moment Structures والمعروف اختصاراً (AMOS)، حيث يعتبر هذا الأسلوب أفضل من أساليب الارتباط والانحدار المتعدد عند اختبار الفروض المرتبطة بظاهرة متعددة المتغيرات (Arbckle,2011). ويوضح الشكل رقم (٣) قيم معاملات مسارات العلاقات التآثرية بين متغيرات نموذج البحث، وقد أوضحت مؤشرات جودة مطابقة النموذج أن النموذج الذي تم تحليله ذو كفاءة عالية في تفسير هذه العلاقات؛ حيث تبين ارتفاع مؤشرات جودة مطابقة النموذج وإمكانية الاعتماد عليه في تفسير العلاقات التآثرية بين متغيراته؛ حيث كانت مؤشرات جودة المطابقة تشير إلى التطابق التام بين هذا النموذج الذي تم اختبار والنموذج المشيع.



Chi-Square = 0, df=0, GFI= 1.00, NFI=1.00, CFI=1.00 RESEA=0.037,
IFI=1.000

شكل رقم (٣)

معلمات تحليل مسار العلاقات بين متغيرات نموذج البحث

يمثل الشكل السابق أحد مخرجات تحليل نمذجة المعادلات الهيكلية (AMOS) لمتغيرات النموذج الذي تم اختباره، والذي يتضمن ثلاث متغيرات مشاهدة وهي: الخوف من كوفيد-١٩ متغير مستقل، والشعور بعدم الأمان الوظيفي متغير وسيط،

الخوف من كوفيد-١٩ وعدم الأمان الوظيفي والإرهاك العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بكر

والإرهاك العاطفي متغير تابع. بينما المتغيرات من (e1) إلى (e3) هي متغيرات غير معروفة تمثل معامل الخطأ في القياس. ويقدم الشكل التأثيرات المباشرة لكل متغير على المتغير الذي يليه. ولكن تحليل المعادلات الهيكلية لمسار العلاقات بين متغيرات النموذج، يوضح حقيقتين:

- التأثير المباشر لمتغير "الخوف من كوفيد-١٩" في المتغير التابع "الإرهاك العاطفي".
 - التأثير الغير المباشر الناتج من تداخل أو تفاعل تأثير الخوف من كوفيد ١٩ في عدم الأمان الوظيفي، ومن ثم انعكاس هذا التفاعل على الإرهاك العاطفي.
- ويوضح الجدول (٦) معاملات المعادلات الهيكلية لمسار العلاقات بين متغيرات نموذج البحث ومعنويتها.

جدول (6) المعلمات المعيارية لمسار العلاقات بين متغيرات النموذج ومعنويتها

المعنى*	اختبار (ت)	الخطأ المعياري	معلمة المسار	علاقة التأثير
.004	13.955	.063	.625	الخوف من كوفيد-١٩ ← عدم الأمان الوظيفي
.012	10.310	.061	.372	الخوف من كوفيد-١٩ ← الإرهاك العاطفي
.004	16.312	.060	.589	عدم الأمان الوظيفي ← الإرهاك العاطفي

* تم اختبار المعنوية باستخدام اختبار Bootstrap Confidence, bias-corrected percentile عند درجة ثقة ٩٥%

وفي ضوء البيانات الواردة بالشكل (٣) وجدول (6) لمعاملات المعادلات الهيكلية، وفي ضوء البيانات الواردة بالجدول من (٧) إلى (٩) يمكن مناقشة العلاقات التأثيرية بين متغيرات نموذج البحث واختبار فروضه على النحو التالي:-

الخوف من كوفيد-١٩ وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بكر

جدول (٧)

التأثيرات الكلية المعيارية بين متغيرات نموذج البحث

عدم الأمان الوظيفي		الخوف من كوفيد -١٩		المتغيرات
المعنوية	كلى	المعنوية	كلى	التأثير
...	.000	.004	.625	عدم الأمان الوظيفي
.004	.589	.007	.740	الإرهاك العاطفي

اختبار معنوية* التأثيرات الكلية باستخدام اختبار: **Bootstrap- Two Tailed**
Significance (BC) عند درجة ثقة ٩٥%

جدول (٨)

التأثيرات المباشرة المعيارية بين متغيرات نموذج البحث

عدم الأمان الوظيفي		الخوف من كوفيد -١٩		المتغيرات
المعنوية	مباشر	المعنوية	مباشر	التأثير
...	.000	.004	.625	عدم الأمان الوظيفي
.004	.589	.012	.372	الإرهاك العاطفي

اختبار معنوية* التأثيرات المباشرة باستخدام اختبار: **Bootstrap- Two Tailed**
Significance (BC) عند درجة ثقة ٩٥%

جدول (٩)

التأثيرات غير المباشرة المعيارية بين متغيرات نموذج البحث

عدم الأمان الوظيفي		الخوف من كوفيد -١٩		المتغيرات
المعنوية	غير مباشر	المعنوية	غير مباشر	التأثير
...	.000000	عدم الأمان الوظيفي
...	.000	.002	.368	الإرهاك العاطفي

اختبار معنوية* التأثيرات غير المباشرة باستخدام اختبار: **Bootstrap- Two Tailed**
Significance (BC) عند درجة ثقة ٩٥%

• تأثير الخوف من كوفيد-١٩ في شعور العاملين بالإرهاك العاطفي:

تشير نتائج البحث لوجود علاقة تأثير إيجابية للخوف من كوفيد-١٩ في شعور العاملين بالإرهاك العاطفي ، حيث يوضح الشكل رقم (٣) والجدول رقم (٦) وجود معلمة مسار إيجابية مقدارها (0.372) أي 0.37 تقريباً تأثيراً مباشراً كما يوضحه جدول (٨)، و أن هذا التأثير الإيجابي ذو دلالة إحصائية، حيث أوضح اختبار Bootstrap- Two Tailed Significance (BC) معنوية العلاقة التأثيرية المباشرة للخوف من كوفيد-١٩ في شعور العاملين بالمطاعم بالإرهاك العاطفي كما توضحه البيانات الواردة بالجدول (٦، ٨)، وهذا يعني أن التباين في قيم الخوف من كوفيد-١٩ كمتغير مستقل يفسر 37% من التباين في شعورهم بالإرهاك العاطفي، وبمعنى آخر كلما ارتفع مستوى إدراك مفردات العينة الخوف من كوفيد-١٩ بمقدار درجة واحدة كلما ارتفع مستوى شعورهم بالإرهاك العاطفي بمقدار 0.37 درجة. وهذه البيانات تؤكد صحة الفرض القائل:

H1. يؤثر خوف العاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم من كوفيد-١٩ تأثيراً إيجابياً معنوياً ($\alpha \leq 0.05$) في شعورهم بالإرهاك العاطفي.

• تأثير الخوف من كوفيد-١٩ في عدم الأمان الوظيفي:

تشير نتائج البحث لوجود علاقة تأثير إيجابية للخوف من كوفيد-١٩ في الشعور بعدم الأمان الوظيفي، حيث توضح البيانات (شكل رقم ٣، و جدول رقم ٦) وجود تأثير إيجابي بلغت معلمته (0.625) أي 0.63 تقريباً وهو تأثير كلي ومباشر. كما يتضح من الجداول (٧، ٨) أن هذا التأثير الإيجابي ذو دلالة إحصائية، حيث أوضح اختبار Bootstrap- Two Tailed Significance (BC) معنوية العلاقة التأثيرية الكلية والمباشرة للخوف من كوفيد-١٩ في عدم الأمان الوظيفي كما توضحه البيانات الواردة بالجدول (٦، ٧، ٨)، وهذا يعني أن التباين في قيم الخوف من كوفيد-١٩ كمتغير مستقل يفسر 63% من التباين في شعور العاملين بعدم الأمان الوظيفي، وبمعنى آخر كلما ارتفع مستوى إدراك مفردات العينة للخوف من كوفيد-١٩ بمقدار درجة واحدة كلما ارتفع شعورهم بعدم الأمان الوظيفي بمقدار 0.63 درجة. وعليه تؤكد النتائج صحة الفرض القائل:

H2. يؤثر الخوف من كوفيد-١٩ تأثيراً إيجابياً معنوياً ($\alpha \leq 0.05$) في شعور العاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم بعدم الأمان الوظيفي."

