

بحث بعنوان

تأثير رأس المال الاجتماعي على التمرر بمكان العمل

بالتطبيق على البنوك الحكومية المصرية

إعداد

د. سهى عطا الله على عطا الله

مدرس إدارة الأعمال بالمعهد العالي للعلوم الإدارية بأوسيم

المستخلص

يهدف البحث بشكل رئيسي الى تحديد طبيعه علاقه بين رأس المال الاجتماعى و التتمر بمكان العمل، وتم تطبيق الدراسه على البنوك الحكوميه المصريه التى تتمثل فى بنك (مصر- الاهلى - القاهرة) بأستخدام مجموعه من الاساليب الاحصائيه (SPSS) - (AMOS) لأختبار صلاحيه وجوده النموذج، وأظهرت النتائج ، وجود علاقه سلبيه بين رأس المال الاجتماعى و التتمر بمكان العمل، وجود علاقه سلبيه ذات دلالة احصائيه بين رأس المال الهيكلى والتتمر بمكان العمل، وجود علاقه سلبيه ذات دلالة احصائيه بين رأس المال المعرفى والتتمر بمكان العمل، وجود علاقه سلبيه ذات دلالة احصائيه بين رأس المال العلائقى والتتمر بمكان العمل .

الكلمات المفتاحيه : رأس المال الاجتماعى - رأس المال الهيكلى - رأس المال المعرفى - رأس المال العلائقى - التتمر بمكان العمل.

Abstract:

The research aims mainly to determine the nature of the relationship between social capital and workplace bullying. The study was applied to Egyptian government banks, which are represented by the Bank of Egypt - National Bank of Egypt - Cairo Bank, using a set of statistical methods (SPSS - AMOS) to test the validity and quality of the model. The results showed the quality and suitability of the model variables, the existence of a negative relationship between social capital and workplace bullying, the existence of a negative relationship with statistical significance between structural capital and workplace bullying, the existence of a negative relationship with statistical significance between cognitive capital and workplace bullying, and the existence of a negative relationship with statistical significance between relational capital and workplace bullying.

Keywords:

Social capital - structural capital - cognitive capital - Relational capital - workplace bullying

مقدمة:

في ظل السعى إلى نشر وتطبيق المعرفة، وتنميتها بالمؤسسات والمجتمع على حد سواء، تعد بعض السلوكيات الوظيفية السلبية، والمشكلات التي يثيرها بعض العاملين ، معوقا للأداء العام، وترتب عقبات أمام تنفيذ الخطط وبلوغ أهدافها المنتظرة^(١).

ولزاما أمام السعى للتعامل مع المنافسة، أن تعظم المؤسسات، ومنها البنوك، من فرص الاستفادة من قدرات رأس مالها البشري، كأحد الموارد النادرة التي يجب المحافظة عليها وأستقطابها، لتعزيز القيمة الاقتصادية. اضافة إلى تطوير نظام علاقات تنظيميه اجتماعيه تفاعليه قائم على أسس الثقة، والعلاقات المتبادلة التي يسودها الود، والشعور، والمشاركة العاطفية، والتواصل بين الأفراد والأسر التي تشكل الوحدة الاجتماعية^(٢).

اولا / الاطار النظرى للدراسه:

➤ مفهوم رأس المال الاجتماعي:

يعرف رأس المال الاجتماعي بأنه خليط من الخصائص والسمات التي تجمع بين الثقة، والتعاون، والعلاقات الإنسانية الإيجابية، كما تتضمن الديمقراطية القائمة على المشاركة، وبناء الثقة، والتعاون. وفسر ايضا على أنه مجموعة موارد متأصلة في العلاقات الموجودة بالمحيط الاجتماعي للمنظمات، التي تسهم في إحداث التنمية الاجتماعية^(٣). وأوضح العديد من المؤلفين أنه "نوع من الموارد يصف طبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة، التي تتحقق من تبادل المعلومات، والثقة بين الأعضاء، والتوجه الاجتماعي نحو الهدف التنظيمي"^(٤).

(١) رزان على مهيديت، (٢٠١٩). "التنمر الإداري في الجامعات الأردنية في محافظه اربد وعلاقته بالروح المعنوية للعاملين فيها من وجه نظرهم"، رساله ماجستير، جامعة اليرموك، كلية التربية، ص ٣-٤.

(٢) هبه فتحي محمد، (٢٠١٩). "رأس المال الاجتماعي وأثره على تغير القيم في المجتمع المصري، بحث ميداني مقارنة"، أطروحة (دكتوراه)، جامعة المنوفية، كلية الآداب، ص ٥٩٨.

(٣) نور على إبراهيم، (٢٠١٧). "رأس المال الاجتماعي وتأثيره على التنمية الاقتصادية في المناطق الريفية في الضفة الغربية"، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، ص ١٣.

(4) Akram, T., Lei, S., Hussain, S. T., Haider, M. J., & Akram, M.W. (2016). Does relational leadership generate organizational social capital? A case of exploring the effect of relational leadership on organizational social capital in China. Future Business Journal, Vol. 2, No. 2, pp. 116-126.

ويرى أن رأس المال الاجتماعي عبارة عن مخزون الموارد الاجتماعية القائمة على أساس التواصل الاجتماعي بين الأفراد التي تنشأها المنظمة، بما في ذلك (حجم الشبكة - قوة الروابط - مركزية موقع شبكة المنظمة - المعايير - القيم)، وأنه مورد متضمن في هيكل اجتماعي يمكن للمنظمة الوصول إليه، أو الاستفادة منه للسعى نحو تحقيق أهداف معينة⁽¹⁾.

ابعاد رأس المال الاجتماعي تتمثل في:

➤ **Structural dimension**: رأس المال الهيكلي:

يشير إلى الروابط والعلاقات الاجتماعية التي يكونها الأفراد بعضهم البعض، داخل المنظمة⁽²⁾، ومدى استقرارها، ومعايير الأتصال فيها، ومدى قدرة الأفراد على التواصل، والموقع الذي يشغله الشخص، فالموقع الذي يشغله فموقع رئيس القسم، يتيح له روابط وعلاقات تختلف في حجمها وطبيعتها عن أي عضو آخر⁽³⁾.

➤ **Cognitive dimension**: رأس المال المعرفي:

يشير إلى التفاعل بين الاعضاء الذي يسهل وجود نماذج عقلية معرفيه مشتركة، التي إذا أمثلتها الأفراد، تمكنهم من فهم المجموعة بدقة، وتكييف جهودهم وسلوكياتهم لمطالب المهمة، وصناعه قرارات متوافقة ومنسجمه⁽⁴⁾، ويصبح هناك مستويات عالية من العلاقات الإيجابية بين المرؤوسين، وكبار المديرين، وتساعدهم في تحقيق أهداف المنظمة ككل⁽⁵⁾.

➤ **Dimension relational**: رأس المال العلائقي:

-
- (1) Saxton, G. D., & Guo, C. (2020). Social media capital: Conceptualizing the nature, acquisition, and expenditure of social media-based organizational resources. *International Journal of Accounting Information Systems*, Vol. 36, pp. 118.
 - (2) Song, J. H. (2016). The effect of social capital on organizational performance in different cultures: A cross-national comparison of the United States and South Korea. PhD thesis, Florida International University, pp 2-201.
 - (3) Shears, L. M. (2020). Looking Within: Social Networks and Organizational Social Capital in Professional Development Programs for University Employees (Doctoral dissertation, Drexel University). pp 2-185
 - (4) Doornich, J. B. (2018). Managerial learning from social capital during internationalization. *International Business Review*, Vol. 27, No. 4, pp. 877-892.
 - (5) Andrews, R., & Mostafa, A. M. S. (2019). Organizational goal ambiguity and senior public managers' engagement: does organizational social capital make a difference?. *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 85, No. 2, pp. 377-395.

يركز هذا البعد على قوة العلاقات التي تطورت على مدى تاريخ من التفاعلات، وسلوكيات أعضاء المجموعة التي تحكمها مجموعه من المعايير (مثل الثقة، والإلتزامات، والتوقعات، والهوية، والأندماج في محيط العمل، والأحترام والصدقة) التي من شأنها أن تقوى شبكه العلاقات^(١)، ويعبر عن إرتباط المنظمة بعلاقتها مع الاطراف الخارجية من عملاء، وشركاء، وحلفاء، وموردين، وموزعين، وكافه المجموعات المستفيدة في المجتمع المحلي^(٢).

➤ مفهوم التمرر بمكان العمل:

عرفه (olweus, 1991)، بأنه الحالات التي يتعرض لها الشخص مرارا، وتكرار على فترة من الزمن إلى الأفعال السلبية مثل (الاساءة المستمرة، أو الملاحظات المسيئة، أو المضايقة من جانب زملاء أو المشرفين)^(٣).

كما عرفه (Leymann,1996)، بالحالات التي يتعرض لها الفرد لتصرفات عدوانيه في العمل ذات طبيعة نفسيه في المقام الأول مما يؤدي إلى ارهابه، أو معاقبته، وعلى الرغم من طبيعة سلوك التمرر السلبية، فإن السمه الأساسية لهذا المفهوم ليست طبيعة السلوكيات في حد ذاتها، وإنما هي الاستمرارية^(٤).