• تأثير عدم الأمان الوظيفي في شعور العاملين بالإرهاك العاطفي:

تشير نتائج البحث لوجود علاقة تأثير إيجابية لعدم الأمان الوظيفي في شعور العاملين بالإرهاك العاطفي بشكل إجمالي، حيث توضح البيانات (شكل رقم ٣، وجدول رقم ٦) وجود تأثير إيجابي بلغت معلمته (589). أي 0.59 تقريباً وهو تأثير كلي ومباشر. كما يتضح من الجدولين (٧، ٨) أن هذا التأثير الإيجابي ذو دلالة إحصائية، حيث أوضح اختبار *Bootstrap- Two Tailed Significance (BC)* معنوية العلاقة التأثيرية الكلية والمباشرة لعدم الأمان الوظيفي في الإرهاك العاطفي. كما توضحه البيانات الواردة بالجدول (٦، ٧، ٨)، وهذا يعني أن التباين في قيم عدم الأمان الوظيفي كمتغير مستقل يفسر 59% من التباين في الشعور بالإرهاك العاطفي، وبمعنى آخر كلما ارتفع مستوى إدراك مفردات العينة لعدم الأمان الوظيفي بمقدار درجة واحدة كلما ارتفع مستوى شعورهم بالإرهاك العاطفي بمقدار 0.59 درجة. وإن هذه النتائج تؤكد صحة الفرض القائل:

H3. يؤثر الشعور بعدم الأمان الوظيفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم تأثيراً إيجابياً معنوياً ($\alpha \leq 0.05$) في شعورهم بالإرهاك العاطفي.

• الدور الوسيط لعدم الأمان الوظيفي في العلاقة التأثيرية بين الخوف من كوفيد-

١٩ والإرهاك العاطفي:

أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي معنوي مباشر للخوف من كوفيد-19 في الإرهاك العاطفي معلمته (0.37)، ولكن بالنظر إلى جدول التأثيرات الكلية- جدول (٧) - يلاحظ وجود اختلاف بين التأثيرات الكلية والمباشرة للخوف من كوفيد-19 في الإرهاك العاطفي وفقاً لنموذج البحث، وهذا يقودنا إلى مناقشة الفرض الرابع الخاص بدور عدم الأمان الوظيفي كمتغير وسيط بين الخوف من كوفيد-19 والإرهاك العاطفي. فمع وجود عدم الأمان الوظيفي كمتغير وسيط، أوجد تأثير غير مباشر للخوف من كوفيد-19 في الإرهاك العاطفي بلغت معلمته (0.368) كما هو وارد بالجدول رقم (٩)، وهو تأثير معنوي، وفقاً لاختبار *Bootstrap- Two Tailed Significance (BC)*. وهذا التأثير غير المباشر للخوف من كوفيد-19 في الإرهاك العاطفي من خلال الشعور بعدم الأمان الوظيفي هو الذي أدى إلى ارتفاع التأثير الكلي للخوف من كوفيد-19 في الإرهاك العاطفي، (جدول التأثيرات الكلية، رقم ٧) وبما

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بخر

يشير إلى وجود تأثير كلي إيجابي للخوف من كوفيد-19 في الإنهاك العاطفي مقداره (0.740)، وهو تأثير كلي معنوي وفقاً لاختبار Bootstrap- Two Tailed Significance (BC). هذا التأثير الكلي (0.740) عبارة عن محصلة التأثير المباشر (0.372) والتأثير غير المباشر (0.368) أي (0.372+0.368=0.740). إن هذه النتائج تؤيد صحة الفرض القائل.

H4. من المتوقع أن يتوسط الشعور بعدم الأمان الوظيفي العلاقة التأثيرية بين خوف العاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم من كوفيد-19 ومستوى الإنهاك العاطفي.

ثانياً: نتائج اختبار فروض نموذج المتغيرات المعدلة أو التفاعلية:

لاختبار تأثير اليقظة الذهنية كمتغير معدل لقوة تأثير الخوف من كوفيد-19 في كل من الشعور بعدم الأمان الوظيفي والإنهاك العاطفي، وأيضاً اختبار الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل لقوة تأثير عدم الأمان الوظيفي في الإنهاك العاطفي. تم اختبار هذا النموذج، وفقاً للخطوات الآتية:

١. الاعتماد على برنامج (SPSS v.26) وحساب القيم المعيارية (ZScore) لكافة المتغيرات، وفقاً للمعادلة التالية:

القيمة المعيارية (ZScore) = (القيمة المشاهدة - المتوسط الحسابي للمتغير) ÷ الانحراف المعياري للمتغير

٢. حساب قيم التفاعل للمتغيرات المعدلة من خلال إيجاد معامل التقاطع Intersections بين المتغير المستقل والمتغير المعدل، كما يلي:

- معاملات التفاعل لليقظة الذهنية كمتغير معدل لقوة تأثير الخوف من كوفيد-19 = (القيم المعيارية لمتغير اليقظة الذهنية) x (القيم المعيارية لمتغير الخوف من كوفيد-19).

- ومعاملات التفاعل للدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل لقوة تأثير عدم الأمان الوظيفي =

(القيم المعيارية لمتغير عدم الأمان الوظيفي) (x) (القيم المعيارية لمتغير الدعم التنظيمي المدرك).

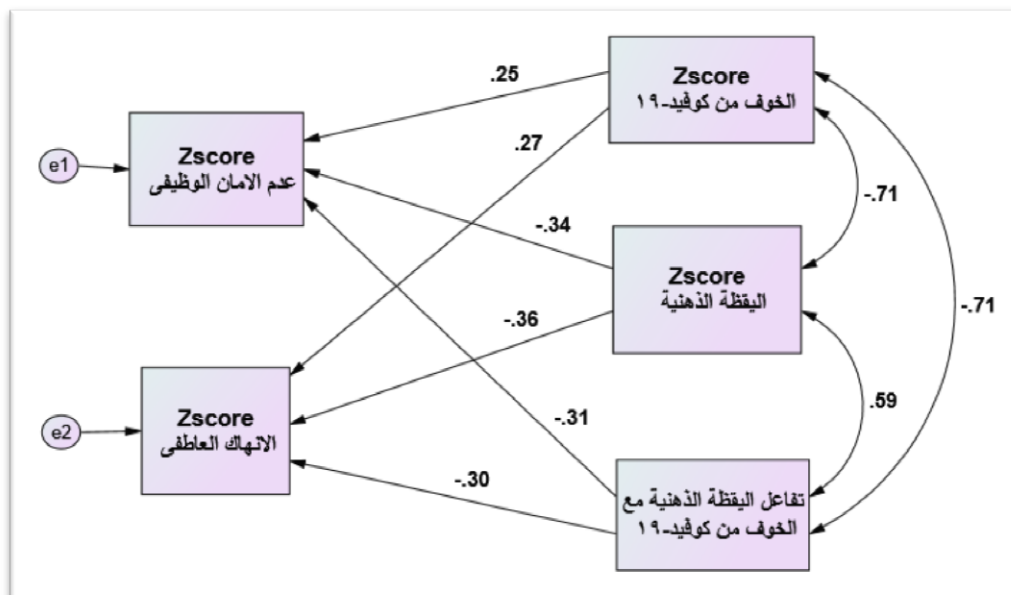
ثم تم إدخال بيانات المتغيرات الى برنامج (Lisrel 8.8)، واختبار النموذج الذي يتضمن متغير مستقل، ومتغيرين معدلين ومتغير تابع، واستخراج النتائج، كما هو

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي العاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بصر

موضح على النحو التالي:

• الدور المعدل لليقظة الذهنية في العلاقة التآثرية بين الخوف من كوفيد-19 و كل من عدم الأمان الوظيفي والإنهاك العاطفي:

أشارت بيانات اختبار جودة المطابقة الموضح بالشكل (٤) والمستخرجة من نتائج اختبار النموذج الى ارتفاع جودة مطابقة النموذج الذي تم اختباره؛ حيث تبين ارتفاع مؤشرات جودة مطابقة النموذج وإمكانية الاعتماد عليه في تفسير العلاقات المعدلة أو التفاعلية بين متغيراته.



Chi-Square = 2.748, df=1, P=1.00, GFI= 0.972, NFI=0.980, CFI=0.980, RESEA=0.026.TLI=0.980, X2/df=2.748

شكل رقم (٤)

النموذج الهيكلي لتفسير العلاقات المعدلة لليقظة الذهنية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي اختبار نموذج العلاقات التفاعلية بواسطة برنامج (Lisrel 8.80).

الخوف من كوفيد-١٩ وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بكر

جدول (١٠)
معلومات مسار العلاقات ومعنويتها في حالة الدور المعدل لليقظة الذهنية

معنوية العلاقة	قيمة (ت)	معلمة المسار	مسار العلاقة		
معنوي	4.336	0.249	عدم الأمان الوظيفي	←	الخوف من كوفيد-١٩
معنوي	5.235	0.274	الإرهاك العاطفي	←	الخوف من كوفيد-١٩
معنوي	-6.754	-0.339	عدم الأمان الوظيفي	←	اليقظة الذهنية
معنوي	-7.985	-0.36	الإرهاك العاطفي	←	اليقظة الذهنية
معنوي	-6.6218	-0.331	عدم الأمان الوظيفي	←	تفاعل اليقظة الذهنية كمتغير معدل لقوة تأثير الخوف من كوفيد-١٩
معنوي	-6.635	-0.305	الإرهاك العاطفي	←	تفاعل اليقظة الذهنية كمتغير معدل لقوة تأثير الخوف من كوفيد-١٩

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لاختبار نموذج المتغيرات المعدل بيرنامج (Amos.v.25).
** دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٥%) عندما تكون قيمة (ت) $1.96 \leq$

وفقاً لبيانات الشكل (٤) والبيانات الواردة بالجدول (١٠)، يمكن تفسير نتائج فروض هذا النموذج على النحو التالي:

تشير نتائج اختبار نموذج العلاقات المعدلة والتفاعلية إلى انخفاض التأثير المباشر للخوف من كوفيد-١٩ على الشعور بعدم الأمان الوظيفي، حيث بلغت معلمة المسار (24.9) أي 0.25 تقريباً - ويتضح من جدول رقم (١٠) معنوية هذه العلاقة في نموذج العلاقات التفاعلية - وقد كانت معلمة هذا المسار في نموذج العلاقات المستقلة (0.623)، - كما هو موضح سابقاً في جدول رقم (6) - ويمكن تفسير ذلك بأن هذا الانخفاض يرجع إلى تأثير اليقظة الذهنية كمتغير معدل لقوة تأثير الخوف من كوفيد-١٩ في الشعور بعدم الأمان الوظيفي، حيث بلغت قيمة معلمة المسار له (-0.331)، وهذا التأثير جوهري وفقاً لقيمة اختبار (ت) والتي بلغت (-6.6218)، وأن لهذا المتغير تأثيراً عكسياً، وبناءً عليه يتم قبول الفرض القائل:

H5. من المتوقع أن تعدل اليقظة الذهنية من العلاقة الإيجابية التأثيرية بين الخوف من كوفيد-١٩ والشعور بعدم الأمان الوظيفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم.

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإرهاك العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بخر

كما أشارت نتائج اختبار نموذج العلاقات التفاعلية أيضاً الى معنوية تأثير اليقظة الذهنية كمتغير معدل لقوة تأثير الخوف من كوفيد-19 في الإنهاك العاطفي، حيث بلغت معلمة مسار المتغير المعدل (-0.305) ، والتي تظهر وجود تأثير عكسي لمتغير اليقظة الذهنية ، وكانت هذه العلاقة معنوية (قيمة ت = -6.635) كما يبينها جدول (10) ، مما أدى ذلك إلى تخفيض التأثير المباشر للخوف من كوفيد - 19 ع في الإنهاك العاطفي ، حيث بلغت قيمة معلمة مسار الخوف على الإنهاك (0.27) وتأثيرها معنوي، والتي اختلفت عن معلمة هذا المسار في نموذج العلاقات المستقلة - الموضح في جدول رقم (6) - (0.372). وعلى الرغم من ذلك يلاحظ أن هذا التغيير ليس كبيراً، وقد يرجع ذلك إلى ما تم اثباته سابقاً من وجود تأثير غير مباشر للخوف من كوفيد-19 في الإنهاك العاطفي من خلال الشعور بعدم الأمان الوظيفي كمتغير وسيط (جدول رقم 9 ، الفرض الرابع). كما أن اليقظة الذهنية كانت معدلة لقوة تأثير الخوف من كوفيد -19 في الشعور بعدم الأمان الوظيفي (الفرض الخامس). وبناء عليه يتم قبول الفرض القائل: -

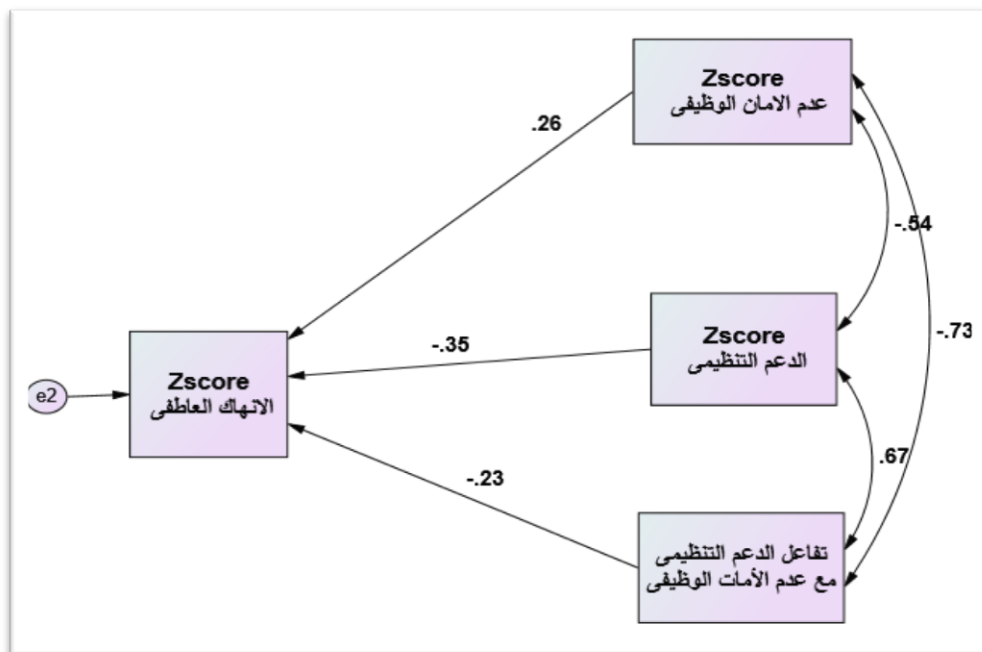
H6. من المتوقع أن تعدل اليقظة الذهنية من العلاقة الإيجابية التأثيرية بين الخوف من كوفيد-19 والإنهاك العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم.

• الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة التأثيرية بين عدم الأمان

الوظيفي والإنهاك العاطفي:

أشارت بيانات اختبار جودة المطابقة الموضح بالشكل (5) الى التطابق التام بين هذا النموذج الذي تم اختباره والنموذج المشبع. وهذا يعطى أفضلية للاعتماد على هذا النموذج بدلاً من نموذج العلاقات المباشرة في تفسير العلاقة بين الشعور بعدم الأمان الوظيفي والإنهاك العاطفي، وإمكانية الاعتماد عليه في تفسير العلاقات المعدلة أو التفاعلية بين متغيراته.

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإنمات العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بكر



Chi-Square = 0.000, df=0, GFI=1.000, NFI=1.000, CFI=1.000,
RESEA=0.039

شكل رقم (٥) النموذج الهيكلي لتفسير العلاقة المعدلة للدعم التنظيمي المدرك
المصدر: نتائج التحليل الإحصائي اختبار نموذج العلاقات التفاعلية بواسطة برنامج (Lisrel 8.80).

جدول (١١)

معلمات مسار العلاقات ومعنويتها في حالة الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك

م (معنوية العلاقة) **	قيمة (ت)	معلمة المسار	مسار العلاقة	
معنوي	4.422	0.255	←	عدم الأمان الوظيفي
معنوي	-3.568	-0.233	←	تفاعل الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل لقوة تأثير عدم الأمان الوظيفي
معنوي	-6.638	-0.350	←	الدعم التنظيمي المدرك

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لاختبار نموذج المتغيرات المعدل ببرنامج (Amos.v.25).
** دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٥%) عندما تكون قيمة (ت) $1.96 \leq$

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بكر

أشارت نتائج اختبار نموذج العلاقات المعدلة أو التفاعلية الى انخفاض التأثير المباشر لعدم الأمان الوظيفي على الإنهاك العاطفي، حيث بلغت معلمة المسار (0.255) أي 0.26 تقريباً وكما يبين جدول (11) معنوية هذه العلاقة في نموذج العلاقات التفاعلية، وقد كانت معلمة هذا المسار في نموذج العلاقات المستقلة (0.589) - كما يوضحه جدول (6) -، حيث يرجع هذا الانخفاض الى تأثير الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل لقوة تأثير عدم الأمان الوظيفي في الإنهاك العاطفي، حيث توضح النتائج أن قيمة معلمة المسار لهذا المتغير المعدل (-0.233)، وهذا التأثير معنوي، وفقاً لقيمة اختبار (ت) والتي بلغت (-3.568)، والتي أظهرت تأثيراً عكسياً في العلاقة وبناءً على هذه النتائج يقبل الفرض القائل:

H7. " من المتوقع أن يعدل الدعم التنظيمي المدرك من قوة تأثير الشعور بعدم الأمان الوظيفي في الإنهاك العاطفي."