➤ أبعاد التمرر بمكان العمل:

ذكرت دراسة (Einarsen&Hoel, 2001)، أن التمرر بمكان العمل له ثلاث أبعاد على النحو

التالي:

(1) Kim, D. (2018). Examining effects of internal public relations practices on organizational social capital in the Korean context. *Corporate Communications: An International Journal*. Vol. 23, No. 1, pp. 100-116.

(٢) أحمد عارف عساف وآخرون، (٢٠١٨). "رأس المال العلاقتي وأثره في أداء الأعمال، دراسة سببية على منظمات الاتصالات الكويتية"، *المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال*، رفاه الدراسات والأبحاث، الأردن، مجلد ٥، عدد ١، ص ٥.

(3) Olsen, E., Bjaalid, G., & Mikkelsen, A. (2017). Work climate and the mediating role of workplace bullying related to job performance, job satisfaction, and work ability: A study among hospital nurses. *Journal of advanced nursing*, Vol. 73, No. 11, pp. 2709-2719.

(٤) إسلام حسن محمود عبد الوارث، (٢٠٢٠). "برنامج إرشادي في ضوء الدلالات الكلينية والبناء النفسى الناتجة عن استخدام اختبار تفهم TAT من خفض السلوك التمرر الإلكتروني لدى طلاب الجامعة مدمنى مواقع التواصل الاجتماعي"، رسالة دكتوراه، جامعة الإسكندرية، كلية التربية، ص ٤.

➤ التتمر المتعلق بالعمل:

يتضمن سلوكيات سلبية موجه للتأثير على أداء الضحية ويتضمن، (حجب المعلومات الهامه، وتجاهل رأيه بأمر مرتبطة بعمله، وتكليفه بمهام مستحيلة، وغير منطقيه، ومراقبه الفرد بشكل زائد، والمطالبة بأداء أعمال خارج نطاق وظيفته^(١)).

➤ التتمر المتعلق بالشخص:

يعد سلوكا سلبيًا يؤدي إلى اهانه الموظف، مثل تعرضه للسخرية والاذلال عند تعامله مع الاخرين داخل مكان عمله، والتهكم عليه ونشر الشائعات عنه، وتوجيه تعليقات مهينه لشخصها أو لأفكاره أو لحياته الخاصة، وتذكيره المستمر بأخطائه وانتقاده، والتلميح له بأنه غير كفاء للعمل^(٢).

➤ التتمر المتعلق بالإيذاء الجسدي:

تعرض الضحية لسلوكيات التخويف والترهيب، بشكل مستمر مثل، التدخل في أمور الخاصة بعنف، وصولا إلى إيذائه فعليا داخل مكان العمل^(٣).

ثانيا / الدراسات السابقة:

تناولت الباحثة العديد من الدراسات العربية، والأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة، وسوف يتم

عرض الدراسات السابقة من خلال الاتي:

دراسات خاصة بالتتمر بمكان العمل.

دراسه (حسام قرنى ٢٠٢٣)^(٤)، تهدف هذه الدراسه التعرف على أثر التتمر المرتبط ببيئه العمل فى أداء العاملين بالهيئه العامه للسلع التموينيه ، واطهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة احصائيه بين أبعاد متغير

(١) أمنيه اسماعيل إسماعيل (٢٠٢١) " أثر التتمر بمكان العمل على الأداء السياقى " دراسة ميدانيه على البريد المصرى"، رساله ماجستير، كليه التجارة، جامعة عين شمس، مجلد ٣٢، ص ٤١ .

(٢) بسنت عادل الزيدى، (٢٠٢٠). "أثر التتمر في مكان العمل على الصلابة النفسية للعاملين " دراسة ميدانيه، جامعة عين شمس، المجلة العربية للدراسات وبحوث العلوم التربوية والانسانية، مجلد ٦، العدد ١٨، ص ٥ .

(٣) محمد صبحى احمد، (٢٠١٤). " اثر القيادة السامه على صمت العاملين، الدور الوسيط للتتمر في مكان العمل والتهكم التنظيمى " دراسة ميدانيه، مجلة العربية للإدارة، كليه تكنولوجيا الإدارة ونظم المعلومات، جامعة بورسعيد، مجلد ٤٤، عدد ٤، ص ٧ .

(٤) حسام قرنى، (٢٠٢٣). " التتمر الوظيفى وأثره على أداء العاملين فى المنظمات ، دراسه ميدانيه" مجله كليه الاقتصاد والعلوم السياسيه ، جامعه القاهرة ، مجلد ٢٤، عدد ٣ .

التمتع الوظيفي وأداء العالمين الوظيفي ، وجود بعض سلوكيات التمتع الوظيفي ببيئه العمل وأن ارتفاع أداء العاملين الوظيفي بالعمل مشروط بانخفاض مستوى التمتع الوظيفي .

دراسه (٢٠٢١ نعمه نادى) ^(١) تهدف هذه الدراسه تحديد العلاقة بين فاعليه الذات ومستوى التمتع لدى طلاب التعلم الثانوي الفني المتقدم"، وظهرت النتائج وجود علاقته عكسيه بين فاعليه الذات والتمتع اللفظي، والتمتع الجسدي، والتمتع الإجتماعي.

(^٢) تهدف هذه الدراسه دراسة الاثار (2020 Ahmad, S., Sohal, A. S., & Cox, J. W)

النسبية للقيادة الأخلاقية والتمتع في مكان العمل على رفاهيه الموظف من خلال تطبيق نظرية الحفاظ على الموارد، وظهرت النتائج ترتبط القيادة الأخلاقية المتصورة بشكل إيجابي برفاهية الموظفين ، التعرض للتمتع في مكان العمل يرتبط سلباً برفاهية الموظف ، تتمثل العلاقة بين القيادة الأخلاقية المتصورة ورفاهية الموظف في وساطة التعرض للبلطجة في مكان العمل ، التمتع وسيط بين القيادة الأخلاقية ورفاهيه الموظف.

(^٣) تهدف هذه الدراسه استكشاف وجهات نظر الوسطاء (2020 Lempp, F., Blackwood,)

الممارسين) فيما يتعلق بمسألة ما إذا كانت الوساطة مناسبة وعملية وفعالة لتسوية المنازعات في حالات التمتع، وظهرت النتائج انه يوجد أربع سمات رئيسية لتجارب التمتع التي يعتقد الوسطاء أنها أثرت على فعالية عملية الوساطة: الاستقرار العاطفي للأطراف. وقوة اختلال التوازن بين الطرفين؛ والبصيرة والتفسيرات المختلفة ؛ وتأثير السياق التنظيمي.

(^٤) ، تهدف هذه الدراسه استكشاف (2020 Yao, Z., Zhang, X., Luo, J., & Huang)

ما إذا كان التمتع في مكان العمل له تأثير على إخفاء المعرفة واكتشاف الآلية الأساسية بين الاثنتين وظهرت النتائج ترتبط البلطجة في مكان العمل بشكل إيجابي مع إخفاء المعرفة ، ولعب كل من الإرهاق

(١) نعمه نادى عبد السميع، (٢٠٢١). " فاعليه الذات وعلاقتها بمستوى التمتع لدى طلاب التعلم الثانوي الفني المتقدم" كليه خدمه اجتماعيه، جامعه حلوان، مجله دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مجلد ١، عدد ٥٣.

(2) Ahmad, S., Sohal, A. S., & Cox, J. W. (2020). Leading well is not enough: a new insight from the ethical leadership, workplace bullying and employee well-being relationships. *European Business Review*, Vol. 32, No. 2.

(3) Lempp, F., Blackwood, K., & Gordon, M. (2020). Exploring the efficacy of mediation in cases of workplace bullying. *International Journal of Conflict Management*, Emerald Publishing Limited. Vol. 31, No. 5.

(4) Yao, Z., Zhang, X., Luo, J., & Huang, H. (2020). Offense is the best defense: the impact of workplace bullying on knowledge hiding. *Journal of Knowledge Management*, Emerald Publishing Limited. Vol. 24, No. 3.

العاطفي و التعريف التنظيمي (شعور الفرد بانتمائه كعضو بالمنظمة) دورًا وسيطاً بين التتمر في مكان العمل وإخفاء المعرفة ، الإحترق العاطفي والمعرفة التنظيمية لهما دور الوسيط بين التتمر في مكان العمل وإخفاء المعرفة.

دراسات خاصة برأس المال الاجتماعي:

دراسه (وليد بن سعد ٢٠٢٣)^(١) ، تهدف هذه الدراسه للتعرف على دور رأس المال الاجتماعي بأبعاده (العمل الجماعي - الثقة - التمكين) فى الاداء التنظيمى بمتغيراته (الفاعليه - الكفاءه - التطوير - الرضا الوظيفى) ، واطهرت النتائج أن الإحترق العاطفي والمعرفة التنظيمية لهما دور الوسيط بين التتمر في مكان العمل وإخفاء المعرفة، جميع عناصر رأس المال الاجتماعي التي تتمثل فى (العمل الجماعي - الثقة - التمكين - مشاركته المعارف) تتوافر بدرجة عاليه بشكل عام فى المنظمات غير ربحيه ، وان دافع الأداء التنظيمى ككل جاء بدرجة عاليه فى المنظمات غير ربحيه (الفعاليه - الكفاءه - التطوير - الرضا الوظيفى .