٩. مناقشة النتائج، والتوصيات

تأثرت كافة القطاعات الصناعية والخدمية والإنتاجية في جميع أنحاء العالم جراء جائحة كورونا، ومن بينها صناعة المطاعم التي تأثرت تأثراً سلبياً بدرجة أكبر من غيرها من القطاعات. وقد يزيد تفشي COVID-19 من تكثيف الضغوط على العاملين في الخطوط الأمامية في هذه المطاعم، ومن ثم ارتفاع شعورهم بالإنهاك العاطفي، لأن هذه الفئة من العاملين يشعرون بالفعل بدرجة أعلى من غيرهم في القطاعات الأخرى بالإنهاك العاطفي، بسبب ساعات العمل الطويلة والتفاعلات المتكررة مع العملاء، لذلك، سعى البحث الحالي إلى التحقيق فيما إذا كان خوف العاملين بالمطاعم في الخطوط الأمامية من COVID-19 سيكون له تأثير في شعورهم بعدم الأمان الوظيفي، وبما قد يزيد من احساسهم بالإنهاك العاطفي. وكذلك فحص ودراسة الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك واليقظة الذهنية للعاملين في هذه العلاقات. بالإضافة إلى بغية الاستفادة من نتائج البحوث والدراسات السابقة ونتائج البحث الحالي في شرح وتفسير العلاقات بين متغيراته. ولتحقيق تلك الاستفادة اختبر البحث نموذجين على النحو التالي:

نموذج العلاقات التأثيرية المباشرة وغير المباشرة بين ثلاث متغيرات، وهي: الخوف من كوفيد-19 كمتغير مستقل، والإنهاك العاطفي كمتغير تابع، والأمان

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بخر

الوظيفي كمتغير وسيط. وقد كان المتوسط العام لهذه المتغيرات مرتفع، وفقًا لاتجاهات عينة البحث. وقد تمكن البحث من تأييد أربعة فروض متعلقة بهذا النموذج. حيث خلصت النتائج إلى أن خوف العاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم محل البحث من COVID-19 له تأثير إيجابي معنوي في شعورهم بعدم الأمان الوظيفي، والذي يتوافق مع نتائج الدراسة التي قام بها Baert وآخرون عام (٢٠٢٠)، حيث أشارت أن COVID-19 قد تسبب في شعور العاملين بمستوى مرتفع من عدم الأمان الوظيفي، والذي أثر بدوره في خوفهم من فقدان وظائفهم وانخفاض أجورهم وعدم وجود فرص للترقية المقرر حصولهم عليها. (الفرض الثاني)

كما أيدت نتائج البحث أن الشعور بعدم الأمان الوظيفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم له تأثير إيجابي مباشر في شعورهم بالإرهاك العاطفي، ويتفق هذا مع ما توصلت له البحوث والدراسات السابقة التي تفيد بأن عدم الأمان الوظيفي له علاقة إيجابية بالإرهاك العاطفي للعاملين (Piccoli & De Witte, 2017) والاحترق الوظيفي (Ismail, 2015). (الفرض الثالث)

علاوة على ذلك أظهرت النتائج أن الخوف من COVID-19 له تأثير مباشر في الإرهاك العاطفي للعاملين بالمطاعم في الخطوط الأمامية وتأثير غير مباشر من خلال عدم الأمان الوظيفي كمتغير وسيط (الفرض الأول والرابع). يمكن تفسير هاتين النتيجةين في ضوء نظرية الحفاظ على الموارد COR، حيث أن الأفراد "يسعون للحصول على مواردهم والاحتفاظ بها وحمايتها، وتقليل أية تهديدات بفقدانها أي الخسارة المحتملة أو الفعلية لهذه الموارد ذات القيمة بالنسبة لهم. فيصاب الأفراد بالإرهاك العاطفي عندما (١) يدركون التهديد بفقدان الموارد، (٢) يخسرون الموارد بالفعل، (٣) يكونون غير قادرين على اكتساب الموارد بعد استثمارها. لذا فإن موظفو الخطوط الأمامية في المطاعم قد يحتاجون إلى استثمار الموارد المادية والنفسية للتعامل مع خوفهم من COVID-19، مما سيؤدي إلي فقدان الموارد للتعامل مع الضغوط في العمل. ومن ثم فقدان الموارد بسبب الشعور بالإرهاك العاطفي، لأن الفرد سوف يدرك أنه لم يعد لديه الموارد الكافية لمواجهة الضغوط. (Hobfoll, 2018; Rathi & Lee, 2016). كما قد يؤدي الخوف من COVID-19 إلى وجود مخاوف اقتصادية غير مؤكدة ناجمة عن الوباء وأفكار فقدان الوظيفة، مما سيؤدي إلى مستوى مرتفع من الشعور بعدم الأمان الوظيفي. قد يمثل هذا تهديدًا لفقدان موارد العاملين، ومن ثم إحساسهم بدرجة كبيرة من الإرهاك العاطفي.

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...

د/ سوزان فؤاد بطر

نموذج المتغيرات المعدلة أو التفاعلية لاختبار تأثير اليقظة الذهنية كمتغير معدل لقوة تأثير الخوف من كوفيد-19 في كل من عدم الأمان الوظيفي والإنهاك العاطفي، وأيضا اختبار الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل لقوة تأثير عدم الأمان الوظيفي في الإنهاك العاطفي. وقد تمكنت نتائج البحث من تأييد ثلاثة فروض متعلقة بهذا النموذج حيث أكدت النتائج أن اليقظة الذهنية للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم تعدل من قوة تأثير الخوف من كوفيد-19 في شعورهم بعدم الأمان الوظيفي (الفرض الخامس). تتوافق هذه النتيجة مع الدراسات السابقة التي تفيد بأن اليقظة الذهنية للعاملين يمكن أن تساعد في تقليل عدم التأكد الوظيفي والشعور بالقلق (Delgado et al., 2010; Jacobs and Blustein, 2008). وتعتبر أداة فعالة لإدارة الضغوط (Brown and Ryan, 2003).

كما توصلت النتائج أيضًا إلى معنوية تأثير اليقظة الذهنية كمتغير معدل لقوة تأثير الخوف من كوفيد-19 في الإنهاك العاطفي (الفرض السادس). وعلى الرغم من ذلك يلاحظ أن هذا التغيير ليس كبيراً، وقد يرجع ذلك إلى التأثير الغير مباشر للخوف من كوفيد-19 في الإنهاك العاطفي من خلال عدم الأمان الوظيفي كمتغير وسيط على النحو السابق عرضه (الفرض الرابع)، بالإضافة إلى أن اليقظة الذهنية لعبت دوراً معدلاً لقوة تأثير الخوف من كوفيد-19 في عدم الأمان الوظيفي (الفرض الخامس). كشفت نتائج البحث أن الدعم التنظيمي المدرك يعمل على تعديل العلاقة الإيجابية بين عدم الأمان الوظيفي والإنهاك العاطفي (الفرض السابع). أي أن الإنهاك العاطفي لموظفي الخطوط الأمامية يكون أقل عندما يواجهون مستوى أعلى من الدعم التنظيمي المدرك وهو ما يتوافق مع نتائج البحوث والدراسات السابقة التي تفيد بأن الدعم التنظيمي المدرك، كمورد وظيفي، يمكن أن يؤدي إلى انخفاض مستوى الإنهاك العاطفي والاحترق الوظيفي (Fiksenbaum et al., 2007; Anomneze et al., 2016). كما تتوافق هذه النتيجة مع ما توصل إليه باحثون آخرون، بأن الدعم التنظيمي المدرك يعتبر متغيراً معدلاً، يمكن أن يضعف بشكل كبير العلاقة الإيجابية بين صراع الدور والإنهاك العاطفي (Jawahar et al., 2007) أو يقوي العلاقة السلبية بين إعادة تشكيل الوظيفة Job Crafting والإنهاك العاطفي لموظفي الفنادق (Cheng and O-Yang, 2018). بناءً على النتائج السابقة، يوصى الباحث القائمين على إدارة المطاعم بشكل عام، والمطاعم محل البحث بشكل خاص، بالآتي:

- تنفيذ ممارسات للحد من خوف العاملين في الخطوط الأمامية من الآثار والنتائج المترتبة على جائحة COVID-19 الحالية، ومحاولة التخفيف من الشعور بعدم الأمان الوظيفي والإنهاك العاطفي أثناء الأزمات بشكل عام، وهذا على النحو التالي:
 - ضرورة قيام مديري المطاعم والعاملين بتفعيل واتباع بروتوكولات التنظيف والتعقيم بصرامة، والتأكد من تنظيف مناطق تناول الطعام والمطبخ وتطهيرها بشكل متكرر، من خلال توفير معقمات اليدين في الجزء الأمامي والخلفي من المطعم للعاملين والعملاء على حد سواء. إضافة إلى تعقيم القوائم والطاولات والكراسي ومقابض الأبواب وأنظمة Point Services & Support Systems (POS) وغيرها من المعدات أو التقنيات المستخدمة بشكل متكرر ومنظم. وتركيب أنظمة تنقية الهواء لتقليل مخاطر الفيروسات. مع إضافة دروع زجاجية إلى محطات التعامل المباشر مع العملاء. واستخدام التكنولوجيا لتقليل الاتصال وجهاً لوجه بين العاملين والعملاء مثل أكشاك طلب الطعام بدون حضور، والدفع بدون تلامس.
 - يجب على إدارة المطاعم تثقيف العاملين وتقديم معلومات حول ماهية COVID-19 وتدريبهم على كيفية حماية أنفسهم من COVID-19. يمكن تنظيم مؤتمر / ندوة عبر الإنترنت لمشاركة المعلومات من WHO و CDC و NRA والتي تشرح كيفية انتشار COVID-19 وكيفية الاستفادة المثلى من التدابير الوقائية لتقليل مخاطر الإصابة بالعدوى. هذا من شأنه أن يقلل من خوف العاملين من COVID-19 إلى حد ما.
 - ضرورة توفير معدات الحماية الشخصية (PPE) مثل أغطية الوجه / الأقفعة والقفازات للعاملين وإرشادهم حول كيفية استخدام معدات الحماية الشخصية بشكل صحيح.
 - يجب على المطاعم مواكبة الأوضاع واتباع توصيات مركز السيطرة على الأمراض والوقاية CDC ومنظمة الصحة العالمية WHO ووزارة الصحة المصرية، وتعليمات غرفة المطاعم والمنشآت السياحية وغيرها من الجهات الأخرى ذات الصلة ومشاركتها مع العاملين على أساس يومي إما عبر قائمة يومية أو قنوات داخلية أخرى للمطعم.
 - ضرورة أن يكون لدى المطاعم خطة لإدارة الأزمات على المدى الطويل، لتكون مستعدة لأي أزمات مستقبلية، من خلال تطوير برنامج تعليمي

- للعاملين يحتوي على المواد والمعلومات عن الأزمات واستراتيجيات التعامل معها وكيفية إدارتها والاستجابة لها في الوقت المناسب.
- توفير المنصات الإلكترونية التي تسهل من عملية الاتصال المتبادل والفوري مع العاملين وأن تكون هناك شفافية حول المستجدات المتعلقة بالأزمات والإجراءات التي يتبناها المطعم أول بأول.
- من الضروري أن تولي إدارة المطاعم اهتمامًا خاصًا لشعور العاملين في الخطوط الأمامية بعدم الأمان الوظيفي لأنه يتوسط العلاقة بين الخوف من COVID-19 والإثناك العاطفي. ففي ظل جائحة COVID-19 الحالية وأية أزمات مستقبلية، ويمكن التخفيف من شعور العاملين بعدم الأمان الوظيفي من خلال:
 - تنفيذ برنامج إجازة مرضية مرنة يسمح للعاملين المرضى بالبقاء في المنزل والراحة دون القلق بشأن عدم الأمان المالي.
 - تحلي مديرو المطاعم بالمرونة الكافية فيما يتعلق بجدول عمل موظفي الخطوط الأمامية وسط الوباء، والسماح لهم بأخذ إجازة بسبب المرض أو رعاية أفراد الأسرة المرضى.
 - التخفيف من مستوى معايير التميز والجدارة المطلوبة من العاملين أثناء الوباء للمساعدة في الحفاظ عليهم والاحتفاظ بهم كلما أمكن في الوقت الحالي.
 - من الضروري أن يتحلى مديرو المطاعم بالوضوح والشفافية بشأن التغييرات المتعلقة بمزايا وسياسات العاملين في أقرب وقت ممكن لإبقائهم على اطلاع وبالتالي تقليل شعورهم بعدم الأمان الوظيفي.
 - من الضروري أن تقوم المطاعم بإجراء التدريب المتبادل كممارسة منتظمة بعد الجائحة للتأكد من أن العاملين مجهزين بمجموعة مهارات متنوعة، هذا التدريب المتبادل للعاملين يسمح لهم بتبادل الأدوار والعمل في مناصب مختلفة بالمطعم عند مواجهة أزمة. فستزيد مجموعات المهارات المكتسبة من إحساس العاملين بالسيطرة في العمل وتساعد بشكل فعال على تقليل عدم الأمان الوظيفي لديهم.
- يجب توفير برامج تدريب على اليقظة الذهنية للمساعدة في التخفيف من العلاقة الإيجابية بين خوف موظفي الخطوط الأمامية من COVID-19 وعدم الأمان الوظيفي. وذلك من خلال:

- تقديم ورش عمل لتوضيح المقصود باليقظة الذهنية وأبعادها للعاملين. كما يمكن دمج دروس التأمل أو اليوجا أو اليقظة في برامج صحة العاملين.
- يجب توفير مساحة لممارسة اليقظة في العمل كما هو الحال في غرفة استراحة الموظف أو غرفة خلع الملابس. كما يمكن للمطاعم أيضاً التفكير في الاشتراك في تطبيقات اليقظة الذهنية للعاملين لمساعدتهم على التعامل مع الخوف أو القلق الناجم عن الأزمة.
- توفير أجهزة الواقع الافتراضي في غرفة استراحة العاملين لمساعدتهم على ممارسة التأمل الموجه أو تمارين اليقظة بشكل أكثر فعالية. يمكن تنظيم أنشطة الفرق الترفيهية، مثل "تحدي ٢١ يوماً من التأمل / اليوجا / اليقظة" لتشجيع العاملين على ممارسة اليقظة أثناء الأزمة وبعدها.
- أشارت نتائج البحث إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يعدل من العلاقة الإيجابية بين عدم الأمان الوظيفي والإنهاك العاطفي لموظفي الخطوط الأمامية. لذلك يجب على إدارة المطاعم تنفيذ ممارسات تساهم في زيادة الدعم التنظيمي المقدم للعاملين بجانب الممارسات المصممة لتقليل الإنهاك العاطفي للعاملين من خلال مستوى منخفض من عدم الأمان الوظيفي، هذه الممارسات متمثلة فيما يأتي:
 - العمل على نشر ثقافة داعمة من شأنها الحفاظ على معنويات العاملين وتشجيعهم على مواجهة التحديات المستقبلية بشكل إيجابي.
 - تقديم المزيد من الدعم لرفع مستوى الرفاهية الذاتية للعاملين، من خلال جلسات الاستشارة المجانية للمساعدة في تخفيف الخوف والشعور بعدم الأمان الوظيفي والإنهاك العاطفي.
 - إنشاء قنوات اتصال لإتاحة الفرص أمام العاملين في الخطوط الأمامية للتعبير عن مخاوفهم وقلقهم بشأن الشعور بعدم الأمان الوظيفي، ومعاناتهم من الضغوط ومشاعرهم السلبية في العمل بدون الإفصاح عن الهوية أو الإعلان عنها - حسب الرغبة - والمتابعة المستمرة لتوفير الدعم المتاح من جانب إدارة المطعم.
 - وضع إرشادات وتعليق لافتات في غرف الاستراحة وغرف تغيير الملابس والمطبخ توضح وتعرف العاملين بالتدابير الوقائية لـ COVID-19 وكيفية التعامل مع الضغوط والتغلب عليها، كنوع من الاهتمام والرعاية والدعم التي تقدمها المطاعم لعاملها.

١٠. حدود البحث، والمقترحات المستقبلية

اقتصر البحث على عينة من العاملين في الخطوط الأمامية للمطاعم التابعة لغرفة المنشآت والمطاعم السياحية المصرية. لذا يجب تعميم نتائج البحث الحالي بحرص على القطاعات ذات السياقات الثقافية الأخرى. ويمكن للباحثين المستقبليين بدراسة نفس المتغيرات على العاملين في الخطوط الأمامية في المطاعم التابعة للمحليات ومقارنة نتائج البحث الحالي معها أو دراستها في قطاعات مختلفة مثل المستشفيات أو البنوك وغيرها. كما يمكن تطبيق الدراسة على العاملين في الخطوط الأمامية في الفنادق السياحية للمساعدة في توفير فهم أعمق لتأثير COVID-19 على موظفي الخطوط الأمامية في صناعة الضيافة، لأهمية هذا القطاع في مصر باعتبارها من الدول السياحية الهامة على مستوى العالم.

وأقتصر البحث على استخدام مقياس حديث أحادي البعد لقياس الخوف من كوفيد-19، لذا يقترح للباحثين المستقبليين، تصميم وإعداد مقياس متعدد الأبعاد يمكن اعتماد صلاحيته وثباته، بحيث يمكن تطبيقه في قطاعات مختلفة.