دراسه (وائل محمد ٢٠٢٣)^(٢) تهدف هذه الدراسه أختبار اثر رأس المال الاجتماعي كمتغير وسيط فى العلاقه بين التوجه الريادى والذكاء التنافسى التسويقى بشركات القطاع الخاص لصناعه الاغذيه والمشروبات واطهرت النتائج وجود أثر معنوى لرأس المال الاجتماعي فى العلاقه بين أبعاد التوجه الريادى المتمثله فى (الابداع - الاجراءات الاستباقيه - تبني المخاطر والاستقلاليه - العدائيه التنافسه) ، وبين أبعاد الذكاء التنافسى التسويقى المتمثله فى (الذكاء التكنولوجى - ذكاء المنافس - ذكاء العميل - ذكاء التحالف

دراسه (حماده فوزي ٢٠١٩)^(٣) تهدف هذه الدراسه تحديد طبيعة العلاقه بين سلوكيات القيادة البارعة والتوجه الريادى فى ظل توسط رأس المال التنظيمى الاجتماعى وعمر المنظمه ونمط الملكية. إيجابية العلاقه بين سلوكيات القيادة البارعة وتبني التوجه الريادى وتحسين مستوى الأداء، واطهرت النتائج توسط مكونات رأس المال التنظيمى الاجتماعى (الثقة والانسجام) للعلاقه ، و تأثير نمط الملكية على اتباع

(١) وليد بن سعد، (٢٠٢٣). " دور رأس المال الأقتصادي فى الأداء التنظيمى للمنظمات غير ربحيه فى المنطقه الشرقيه ، دراسه ميدانيه " ، مجله مستقبل العلوم الاجتماعيه ، كليه الدراسات الاجتماعيه ، جامعه الملك سعود ، مجلد ١٤ ، عدد ١ .
(٢) وائل محمد، (٢٠٢٣). " أثر رأس المال الاجتماعى التنظيمى كمتغير وسيط فى العلاقه بين التوجه الريادى والذكاء التنافسى ، دراسه ميدانيه "المجله الأكاديميه للبحوث التجاربه المعاصره ، كليه التجارة ، جامعه القاهره ، مجلد ٣ ، عدد ٤ .
(٣) حماده فوزى ثابت، (٢٠١٩). "العلاقه بين سلوكيات القيادة البارعة والتوجه الريادى والأداء: توسط دور رأس المال التنظيمى الاجتماعى والمحددات التنظيمية"، المجله العلميه للأقتصاد والتجاره، مجلد ٤٩ ، عدد ١ .

الوجه الريادي وتحسين الأداء في حين لم يظهر تأثير للعمر التنظيمي على طبيعة العلاقة أو التنبأ بها بشكل واضح.

(1) (2020 Merkin, R.S) تهدف هذه الدراسة بحث مدى تأثير رضا الموظف عن الحياة على العلاقة بين العوامل المتعلقة برأس المال الاجتماعي (الثقة - المعاملة بالمثل - التعاون) والجوانب الادارية للمواطنة التنظيمية (الايثار - الامتثال) وظهرت النتائج يوجد علاقة سلبية بين رضا الموظف والإحترق الوظيفي.، توجد علاقة إيجابية بين رضا الموظف ورأس المال الاجتماعي

(2) (2020 Mostafa, A. M. S., &Bottomley, P. A.) تبحث هذه الدراسة في اليه، رأس المال الاجتماعي التنظيمي OSC الذى يربط بين قيادة التضحية بالنفس ونوعين من السلوكيات (سلوكيات العكسية CPBS-سلوكيات المواطنة التنظيمية OCBS) ، وظهرت النتائج توجد علاقة إيجابية بين قيادة التضحية بالنفس و OSC ورأس المال الاجتماعي التنظيمي ، وترتبط قيادة التضحية إيجابيا بسلوكيات المواطنة التنظيمية، بينما ترتبط سلبا بالسلوكيات العكسية ، يرتبط رأس المال الاجتماعي التنظيمي إيجابيا بسلوكيات المواطنة التنظيمية، بينما يرتبط سلبا بسلوكيات الموظفين العكسية ، ورأس المال الاجتماعي التنظيمي يتوسط العلاقة بين قيادة التضحية بالنفس وسلوكيات الموظفين.

(3) (2020 Afshari, L., Nasab, A. H., & Dickson, G.) تهدف هذه الدراسة التعرف على دور الوسيط لرأس المال الاجتماعي في العلاقة بين الثقافة التنظيمية وإدارة المعرفة، وظهرت النتائج انه يوجد اثر إيجابي للثقافة التنظيمية على ادارة المعرفة ، ويوجد اثر إيجابي لرأس المال الاجتماعي بإدارة المعرفة ، يتوسط رأس المال الاجتماعي العلاقة بين الثقافة التنظيمية وإدارة المعرفة.

التعليق على الدراسات السابقة :-

١- اشتركت الدراسات السابقة التى هدفت الى التصدى لظاهرة التتمر بمكان العمل بدراسة الأبعاد التي تم الاعتماد عليها في الدراسة.

-
- (1) Merkin, R. S. (2020). Employee Life Satisfaction and Social-Capital Factors Relating to Organizational Citizenship. Performance Improvement Quarterly, Vol. 33, No. 1.
- (2) Mostafa, A. M. S., &Bottomley, P. A. (2020). Self-sacrificial leadership and employee behaviours: an examination of the role of organizational social capital. Journal of business ethics, Vol. 161, No.3.
- (3) Afshari, L., Nasab, A. H., & Dickson, G. (2020). Organizational culture, social capital, and knowledge management: an integrated model. International Journal of Knowledge Management (IJKM), Vol. 16, No. 2.

- ٢- اهتمت العديد من الدراسات السابقة بدراسة التتمر بمكان العمل في مختلف مجالات القطاعات نذكر منها (القطاع الطبي، قطاع الاتصالات، قطاع التعليم، المنظمات العامة).
- ٣- اهتمت اغلب الدراسات السابقة بالتحقق من أثر طبيعة التتمر بمكان العمل والمتغيرات الاخرى نذكر منها (الصلابه النفسيه- صمت العاملين - الاحتراق الوظيفى).
- ٤- تناولت الدراسات السابقة أثر راس المال الاجتماعى وتأثيرها على متغيرات أخرى (الاداء التنظيمى - الذكاء التنافسى - عمر المنظمة - رضا الموظف وقيادة التضحية بالنفس)
- ٥- اهتمت العديد من الدراسات السابقة بدراسة راس المال الاجتماعى في مختلف مجالات القطاعات نذكر منها (القطاع الخاص لصناعه الاغذيه، المنظمات غير ربحيه، قطاع التعليم).

ثالثا/ الدراسة الاستطلاعية:

في اطار محاولات الباحثة لتفهم أبعاد المشكلة، والتعرف على مختلف جوانبها، وسعيا للتحديد والتوصيف الدقيق لها، قامت بعمل دراسة استطلاعية على عينة ميسرة مكونه من ٤٠ فرد من العاملين بالمستويات الاداريه (العليا، الوسطى، التنفيذيه)، بالجامعات الحكوميه محل الدراسة،(جامعة عين شمس، جامعة بنها، جامعة حلوان، جامعة القاهرة)، التى تحمل كافه خصائص عينة الدراسة الميدانية بهدف ما يلى: (صياغه مشكله الدراسة بدقه، تحديد متغيرات وأبعاد الدراسة، تحديد أهداف وفروض الدراسة).

وفي إطار مما سبق قامت الباحثة بأجراء مقابلات شخصيه موجهه بأبعاد وإستفسارات محددة هدفها بيان مدى معرفه وأدراك العاملين بالجامعات الحكوميه لكل من (القيادة التحويلييه والتتمر بمكان العمل). حيث تمثلت نتائج الدراسة الاستطلاعية فيما يلى:

جدول رقم (١)

نتائج الدراسة الاستطلاعية

البعد	العباره	العينة	أوافق	لا أوافق	نسبه الموافقة
تتمر متعلق بالعمل	هل تم إعطائك مهام عمل صعبه أو معقدة ؟	٤٠	٢٥	١٥	٧٠%

تمت متعلق بالشخصية	هل يتم تذكيرك بالأخطاء من رئيسي بشكل متكرر؟	٤٠	٣٠	١٠	%٧٥
تمت المتعلق بالإيذاء الجسدي	هل تعرضت لتضرر بملامتك عن قصد (تهديد بالعنف)؟	٤٠	١٠	٣٠	%٢٥
راس المال الهيكلية	هل تتعاون أنت و أعضاء فريقك لتحقيق أهداف المؤسسة؟	٤٠	٣٥	٥	%٨٧
راس المال المعرفي	هل تعرف دورك ومهامك بدقة داخل المؤسسة؟	٤٠	٣٧	٣	%٩٢
راس المال العلائقية	لدى ثقة تامه برؤسائي في العمل..	٤٠	٣٤	٧	%٨٥

المصدر: من أعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج الدراسة الاستطلاعية.

وفيما يلي نسبة الاجابات التي حصلت عليها الباحثة من عينه الدراسة الاستطلاعية المكونة من ٤٠ مفردة اتضح ما يلي:

← وافق نسبه (٧٥% ، ٧٠% ، ٢٥%)، من حجم العينة على الاسئلة المتعلقة بأبعاد التتمر بمكان العمل البنوك محل الدراسة ، ووافق نسبه (٨٧% ، ٩٢% ، ٨٥%) من حجم العينة على الاسئلة المتعلقة راس المال الاجتماعي في الجامعات محل الدراسة.

← وفي ضوء المقابلات المختلفة التي تمت في الدراسة الاستطلاعية، توصلت الدراسة إلى مجموعه من الاستنتاجات التالية:

➤ تواجد سلوكيات سلبية وعدائيه بمكان العمل،(متعلقة بالعمل – متعلقة بالشخص – متعلقة بالإيذاء الجسدي) بدرجات متفاوتة.

➤ يوجد لدى العاملين بالبنوك الحكوميه المصريه قدر كبير من العلاقات الايجابيه الناجحة بين الرؤساء والمرؤسين.

➤ وبناء على ذلك قامت الباحثة بدراسة متعمقة لمعرفة تأثير (راس المال الاجتماعي على التتمر بمكان العمل).

رابعاً / مشكله الدراسه:

صياغة المشكلة في الفجوة البحثية:

ويمكن تجسيد مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات الآتية:

- ١- ما مدى توافر خصائص وابعاد رأس المال الاجتماعي لدى القيادات الإدارية العليا؟
- ٢- هل هناك علاقة رأس المال الاجتماعي والتتمر بمكان العمل؟
- ٣- إلى أي مدى يؤثر رأس المال الاجتماعي على التتمر بمكان العمل بنوك القطاع العام؟

خامساً / أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

١- التعرف على مستوى توافر خصائص رأس المال الاجتماعي لدى القيادات الإدارية العليا بالبنوك محل الدراسة.

٢- اختبار علاقته الارتباط بين رأس المال الاجتماعي و التتمر بمكان العمل.

٣- تقديم المقترحات والتوصيات للمنظمات بخصوص كيفية التحرك مستقبلاً؛ لتطوير وتحسين مستويات توافر رأس المال الاجتماعي لدى القيادات الإدارية.

سادساً / فروض الدراسة:

يتمثل الفرض الأساسي والرئيسي للدراسة على النحو التالي:

" لا يوجد علاقة معنوية مباشرة لدى الإدارة العليا في بنوك القطاع العام بمصر، بين ابعاد رأس المال الاجتماعي وابعاد التتمر بمكان العمل.

وينبثق منه الفروض الفرعية التالية:

١- لا يوجد تأثير معنوى مباشر بين بعد رأس المال الهيكلى والتتمر بمكان العمل في بنوك القطاع العام من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا.

٢- لا يوجد تأثير معنوى مباشر بين بعد رأس المال المعرفى والتتمر بمكان العمل في بنوك القطاع العام من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا.

٣- لا يوجد تأثير معنوى مباشر بين بعد رأس المال العلائقى والتتمر بمكان العمل في بنوك القطاع العام من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا.

سابعا /اهميه الدراسه:

ترجع أهمية الدراسة بصفة عامة إلى النتائج المتوقعة منها وما يرتبط بهمن توصيات والتنظيم أن تساهم في تقديم شيء جديد إلى البحث العلمي وتوجه أنظار إدارة البنوك العامة إلى ضرورة الأهتمام (راس المال الاجتماعى والتتمر بمكان العمل في بنوك القطاع العام من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا.

١: الأهمية العلمية:

تعتبر هذه الدراسة إحدى الإسهامات الهادفة إلى سد الفجوة في مجال البحوث النظرية والدراسات العلمية وخاصة في مجال الخدمات المصرفية، التي تبحث في العلاقة بين رأس المال الاجتماعى والتتمر بمكان العمل (بنوك القطاع العام) حيث إن هناك قصور في المكتبة العلمية في هذا الموضوع على حد علم الباحثة، ويعتبر هذا البحث إطلالة متواضعة لسد هذا الفراغ في هذا المجال.

٢: الأهمية العملية:

تُسهم هذه الدراسة في التعرف على أثر رأس المال الاجتماعى على التتمر بمكان العمل:
١- حيث تقوم هذه الدراسة بتوجيه العنصر البشري، المتمثل في القيادات الإدارية العليا القادرة على إحداث التنمية المنشودة من خلال مواجهة التغيرات العلمية والتكنولوجية المعاصرة.
٢- يمنح البحث آفاقاً جديدة أمام البنوك العامة مرشداً نظرياً وعملياً في فهم رأس المال الاجتماعى التى يمكن للبنوك من خلاله التغلب على سلوكيات التتمر بمكان العمل .
٣- كما أن نجاح هذه الدراسه بالبنوك العامة يسهم عند تطبيقها بمؤسسات خدمية أخرى (تعليمية - صحية- سياحية... إلخ)

ومن هنا تبرز أهمية اختيار الباحثة لهذا الموضوع والتطبيق العملي على قطاع البنوك العام كمجال للدراسة.

ثامنا / منهجية الدراسة Methodology:

• مصادر وأساليب جمع البيانات:

مصادر ثانوية:

- ١- رسائل الماجستير ورسائل الدكتوراه المرتبطة بموضوع الدراسة.
- ٢- الكتب والمراجع العربية والأجنبية.
- ٣- الدوريات والمقالات والمؤتمرات والندوات.

٤- شبكة المعلومات الدولية (الانترنت).

٥- التقارير والإحصائيات السنوية والشهرية لكل من البنك المركزى وبنوك القطاع العام التجارية.
مصادر أولية:

وهى البيانات المتعلقة بالبحث الميداني، والتي تم جمعها من خلال قائمة الاستقصاء، التي تم إعدادها، بناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج الأبحاث السابقة، وعلى مقاييس مستخدمة في هذه الأبحاث بالإضافة إلى البحث الاستطلاعي؛ وذلك لتحديد المتغيرات المراد قياسها والمتعلقة بموضوع الدراسة.
كذلك تم جمع البيانات الأولية من خلال المقابلات الشخصية مع المسؤولين والمتخصصين في البنوك التجارية العامة محل الدراسة.

• مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من الموظفين المتمثلين في (القيادات الإدارية العليا) ببنوك القطاع العام وعددها ثلاثة بنوك (القاهرة، مصر، الأهلي) تم تحديد مجتمع الدراسة بالتفصيل (الدراسة الميدانية).

• عينة الدراسة:

تم تحديدها من القيادات الإدارية العليا ببنوك القطاع العام (بنك القاهرة، بنك مصر، البنك الأهلي) وسيتم تحديدها بالتفصيل في جزء لاحق من الدراسة.

• قياس متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: رأس المال الاجتماعي من خلال الأبعاد التالية: (رأس المال الهيكلي - رأس المال المعرفي - رأس المال العلائقي)، حيث تم الاعتماد على دراسته (2020 Merkin, R.S)،
(2020 Mostafa,) A.، (2020 Afshari, L., Nasab, A. H., & Dickson, G.)
M. S., &Bottomley, P. A.
المتغير التابع: التمرر بمكان العمل (التمرر المتعلق بالعمل - التمرر المتعلق بالشخصية - التمرر المتعلق بالأيذاء الجسدي)، حيث تم الاعتماد على دراسته (2020 Lempp, F., Blackwood,)
(2020 Ahmad, S., Sohal, A. S., & Cox, J. W

حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في الآتي:

حدود خاصة بمجال التطبيق:

اقتصرت الدراسة على بنوك القطاع العام فقط وهى على سبيل الحصر (البنك الأهلي، بنك مصر، بنك القاهرة) دون باقي البنوك التجارية؛ وذلك لأهمية البنوك العامة للاقتصاد القومي ودورها الحيوي في دفع عجلة التنمية الاقتصادية، ومن ثم إجراء دراسات على هذه البنوك لتطويرها وضمان استمراريتها، كما أنها بكل المقاييس من أكبر البنوك التجارية في مصر، وأكثرها تأثيراً في البيئة المصرفية، كما أنها تستحوذ على نسبة كبيرة من حجم الأصول، والودائع والقروض، ورأس المال، داخل الجهاز المصرفي المصري.

حدود زمنية : تغطي الدراسة السنوات من عام ٢٠٢٢ لنهاية عام ٢٠٢٣

الدراسة الميدانية:-

▪ تصميم قائمة الاستقصاء:

في ضوء الإطار النظري للدراسة، والدراسات السابقة، تمكنت الباحثة من تصميم قائمة الاستقصاء، وفقاً لأهداف الدراسة.

وأثناء تصميم قائمة الاستقصاء راعت الباحثة النقاط التالية:

- ١- تبسيط الاستبيان.
- ٢- أن يكون الاستبيان شاملاً وأن يغطي الجوانب المختلفة.
- ٣- أن تكون الأسئلة مقسمة إلى أسئلة حقائق وأسئلة رأي وأسئلة التعرف على الأسباب.
- ٤- إعداد عدد محدود من الأسئلة المفتوحة؛ لإعطاء المدراء الفرصة لإبداء آرائهم والتعبير عنها، دون التقيد بالاختيار، وإمكانية إضافة معلومات، قد لا تتضمنها أسئلة الاستبيان.
- ٥- تم تصميم قائمة الاستقصاء باستخدام مقياس ليكرت، حيث يعتبر مقياس ليكرت من أكثر المقاييس استخداماً، للتعرف على مواقف واتجاهات المستقصى منهم، ويتكون مقياس ليكرت من خمس درجات كما يلي:

جدول رقم (٢) مقياس ليكرت الخماسي

موافق تمامًا	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تمامًا
(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)

المصدر: من إعداد الباحثة

▪ مجتمع وعينة الدراسة: Research Population

يتكون مجتمع الدراسة من القيادات الإدارية العليا، المتمثلة في (أعضاء مجلس الإدارة - مدير عام - نائب مدير عام) ببنوك القطاع العام، وهي تشكل قطاعًا محوريًا مهمًا بالنسبة لهيكل الجهاز المصرفي المصري.

جدول رقم (٣) "توزيع مجتمع الدراسة بالبنوك الثلاثة"

البنك	أعضاء مجلس إدارة	مدير عام	نائب مدير عام
بنك القاهرة	٩	٢٥	٦١
البنك الأهلي المصري	٣	١٨٦	٤٣١
بنك مصر	٧	٧٥	٢٠٢

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على سجلات الموارد البشرية (بنك القاهرة - البنك الأهلي المصري - بنك مصر) ٢٠٢٣.

▪ عينة الدراسة

نظرًا لصعوبة إجراء الدراسة بأسلوب الحصر الشامل، وذلك بسبب محدودية أماكن وأوقات البحث، فقد تم الاعتماد على أسلوب العينة الميسرة، حيث تم أخذ ٥٠% من مجتمع البحث، وأصبحت العينة ٤٩٩ مفردة، تتوفر لديهم البيانات المطلوبة للدراسة.

جدول رقم (٤) توزيع عينة الدراسة الميدانية

البنك	عدد القيادات الإدارية العليا بالبنك
بنك القاهرة	٤٧
البنك الأهلي المصري	٣١٠
بنك مصر	١٤٢
المجموع	٤٩٩

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على سجلات الموارد البشرية (بنك القاهرة - البنك الأهلي المصري - بنك مصر) ٢٠٢٣

جدول رقم (٥) توزيع الاستثمارات على عينة الدراسة

البنك	عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل
بنك القاهرة	٥٠	٤١
البنك الاهلي	٣٠٠	٢٨٧
بنك مصر	١٥٠	١٣٩
اجمالي	٥٠٠	٤٦٧

المصدر: من إعداد الباحثة

▪ جمع البيانات:

قامت الباحثة بجمع البيانات من خلال الزيارات الميدانية والمقابلات الشخصية مع مفردات العينة من بنوك القطاع العام (البنك الأهلي المصري - بنك القاهرة - بنك مصر)، وذلك توضيح الهدف من الدراسة وأهميتها، وكذلك توضيح المفاهيم والعبارات، التي تتطلب مزيد من التفسير، وفي هذه الزيارات تم مقابلة المديرين والمسؤولين بالبنوك محل الدراسة، وتم ترك قوائم الاستقصاء لهم لاستيفائها بأنفسهم مع تحديد مهلة الانتهاء من جمع هذه القوائم ثم الرجوع مرة أخرى لتجميع قوائم الاستقصاء بعد استيفائها.

▪ وحدة المعاينة في الدراسة:

تتمثل في القيادات الإدارية العليا بينوك القطاع العام، المتمثلين في (أعضاء مجلس الإدارة - مدير عام البنك - نائب مدير عام البنك)، وذلك على مستوى محافظة القاهرة، سواء ذكر أو أنثى. اختبار صدق وثبات المحتوى لمتغيرات البحث:

النتائج: يشير الى عدم تناقض الشخص مع نفسه في الرأي (القيمة المقبولة ٠,٦ فأكثر)، ويشير الصدق إلى مدى فهم المبحوث لفقرات الاستبانة (هو الجزء التربيعي لمعامل الثبات).

جدول رقم (٦) معامل الثبات والصدق لأجمالي محاور الدراسة

معامل الصدق	معامل الثبات	عدد الفقرات	
0.868	0.753	3	راس المال هيكلية
0.832	0.693	6	راس المال المعرفي
0.851	0.724	3	راس المال العلائقي
0.968	0.937	١٣	التنمر بمكان العمل
0.976	0.953	٢٥	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثة، باستخدام مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق، أن النتائج أظهرت وجود ثبات عالٍ في الرأي لدى أفراد العينة، حيث تراوحت قيم معاملات الثبات بين قيمة ٠,٦٩٣ وقيمة ٠,٩٣٧، كما تراوحت قيم معاملات الصدق بين قيمة ٠,٨٣٢ وقيمة ٠,٩٦٨ وهي مؤشرات تؤكد على ثبات أفراد العينة في الرأي والفهم الجيد لفقرات الاستبانة، أما على مستوى الاستبانة ككل، فقد بلغ معامل الثبات ٠,٩٥٣ ومعامل صدق ٠,٩٧٦ وهذه مؤشرات تؤكد على صدق النتائج المتحصل عليها من التحليل.

■ المقاييس الوصفية

وفيما يلي نتناول المقاييس الوصفية للمتغيرات البحثية، حيث يوضح من بيانات الجداول الخاصة بتلك المحاور، والعبارات التي حازت على أعلى درجات أهمية وفقاً لاستجابات مفردات عينة الدراسة، ثم يوضح بالنسبة لكل محور الاتجاه العام لاستجابات مفردات البحث، بالنظر إلى نسبة معامل الاختلاف =

$$100 \times \frac{\text{الانحراف المعياري}}{\text{المتوسط}}$$

طبقاً لمحاور الدراسة الخمسة وهي: (راس المال الهيكلي - رأس المال المعرفي - رأس المال العلائقو) (النتمر بمكان العمل)، وقياس اتجاه آراء العينة من خلال:

١. الوسط الحسابي.
 ٢. معامل الاختلاف.
 ٣. الانحراف المعياري.
 ٤. الأهمية النسبية.
- أولاً: رأس المال الهيكلي:

جدول رقم (٧) المقاييس الوصفية لمحور رأس المال الهيكلي

الأهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط	Descriptive Statistics
73.70	24.01	0.885	3.685	أساهم بمشاركة أفكار جديدة مع زملائي بالعمل.
70.02	31.61	1.107	3.501	تربطني علاقه صداقة قوية مع كل العاملين بمؤسستي.
77.39	23.00	0.890	3.869	يتعاون اعضاء فريقي لتحقيق أهداف مؤسستي.
73.70	21.45	0.790	3.685	(راس المال الهيكلي)

المصدر: من إعداد الباحثة، باستخدام مخرجات برنامج SPSS

- يوضح الجدول السابق، اتجاه آراء العينة نحو الموافقة لجميع الفقرات طبقاً لمحور (راس المال الهيكلية) كانت مرتفعة، حيث تراوحت قيم الوسط الحسابي بين (٣,٥٠ - ٣,٨٦).
ثانياً: محور رأس المال المعرفي:

جدول رقم (٨) المقاييس الوصفية رأس المال المعرفي

العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
اشارك معلوماتي مع زملائي في الوقت المناسب.	3.863	0.926	23.96	77.26
اشارك زملائي دائماً في نفس طموحات في العمل.	4.251	0.783	18.42	85.01
يعرف الموظفون أدوارهم بدقه لتحقيق أهداف المؤسسة.	3.756	1.102	29.35	75.12
مسارات الحصول على المعلومات محدودة لدى العاملين.	4.291	0.811	18.90	85.82
متفقيين داخل العمل على المصالح المشتركة.	4.171	0.811	19.44	83.43
اشارك زملائي بالعمل خلال التجمعات الرسمية.	3.687	0.943	25.57	73.75
راس المال المعرفي	4.003	0.567	14.16	80.06

المصدر: من إعداد الباحثة، باستخدام مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول السابق، اتجاه آراء العينة نحو الموافقة لجميع الفقرات، طبقاً لمحور (راس المال المعرفي) كانت مرتفعة، حيث تراوحت قيم الوسط الحسابي بين (٣,٦٨ - ٤,٢٩).
ثالثاً: محور رأس مال علائقي:

جدول رقم (٩) المقاييس الوصفية رأس المال العلائقي

Descriptive Statistics	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
لدى ثقة تامه برؤسائي في العمل..	3.801	0.908	23.90	76.02
عندما أواجه مشكله أجد المساعدة من زملائي.	3.360	1.084	32.26	67.19
لدى ثقة تامه بزملائي بالبنك.	3.285	1.153	35.09	65.70
راس المال العلائقي	3.482	0.846	24.29	69.64

المصدر: من إعداد الباحثة، باستخدام مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول السابق، اتجاه آراء العينة نحو الموافقة لجميع الفقرات طبقا لمحور (راس المال العلائقي) كانت مرتفعة، حيث تراوحت قيم الوسط الحسابي بين (٣,٢٨ - ٣,٨٠).

رابعا: محور التنمر بمكان العمل:

جدول رقم (١٠) المقاييس الوصفية لمحور التنمر بمكان العمل

الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط	Descriptive Statistics
86.98	18.14	0.789	4.349	أُتعرض دائما للسخرية من قبل الزملاء الآخرين..
77.82	25.91	1.008	3.891	يتم سحب بعض من مهام عملنا أو استبدالها بأمر أخرى أقل أهمية..
72.55	28.19	1.022	3.627	. يتم تذكيري بالأخطاء من رئيسي بشكل متكرر.
71.18	29.43	1.047	3.559	يتم نشر الشائعات عنى داخل العمل..
70.84	29.71	1.052	3.542	يتم تهديدي من أحد الزملاء بترك عملي..
63.25	38.13	1.206	3.163	يتم إعطائي مهام عمل صعبة أو معقدة أحيانا..
61.54	39.41	1.213	3.077	يتم تجاهل رأي في الأمور المرتبطة بعملتي.
58.80	42.64	1.254	2.940	يتم حجب معلومات متعلقه بعملتي من زملائي.
62.87	38.47	1.209	3.143	. يتم مراقبه عملي بشكل مبالغ فيه.
74.73	25.24	0.943	3.737	. يتم تهديدي من أحدهم بالإيذاء جسديا.
76.70	23.37	0.896	3.835	تعرضت لضرر بممتلكاتي عن قصد.
78.54	22.67	0.890	3.927	يتم التدخل بحياتي الشخصية من بعض الزملاء..
72.42	27.67	1.002	3.621	أُتعرض دائما للمضايقة من قبل الزملاء الآخرين.
73.79	25.55	0.943	3.690	تعرضت للضرب من بعض الزملاء .
71.72	18.70	0.671	3.586	التنمر الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثة، باستخدام مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول اتجاه آراء العينة نحو الموافقة لجميع الفقرات لمحور (التنمر بمكان العمل) كانت مرتفعة، حيث تراوحت قيم الوسط الحسابي بين (٢,٩٤ - ٤,٣٤).

حيث تراوحت قيم معاملات الاختلاف بين (١٨,١٤% - ٤٢,٦٤%) وهي درجة تشتت كبيرة إلى حد ما.

الفرض الرئيسي: "لا توجد علاقة ارتباط معنوية لدى الإدارة العليا في بنوك القطاع العام بمصر، بين ابعاد رأس المال الاجتماعي وابعاد التنمر بمكان العمل.

ويتفرع من هذه الفرضية أربعة فروض فرعية:

أ- " لا يوجد تأثير معنوي بين رأس المال الهيكلي، والتتمر بمكان العمل من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا".

ب- " لا يوجد تأثير معنوي بين رأس المال المعرفي و التتمر بمكان العمل من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا".

ت- " لا يوجد تأثير معنوي بين رأس المال العلائقي التتمر بمكان العمل من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا".

اختبار الفرض الفرعي الأول: " لا يوجد تأثير معنوي بين رأس المال الهيكلي، والتتمر بمكان العمل من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا

أولاً: معامل الارتباط:

جدول رقم (١١)

مصفوفة الارتباط بين رأس المال الهيكلي والتتمر بمكان العمل

التأثير المثالي (الكاريزما)		
0.699	التتمر بمكان العمل	معامل ارتباط بيرسون
0.000		المعنوية

المصدر: من إعداد الباحثة، باستخدام مخرجات برنامج SPSS

استكمالاً للعمليات الوصفية والتشخيصية القائمة على التحليل الوصفي، تم تحديد علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة كما هو موضح من الجدول والذي يشير إلى أن هناك علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة ٩٩% ، وقد بلغت قيمة الارتباط ٠,٦٩٩..

ثانياً: معامل التحديد:

جدول رقم (١٢) ملخص جودة نموذج انحدار المتغير المستقل "راس المال الهيكلي "

على المتغير التابع "التتمر بمكان العمل "

Model	معامل الارتباط الكلي	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	اختبار ف	المعنوية
1	.699	0.489	0.488	444.708	.000

المصدر: من إعداد الباحثة، باستخدام مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول نتائج الارتباط بين المتغير المستقل (راس المال الهيكلي) والمتغير التابع (التتمر بمكان العمل)، ويتضح من الجدول وجود علاقة سالبة، بمعامل ارتباط ٠,٦٩٩، وبلاستعانة بمعامل

التحديد لأجل تحديد القدرة التفسيرية، أظهرت نتائج الجدول أن القدرة التفسيرية للنموذج بلغت ٤٨,٩%، بمعنى أن التأثير المثالي يفسر بنسبة ٤٨,٩% من التغيرات التي تطرأ على التتميمكان العمل، ثالثاً: معاملات نموذج الانحدار:

جدول رقم (١٣)

معاملات نموذج الانحدار رأس المال الهيكلي على التتميمكان العمل

Coefficients					
المعنوية	اختبارات	التقديرات المعيارية	التقديرات غير المعيارية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.000	13.206		0.106	1.400	الثابت
0.000	21.088	0.699	0.028	0.593	1 رأس المال الهيكلي

المصدر: من إعداد الباحثة، باستخدام مخرجات برنامج SPSS

أكدت نتائج الجدول على وجود أثر ذات دلالة إحصائية للتأثير رأس المال الهيكلي على التتميمكان العمل بمعامل ارتباط (0.699) .

رابعاً: معادلة نموذج الانحدار:

اختبار الفرض الفرعي الثاني:

نص الفرض " لا يوجد تأثير معنوي بين رأس المال المعرفي و التتميمكان العمل من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا".

أولاً: معامل الارتباط:

جدول رقم (١٤) مصفوفة الارتباط بين رأس المال المعرفي التتميمكان العمل

رأس المال المعرفي	التتميمكان العمل	
0.691	معامل ارتباط بيرسون	
0.000	المعنوية	

المصدر: من إعداد الباحثة، باستخدام مخرجات برنامج SPSS

استكمالاً للعمليات الوصفية والتشخيصية القائمة على التحليل الوصفي، تم تحديد علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة كما هو موضح من الجدول رقم ١٤، والذي يشير إلى وجود علاقة ارتباط سالبه ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة ٩٩% .

ثانيًا: معامل التحديد:

جدول رقم (١٥) ملخص جودة نموذج انحدار المتغير المستقل "رأس المال المعرفي"

على المتغير التابع "التنمر بمكان العمل"

المعنوية	اختبار ف	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	معامل الارتباط الكلي	النموذج
.000b	423.904	0.476	0.477	0.691a	1

المصدر: من إعداد الباحثة، باستخدام مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول نتائج الارتباط بين المتغير المستقل رأس المال المعرفي والمتغير التابع (التنمر بمكان التنمر) بمعامل ارتباط ٠,٦٩١، وبالأستعانة بمعامل التحديد لأجل تحديد القدرة التفسيرية، أظهرت نتائج الجدول، أن القدرة التفسيرية للنموذج بلغت ٠,٤٧٧، بمعنى أن رأس المال المعرفي يفسر بنسبة ٤٧,٦% من التغيرات التي تطرأ على التنمر بمكان العمل، وهي نسبة تفسير متوسطة، كما أكدت النتائج على وجود جودة مطابقة من النموذج للبيانات، عند مستوى ثقة ٩٩%، حيث بلغت قيمة اختبار ف ٤٢٣,٩٠٤.

ثالثًا: معاملات نموذج الانحدار:

جدول رقم (١٦) معاملات نموذج الانحدار بين رأس المال المعرفي و التنمر بمكان العمل

Coefficients					
المعنوية	اختبار ت	التقديرات المعيارية	التقديرات غير المعيارية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.051	1.961		0.160	0.315	الثابت
0.000	20.589	0.691	0.040	0.817	رأس المال المعرفي

1

a. Dependent Variable: التنمر بمكان العمل

المصدر: من إعداد الباحثة، باستخدام مخرجات برنامج SPSS

- أكدت نتائج الجدول رقم (١٦) على وجود تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لرأس المال المعرفي على التنمر بمكان العمل بمعلمة انحدار ٠,٦٩١ Beta.

الخلاصة:

بناء على تم التوصل إليه، يتم رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل "يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين رأس المال المعرفي و التتمتع بمكان العمل " في البنوك العامة من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا.

اختبار الفرض الفرعي الثالث:

نص الفرض: " لا توجد تأثير معنوي بين رأس المال العلائقي والتتمتع بمكان العمل، من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا".

أولا معامل الارتباط:

جدول رقم (١٧) مصفوفة الارتباط بين رأس المال العلائقي والتتمتع بمكان العمل

راس المال العلائقي		
0.759	والتتمتع بمكان العمل	معامل ارتباط بيرسون
0.000		المعنوية

المصدر: من إعداد الباحثة، باستخدام مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (١٨)، أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة ٩٩% بين رأس المال العلائقي و التتمتع بمكان العمل، وقد بلغت قيمة الارتباط ٠,٧٥٩، وهو ارتباط سلبي .

ثانياً: معامل التحديد:

جدول رقم (١٨)

ملخص جودة نموذج انحدار المتغير المستقل "راس المال العلائقي"

على المتغير التابع التتمتع بمكان العمل

النموذج	معامل الارتباط الكلي	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	اختبار ف	المعنوية
1	0.759a	0.576	0.575	631.956	.000b

المصدر: من إعداد الباحثة، باستخدام مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (١٨) نتائج الارتباط المتغير المستقل "راس المال العلائقي"

على المتغير التابع التتمتع بمكان العمل

ويتضح من الجدول وجود تأثير سلبي بين رأس المال العلائقي" على المتغير التابع التتمر بمكان العمل بمعامل ارتباط ٠,٧٥٩، وبلاستعانة بمعامل التحديد لأجل تحديد القدرة التفسيرية، أظهرت نتائج الجدول، أن القدرة التفسيرية للنموذج بلغت ٠,٥٧٦، بمعنى أن رأس المال العلائقي يفسر بنسبة ٥٧,٥% من التغيرات التي تطرأ على التتمر بمكان العمل، وهي نسبة تفسير متوسطة، كما أكدت النتائج على وجود جودة مطابقة من النموذج للبيانات، عند مستوى ثقة ٩٩%، حيث بلغت قيمة اختبار ف 631.956.

ثالثاً: معاملات نموذج الانحدار:

جدول رقم (١٩) معاملات نموذج الانحدار رأس المال العلائقي والتتمر بمكان العمل

المعنوية	اختبارات	التقديرات غير المعيارية		النموذج	
		Beta	الخطأ المعياري		
0.000	17.372		0.086	1.490	الثابت
0.000	25.139	0.759	0.024	0.602	راس المال العلائقي
a. Dependent Variable: التتمر بمكان العمل					

المصدر: من إعداد الباحثة، باستخدام مخرجات برنامج SPSS

- أكدت نتائج الجدول رقم (١٩) على وجود أثر ذات دلالة إحصائية رأس المال العلائقي بمعامل انحدار Beta ٠,٧٥٩
- بناء على ذلك توجد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الاجتماعي بأعبادة (رأس المال الهيكلي - رأس المال المعرفي - رأس المال العلائقي) علنا لتتمر بمكان العمل في بنوك القطاع العام من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا

نتائج الدراسة:

١. توجد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين بعد رأس المال الهيكلي والتتمر بمكان العمل في بنوك القطاع العام من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا.
٢. يوجد تأثير سلبي ذات دلالة إحصائية بين بعد رأس المال المعرفي والتتمر بمكان العمل في بنوك القطاع العام من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا.
٣. يوجد تأثير سلبي ذات دلالة إحصائية بين رأس المال العلائقي والتتمر بمكان العمل في بنوك القطاع العام من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا.

٤. توجد علاقة سلبية ذات دلالة احصائية بين رأس المال الاجتماعي بأبعاده (رأس المال الهيكلي - رأس المال المعرفي - رأس المال العلائقي) على التتمتع بمكان العمل في بنوك القطاع العام من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا.

جدول رقم (٢٠) توصيات الدراسة

م	التوصية	اليات التنفيذ	الجهة المعنية بتنفيذ التوصية	المدى الزمني لتنفيذ التوصية
بعد رأس المال الهيكلي				
١	ربط البنوك الحكومية عبر شبكات تواصل بين فروعها المختلفة لتعزيز راس المال الاجتماعي	١-تصميم هيكل تنظيمي اكثر مرونة لتقوية العلاقات التشاركية وتعزيز بيئة العمل الجماعي. ٢-تحديد جدول زمني لعقد الاجتماعات وحلقات التواصل بين الموظفين الاداريين على جميع المستويات . ٣-عقد شراكات من خلال اتصال لجميع مستويات المبدعين حول تقييم الآراء الجديدة.	الادارة العليا	على المدى الطويل
بعد راس المال المعرفي				
٢	توفير المناخ المناسب للمستويات الإدارية المختلفة لتقديم الافكار والاهداف الجديدة التي تشعرهم بالارتياح والانسجام بالعمل	١- تبادل الافكار والمقترحات و دعم الولاء وروح التعاون بين الموظفين. ٢- توفير الدعم المالي لتسهيل فرص التأهيل الاجتماعي المعرفي لتحقيق التطوير الذاتي والمعرفي والمساعدة على التفكير النقدي والابداع.	-الإدارة المالية -إدارة البحوث والتطوير	على المدى القصير
٣	تنمية القدرات والمهارات لمستويات الإدارة عليا وسطي تنفيذيه بمختلف المجالات	- حضور الندوات والمؤتمرات واللقاءات العلمية للاستفادة من آرائهم حتى يتم الربط بين احتياجاتهم والمهام الإدارية. - تبادل المعلومات والبيانات ، لوجود خط فكري مشترك يمكن من خلاله فهم مشترك للمعتقدات والاتجاهات لكل مجموعه بالأخرى.	إدارة التدريب بالبنك - إدارة البحوث والتطوير	على المدى الطويل
راس المال العلائقي				
٤	توطيد العلاقات بين الإدارات	- عقد اجتماعات بين الإدارات للوقوف على المعوقات التي تقف بوجهها. - تدعيم المناخ الإنساني داخل الاقسام قائم على الاحترام والتعاطف والتضامن بين	إدارة العلاقات (العامه)	على المدى القصير

المدى الزمني لتنفيذ التوصية	الجهة المعنية بتنفيذ التوصية	اليات التنفيذ	التوصية	م
		اعضاء القسم يتعدى فيه محيط الزمالة إلى محيط الصداقة وفقا لمعايير القيم الاجتماعية والتنظيمية.		
التنمر المتعلق ب الشخصية				
على المدى القصير	إدارة البحوث والتطوير بمشاركة الإدارة العليا	- اعداد برامج توعيه بمفهوم التنمر ببيئة العمل واثارة السلبية التي تنعكس على بيئة العمل، وكيفية التعامل مع الشخصيات المتمررة . -تعزيز المهارات الاجتماعية التي تقودهم إلى تشكيل صداقات ايجابية مع اندادهم ما يزيد من ثقتهم بنفسهم.	تقديم الاستراتيجيات الكفيلة بمواجهه التنمر الوظيفي	٥
التنمر المتعلق بالعمل				
على المدى الطويل	الإدارة العليا	- اتخاذ رد فعل واجراءات صارمه ضد اي سلوك سلبي عدواني تجاه أي موظف دون مباطله. - الاستماع للشكاوى الضحايا بجديه.	تعزيز النموذج القيادي لإيجاد بيئة عمل امنه وداعمه للإنجاز	٦
المتنمر المتعلق ب الايذاء الجسدي				
على المدى القصير	-إدارة الموارد البشرية رؤساء الاقسام	- توفير الحماية للضحايا بمساعدة القيادة، خاصة اذا كان الاعتداء داخل العمل، واتخاذ الاجراءات الردعية ضد ممارسيها .	التواصل المستمر الفعال بين الموظفين والقيادات.	٧

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- ١) أحمد عارف عساف وآخرون، (٢٠١٨). " رأس المال العلاقتي وأثره في أداء الأعمال، دراسة سببية على منظمات الاتصالات الكويتية"، *المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال*، رفاه الدراسات والأبحاث، الأردن، مجلد ٥، عدد ١، ص ٥.
- ٢) إسلام حسن محمود عبد الوارث، (٢٠٢٠). "برنامج إرشادي في ضوء الدلالات الكلينية والبناء النفسى الناتجة عن استخدام اختبار تفهم TAT من خفض السلوك التتمر الإلكتروني لدى طلاب الجامعة مدمنى مواقع التواصل الاجتماعي"، *رسالة دكتوراه*، جامعة الإسكندرية، كلية التربية.
- ٣) أمنيه اسماعيل إسماعيل (٢٠٢١) " أثر التتمر بمكان العمل على الأداء السياقى " دراسة ميدانية على البريد المصرى"، *رساله ماجستير*، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مجلد ٣٢.
- ٤) بسنت عادل الزيدى، (٢٠٢٠). "أثر التتمر في مكان العمل على الصلابة النفسية للعاملين " دراسة ميدانية، جامعة عين شمس، *المجلة العربية للدراسات وبحوث العلوم التربوية والانسانية*، مجلد ٦، العدد ١٨.
- ٥) حسام قرنى ، (٢٠٢٣). " التتمر الوظيفى وأثره على أداء العاملين فى المنظمات ، دراسه ميدانية" *مجله كليه الاقتصاد والعلوم السياسيه* ، جامعه القاهرة ، مجلد ٢٤ ، عدد ٣ .
- ٦) حمادة فوزى ثابت، (٢٠١٩). "العلاقة بين سلوكيات القيادة البارعة والتوجه الريادى والأداء: توسط دور رأس المال التنظيمي الاجتماعي والمحددات التنظيمية"، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، مجلد ٤٩، عدد ١.
- ٧) رزان على مهيدات، (٢٠١٩). "التتمر الإداري في الجامعات الأردنية في محافظه اربد وعلاقته بالروح المعنوية للعاملين فيها من وجه نظرهم"، *رساله ماجستير*، جامعة اليرموك، كلية التربية.
- ٨) محمد صبحى احمد، (٢٠١٤). " اثر القيادة السامه على صمت العاملين، الدور الوسيط للتتمر في مكان العمل والتهكم التنظيمى " دراسة ميدانية، *مجلة العربية للإدارة*، كلية تكنولوجيا الإدارة ونظم المعلومات، جامعة بورسعيد، مجلد ٤٤، عدد ٤.
- ٩) نعمه نادى عبد السميع، (٢٠٢١). " فاعليه الذات وعلاقتها بمستوى التتمر لدى طلاب التعلم الثانوي الفنى المتقدم" كليه خدمه اجتماعيه، جامعة حلوان، *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، مجلد ١، عدد ٥٣.

- ١٠) نور على إبراهيم، (٢٠١٧). "رأس المال الاجتماعي وتأثيره على التنمية الاقتصادية في المناطق الريفية في الضفة الغربية"، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، .
- ١١) هبه فتحي محمد، (٢٠١٩). "رأس المال الاجتماعي وأثره على تغير القيم في المجتمع المصري، بحث ميداني مقارن"، أطروحة (دكتوراه)، جامعة المنوفية، كلية الآداب.
- ١٢) وائل محمد، (٢٠٢٣). "أثر رأس المال الاجتماعي التنظيمي كمتغير وسيط في علاقه بين التوجه الريادي والذكاء التنافسي، دراسه ميدانيه "المجله الأكاديميه للبحوث التجاريه المعاصرة"، كليه التجارة، جامعه القاهرة، مجلد ٣، عدد ٤.
- ١٣) وليد بن سعد، (٢٠٢٣). "دور رأس المال الاجتماعي في الأداء التنظيمي للمنظمات غير ربحيه في المنطقه الشرقيه، دراسه ميدانيه"، مجله مستقبل العلوم الاجتماعيه، كليه الدراسات الاجتماعيه، جامعه الملك سعود، مجلد ١٤، عدد ١.

ثانيا: المراجع الأجنبية

- 14) Afshari, L., Nasab, A. H., & Dickson, G. (2020). Organizational culture, social capital, and knowledge management: an integrated model. **International Journal of Knowledge**
- 15) Ahmad, S., Sohal, A. S., & Cox, J. W. (2020). Leading well is not enough: a new insight from the ethical leadership, workplace bullying and employee well-being relationships. **European Business Review**, Vol. 32, No. 2.
- 16) Akram, T., Lei, S., Hussain, S. T., Haider, M. J., & Akram, M.W. (2016). Does relational leadership generate organizational social capital? A case of exploring the effect of relational leadership on organizational social capital in China. **Future Business Journal**, Vol. 2, No. 2, pp. 116-126.
- 17) Andrews, R., & Mostafa, A. M. S. (2019). Organizational goal ambiguity and senior public managers' engagement: does organizational social capital make a difference?. **International Review of Administrative Sciences**, Vol. 85, No. 2, pp. 377-395.
- 18) Doornich, J. B. (2018). Managerial learning from social capital during internationalization. **International Business Review**, Vol. 27, No. 4, pp. 877-892.
- 19) Kim, D. (2018). Examining effects of internal public relations practices on organizational social capital in the Korean context. **Corporate**

- Communications: An International Journal.** Vol. 23, No. 1, pp. 100-116.
- 20) Lempp, F., Blackwood, K., & Gordon, M. (2020). Exploring the efficacy of mediation in cases of workplace bullying. **International Journal of Conflict Management**, Emerald Publishing Limited. Vol. 31, No. 5.
- 21) Merkin, R. S. (2020). Employee Life Satisfaction and Social- Capital Factors Relating to Organizational Citizenship. **Performance Improvement Quarterly**, Vol. 33, No. 1.
- 22) Mostafa, A. M. S., & Bottomley, P. A. (2020). Self-sacrificial leadership and employee behaviours: an examination of the role of organizational social capital. **Journal of business ethics**, Vol. 161, No.3.
- 23) Olsen, E., Bjaalid, G., & Mikkelsen, A. (2017). Work climate and the mediating role of workplace bullying related to job performance, job satisfaction, and work ability: A study among hospital nurses. **Journal of advanced nursing**, Vol. 73, No. 11, pp. 2709-2719.
- 24) Saxton, G. D., & Guo, C. (2020). Social media capital: Conceptualizing the nature, acquisition, and expenditure of social media-based organizational resources. **International Journal of Accounting Information Systems**, Vol. 36, pp. 118.
- 25) Shears, L. M. (2020). Looking Within: Social Networks and Organizational Social Capital in Professional Development Programs for University Employees (**Doctoral dissertation, Drexel University**). pp 2-185
- 26) Song, J. H. (2016). The effect of social capital on organizational performance in different cultures: A cross-national comparison of the United States and South Korea. PhD thesis, **Florida International University**, pp 2-201.
- 27) Yao, Z., Zhang, X., Luo, J., & Huang, H. (2020). Offense is the best defense: the impact of workplace bullying on knowledge hiding. **Journal of Knowledge Management**, Emerald Publishing Limited. Vol. 24, No. 3.

ملحق رقم (١)
قائمة الاستقصاء

الأخ الفاضل/ الأخت الفاضلة

تحية طيبة وبعد ،،،

تقوم الباحثة بأجراء دراسة تطبيقية على (البنوك الحكومية المصرية الحكومية) بعنوان: " رأس المال الاجتماعى على التتمر بمكان العمل ، ولذا فأن الباحثة ترجو من سيادتكم التكرم بالاجابه على بنود ومحاور هذه القائمة بدقه، وموضوعيه ليتسنى تحقيق اهداف الدراسه ، والوصول الى نتائج دقيقه ، وتعاونكم هو أساس نجاح الدراسه ، علما بأن البيانات المقدمه من قبلكم موضع سرية تامه ولا تستخدم الا فى أغراض البحث العلمى فقط.

مع جزيل الشكر والتقدير وخالص امنياتى لكم بالتوفيق والسداد

(الباحثة)
سهى عطالله على

اولا : مجموعة من العبارات حول راس المال الاجتماعى
برجاء وضع العلامة المناسبة لكل عبارة أمام الإجابة التى تعبر عن رأيك (√)

م	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
رأس المال الهيكلى						
	أساهم بمشاركة افكارى الجديدة مع زملاى بالعمل.					
	تربطنى علاقه صداقة قوية مع كل العاملين بمؤسستى.					
	يتعاون اعضاء فريقى لتحقيق أهداف مؤسستى.					
رأس المال المعرفى						
	اشارك معلوماتى مع زملاى فى الوقت المناسب.					
	اشارك زملاى دائما فى نفس طموحات فى العمل.					
	يعرف الموظفون أدوارهم بدقه لتحقيق أهداف المؤسسه.					
	مسارات الحصول على المعلومات محدودة ومعلومه لدى العاملين .					
	متفقين داخل العمل على المصالح المشتركة.					
	اشارك زملاى بالعمل خلال التجمعات الرسمية.					
رأس المال العلائقى						
	لدى ثقته تامه برؤسائى فى العمل					
	عندما أواجه مشكله أجد المساعدة من زملاى.					
	لدى ثقته تامه بزملاى بالجامعه.					

ثالثا: فيما يلى مجموعة من العبارات حول التمرر بمكان العمل

برجاء وضع العلامة المناسبة لكل عبارة أمام الإجابة التي تعبر عن رأيك (√)

م	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
التنمر المتعلق بالشخصية						
	أتعرض دائم للسخرية من قبل الزملاء الآخرين.					
	يتم سحب بعض من مهامى وأستبدالها بأمر اخرى اقل اهمية.					
	يتم تذكيرى بالاطعاء من رئيسى بشكل متكرر.					
	يتم نشر الشائعات عنى داخل العمل.					
	يتم تهديدى من أحد الزملاء بترك عملى .					
التنمر المرتبط بالعمل						
	يتم اعطائى مهام عمل صعبه أو معقدة أحيانا .					
	يتم تجاهل رأى فى الأمور المرتبطه بعملى.					
	يتم حجب معلومات متعلقه بعملى من زملائى.					
	يتم مراقبه عملى بشكل مبالغ فيه.					
التنمر بالايذاء الجسدى						
	يتم تهديدى من احدهم بالأيذاء جسديا.					
	تعرضت للضرر ممتلكاتى عن قصد.					
	يتم التدخل بحياتى الشخصيه من بعض الزملاء.					
	يسخر منى بعض الزملاء بسبب شكلى.					
	أتعرض دائما للمضايقة من قبل الزملاء الآخرين.					
	تعرضت للضرب من بعض الزملاء .					

ثالثاً:

من وجهه نظركم ماهى أسباب التمر الوظيفى ؟ وماهى مقترحاتكم لعلاجها ؟

أ- الأسباب:

.....

ب- المقترحات :

.....