ويمكن إجراء دراسة نوعية في المستقبل لفهم دور الدعم التنظيمي المدرك بشكل أفضل في العلاقة بين الشعور بعدم الأمان الوظيفي والإنهاك العاطفي أثناء الأزمات مثل COVID-19، بحيث يقوم الباحثون بالتحقيق في نوع الدعم المقدم من المنظمة الذي يُنظر إليه على أنه فعال في التعامل مع الإنهاك العاطفي لموظفي الخطوط الأمامية.

كما اقتصر البحث على استخدام مقياس أحادي البعد لليقظة الذهنية، قد تقوم البحوث المستقبلية بدراسة التأثير المعدل لجوانب وأبعاد مختلفة من اليقظة (مثل إدراكية، وعاطفية، ومادية، وعامة.... وغيرها) على العلاقة التأثيرية بين الخوف والشعور بعدم الأمان الوظيفي للعاملين في الخطوط الأمامية أثناء الأزمة.

كذلك لم يتم البحث الحالي بدراسة تأثير العوامل الديموغرافية على المتغيرات، ويمكن للبحوث المستقبلية دراسة العمر كمتغير معدل للعلاقة نظراً لأن العاملين الأكبر سناً هم في مستوى أعلى من المخاطر الصحية من العاملين الأصغر سناً وفقاً لتقرير مركز السيطرة على الأمراض والوقاية (CDC, 2020b). كما يمكن للباحثين دراسة نوع المطعم (على سبيل المثال، مطعم الخدمة السريعة مقابل مطعم الأكل الفاخر) في العلاقات المقترحة.

الخوف من كوفيد-١٩ وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بكر

١١. المراجع:

١/١١ المراجع العربية

- البنك المركزي، إجراءات البنك المركزي للحد من تداعيات فيروس كورونا، <https://www.cbe.org.eg/ar/Pages/default.aspx>
- التقرير الإحصائي لتصنيف المطاعم السياحية، غرفة المنشآت والمطاعم السياحية، ديسمبر، ٢٠٢٠.
- سوزان فؤاد بكر، ٢٠١٧. العقد النفسي ودوره في تعزيز العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على قطاع الدواء المصري. *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة حلوان، مج ٣١، العدد الثاني، ١١٣-٦٨.*
- صندوق النقد الدولي. مصر تعتمد منهجا استباقيا للحد من تداعيات الجائحة. (٩ يوليو ٢٠٢٠)
صندوق النقد الدولي
<https://www.imf.org/ar/News/Articles/2020/07/09/na070920-egypt-takes-proactive-approach-to-limit-the-pandemics-fallout>
- كتاب دوري رقم (٢٠)، بشأن اعفاء جميع المنشآت السياحية ٥٠% من اشتراك الغرفة للعام الحالي، *غرفة المنشآت والمطاعم السياحية، القاهرة، ٢٠٢٠/٤/٨.*
- كتاب دوري رقم (٢٤) بشأن تأجيل سداد وجدولة المديونيات والمستحقات عن مقابل استهلاك الكهرباء والمياه والغاز، وتجميد الضرائب العقارية للمنشآت السياحية والفندقية، *غرفة المنشآت والمطاعم السياحية، القاهرة، ٢٠٢٠/٤/١٩.*
- مجلس الوزراء المصري، قرار رقم (٧٣٩)، بشأن الأغلاق لاتخاذ الإجراءات والتدابير الاحترازية لحماية المواطنين من تداعيات فيروس كورونا المستجد، الجريدة الرسمية، العدد ١٢ (تابع)، ١٩ مارس، سنة ٢٠٢٠.
- محمد أبو القمصان، سامح عبد المقصود، وآخرون، ٢٠٢٠، *مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ، مج السادس، العدد العاشر، الجزء الأول، ٤٠-١.*
- منشور رقم (١٨)، بشأن موافقة وزير القوى العاملة على دفع مرتبات العاملين، *غرفة المنشآت والمطاعم السياحية، القاهرة، ٢٠٢٠/٣/٣١.*

٢/١١ المراجع الأجنبية:

- Ahorsu, D.K., Lin, C.Y., Imani, V., Saffari, M., Griffiths, M.D., Pakpour, A.H., 2020. The fear of COVID-19 scale: development and initial validation. *Int. J. Ment. Health Addict.* 1–9.
- Akgunduz, Y., Eryilmaz, G., 2018. Does turnover intention mediate the effects of job insecurity and co-worker support on social loafing? *Int. J. Hosp. Manag.* 68, 41–49.
- Anomneze, E.A., Ugwu, D.I., Enwereuzor, I.K., Leonard, I., Ugwu, L.I., 2016. Teachers' emotional labour and burnout: does perceived organizational support matter? *Asian Soc. Sci.* 12 (2), 9.
- Arbuckle, J. (2011). **IBM SPSS Amos 20 User's Guide**. Mount Pleasant: Amos Development Corporation
- Baert, S., Lippens, L., Moens, E., Sterkens, P., Weytjens, J., 2020. How Do We Think the COVID-19 Crisis Will Affect Our Careers (if Any Remain)? **IZA Discussion Paper** No. 13164. <https://www.iza.org/publications/dp/13164/how-do-we-think-the-covid-19-crisis-will-affect-our-careers-if-any-remain>
- Bajaj, B., Gupta, R., Pande, N., 2016. Self-esteem mediates the relationship between mindfulness and well-being. *Pers. Individ. Dif.* 94, 96–100.
- Bal, P.M., Chiaburu, D.S., Jansen, P.G., 2010. Psychological contract breach and work performance. *J. Manag. Psychol.* 25 (3), 252–273.
- Ballotpedia, 2020. Status of Lockdown and Stay-at-home Orders in Response to the Coronavirus (COVID-19) Pandemic, 2020. [https://ballotpedia.org/Status_of_lockdown_and_stay-at-home_orders_in_response_to_the_coronavirus_\(COVID-19\)_pandemic,_2020#cite_note-3](https://ballotpedia.org/Status_of_lockdown_and_stay-at-home_orders_in_response_to_the_coronavirus_(COVID-19)_pandemic,_2020#cite_note-3).

- Belen, H., 2020. Fear of COVID-19 and mental health: the role of mindfulness in during time of crisis. **Research Square**. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-40529/v1>.
- Bentler, P.M. & Bonett, D.G ,(1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. **Psychological Bulletin**, 88, 588–606.
- Bohle, A.Z., Chambel, M.J., Medina, F.M., Cunha, B.S.D., 2018. The role of perceived organizational support in job insecurity and performance. **Rev. Adm. Empresas** 58 (4), 393–404.
- Bollen, K.A,(1989b). A new incremental fit index for general structural equation models. **Sociological Methods and Research**, 17, 303–316. Applications, New York: Sage Publications.
- Bollen, K.A. (1986a). Sample size and Bentler and Bonett's nonnormed fit index. **Psychometrika**,51, 375–377.
- Brown, K.W., Ryan, R.M., 2003. The benefits of being present: mindfulness and its role in psychological well-being. **J. Pers. Soc. Psychol.** 84 (4), 822.
- Brown, K.W., Ryan, R.M., Creswell, J.D., 2007. Mindfulness: theoretical foundations and evidence for its salutary effects. **Psychol. Inq.** 18, 211–237.
- Cardaciotto, L., Herbert, T., Forman, E., Moitra, E., & Farrow, V.(2008). The assessment of present- moment awareness and acceptance: the Philadelphia mindfulness scale. **Assessment**, 15,204-223. <http://asm.sagepub.com/cgi/content/abstract/15/2/204>
- Carmody, J., Baer, R.A., Lykins, E.L.B., Olendzki, N., 2009. An empirical study of the mechanisms of mindfulness in a mindfulness-based stress reduction program. **J. Clin. Psychol.** 65, 613–626.

- Center for Disease Control and Prevention [CDC], 2020a. June 16). How COVID-19 Spreads. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/how-covid-spreads.html>.
- Center for Disease Control and Prevention [CDC], 2020b. August 16). Older Adults. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/need-extra-precautions/older-adults.html>.
- Cheng, G.H.L., Chan, D.K.S., 2008. Who suffers more from job insecurity? A meta-analytic review. **Appl. Psychol.** 57 (2), 272–303.
- Cheng, J.-C., O-Yang, Y., 2018. Hotel employee job crafting, burnout, and satisfaction: the moderating role of perceived organizational support. **Int. J. Hosp. Manag.** 72, 78–85.
- Chiang, C.F., Hsieh, T.S., 2012. The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on the job performance: the mediating effects of organizational citizenship behavior. **Int. J. Hosp. Manag.** 31 (1), 180–190.
- Choi, C.H., Kim, T.T., Lee, G., Lee, S.K., 2014. Testing the stressor–strain–outcome model of customer-related social stressors in predicting emotional exhaustion, customer orientation and service recovery performance. **Int. J. Hosp. Manag.** 36, 272–285.
- Da Paz, N. S., & Wallander, J. L. (2017). Interventions that target improvements in mental health for parents of children with autism spectrum disorders: a narrative review. **Clinical Psychology Review**, 51, 1–14.
- Darvishmotevali, M., Arasli, H., Kilic, H., 2017. Effect of job insecurity on frontline employee's performance. **Int. J. Contemp. Hosp. Manage.** 29 (6), 1724–1744.
- De Hoog, N., Stroebe, W., de Wit, J.B.F., 2008. The processing of fear-arousing communications: how biased processing leads to persuasion. **Soc. Influ.** 3 (2), 84–113.

- De Witte, H., 2000. Job insecurity and psychological wellbeing: review of the literature and exploration of some unresolved issues. **Eur. J. Work. Organ. Psychol.** 8 (2), 155–177.
- Debus, M.E., Probst, T.M., K`onig, C.J., Kleinmann, M., 2012. Catch me if I fall! Country-level resources in the job insecurity-job attitudes link. **J. Appl. Psychol.** 97 (690), - 698.
- Deepening our understanding of mindfulness in organizations.
- Delgado, L.C., Guerra, P., Perakakis, P., Vera, M.N., del Paso, G.R., Vila, J., 2010. Treating chronic worry: psychological and physiological effects of a training programme based on mindfulness. **Behav. Res. Ther.** 48, 873–882.
- Dunn, T. J., Baguley, T &, Brunsdon, V. (2014). From alpha to omega: A practical solution to the pervasive problem of internal consistency estimation. **British journal of psychology**, 105(3), 399-412.
- Eder, P., and Eisenberger, R. (2008). “Perceived organizational support: Reducing the negative influence of coworker withdrawal behavior”. **Journal of Management**, 34: 55-68
- Eisenberger, R., and Stinglhamber, F. (2011). Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees. Washington, DC: **American Psychological Association**.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., Sowa, D., 1986. Perceived organizational support. **J. Appl. Psychol.** 71 (3), 500.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., and Rhoades, L. (2002). “Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention”. **Journal of Applied Psychology**, 87: 565-573.
- Fiksenbaum, L., Marjanovic, Z., Greenglass, E.R., Coffey, S., 2007. Emotional exhaustion and state anger in nurses who worked during the

- SARS outbreak: the role of perceived threat and organizational support. **Canadian Journal of Community Mental Health**, 2006 25 (2), 89–103.
- Foley, E., Baillie, A., Huxter, M., Price, M., Sinclair, E., 2010. Mindfulness-based cognitive therapy for individuals whose lives have been affected by cancer: a randomized controlled trial. **J. Consult. Clin. Psychol.** 78, 72–79.
 - Foong-ming, T. (2008). “Linking Career Development Practices to Turnover Intention: The Mediator of Perceived Organizational Support”. **Journal of Business and Public Affairs**, 2 (1): 1-16.
 - Frone, M.R., 2018. What happened to the employed during the Great Recession? A U.S. Population study of net change in employee insecurity, health, and organizational commitment. **J. Vocat. Behav.** 107, 246–260.
 - Gaskin, J., James, M., and Lim, J. (2019), "Master Validity Tool", AMOS Plugin. <http://statwiki.kolobkcreations.com/>
 - Grunberg, L., Moore, S., Greenberg, E.S., 2006. Managers’ reactions to implementing layoffs: relationship to health problems and withdrawal behaviors. **Hum. Resour. Manage.** 45 (2), 159–178.
 - Han, S.J., Bonn, M.A., Cho, M., 2016. The relationship between customer incivility, restaurant frontline service employee burnout and turnover intention. **Int. J. Hosp. Manag.** 52, 97–106.
 - Hobfoll, S.E., 2001. The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. **Applied Psychology: An International Review** 50, 337–421.
 - Hobfoll, S.E., Halbesleben, J., Neveu, J.-P., Westman, M., 2018. Conservation of Resources in the organizational context: the reality of resources and their consequences. **Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.** 5 (1), 103–128.

- Hoyle, R.H.,(1995). *Structural Equation Modeling: Concepts, Issues and Applications*, New York: Sage Publications.
- Hülshager, U.R., Alberts, H.J., Feinholdt, A., Lang, J.W., 2013. Benefits of mindfulness at work: the role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction. **J. Appl. Psychol.** 98 (2), 310.
- Ibrahim, H.I., Isab, A., Shahbudin, A.S.Md., 2016. Organizational support and creativity: the role of developmental experiences as a moderator. **Procedia Econ. Financ.** 35, 509–514.
- Ismail, H., 2015. Job insecurity, burnout and intention to quit. **Int. J. Acad. Res. Bus. Soc. Sci.** 5 (4), 310–324.
- Jacobs, S.J., Blustein, D.L., 2008. Mindfulness as a coping mechanism for employment uncertainty. **Career Dev. Q.** 57 (2), 174–180.
- James L. Arbuckle, (2007). **Amos 16 User's Guide**, Amos Development Corporation.
- Jawahar, I.M., Stone, T.H., Kisamore, J.L., 2007. Role conflict and burnout: the direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions. **Int. J. Stress Manag.** 14 (2), 142–159.
- Kang, L. ; Ma, S. ; Chen, M. ; Yang, J. ; Waing, Y. ; Ruiting, L. et al., (2020). Impact on mental health and perceptions of psychological care among medical and nursing staff in Wuhan during the 2019 novel coronavirus disease outbreak: A cross-sectional study. **Brain, Behavior, and Immunity**, Available online 30 March 2020, In Press,
- Karatepe, O.M., Karatepe, T., 2009. Role stress, emotional exhaustion, and turnover intentions: Does organizational tenure in hotels matter? **J. Hum. Resour. Hosp. Tour.** 9 (1), 1–16.
- Karatepe, O.M., Kilic, H., 2015. Does manager support reduce the effect of work–family conflict on emotional exhaustion and turnover intentions? **J. Hum. Resour. Hosp. Tour.** 14 (3), 267–289.

- Keim, A.C., Landis, R.S., Pierce, C.A., Earnest, D.R., 2014. Why do employees worry about their jobs? A meta-analytic review of predictors of job insecurity. **J. Occup. Health Psychol.** 19 (3), 269.
- Kerse, G., Kocak, D., Ozdemir, S., 2018. Does the perception of job insecurity bring emotional exhaustion? The Relationship between job insecurity, affective commitment and emotional exhaustion. **Bus. Econ. Res. J.** 9 (3), 651–663.
- Kochhar, R., 2020. June 11). Unemployment Rose Higher in Three Months of COVID-19 Than It Did in Two Years of the Great Recession. **Pew Research Center.** <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2020/06/11/unemployment-rose-higher-in-three-months-of-covid-19-than-it-did-in-two-years-of-the-great-recession/>.
- Kurtesis, J. N., Eisenberger, R., Ford, Buffardi, L. C., Stewart, K. A. and Adis, C. S. (2015). “Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory”. **Journal of Management**, 1-31.
- Labrague, L.J., De los Santos, J., 2020. Fear of COVID-19, psychological distress, work satisfaction and turnover intention among front line nurses. **Research Square.** <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-35366/v1>.
- Lee, J., Peccei, R., 2007. Perceived organizational support and affective commitment: the mediating role of organization-based self-esteem in the context of job insecurity. **J. Organ. Behav.** 28 (6), 661–685.
- Leka, S., Jain, A., 2010. Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: an Overview. World Health Organization, Geneva.
- Li, J.J., Wong, I.A., Kim, W.G., 2017. Does mindfulness reduce emotional exhaustion? A multilevel analysis of emotional labor among casino employees. **Int. J. Hosp. Manag.** 64, 21–30.
- Maslach, C., Jackson, S.E., 1981. The measurement of experienced burnout. **JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR.** 2 (2), 99–113.

- Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., 2001. Job burnout. *Annu. Rev. Psychol.* 52, 397–422.
- Maslach, C.A., Leiter, M.P., 2008. Early predictors of job burnout and engagement. *J. Appl. Psychol.* 93, 498–512.
- Michel, J.W., Kavanagh, M.J., Tracey, J.B., 2013. Got support? The impact of supportive work practices on the perceptions, motivation, and behavior of customer contact employees. *Cornell Hosp. Q.* 54 (2), 161–173.
- National Restaurant Association [NRA], 2020. Industry Research. <https://restaurant.org/man> age-my-restaurant/business-perations/covid19/research/industry-research. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 159, 1-7.
- Pakpour, A.H., Griffiths, M.D., 2020. The fear of COVID-19 and its role in preventive behaviors. *Journal of Concurrent Disorders* 2 (1), 58–63.
- Piccoli, B., Callea, A., Urbini, F., Chirumbolo, A., Ingusci, E., De Witte, H., 2017. Job insecurity and performance: the mediating role of organizational identification. *Pers. Rev.* 46 (8), 1508–1522.
- Pienaar, J., De Witte, H., 2016. Work locus of control and sense of coherence as antecedents of job insecurity. *South Afr. J. Bus. Manag.* 47 (3), 35–43.
- Pomirleanu, N., John Mariadoss, B., 2015. The influence of organizational and functional support on the development of salesperson job satisfaction. *J. Pers. Sell. Sales Manag.* 35 (1), 33–50.
- Probst, T.M., 2008. Job insecurity. In: Barling, J., Cooper, C.L. (Eds.), *The SAGE Handbook of Organizational Behavior (Micro Perspectives, Vol. 1.* Sage, London, pp. 178–195.
- Rathi, N., Lee, K., 2016. Emotional exhaustion and work attitudes: moderating effect of personality among frontline hospitality employees. *J. Hum. Resour. Hosp. Tour.* 15 (3), 231–251.

- Reb, J., Allen, T., & Vogus, T. (2020). Mindfulness arrives at work: Deepening our understanding of mindfulness in organizations. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 159, 1- 7.
- Sasaki, N., Kuroda, R., Tsuno, K., Kawakami, N., 2020. April 20). Fear, Worry and Workplace Harassment Related to the COVID-19 Epidemic Among Employees in Japan: **Prevalence and Impact on Mental and Physical Health**. SSRN. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3569887.
- Satici, B., Gocet-Tekin, E., Deniz, M.E., Satici, S.A., 2020. Adaptation of the Fear of COVID-19 Scale: its association with psychological distress and life satisfaction in Turkey. **Int. J. Ment. Health Addict**. 1–9.
- Schaufeli, W.B., Taris, T.W., 2005. The conceptualization and measurement of burnout: common ground and worlds apart. **Work Stress** 19, 256–262.
- Schumacher, D., Schreurs, B., Van Emmerik, H., De Witte, H., 2016. Explaining the relation between job insecurity and employee outcomes during organizational change: a multiple group comparison. **Hum. Resour. Manage**. 55 (5), 809–827.
- Smit, N.W., De Beer, L.T., Pienaar, J., 2016. Work stressors, job insecurity, union support, job satisfaction and safety outcomes within the iron ore mining environment. **Sa J. Hum. Resour. Manag**. 14 (1), 1–13.
- Smithson, J., Lewis, S., 2000. Is job insecurity changing the psychological contract? Young people's expectations of work. **Pers. Rev**. 29 (6), 680–702.
- Soraci, P., Ferrari, A., Abbiati, F.A., Del Fante, E., De Pace, R., Urso, A., Griffiths, M.D., 2020. Validation and psychometric evaluation of the Italian version of the Fear of COVID-19 Scale. **Int. J. Ment. Health Addict**. 1–10.

- Spurk, D., Straub, C., 2020. Flexible employment relationships and careers in times of the COVID-19 pandemic. **Journal of Vocational Behaviour** 119, 103–435.
- Staufenbiel, T., König, C.J., 2010. A model for the effects of job insecurity on performance, turnover intention, and absenteeism. **J. Occup. Organ. Psychol.** 83, 101–117.
- Størseth, F. (2006). Changes at work and employee reactions: Organizational elements, job insecurity, and short-term stress as predictors for employee health and safety. **Scandinavian Journal of Psychology**, 47, 541–550
- Suazo, M. & Turnley, W. (2010). Perceived organizational support as a mediator of the relations between individual differences and psychological contract breach. **Journal of Managerial Psychology**, 25 (6): 620-648.
- Sverke, M., Hellgren, J., 2002. The nature of job insecurity: understanding employment uncertainty on the brink of a new millennium. **Applied Psychology: An International Review** 51 (1), 23–42. <https://psydelisagiolavorativo.myblog.it/media/00/01/170788860.pdf>
- Sverke, M., Hellgren, J., Näswall, K., Chirumbolo, A., De Witte, H., Goslinda, S., 2004. **Job Insecurity and Union Membership: European Unions in the Wake of Flexible Production.** P.I.E.-Peter Lang, Brussels.
- Thompson, R.R., Garfin, D.R., Holman, E.A., Silver, R.C., 2017. Distress, worry, and functioning following a global health crisis: a national study of Americans' response to Ebola. **Clin. Psychol. Sci.** 5 (3), 513–521.
- Tokunaga, R.S., 2011. Social networking site or social surveillance site? Understanding the use of interpersonal electronic surveillance in romantic relationships. **Comput. Human Behav.** 27 (2), 705–713.

- U.S. Bureau of Labor Statistics, 2020a. May 13). Unemployment Rate Rises to Record High 14.7 Percent in April 2020. <https://www.bls.gov/opub/ted/2020/unemployment-rate-rises-to-record-high-14-point-7-percent-in-april-2020.htm>.
- U.S. Bureau of Labor Statistics, 2020b. December 4). Employment Situation Summary. <https://www.bls.gov/news.release/empsit.nr0.htm>.
- Vatankhah, S., Javid, E., Raofi, A., 2017. Perceived organizational support as the mediator of the relationships between high-performance work practices and counter-productive work behavior: evidence from airline industry. **J. Air Transp. Manag.** 59, 107–115.
- Viladrich, C., Angulo-Brunet, A & ,Doval, E. (2017). A journey around alpha and omega to estimate internal consistency reliability . **Annals of Psychology**, 33(3), 755-782.
- Wilson, J.M., Lee, J., Fitzgerald, H.N., Oosterhoff, B., Sevi, B., Shook, N.J., 2020. Job insecurity and financial concern during the COVID-19 pandemic are associated with worse mental health. **J. Occup. Environ. Med.** 62 (9), 686–691.
- World Health Organization, 2020a. Coronavirus. https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1.
- World Health Organization, 2020b. June 29). Timeline of WHO's Response to COVID-19. <https://www.who.int/news-room/detail/29-06-2020-covidtimeline>.
- Wylson A., (2015). The use of mindfulness in dealing with ambiguity during transformational organizational change. **A Research Project** . Faculty of The George L. Graziadio ,School of Business and Management, Pepperdine University.

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإيمان العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بكر

الملاحق

جدول رقم (4) خصائص عينة الدراسة (N=305) وفقا للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية

النسبة	العدد	المتغير
١- النوع		
٧٦	٢٣٢	- ذكر
٢٤	٧٣	- أنثى
١٠٠	٣٠٥	الإجمالي
٢- العمر		
١٣,٨	٤٢	- من ١٨-٢٤ سنة
٥٠,٢	١٥٣	- من ٢٥ - ٣٤ سنة
٢٠,٦	٦٣	- من ٣٥ - ٤٤ سنة
١٠,٥	٣٢	- من ٤٥ - ٥٤ سنة
٤,٩	١٥	- ٥٥ سنة فأكثر
١٠٠	٣٠٥	الإجمالي
٣- الجنسية		
٩٤,٣	٢٨٨	- مصري
٥,٧	١٠٤	- غير مصري
١٠٠	٣٠٥	إجمالي
٤- المستوى التعليمي		
١٢,٧٨	٣٩	- أقل من المتوسط
٢٨,٥٢	٨٧	- متوسط
١٦,٤	٥٠	- منسوب لأحد الكليات أو المعاهد العليا
٤٢,٣	١٢٩	- بكالوريوس أو ليسانس
١٠٠	٣٠٥	الإجمالي
٥- حالة التوظيف		
٤٧,٩	١٤٦	- جزء من الوقت
٥٢,١	١٥٩	- كل الوقت
١٠٠	٣٠٥	الإجمالي

الخوف من كوفيد-19 وعدم الأمان الوظيفي والإنمات العاطفي للعاملين في الخطوط الأمامية بالمطاعم المصرية...
د/ سوزان فؤاد بكر

٦-مدة الخدمة في المطعم		
٩,٢	٢٨	- من ٦ شهور - سنة
٣١,٨	٩٧	- أكثر من سنة - أقل من ٥ سنوات
٥١,٨	١٥٨	- من ٥ سنوات - لأقل من ١٠ سنة
٧,٢	٢٢	- من ١٠ سنة فأكثر
١٠٠	٣٠٥	الإجمالي
٧-المستوي الوظيفي		
٣٠,٨	٩٤	- وظيفة إشرافية
٦٩,٢	٢١١	- وظيفة غير إشرافية
١٠٠	٣٠٥	الإجمالي
٨- نوع المطعم		
٢٥,٥٧٣	٧٨	- مطعم
٢٠,٣	٦٢	- مطعم وكافتيريا
٣٠,٥	٩٣	- مطعم وكوفي شوب
٢,٣	٧	- مطعم وحلواني
٥,٩	١٨	- كوفي شوب
٣,٣	١٠	- كافتيريا وحلواني
٠,٩٨٤	٣	- مطعم ومدينة ملاهي
١١,١٤	٣٤	- وأخري
١٠٠	٣٠٥	الإجمالي

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS