

ETIQUETTE AMONG COLLEAGUES AT WORK AND ITS RELATIONSHIP TO JOB SATISFACTION

Nofal, R. M. A.* ; Mona M. EL.Zaki** and Yasmen A. Eissa*

*Department of Home Management and institutions College of Home Economics Menoufia University

**Department of Family and Children Institutions - Faculty of Home Economics, University of Al-Azhar

آداب التعامل بين الزملاء في العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي

ربيح محمود على نوفل*، منى مصطفى الزاكي** و ياسمين عبد العزيز عيسى*

* قسم إدارة المنزل والمؤسسات - كلية الاقتصاد المنزلي جامعة المنوفية

** قسم إدارة مؤسسات الاسره والطفوله - كلية الاقتصاد المنزلي جامعة الأزهر

ملخص الدراسة

استهدف البحث دراسة العلاقة بين آداب التعامل بين الزملاء في العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي لدي عينه من موظفين يعملون في المؤسسات الحكومية المختلفة ومن مستويات تنظيمية مختلفة بمحافظة المنوفية، تكونت عينة الدراسة من (٣٠٠) موظف وموظفة تم اختيارهم بطريقة صدقية، واستخدمت الباحثة أداة البحث التي تكونت من استمارة البيانات الاولية العامة للموظف استبيان آداب التعامل بين الزملاء في العمل (اعداد الباحثة)، استبيان الرضا الوظيفي (اعداد الباحثة).

ملخص لاهم النتائج :-

وكان من اهم هذه النتائج :-

- وجد علاقة ارتباطية داله إحصائياً بين كل من (آداب التعامل في عشاء العمل، آداب الحديث في التليفون، آداب التعامل مع الرؤساء ، آداب التعامل مع الزملاء) وإجمالي استبيان آداب التعامل بين الزملاء في العمل عند مستوي معنويه (٠.٠١) .
- توجد علاقة ارتباطية موجبة داله إحصائياً بين كل من (الرضا عن طبيعه العمل وظروفه ، الرضا عن العلاقات داخل العمل، الرضا عن العائد المادي والمعنوي) وإجمالي استبيان الرضا الوظيفي عند مستوي دلالة (٠.٠١).
- وجود علاقة ارتباطية داله إحصائياً بين كل من إجمالي استبيان آداب التعامل بين الزملاء في العمل وإجمالي استبيان الرضا الوظيفي داله عند مستوي معنويه (٠.٠١)، أى كلما كانت آداب التعامل بين الزملاء في العمل جيدة أدى ذلك إلى الرضا الوظيفي.
- توجد علاقة ارتباطية موجبه داله احصائيا بين كل من مدة الوظيفة والسن عند مستوي معنوية (٠.٠١)، توجد علاقته ارتباطية موجبه داله احصائيا بين المرتب وكل من (السن، مدة الوظيفة، مستوي التعليم) عند مستوي معنوية (٠.٠١).
- توجد علاقته ارتباطية موجبه داله احصائيا لم تصل الي حد المعنويه بين إجمالي الرضا الوظيفي وكل من (مستوي التعليم، حجم الاسره) في حين كانت العلاقة الارتباطية سالبه لم تصل الي حد المعنويه بين إجمالي الرضا الوظيفي وكل من (السن ، مدة الوظيفة ، المرتب) .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائياً بين متوسطات درجات الموظفين (ذكور-اناث) عينة الدراسة في إجمالي استبيان آداب التعامل.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائياً بين متوسطات درجات الموظفين (ذكور-اناث) عينة الدراسة في إجمالي استبيان الرضا الوظيفي.
- عدم وجود تباين دال إحصائياً بين إجمالي محاور استبيان الرضا الوظيفي لعينه الدراسه تبعاً لمكان العمل.
- عدم وجود تباين دال إحصائياً بين إجمالي محاور استبيان آداب التعامل لعينه الدراسه تبعاً لعدد سنوات العمل.
- عدم وجود تباين دال إحصائياً بين إجمالي محاور استبيان الرضا الوظيفي لعينه الدراسه تبعاً لنوع الوظيفة.

وقد اوصت الباحثة :

- بالعمل على تنمية وعي الموظفين باهميه معرفه بأداب التعامل مما لها من تأثير فى علاقته داخل المؤسسة التى يعمل.
- تهيئة الموظفين نفسياً واجتماعياً وثقافياً للربغبة فى الحصول على دورات تدريبية فى تعلم فن الاتيكيت .

المقدمة ومشكلة الدراسة

قد يظن البعض أن الاتيكيت والمراسم مجرد شكليات لا لزوم لها وهذا الظن خاطئ لان الخصال الحميدة وحسن الخلق ومراعاة الأسبقية كل هذه الصفات حثنا عليها الإسلام (السيد، ٢٠٠٢: ٧) . إن الإسلام كان مدينة لها خمسة من الحصون الأول من ذهب، والثاني من فضة، والثالث من حديد، والرابع من حجر، والخامس من لبن، فما دام أهل المدينة يحافظون على الحصن الأخير الذى من لبن لا يطمع العدو فيهم أبداً، أما إذا ترك أهل الحصن تعاهدهم وحفاظهم لها خرب الحصن الذى من لبن فيطمع العدو فى الثاني ثم فى الثالث، ثم فى الرابع، ثم فى الخامس حتى تخرب الحصون كلها وتقع المدينة ويهلك أهلها، وأول تلك الحصون التى من ذهب هو اليقين بالله، والثاني هو الإخلاص، والثالث هو الأداء الفرائض، والرابع أداء السنن، والخامس حفظ الآداب.(سليمان، ٢٠٠٦: ٨).

والاتيكيت من السلوكيات الإنسانية التي يجب على المرء أن يضعها فى إعتباره أينما ذهب وحيثما جلس أو تحدث وفى جميع معاملاته اليومية ، كما أن الاتيكيت الحقيقى منذ أربعة عشر قرناً حيث نصت الآيات القرآنية على حسن التعامل والصدق مع النفس وأصله الدين الإسلامى (فريد، ٢٠٠٦: ٦-٧) . فقال الله سبحانه وتعالى " وإذا حبيبتم بتحية فحيوا بأحسن منها أو ردوها إن الله كان على كل شيء حسيباً " صدق الله العظيم (النساء ، آية ٨٦) ، ولقد عنى المسلمون منذ ظهور الإسلام برعاية الآداب والتحلي بها ودليل على ذلك الكتاب الذى ألفه البخاري واسمته "الأدب المفرد" ويشمل آداب الحياة (أبو الروس، ٢٠٠١: ٧) ويعيد تطبيق مبادئ الاتيكيت لدليل أكيد على احترام النفس البشرية وتقديرها تلك التى فضلها الله سبحانه وتعالى على سائر المخلوقات فإذا ما ارتقت النفس البشرية أقامت وأعظم وأرقى الحضارات (السيد، ٢٠٠٢: ٦) . كما يعتبر الاتيكيت الخط الفاصل بين الصواب والخطأ فهو الذى يوضح طريقة المعاملة بين الأفراد حتى لا يقع احدهم فى الخطأ (سعيد، ١٩٩٠: ٦) .

ولا تختلف آداب التعامل فى العمل عن غيرها من التصرفات فالذوق والمعاملة لا يقتصر على كبار السن والرؤساء فقط بل يجب أن يشمل الزملاء والقرناء والعاملين ليصير الشخص محبوباً ومحترماً من الجميع ..ويجب استعمال عبارات الشكر والرجاء والاعتذار مع الزملاء دون أى حرج (السيد، ٢٠٠٢: ٣٩) . كما أنه لا بد لكل شخص من معرفة آداب الاتيكيت وتطبيقية فى مجال عمله وحياتية بشكل عام فواجبة داخل العمل يتطلب منه التعامل مع الشخصيات التى يلقاها ويتعامل معها ويدعوها ويلبى دعوتها لذلك كان لزاماً عليه التعامل معهم بكل لياقة وان يتقن آداب هذا التعامل وأصوله من خلال فن الاتيكيت ليجنب نفسية الاحراجات والانتقادات (فريد، ٢٠٠٦: ٧) .

لذلك فان ما قصدت تناولة هو التطبيق المعاصر لفن الاتيكيت والبروتوكول مع بيان أثره على السلوك الاجتماعى وسلوك العمل الذى يهدف لتحقيق أقصى فائدة للعاملين فى الوظائف الرسمية وغير الرسمية (السيد، ٢٠٠٢: ٧) .

مشكلة الدراسة:-

يعتبر الرضا الوظيفى محددًا هاماً لكافة المنظمات الاجتماعية منها أو الخارجية على حد سواء إذا أن الرضا الوظيفى يمكن أن يودى إلى بيئة عمل مرنة تتسم بالانفتاحية والتفاعل الاجتماعى بين أفراد المنظمة لذلك فهو يساعد المنظمات فى تحقيق أهدافها (المصيلحى، ٢٠٠٢: ١٠٧) . وقد سار شائعاً أن نجد مواقف يكون فيها العاملون على درجة عالية من المعنويات ولكنهم غير منتجين كما أن هناك مواقف يكون فيها العاملون على درجة منخفضة من المعنويات ولكنهم على مستوى عالى من الإنتاجية وهذا ما تسبب فى ظهور أشكال جديدة للرضا الوظيفى مشاعر وأحاسيس العاملون واتجاهاتهم الناتجة عن العمل(هجان، ٢٠٠١: ٧٩) وللرضا الوظيفى أهمية على المستويين الفردى والمجتمعى فان الرضا الوظيفى يعتبر أساساً للتوافق النفسى والاجتماعى فى محيط بيئة العمل وغالباً ما يرتبط الرضا بالنجاح (حكيم، ١٩٨٩: ١٠٩) . فالرضا الوظيفى من أهم مظاهر التوافق المهني كما انه عمليه إنتاجية مستمرة يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية(المصيلحى، ٢٠٠٢: ١٠٧) .

وذلك لان الرضا الوظيفي يعتبر احد العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للعاملين حيث يدفعهم طوعاً إلى زيادة الإنتاج إذا أنه من المستحيل فصل الرضا عن المهنة والرضا عن الحياة بوجه عام إذا أن كل منهما مندمج في الآخر ويعتمد عليه ومعنى هذا أننا إذا تمكنا من رفع مستوى الرضا الوظيفي فإننا نرفع من مستوى الرضا العام عن الحياة ومستوى التوافق النفسي والاجتماعي داخل العمل (مصطفى، ١٩٨٩: ٦).

وتوجد العديد من العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي بعضها يتعلق بعوامل شخصية ترجع إلى الفرد نفسه وأخر يمثل عوامل تنظيمية تتعلق بالنظام الذي يعمل به الفرد والذي يستطيع من خلاله إنجاز الأعمال وبالتالي يتحقق رضا العاملين عن العمل (اليمني، بو قحوص، ١٩٩٦: ٢٧).

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات المعاصرة والذي يؤدي بدوره إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء للعاملين في هذه المنظمات وينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه مجموعة من الاتجاهات الإيجابية التي يحملها العاملون في المنظمة نحو وظائفهم. ويحظى الرضا الوظيفي باهتمام العديد من الباحثين والدارسين في مجال الأعمال بصفه عامه وفي مجال إدارة الموارد البشرية بصفه خاصة وذلك لتحسين ولاء وتأييد العاملين لأهداف المنظمات التي يعملون بها وزيادة الفاعلية التنظيمية وينتج عنها سلوكيات ايجابية مثل التعاون مع الآخرين والحفاظ على موارد المنظمة والدفاع عن المنظمة (إدريس، المرسى، ٢٠٠٣: ٢٨٨) ويعتبر الرضا الوظيفي عنصراً هاماً لنجاح العامل في عمله لأنه يوفر له المناخ الملائم الذي يدفعه إلى زيادة الإنتاج وتحقيق الأهداف التي يصبو إليها. لذلك يجب توفير الظروف الملائمة التي تساعد على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين (الاغري، ٢٠٠٣: ١٧١).

ومما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيسي التالي :- ما هي طبيعة العلاقة بين آداب التعامل بين الزملاء في العمل وبين الرضا الوظيفي ؟ ويندرج منه مجموعة من التساؤلات كما يلي :-

- ١- ما طبيعة العلاقة بين كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاوره والرضا الوظيفي بمحاوره؟
- ٢- ما العلاقة بين بعض المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية (السن ، مده الوظيفة ، مستوى التعليم ، المرتب ، حجم الاسرة) لعينه الدراسة وكل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاوره وعلاقته بالرضا الوظيفي بمحاوره ؟
- ٣- ما اوجه التباين بين الرضا الوظيفي بمحاوره لعينه الدراسة تبعاً لمستوي آداب التعامل؟
- ٤- ما الفرق بين الذكور والاناث من الموظفين عينه الدراسة في كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاوره والرضا الوظيفي بمحاوره ؟
- ٥- ما اوجه التباين بين الموظفين عينه الدراسة في كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاوره والرضا الوظيفي بمحاوره تبعاً لمكان العمل ؟
- ٦- ما اوجه التباين بين الموظفين عينه الدراسة في كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاوره والرضا الوظيفي بمحاوره تبعاً لعدد سنوات العمل ؟
- ٧- ما اوجه التباين بين الموظفين عينه الدراسة في كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاوره والرضا الوظيفي بمحاوره تبعاً لنوع الوظيفة ؟

أهداف الدراسة

- تتمثل أهداف الدراسة الحالية في الكشف عن طبيعة العلاقة بين كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل والرضا الوظيفي وذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية :-
- 1-دراسة العلاقة بين كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاوره والرضا الوظيفي بمحاوره.
 - 2- تحديد طبيعة العلاقة بين كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل والرضا الوظيفي وبعض متغيرات الحالة الاجتماعية والاقتصادية .
 - 3-دراسة اوجه التباين بين الرضا الوظيفي بمحاوره لعينه الدراسه تبعا لمستوي آداب التعامل
 - 4-تحديد الفروق بين كل من الذكور والإناث في كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل والرضا الوظيفي
 - 5-الكشف عن طبيعة الاختلافات بين عينه الدراسة في كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل والرضا الوظيفي تبعا لمكان العمل .
 - 6-الكشف عن طبيعة الاختلافات بين عينه الدراسة في كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل والرضا الوظيفي تبعا لعدد سنوات العمل .
 - 7-الكشف عن طبيعة الاختلافات بين عينه الدراسة في كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل والرضا الوظيفي تبعا لنوع الوظيفة .

أهمية الدراسة

- 1- العمل على توطيد العلاقات بين الزملاء في العمل من خلال إتباع آداب التعامل والاتيكيك
- 2- أهمية تنمية الوعي بأداب التعامل والاتيكيك واثر ذلك على الرضا الوظيفي
- 3- لقاء الضوء علي اهميه نشر الثقافة بين العاملين بأهم السلوكيات التي يجب أن تتبع داخل العمل

الأسلوب البحثي

أولاً: فروض الدراسة:-

- 1-لا توجد علاقة ارتباطيه داله إحصائية بين كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاورة و الرضا الوظيفي بمحاورة.
- 2-لا توجد علاقة ارتباطيه داله إحصائية بين المتغيرات الاقتصادية والاجتماعيه (السن ، مده الوظيفة ، مستوى التعليم ، المرتب ، حجم الاسرة) لعينه الدراسه وكل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاورة وعلاقته بالرضا الوظيفي بمحاورة.
- 3-لا يوجد تباين دال احصائيا بين الرضا الوظيفي بمحاوره تبعا لمستوى آداب التعامل بمحاورة.
- 4-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي عينة الدراسة في آداب التعامل بمحاورة والرضا الوظيفي بمحاورة تبعا للجنس(الذكور والإناث) .
- 5-لا يوجد تباين دال احصائيا بين موظفي عينة الدراسه في كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاورة والرضا الوظيفي بمحاورة تبعا لمكان العمل.
- 6-لا يوجد تباين دال احصائيا بين موظفي عينة الدراسه في كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاورة والرضا الوظيفي بمحاورة تبعا لعدد سنوات العمل.
- 7-لا يوجد تباين دال احصائيا بين موظفي عينة الدراسه في كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاورة والرضا الوظيفي بمحاورة تبعا لنوع الوظيفة.

ثانياً: المصطلحات العلمية و التعاريف الاجرائية: -

- 1- آداب التعامل: هي نسيج متواصل من القواعد والسلوكيات اللبقة التي توضح طريقة التصرف إزاء المواقف المختلفة التي نتعرض لها في حياتنا اليومية (سعيد, ١٩٩٠, ٧)
- التعريف الاجرائي: هو الأفعال الحميدة التي تصدر عن الإنسان ويرضى عنه الناس باعتبارها تقوم على المنطق والتميز والفهم والذوق السليم وتقدير المناسبات كما أنه يعنى ما يتمتع به الفرد من أخلاق تظهر في سلوكية ومظهره الشخصي .
- 2 - لاتيكيك : تعنى كلمه اتيكيك الطريقة السليمة لحسن التصرف أمام الناس؛اي مجموعه الأداب الاجتماعية التي يلتزم بها الناس في تعاملاتهم (ناجي وعبدالمنعم, ٢٠٠٧, ٥) .

التعريف الاجرائي: هو فن السلوك المهذب والتعامل الراقي ولا يكون بهذه الصفة إلا ما يكون نابعا من أعماق النفس البشرية دون أدنى تكليف أو تصنع وهو في نفس الوقت يتفق مع مبادئ الدين والعادات والتقاليد السائدة في المجتمع .

٣- الرضا الوظيفي: عرف (كامل والبكري ،١٩٩٠: ٨٠) الرضا الوظيفي بأنه الحالة النفسية أو الشعورية التي تصاحب بلوغ الفرد غايته وإشباع حاجاته ورغباته التي يتطلبها ذلك من خلال التفاعل بين العوامل الشخصية للفرد نفسه والعوامل الخاصة بطبيعة الوظيفة التي يشغلها والعوامل المرتبطة بها .
التعريف الاجرائي: هو ذلك الشعور الذي يشعر به الفرد نتيجة التوافق المهني وحسن معاملة زملاء له داخل العمل وبالتالي شعوره بالرضا عن العمل .

ثالثاً : منهج الدراسة

تتبع الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج الذي يقوم على الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة أو موضوع الدراسة أو المشكلة قيد البحث وصفاً كمياً Quantitative أو وصفاً نوعياً Qualitative وبالتالي فهو يهدف أولاً الى جمع بيانات ومعلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة ومن ثم دراسة وتحليل ما تم جمعه بطريقة موضوعية وصولاً إلى العوامل المؤثرة على تلك الظاهرة (القاضي والبياتي ، ٢٠٠٨ : ٦٦).

رابعاً : حدود الدراسة: وتشمل:-

- الحدود البشرية : بلغ عدد أفراد عينة الدراسة ٢٩٨ موظف وموظفة يعملون في المؤسسات الحكومية المختلفة ومن مستويات تنظيمية مختلفة بمحافظة المنوفية ، سيتم اختيارهم بطريقة صدفية.
- الحدود الزمنية : تم تطبيق أدوات الدراسة على عينة الدراسة من موظفي الحكومة في الفترة من شهر مايو ٢٠١٣ وحتى شهر يونيه ٢٠١٣ .
- الحدود الجغرافية : أجريت الدراسة على عدد من موظفي الحكومة من محافظة المنوفية .

خامساً : بناء و إعداد وتقنين أدوات الدراسة :-

تم استخدام عدة أدوات للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة ، وقد اشتملت على استمارة البيانات العامة الخاصة بالموظفين ، استبيان آداب التعامل في العمل ، واستبيان الرضا الوظيفي.

١ - استمارة البيانات العامة الخاصة بالموظفين :-تم إعداد استمارة البيانات العامة بهدف الحصول على بعض المعلومات التي تحدد مواصفات العينة وقد اشتملت تلك الاستمارة على :-

الجنس (ذكر - أنثى) ، السن، اسم المؤسسة التي يعمل بها،الوظيفة ،المدّة التي قضاها في الوظيفة ،الحاله الاجتماعيه (متزوج ، اعزب،ارمل،مطلق)، مستوى التعليم (شهادة ابتدائية ، شهادة متوسطة، شهادة جامعية، دراسات عليا) ،المرتب (أقل من ١٢٠٠ ، من ١٢٠٠ إلى أقل من ٢٠٠٠ ، من ٢٠٠٠ إلى أقل من ٢٥٠٠ ، ٢٥٠٠ فأكثر)، محل الاقامه (ريف،حضر) ،عدد افراد الاسره ، نوع المسكن(ملك،ايجار، تابع للعمل).

٢- استبيان آداب التعامل :- كان الهدف من هذا الاستبيان الكشف عن بعض اساليب التعامل بين زملاء في العمل وقد تم تحديد أربعة محاور وهي (آداب التعامل في عشاء العمل، آداب الحديث في التليفون، آداب التعامل مع الرؤساء، آداب التعامل مع الزملاء)

ولإعداد هذا الاستبيان تم اتباع الخطوات التالية :

١- استمارة إستطلاع رأى قامت الباحثة باعدادها عن طريق عرض مجموعة من الأسئلة عن تلك المحاور وهي (آداب التعامل في عشاء العمل، آداب الحديث في التليفون، آداب التعامل مع الرؤساء، آداب التعامل مع الزملاء) على ١٥ من موظفي الحكومة ينطبق عليهم مواصفات العينة الأساسية .

٢-استمارة إستطلاع رأى عن آداب التعامل.
تم عمل تحليل لإجابات الموظفين عينة الدراسة حيث تم الإعتماد على نتائج هذا التحليل في وضع الاستبيان المبدئي .

٣- الإطلاع على عدد من الدراسات السابقة في هذا المجال ومنها:-

تم عمل استبيان مفتوح (غير مقيد) يتكون من عدد (١٦) سؤال من الأسئلة المفتوحة التي تتطلب الإختيار من متعدد والترتيب التنازلي حسب الأهمية .
تم تطبيق الاستبيان غير المقيد على (٣٠) من الموظفين تنطبق عليهم شروط عينة البحث الأساسية .

٤-استبيان مفتوح عن آداب التعامل.

من خلال ما سبق تم إعداد استبيان مقيد طبقاً للإطار النظري للدراسة وفي إطار التعريف الإجرائي لآداب التعامل ، وقد اشتمل الاستبيان على (٦٠) عبارة موزعة على أربعة محاور وهي:

١- آداب التعامل في عشاء العمل:Etiquette dinners at the work

هي عبارة عن السلوكيات التي يتبعها الافراد اثناء اجتماعات مسائية يناقش فيها بعض أمور العمل والغرض منها اتباع أسلوب حسن التعامل مع الزملاء لتوطيد العلاقات بين اسره العمل ويشتمل على (١١) عبارة.

٢- آداب الحديث في التليفون: Etiquette to talk in the phone :

هي الآداب التي نتبعها عند الحديث في التليفون ليس بغرض الدردشه لكن ان يكون الحديث هادف ومختصر وفي الوقت المناسب ويشتمل على (١٨) عبارة .

٣- آداب التعامل مع الرؤساء: Etiquette dealt with superiors:

هي الطريقة التي يجب اتباعها عند التعامل مع رئيس العمل وتقوم على اساس الاحترام والتقدير والقدرة على تحقيق كل ما ويشتمل على (١٤) عبارة .

٤- آداب التعامل مع الزملاء: Etiquette dealt with classmates:

هي تلك الآداب التي يجب اتباعها مع زملائى داخل العمل لى اكسب حب وتقدير واحترام الجميع لى ويشتمل على (١٧) عبارة.

٥- اختبار صدق محتوى الاستبيان :-

قامت الباحثة بحساب الصدق للاستبيان بعدة طرق هي كما يلي :-

أولاً:- أسلوب صدق المحتوى Content Validity : للتحقق من صدق الاستبيان تم عرضه في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين من أساتذة إدارة المنزل والمؤسسات بكلية الإقتصاد المنزلى جامعة المنوفية ، وقسم إدارة المنزل وقسم الإقتصاد المنزلى بكلية الإقتصاد المنزلى جامعة الأزهر ، وقسم الإقتصاد المنزلى كلية الإقتصاد المنزلى حلوان، وبلغ عددهم (١١) محكم ، وطلب من سيادتهم الحكم على مدى مناسبة كل عبارة للمحور الخاص بها وكذلك صياغة العبارات وتحديد اتجاه كل عبارة وإضافة أى مقترحات ، ثم حساب نسبة الإتفاق لدى المحكمين على كل عبارة من عبارات الاستبيان ، وتراوحت نسبة تكرار إتفاق المحكمين على العبارات ما بين ٨١,٨٪ ، ٩٠,٩٪ ، ١٠٠٪ ، ولم يتم إستبعاد اى من عبارات الاستبيان .

صدق التكوين : باستخدام معامل كندال Kendall's tue-b

تم حساب الإتساق الداخلى للاستبيان آداب التعامل فى العمل وذلك عن طريق ايجاد معامل كندال بين درجة كل محور من محاور الاستبيان والمجموع الكلى للاستبيان ويوضح جدول (١) ذلك :

الاستبيان الاول: آداب التعامل بين الزملاء في العمل

صدق التكوين : باستخدام معامل كندال Kendall's tue-b

جدول (١) صدق الإتساق الداخلى لمحاور استبيان آداب التعامل في العمل

المحور	معامل كندال
آداب التعامل في عشاء العمل	**0,499
آداب الحديث في التليفون	**0,574
آداب التعامل مع الرؤساء	**0,610
آداب التعامل مع الزملاء	**0,539
المجموع	**0,533

**داله عند (٠,٠١)

يوضح جدول (١) أن معامل كندال لكل من محور (آداب التعامل في عشاء العمل، آداب الحديث في التليفون، آداب التعامل مع الرؤساء، آداب التعامل مع الزملاء) هو (٠,٤٩٩، ٠,٥٧٤، ٠,٦١٠، ٠,٥٣٩) على التوالي وهي قيم داله عند مستوى معنوية (٠,٠١) وتعتبر هذه القيم عالية بالنسبة لهذا النوع من حساب الصدق وتؤكد الإتساق الداخلى لتلك المحاور.

- اختبار ثبات الاستبيان :- لحساب ثبات الاستبيان تم التطبيق على حساب الثبات بطريقتين

أحساب معامل ألفا لتحديد الإتساق الداخلي للاستبيان :- تم حساب ثبات الاستبيان Reliability باستخدام معامل الثبات والإتساق الداخلي وذلك عن طريق معادلة ألفا كرونباخ Alpha Cronbach وذلك من خلال رصد درجات العينة الإستطلاعية ، وحساب معامل ألفا للاستبيان ككل وهى كانت كما يلي:-

جدول (٢) الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لاستبيان آداب التعامل بين الزملاء في العمل

أبعاد آداب التعامل	عدد العبارات	قيمة ألفا
آداب التعامل في عشاء العمل	11	٠,٨٦٨
آداب الحديث في التليفون	18	٠,٧٦٩
آداب التعامل مع الرؤساء	14	٠,٨٣٥
آداب التعامل مع الزملاء	17	٠,٧٣٥
إجمالي استبيان آداب التعامل	٦٠	٠,٧٣٧

يوضح جدول (٢) السابق أن معامل ألفا لإجمالي آداب التعامل بين الزملاء في العمل ككل هو (٠,٧٣٧) وتعتبر هذه القيم عالية لهذا النوع من حساب الثبات وتؤكد الإتساق الداخلي لاستبيان آداب التعامل.
ب- طريقة التجزئة النصفية Split-Half :- تم حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية وذلك عن طريق تقسيم كل محور من محاور الاستبيان إلى نصفين، عبارات فردية، عبارات زوجية وقد تم هذا التقسيم بالنسبة لكل محور من محاور الاستبيان وكذلك بالنسبة للاستبيان ككل. لحساب الارتباط بين نصفي الاستبيان استخدمت الباحثة معادلة Spearman-Brown وكذلك معادلة Guttman لحساب الارتباط بين نصفي كل محور من محاور الاستبيان ، كما يتبين من جدول (٣) .

جدول (٣) اختبار معامل ارتباط التجزئة النصفية لاستبيان: آداب التعامل بين الزملاء في العمل

المحور	معامل ارتباط سبيرمان - براون	معامل ارتباط جتمان
آداب التعامل في عشاء العمل	٠,٦٠١	٠,٧٣١
آداب الحديث في التليفون	٠,٦٩٤	٠,٤٤٥
آداب التعامل مع الرؤساء	٠,٦١٣	٠,٢١٦
آداب التعامل مع الزملاء	٠,٥٧٠	٠,١٢٢
اجمالي استبيان آداب التعامل	0.595	0.363

يوضح جدول (٣) أن معامل ارتباط التجزئة النصفية لاستبيان آداب التعامل بين الزملاء في العمل ككل هو (0.595) لسبيرمان - براون ، (0.363) لجتمان .

تصحيح الاستبيان : تم تصحيح استبيان آداب التعامل بأن يتم اختيار واحد من متعدد (دائما - أحيانا - نادرا) في كل عبارة من عبارات الاستبيان ، وتم التصحيح على ميزان (١,٢,٣) للعبارة الإيجابية وميزان (٣,٢,١) للعبارة السلبية، وتم تقسيم الاجمالي الي اعلي قيمه = (١,٨٠) , اقل قيمه = (٦٠) ثم حساب مستويات آداب التعامل بطريقه المدي حيث بلغت قيمه المستوي المنخفض = (١٠٠) , المستوي المتوسط = (١٤٠) , المستوي المرتفع = (٤٠)

استبيان الرضا الوظيفي :- كان الهدف من هذا الاستبيان التعرف على مدى رضا الموظفين عن وظيفتهم ومكان عملهم .

ولإعداد هذا الاستبيان تم الاطلاع علي عدد من الدراسات السابقة في هذا المجال ومنها:
من خلال ما سبق تم إعداد استبيان مقيد طبقاً للإطار النظري للدراسة وفي إطار التعريف الإجرائي الرضا الوظيفي، وقد اشتمل الاستبيان على (٣٢) عبارة موزعة على ثلاثة محاور وهى:

١- الرضا عن طبيعة العمل وظروفه: Of Satisfaction with the nature and working conditions

هو رضا العامل عن العمل الخاص به وما يترتب عليه من مهام ومسؤوليات يقوم بها وبما يواجهه من صعوبات داخل هذا العمل ويشتمل على (١٤) عبارة.

٢- الرضا عن العلاقات داخل العمل: Of satisfaction with the relations within the work وهو رضا الموظف عن علاقته بكل من الزملاء والرؤساء والمرؤسين والتي يجب أن يسودها كل حب وتقدير واحترام ويشتمل على (١٠) عبارة.

٣- الرضا عن العائد المادي والمعنوي اخل العمل: Of satisfaction with the returns moral and material inhibits work

ويعرف اجرائيا على انه ذلك الرضا الذي ينتج من اشباع حاجات ورغبات العاملين الماديه والمعنويه من خلال العمل الذي يقوم به ومناسبه الراتب الذي يحصل عليه مع جهده الذي يبذله داخل ها العمل ويشتمل على (٨) عبارة.

صدق التكوين : باستخدام معامل كندال Kendall's tue-b

تم حساب الإتساق الداخلي لاستبيان الرضا الوظيفي وذلك عن طريق ايجاد معامل كندال بين درجة كل محور من محاور الاستبيان والمجموع الكلي للاستبيان ويوضح جدول (٤) ذلك :

جدول (٤): صدق الإتساق الداخلي لمحاور استبيان الرضا الوظيفي مقاساً باستخدام معامل إرتباط كندال و معنويّة

المحور	معامل كندال
الرضا عن طبيعة العمل وظروفه	**0.649
الرضا عن العلاقات داخل العمل	**0.632
الرضا عن العائد المادي والمعنوي	**0.548

** داله عند (٠.٠١)

يوضح الجدول (٤) أن معامل كندال لكل من محور (الرضا عن طبيعة العمل وظروفه- الرضا عن العلاقات داخل العمل- الرضا عن العائد المادي والمعنوي داخل العمل) هو (٠.٦٤٩ ، ٠.٦٣٢ ، ٠.٥٤٨) ، على التوالي وهي قيم داله عند مستوى معنوية (٠,٠١) وتعتبر هذه القيم عالية بالنسبة لهذا النوع من حساب الصدق وتؤكد الإتساق الداخلي لتلك المحاور.

اختبار ثبات الاستبيان : لحساب ثبات الاستبيان تم حساب الثبات بطريقتين :

أ - حساب معامل ألفا لتحديد الإتساق الداخلي للاستبيان : تم حساب ثبات الاستبيان Reliability

باستخدام معامل الثبات والإتساق الداخلي وذلك عن طريق معادلة الفا كرونباخ Alpha Cronbach ، تم

حساب معامل ألفا للاستبيان ككل وهي كانت كما يلي:-

الجدول(٥) الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لعبارات الاستبيان الثاني: الرضا الوظيفي

أبعاد الرضا الوظيفي	عدد العبارات	معامل ألفا
الرضا عن طبيعة العمل وظروفه	14	٠,٧٥٦
الرضا عن العلاقات داخل العمل	10	٠,٧٣٩
الرضا عن العائد المادي والمعنوي	8	٠,٧٣٧
الرضا الوظيفي اجمالي	٣٢	0,739

يوضح الجدول(٥) أن معامل ألفا لعبارات محور الرضا الوظيفي ككل هو(٠,٧٣٩) وتعتبر هذه القيم عالية لهذا النوع من حساب الثبات وتؤكد الإتساق الداخلي لاستبيان الرضا الوظيفي .

أ - طريقة التجزئة النصفية Split-Half :- تم حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية وذلك عن طريق

تقسيم الاستبيان إلى نصفين، عبارات فردية، عبارات زوجية وقد تم هذا التقسيم بالنسبة للاستبيان ككل.

لحساب الارتباط بين نصفي الاستبيان استخدمت الباحثة معادلة Spearman-Brown وكذلك معادلة Guttman لحساب الارتباط بين نصفي الاستبيان ، كما

ب- يتبين من جدول (٦) - اختبار معامل ارتباط التجزئة النصفية لاستبيان الرضا الوظيفي

المحور	معامل ارتباط سيبرمان - براون	معامل ارتباط جتمان
الرضا عن طبيعة العمل وظروفه	0,438	0,483
الرضا عن العلاقات داخل العمل	0,592	0,587
الرضا عن العائد المادي والمعنوي داخل العمل	0,428	0,428
اجمالي الرضا الوظيفي	0,467	0,479

يوضح جدول (٦) أن معامل ارتباط التجزئة النصفية لاستبيان الرضا الوظيفي ككل هو (0.467)

لسيبرمان - براون ، (0.479) لجتمان .

تصحيح الاستبيان : تم تصحيح استبيان وتحدد استجابات الموظفين علي كل عبارة وفق ثلاثة استجابات (دائما - أحيانا - نادرا) وعلي مقياس متصل (٣ ، ٢ ، ١) وذلك حسب اتجاه كل عبارة (إيجابي - سلبي) ، وقد كان عدد العبارات الموجبة (٢٢) وعدد العبارات السالبة (١٠) ، وتم تقسيم الاجمالي الي اعلي قيمه = (٩٦) ، اقل قيمه = (٣٢) ثم حساب مستويات الرضا بطريقه المدي حيث بلغت قيمه المستوي المنخفض = (٥٢) ، المستوي المتوسط = (٧٣) ، المستوي المرتفع = (٩٦) المعاملات الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

قامت الباحثة بتحليل البيانات وإجراء المعالجات الإحصائية باستخدام برنامج SPSS لاستخراج النتائج وقامت الباحثة بمراجعة البيانات لضمان صحة النتائج ودقتها . من خلال استخدام بعض المعاملات والأساليب الإحصائية التي استخدمت لكشف العلاقة بين متغيرات الدراسة واختبار صحة الفروض منها (حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة - معامل كندال لحساب درجة صدق استبيان المهارات الحياتية - معامل ألفا لحساب درجة ثبات الاستبيان واتساقه - اختبار التجزئة النصفية Split-Half لأدوات البحث باستخراج معادلة Spearman-Brown ، معادلة Guttman - حساب مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون - اختبار (T- Test) - حساب تحليل التباين في اتجاه واحد ONE WAY ANOVA . نتائج الدراسة الميدانية

أولاً: وصف عينة الدراسة :
 يوضح الجدول (٧) وصف عينة الدراسة الميدانية :-

وصف العينة	العدد ن=٢٩٨	النسبة المئوية ن=١٠٠٪
الجنس	ذكور	52,01
	اناث	47,99
السن	اقل من ٤٠	58,39
	اكبر من ٤٠	41,61
مكان العمل	الجامعه	58,72
	الضرائب	10,07
	التأمينات	18,79
	البنك	4,03
	مدرسه	6,71
	مديره الزراعه	1,68
	من ١٠ الي ١٠ سنوات	51,34
سنوات العمل	من ١١ الي ٢٠ سنه	30,54
	اكتر من ٢٠ سنه	18,12
حجم الاسره	صغيره	10,40
	متوسطه	71,48
	كبيره	18,12
الحاله الاجتماعيه	متزوج	83,89
	اعزب	14,09
	ارمل	1,34
	مطلق	0,67

يتضح من جدول (٧):-

- ان التوزيع النسبي لعينه الدراسه تبعاً للجنس بلغت نسبة الذكور ٥٢,٠١٪ وهي النسبه الاعلي في حين بلغت نسبة الاناث ٤٧,٩٩٪.
- ان التوزيع النسبي لعينه الدراسه تبعاً للسن بلغ نسبة العاملين اللذين عمرهم اقل من ٤٠ سنه 58,39٪ وهي النسبه الاكبر في حين بلغت نسبة من هم اكبر من ٤٠ سنه 41,61٪.
- التوزيع النسبي لعينه الدراسه وفقاً لمكان العمل بلغ نسبة العاملين في الجامعه 58,٧٢٪ وهي النسبه الاعلي بين عينيه في حين بلغت النسبه الاقل ١,٦٨٪ لصالح العاملين في مديرية الزراعه.
- ان التوزيع النسبي لعينه الدراسه وفقاً لعدد سنوات العمل حيث بلغت نسبة العاملين من اكثر من ٢٠ سنه ١٨,١٢٪ وهي النسبه الاقل بين عينه الدراسه ويليها العاملين من ١١ الي ٢٠ سنه وبلغت نسبتهم ٣٠,٥٤٪ يليها العاملين من ١ الي ١٠ سنوات وبلغت نسبتهم ٥١,٣٤٪ وهي النسبه الاعلي.
- ان التوزيع النسبي لعينه الدراسه وفقاً لحجم الاسره بلغت نسبة الاسره الصغيره ٤٠,١٠٪ وهي النسبه الاقل بين عينه الدراسه ويليها الاسره الكبيره وبلغت نسبتها ١٢,١٨٪ يليها الاسره المتوسطه وبلغت نسبتها ٤٨,٧١٪ وهي الاعلى
- ان التوزيع النسبي لعينه الدراسه وفقاً للحاله الاجتماعيه ان نسبة افراد عينيه من المتزوجين بلغت النسبه الاكبر حيث كانت النسبه ٨٩,٨٣٪ في حين بلغت نسبة المطلق ٦٧,٠٪ وهي النسبه الاقل.

ثانياً : النتائج في ضوء الفروض

نتائج الفرض الأول

ينص الفرض الأول على أنه " لا توجد علاقة ارتباطيه داله إحصائية بين كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاورة و الرضا الوظيفي بمحاورة. " ولتحقق من صحة الفرض إحصائياً تم حساب مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون بين آداب التعامل بمحاورة الأربعة (آداب التعامل في عشاء العمل، آداب الحديث في التليفون، آداب التعامل مع الرؤساء ، آداب التعامل مع الزملاء) والرضا الوظيفي بمحاورة الثلاثة (الرضا عن طبيعته العمل وظروفه، الرضا عن العلاقات داخل العمل، الرضا عن العائد المادي والمعنوي) . ويوضح ذلك جدول (٨).

جدول (٨): مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون آداب التعامل بمحاورة الاربعة والرضا الوظيفي بمحاورة الثلاثة

اداب التعامل	عشاء العمل	الحديث في التليفون	مع الرؤساء	مع الزملاء	اجمالي التصرف	طبيعته العمل	العلاقات داخل العمل	العائد المادي	اجمالي الرضا
عشاء العمل	—								
في التليفون	0,076-	—							
مع الرؤساء	0,205-	0,295**	—						
مع الزملاء	0,218-	0,441**	0,352**	—					
اجمالي آداب التصرف	0,183-	0,346**	0,249**	0,270**	—				
طبيعته العمل وظروفه	0,171-	0,264**	0,525**	0,371**	0,446**	—			
العلاقات داخل العمل	0,329-	0,314**	0,189**	0,499**	0,340**	0,223**	—		
العائد المادي والمعنوي	0,007	0,213**	0,059	0,238**	0,864**	0,133*	0,314**	—	
اجمالي الرضا الوظيفي	0,342-	0,324**	0,290**	0,372**	0,360**	0,420**	0,403**	0,261**	—

** دال عند 0,01 * دال عند 0,05

يتضح من جدول (٨) ان :-

- توجد علاقة ارتباطية سالبيه داله احصائياً □ بين آداب التعامل في عشاء العمل و آداب الحديث في التليفون حيث بلغت قيمه معامل ارتباط بيرسون (-0,076) وهي قيمه داله احصائياً □ عند (0,05)، بينما توجد علاقة ارتباطية سالبيه داله احصائياً □ بين آداب التعامل في عشاء العمل و آداب التعامل في كل من (مع الرؤساء ، مع الزملاء، و اجمالي إستبيان آداب التعامل ، الرضا عن طبيعته العمل وظروفه ، والعلاقات داخل العمل ، و اجمالي إستبيان الرضا الوظيفي) حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (-0,205-، 0,218-، 0,183-، 0,171-، 0,329-، 0,007). أي أنه كلما زاد الوعي بمعرفته آداب عشاء العمل كلما زادت معرفته بآداب التعامل العامه ويرجع ذلك الى ان قواعد آداب التعامل واحده.
- توجد علاقة ارتباطية موجبه داله احصائياً □ بين آداب الحديث في التليفون و آداب التعامل في كل من (مع الرؤساء ، مع الزملاء ، و اجمالي آداب التعامل) و الرضا في كل من (طبيعه العمل وظروفه ، والعلاقات داخل العمل ، العائد المادي والمعنوي ، و اجمالي الرضا الوظيفي) حيث بلغت قيمه معامل بيرسون (0,295، 0,441، 0,352، 0,270، 0,864، 0,133) على التوالي وجميعها قيم داله احصائياً عند (0,01).
- توجد علاقة ارتباطية موجبه داله احصائياً □ بين آداب التعامل مع الرؤساء و آداب التعامل في كل من (مع الزملاء ، و اجمالي آداب التعامل) و الرضا في كل من (طبيعه العمل وظروفه ، والعلاقات داخل العمل ، و اجمالي الرضا الوظيفي) حيث بلغت قيمه معامل بيرسون (0,205، 0,218، 0,183، 0,171، 0,329، 0,007) على التوالي وجميعها قيم داله احصائياً □ عند (0,01) و هي قيمه غير داله احصائياً □
- توجد علاقة ارتباطية موجبه داله احصائياً □ بين آداب التعامل مع الزملاء و اجمالي آداب التعامل و الرضا في كل من (طبيعه العمل وظروفه ، والعلاقات داخل العمل ، العائد المادي والمعنوي ، و اجمالي الرضا الوظيفي) حيث بلغت قيمه معامل بيرسون (0,295، 0,441، 0,352، 0,270، 0,864، 0,133) على التوالي وجميعها قيم داله احصائياً عند (0,01).

- توجد علاقة ارتباطية موجبة داله إحصائياً \square بين إجمالي آداب التعامل والرضا في كل من (طبيعة العمل وظروفه، والعلاقات داخل العمل، العائد المادي والمعنوي، وإجمالي الرضا الوظيفي) حيث بلغت قيمه معامل بيرسون (0,446، 0,340، 0,864، 0,360) على التوالي وجميعها قيم داله إحصائياً عند (0,01).

- توجد علاقة ارتباطية موجبة داله إحصائياً \square بين الرضا عن طبيعة العمل وظروفه والرضا في كل من (العلاقات داخل العمل، وإجمالي الرضا الوظيفي) حيث بلغت قيمه معامل بيرسون (0,223، 0,240) على التوالي وجميعها قيم داله إحصائياً عند (0,01)، بينما توجد علاقة ارتباطية موجبة داله إحصائياً \square بين الرضا عن طبيعة العمل وظروفه والرضا عن العائد المادي والمعنوي حيث بلغت قيمه معامل بيرسون (0,311) وهي قيمه داله إحصائياً عند (0,05).

- توجد علاقة ارتباطية موجبة داله إحصائياً \square بين الرضا عن العلاقات داخل العمل والرضا في كل من (العائد المادي والمعنوي، وإجمالي الرضا الوظيفي) حيث بلغت قيمه معامل بيرسون (0,314، 0,403) على التوالي وجميعها قيم داله إحصائياً عند (0,01).

تتفق تلك النتائج مع دراسته Vientcent & Meche (1993) حيث اكدت على ان للاتكيت اهمية كبيره في المواقف اليوميه المختلفه وفي المجالات العامه وآداب الحديث والتعارف عن اللقاء والحوار وحضور الحفلات وكذلك اتيكيت تناول الطعام وكيفية السلوك في غداء او عشاء المناسبات وبذلك لم يتحقق الفرض الأول وقبول الفرض البديل توجد علاقة ارتباطية داله احصائيا بين كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاورة و الرضا الوظيفي بمحاورة.

٢- نتائج الفرض الثاني

ينص الفرض الثاني على أنه "لا توجد علاقة ارتباطية داله إحصائية بين المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية (السن، مدة الوظيفة، المستوى التعليمي، المرتب، حجم الأسرة) لعينه الدراسة وكل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاورة وعلاقته بالرضا الوظيفي بمحاورة" وللتحقق من صحة الفرض إحصائياً \square تم حساب مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون بين بعض متغيرات الدراسة الاقتصادية والاجتماعية لعينة الدراسة (السن، مدة الوظيفة، المستوى التعليمي، المرتب، حجم الأسرة) وكل من آداب التعامل بمحاورة الأربعة (آداب التعامل في عشاء العمل، آداب الحديث في التليفون، آداب التعامل مع الرؤساء، آداب التعامل مع الزملاء) والرضا الوظيفي بمحاورة الثلاثة (الرضا عن طبيعة العمل وظروفه، الرضا عن العلاقات داخل العمل، الرضا عن العائد المادي والمعنوي)، ويوضح ذلك جدول (٩).

جدول (٩): معاملات ارتباط بيرسون للمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية لعينه الدراسة آداب التعامل بمحاورة الأربعة والرضا الوظيفي بمحاورة الثلاثة

لمتغيرات	السن	مدة الوظيفة	مستوي التعليم	المرتب	حجم الاسره
آداب التصرف في عشاء العمل	0,056-	0,072-	0,011-	0,128*	0,213**
آداب الحديث في التليفون	0,064-	0,085-	0,037	0,086-	0,018
آداب التصرف مع الرؤساء	0,033-	0,089-	0,034	0,032-	0,090-
آداب التصرف مع الزملاء	0,034-	0,035-	0,002-	0,041-	0,129*
اجمالي آداب التصرف	0,090-	0,129*	0,012	0,159**	0,167**
الرضا عن طبيعة العمل وظروفه	0,021-	0,047-	0,001	0,062-	0,034
الرضا عن العلاقات داخل العمل	0,007	0,047-	0,003	0,058	0,149**
الرضا عن العائد المادي المعنوي	0,011-	0,104-	0,050	0,028-	0,098-
اجمالي الرضا الوظيفي	0,012-	0,100-	0,029	0,021-	0,022

* دل عند 0,05

** دل عند 0,01

جدول (١٠) تحليل التباين أحادي الاتجاه لاستبيان الرضا الوظيفي بمحاورة تبعاً لمستوى آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاورة

البيان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
طبيعته العمل وظروفه	بين المجموعات	195,19	2	97,59	15,96	,001 دال عند (0,001)
	داخل المجموعات	1803,28	295	6,113		
	الكلية	1998,48	297			
العلاقات داخل العمل	بين المجموعات	84,84	2	42,42	13,17	,001 دال عند (0,001)
	داخل المجموعات	949,75	295	3,22		
	الكلية	1034,60	297			
العائد المادي والمعنوي	بين المجموعات	55,07	2	27,53	9,61	,001 دال عند (0,001)
	داخل المجموعات	844,66	295	2,86		
	الكلية	899,73	297			
المجموع	بين المجموعات	84,53	2	42,26	23,51	,001 دال عند (0,001)
	داخل المجموعات	530,13	295	1,79		
	الكلية	614,66	297			

جدول (١١): إختبار Tukey لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات إجمالي استبيان الرضا الوظيفي للموظفين عينة الدراسة تبعاً لمستوى آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاورة

المتغير	المستوي	منخفض (ن=١٤)	متوسط (ن=١٥٤)	مرتفع (ن=١٣٠)
طبيعته العمل وظروفه	منخفض (م=35.07)	-		
	متوسط (م=37.03)	*1,94-	-	
	مرتفع (م=37.71)	*٢,٦٤-	0,702-	-
العلاقات داخل العمل	منخفض (م=٢٤,٦٤)	-		
	متوسط (م=٢٦,٩٥)	*2,305-	-	
	مرتفع (م=٢٦,٧٦)	*2,128-	٠,١٨٦٥	-
العائد المادي والمعنوي	منخفض (م=٢٦,٢٤)	-		
	متوسط (م=٢٨,٣٨)	*2,168-	-	
	مرتفع (م=٢٨,٥٦)	*2,215-	٠,٠٤٦٥-	-
المجموع	منخفض (م=١٩,٠٠)	-		
	متوسط (م=٢١,١٧)	*2,137-	-	
	مرتفع (م=٢١,٢٢)	*2,335-	٠,١٨٨-	-

يتضح من جدول (١٠) (١١) :-

يوجد تباين دال إحصائياً بين الموظفين عينة الدراسة في كل من (الرضا عن طبيعته العمل وظروفه ، الرضا عن العلاقات داخل العمل ، الرضا عن العائد المادي والمعنوي ، إجمالي استبيان الرضا الوظيفي) تبعاً لمستوى آداب التعامل بين الزملاء في العمل حيث بلغت قيمته ف (١٥,٩٦ ، ١٣,١٧ ، ٩,٦١ ، ٢٣,٥١) على التوالي وهي قيمة داله احصائياً عند (٠,٠٠١) . ولبيان إتجاه الدلالة تم تطبيق إختبار Tukey

للمقارنات المتعددة وذلك لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات الموظفين عينة الدراسة في إستبيان الرضا الوظيفي وفقاً لمستوى آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاورة.

نتائج الفرض الرابع
ينص على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث عينة الدراسة في آداب التعامل بمحاورة والرضا الوظيفي بمحاورة".

وللتحقق من صحة هذا الفرض إحصائياً تم إيجاد قيمة (ت) بين متوسط درجات عينة الدراسة من الذكور والإناث في إستبيان آداب التعامل بمحاورة الأربعة (آداب التعامل في عشاء العمل، آداب الحديث في التليفون، آداب التعامل مع الرؤساء ، آداب التعامل مع الزملاء) والرضا الوظيفي بمحاورة الثلاثة (الرضا عن طبيعته العمل وظروفه، الرضا عن العلاقات داخل العمل، الرضا عن العائد المادي والمعنوي). ويوضح ذلك جدول (١٢).

جدول (١٢) دلالة الفروق بين متوسط درجات الموظفين (ذكور – اناث) عينة الدراسة في آداب التعامل

م	المحور	ذكور		اناث		الفرق بين المتوسطات	قيمة ت	مستوى الدلالة
		متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري			
١	آداب التعامل في عشاء العمل	26,3	4,8	26,8	4,7	-0,05	0,22	0,822
٢	آداب الحديث في التليفون	48,5	2,4	48,5	2,6	-0,03	1,20	0,229
٣	آداب التعامل مع الرؤساء	37,1	2,4	37,6	2,1	-0,05	0,127-	0,899
٤	آداب التعامل مع الزملاء	45,2	3,1	45,5-	2,7	-0,28	2,4-	0,015
	اجمالي آداب التعامل	38,49	3,11	38,81	2,96	-0,33-	0,91	0,48

يتضح من جدول (١٢) أن :-

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الموظفين من الذكور والإناث عينة الدراسة في كل من (آداب التعامل في عشاء العمل ، آداب الحديث في التليفون ، آداب التعامل مع الرؤساء ، اجمالي إستبيان آداب التعامل) على التوالي حيث بلغت قيمة ت

(0,22 ، 1,20 ، 0,127- ، 2,4-) على التوالي وجميعها قيم غير داله احصائياً.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الموظفين من الذكور والإناث عينة الدراسة في آداب التعامل مع الزملاء حيث بلغت قيمة ت (-٢.٤) وهي قيمة داله احصائياً عند مستوى دلالة أقل من (٠.٠٥). حيث متوسط درجات الموظفين الذكور (45,2) بينما متوسط درجات الإناث (-45,5) ، أي

يزيد متوسط درجات الإناث عن متوسط درجات الذكور بمقدار (-٠,٢٨)، وببين ارتفاع متوسط الإناث بالنسبة لمتغير مجموع عبارات آداب التعامل ، وقد يرجع ذلك الى أن الأسر في مجتمعنا الشرقي تحت الإناث على أن يكونوا أكثر التزاماً في تعاملاتهم اليومي.

جدول (١٣): دلالة الفروق بين متوسط درجات الموظفين (ذكور – اناث) عينة الدراسة في الرضا الوظيفي

م	المحور	ذكور		اناث		الفرق بين المتوسطات	قيمة ت	مستوى الدلالة
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
١	الرضا عن طبيعته العمل وظروفه	37,0	2,7	37,4	2,3	-0,٤٧-	1,94	0,050
٢	الرضا عن العلاقات داخل العمل	27,0	1,8	26,4	1,8	0,50	0,٤٦	0,644
٣	الرضا عن العائد المادي والمعنوي	21,08	1,7	21,09	1,7	-0,٠٠٧-	0,٧١-	0,476
	المجموع	27,79	2,03	27,73	1,89	0,01	0,54	0,38

يتضح من جدول (١٣) أن :-

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الموظفين من الذكور والإناث عينة الدراسة في الرضا عن طبيعة العمل وظروفه حيث بلغت قيمة ت (1,94) وهي قيمة داله احصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥). حيث أن متوسط درجات الموظفين الذكور (٢٧,٠) بينما متوسط درجات الإناث (37,4) ، أي

يزيد متوسط درجات الإناث عن متوسط درجات الذكور بمقدار 0,4 وهذا يعنى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الموظفين من الذكور والإناث في متغير مجموع عبارات الرضا الوظيفي

لصالح الموظفين الإناث ، وقد يرجع ذلك الى أن الإناث يكونوا اقل طموحا من الذكور في العمل لذلك فهم في اغلب الاوقات يكن راضيات عن وضعهم في العمل.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الموظفين من الذكور والإناث عينة الدراسة في كل من (الرضا عن العلاقات داخل العمل ، الرضا عن العائد المادي والمعنوي ، إجمالي إستبيان الرضا الوظيفي) حيث بلغت قيمة ت (٠,٤٦ ، ٠,٧١ ، ٠,٥٤) على التوالي وهي قيمة غير داله احصائياً ، تتفق تلك النتائج مع دراسة السيسى (١٩٩٢) حيث وجدت فروق ذات دلالة احصائية في درجات الرضا الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس في كليات التربية من حيث نوع الجنس لصالح الإناث، ودراسه عبداللطيف (١٩٩١) حيث تبين وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والجنس. واختلفت هذه النتائج مع دراسة كامل والبكري (١٩٩٠) حيث لم يكن الجنس تأثير معنوي على الرضا العام لاعضاء هيئة التدريس.

نتائج الفرض الخامس

ينص علي أنه " لا يوجد تباين دال احصائياً بين موظفي عينة الدراسة في كل من آداب التعامل بين زملاء في العمل بمحاورة والرضا الوظيفي بمحاورة تبعاً لمكان العمل" وللتحقق من صحة الفرض احصائياً تم استخدام أسلوب تحليل التباين في اتجاه واحد ANOVA لمعرفة آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاورة الأربعة (آداب التعامل في عشاء العمل، آداب الحديث في التليفون، آداب التعامل مع الرؤساء ، آداب التعامل مع الزملاء) والرضا الوظيفي بمحاورة الثلاثة (الرضا عن طبيعه العمل وظروفه، الرضا عن العلاقات داخل العمل، الرضا عن العائد المادي والمعنوي) . ويوضح ذلك جدول (١٤)، (١٥).

جدول (١٤) تحليل التباين أحادي الاتجاه لاستبيان آداب التعامل تبعاً لمكان العمل.

البيان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
آداب التعامل في عشاء العمل	بين المجموعات	235,057	5	47,011	2,07	0,069
	داخل المجموعات	6625,345	292	22,690		
	الكلي	6860,403	297			
آداب الحديث في التليفون	بين المجموعات	20,258	5	4,052	0,606	0,695
	داخل المجموعات	1951,906	292	6,685		
	الكلي	1972,164	297			
آداب التعامل مع الرؤساء	بين المجموعات	20,957	5	4,191	0,772	0,570
	داخل المجموعات	1584,439	292	5,426		
	الكلي	1605,396	297			
آداب التعامل مع الزملاء	بين المجموعات	59,271	5	11,854	1,324	0,254
	داخل المجموعات	2615,296	292	8,956		
	الكلي	2674,567	297			
المجموع	بين المجموعات	22,435	5	4,487	1,553	0,174
	داخل المجموعات	843,900	292	2,890		
	الكلي	866,336	297			

يتضح من جدول (١٤) :-

عدم وجود تباين دال إحصائياً بين إجمالي محاور استبيان آداب التعامل لعينه الدراسة تبعاً لمكان العمل حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (١,٥٥٣) وهي قيمة غير داله احصائياً

جدول (١٥) تحليل التباين أحادى الاتجاه لاستبيان الرضا الوظيفي تبعا لمكان العمل .

البيان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الرضا عن طبيعته العمل وظروفه	بين المجموعات	6,025	5	1,205	0.177	0.971
	داخل المجموعات	1992,459	292	6,823		
	الكلية	1998,483	297			
الرضا عن العلاقات داخل العمل	بين المجموعات	26,848	5	5,370	1.556	0.173
	داخل المجموعات	1007,756	292	3,451		
	الكلية	1034,604	297			
الرضا عن العائد المادي والمعنوي	بين المجموعات	20,311	5	4,062	1.349	0.244
	داخل المجموعات	879,420	292	3,012		
	الكلية	899,732	297			
المجموع	بين المجموعات	2,109	5	0,422	0.201	0.962
	داخل المجموعات	612,557	292	2,098		
	الكلية	614,666	297			

يتضح من جدول (١٥) :-

عدم وجود تباين دال إحصائياً بين اجمالي محاور استبيان الرضا الوظيفي لعينه الدراسة تبعا لمكان العمل حيث بلغت قيمه (ف) المحسوبه (٠,٢٠١) وهي قيمه غير داله احصائيا.

نتائج الفرض السادس:

ينص الفرد السادس على انه "لا يوجد تباين دال احصائيا بين موظفي عينه الدراسه في كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاورة والرضا الوظيفي بمحاورة تبعا لعدد سنوات العمل" وللتحقق من صحة الفرض احصائياً تم استخدام أسلوب تحليل التباين في اتجاه واحد ANOVA لمعرفة آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاورة الأربعة (آداب التعامل في عشاء العمل، آداب الحديث في التليفون، آداب التعامل مع الرؤساء ، آداب التعامل مع الزملاء) والرضا الوظيفي بمحاورة الثلاثة (الرضا عن طبيعته العمل وظروفه، الرضا عن العلاقات داخل العمل، الرضا عن العائد المادي والمعنوي) .

جدول (١٦) تحليل التباين أحادى الاتجاه لاستبيان آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاورة الاربعة تبعا لعدد سنوات العمل

البيان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
آداب التعامل في عشاء العمل	بين المجموعات	55.585	2	27.793	1.205	.301
	داخل المجموعات	6804.818	295	23.067		
	الكلية	6860.403	297			
آداب الحديث في التليفون	بين المجموعات	21.472	2	10.736	1.624	.199
	داخل المجموعات	1950.692	295	6.613		
	الكلية	1972.164	297			
آداب التعامل مع الرؤساء	بين المجموعات	15.695	2	7.848	1.456	.235
	داخل المجموعات	1589.700	295	5.389		
	الكلية	1605.396	297			
آداب التعامل مع الزملاء	بين المجموعات	3.460	2	1.730	.191	.826
	داخل المجموعات	2671.107	295	9.055		
	الكلية	2674.567	297			
المجموع	بين المجموعات	19.437	2	9.718	3.385	.035
	داخل المجموعات	846.899	295	2.871		
	الكلية	866.336	297			

يتضح من جدول (١٦) :-

عدم وجود تباين دال إحصائياً بين اجمالي محاور استبيان آداب التعامل لعينه الدراسه تبعا لعدد سنوات العمل حيث بلغت قيمه (ف) المحسوبه (3, 38) وهي قيمه غير داله احصائيا.

جدول (١٧): اختبار Tukey لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات إجمالي استبيان آداب التعامل لعينه الدراسة تبعاً لعدد سنوات العمل

مرتفع (ن=١٣٩)	متوسط (ن=١٤٥)	منخفض (ن=١٤٤)	المستوي	اجمالي آداب التعامل
		-	منخفض(م=٢,٣٦)	
	-	*٠,٧٣٦	متوسط(م=١,٦٢)	
-	-0,027	*٠,٧١٠	مرتفع(م=١,٦٥)	

يتضح من جدول (١٧) :- وجود تباين دال احصائياً في إجمالي استبيان آداب التعامل لعينه الدراسة تبعاً لعدد سنوات العمل لصالح المستوى الأعلى .

جدول (١٨) تحليل التباين أحادي الاتجاه لاستبيان الرضا الوظيفي بمحاورة الثلاثة تبعاً لعدد سنوات العمل

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	البيان
.689	.373	9.718	2	19.437	بين المجموعات	الرضا عن طبيعته العمل وظروفه
		2.871	295	846.899	داخل المجموعات	
			297	866.336	الكلية	
.256	1.370	2.519	2	5.038	بين المجموعات	الرضا عن العلاقات داخل العمل
		6.757	295	1993.445	داخل المجموعات	
			297	1998.483	الكلية	
.068	2.707	4.759	2	9.518	بين المجموعات	الرضا عن العائد المادي والمعنوي
		3.475	295	1025.086	داخل المجموعات	
			297	1034.604	الكلية	
.159	1.849	8.107	2	16.214	بين المجموعات	المجموع
		2.995	295	883.517	داخل المجموعات	
			297	899.732	الكلية	

يتضح من جدول (١٨) :-

عدم وجود تباين دال احصائياً بين اجمالي محاور استبيان الرضا الوظيفي لعينه الدراسة تبعاً لعدد سنوات العمل حيث بلغت قيمه (ف) المحسوبه (1,849) وهي قيمه غير داله احصائيا

٩-خنتائج الفرض السابع:-

ينص الفرد السابع على انه " لا يوجد تباين دال احصائيا بين موظفي عينة الدراسة في كل من آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاورة والرضا الوظيفي بمحاورة تبعاً لنوع الوظيفة (درجة اولي, درجة ثانيه, درجة ثالثه)". وللتحقق من صحة الفرض احصائياً تم استخدام أسلوب تحليل التباين في اتجاه واحد ANOVA لمعرفة آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاورة الأربعة (آداب التعامل في عشاء العمل، آداب الحديث في التليفون، آداب التعامل مع الرؤساء ، آداب التعامل مع الزملاء) والرضا الوظيفي بمحاورة الثلاثة(الرضا عن طبيعته العمل وظروفه،الرضا عن العلاقات داخل العمل،الرضا عن العائد المادي والمعنوي) . ويوضح ذلك جدول (١٨)،(١٩).

جدول (١٨) تحليل التباين أحادي الاتجاه لاستبيان آداب التعامل بين الزملاء في العمل بمحاورة الأربعة تبعاً لنوع الوظيفة

البيان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
آداب التعامل في عشاء العمل	بين المجموعات	124.446	2	62.223	2.725	.067
	داخل المجموعات	6735.956	295	22.834		
	الكلية	6860.403	297			
آداب الحديث في التليفون	بين المجموعات	5.285	2	2.642	.396	.673
	داخل المجموعات	1966.880	295	6.667		
	الكلية	1972.164	297			
آداب التعامل مع الرؤساء	بين المجموعات	2.095	2	1.047	.193	.825
	داخل المجموعات	1603.301	295	5.435		
	الكلية	1605.396	297			
آداب التعامل مع الزملاء	بين المجموعات	8.083	2	4.041	.447	.640
	داخل المجموعات	2666.484	295	9.039		
	الكلية	2674.567	297			
المجموع	بين المجموعات	13.909	2	6.954	2.407	.092
	داخل المجموعات	852.427	295	2.890		
	الكلية	866.336	297			

يتضح من جدول (١٨):-

عدم وجود تباين دال إحصائياً بين اجمالي محاور استبيان آداب التعامل لعينه الدراسة تبعاً لنوع الوظيفة حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (2,407) وهي قيمة غير داله احصائيا.

جدول (١٩) تحليل التباين أحادي الاتجاه لاستبيان الرضا الوظيفي بمحاورة الثلاثة تبعاً لنوع الوظيفة

البيان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الرضا عن طبيعته العمل وظروفه	بين المجموعات	7.525	2	3.762	.557	.573
	داخل المجموعات	1990.958	295	6.749		
	الكلية	1998.483	297			
الرضا عن العلاقات داخل العمل	بين المجموعات	6.128	2	3.064	.879	.416
	داخل المجموعات	1028.477	295	3.486		
	الكلية	1034.604	297			
الرضا عن العائد المادي والمعنوي	بين المجموعات	.339	2	.170	.056	.946
	داخل المجموعات	899.392	295	3.049		
	الكلية	899.732	297			
المجموع	بين المجموعات	3.661	2	1.830	.884	.414
	داخل المجموعات	611.005	295	2.071		
	الكلية	614.666	297			

يتضح من جدول (١٩):-

عدم وجود تباين دال إحصائياً بين اجمالي محاور استبيان الرضا الوظيفي لعينه الدراسة تبعاً لنوع الوظيفة حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (0,884) وهي قيمة غير داله احصائيا.

المراجع

- ١- الاغبرى ,عبد الصمد قائد محمد(٢٠٠٣):الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام المملكة العربية السعودية مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية العدد ١٠٩.
 - ٢- أبو الروس,أيمن(٢٠٠١) : فن الاتيكيك واللباقة .دار الطلائع للنشر والتوزيع
 - ٣- إدريس,عبد الرحمن ثابت & المرسي ,جمال الدين(٢٠٠٣): السلوك التنظيمي نظريات ونماذج إدارة السلوك في المنظمات.الإسكندرية:الدار الجامعة.
 - ٤- السيسى , شعبان على حسين (١٩٩٢) : الرضا الوظيفي وعلاقته بإشباع الحاجات الاساسية لدى اعضاء هيئة التدريس بكليات التربية رسالة ماجستير غير منشورة , كلية التجارة جامعة الاسكندرية.
 - ٥- السيد,حسن السيد(٢٠٠٢): التطبيق المعاصر لفن الاتيكيك والبروتوكول وأثره في السلوك الاجتماعي وسلوك العمل .دارا لجمهورية للنشر والتوزيع.
 - ٦- العمادى , امينة عباس كمال (١٩٩٦) : الرضا عن العمل لدى معلمات ومعلمى التعليم العام بدولة قطر وعلاقته ببعض المتغيرات كلية التربية , جامعة قطر , العدد الثالث عشر.
 - ٧- القاضى . دلال , البياتى . محمود (٢٠٠٨) : منهجية وأساليب البحث العلمى وتحليل البيانات باستخدام لبرنامج الإحصائى spss , الطبعة الاولى , دار الحامد للنشر والتوزيع , عمان , الأردن .
 - ٨- اليماني,سعيد احمد.بو فحوص,خالد احمد(١٩٩٦) : "دراسة تحليليه للرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم العام بدولة البحرين " , مجله دراسة علوم التربية الجامعة الأردنية المجلد ٢٣ العدد الثاني.
 - ٩- حكيم, منتظر حمزة(١٩٨٩): " الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك عبد العزيز. مجلة جامعة الملك عبد العزيز للعلوم التربوية, المجلد الثاني جده المملكة العربية السعودية.
 - ١٠- سعيد,غادة محمد(١٩٩٠) :الاتيكيك فن الجمال والذوق .مكتبه جزيرة الورد القاهرة.
 - ١١- سليمان,صبيحي(٢٠٠٦):الأصل في (الاتيكيك) آداب الإسلام الرفيع دار الفاروق للنشر والتوزيع
 - ١٢- عبداللطيف , ابراهيم محمد (١٩٩١) : الرضا الوظيفي فى الإدارة العامة بمصر , دراسة تطبيقية على الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة مجلة الإدارة اتحاد جمعيات التنمية الإدارية المجلد ٢٤ , العدد الاول.
 - ١٣- فريد,منى(٢٠٠٦): علم الاتيكيك الاجتماعي والدبلوماسي .دار أسامه المشرق الثقافى .
 - ١٤- كامل,مصطفى.بكرى,سونيا محمد(١٩٩٠): دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة مجله كلية التجارة جامعة الإسكندرية العدد الثاني المجلد ٧.
 - ١٥- محمد,محمد المصيلحي وآخرون(٢٠٠٢): عوامل الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية.مجلة كلية التربية جامعة الأزهر العدد الثالث عشر
 - ١٦- مصطفى,صلاح عبد الحميد(١٩٨٩): الرضا الوظيفي لمعلمي المدرسة الإعدادية بالإمارات العربية المتحدة. العدد ٤٧
 - ١٧- ناجى,هدى عبد المنعم,أنعام عبد المنعم(٢٠٠٧)عالم الاتيكيك والبروتوكول مكتبه دار المعارف القاهرة.مصر
 - ١٨- هجان ,على حمزة(٢٠٠١)الرضا الوظيفي لدى معلمي مدارس التعليم العام من وجه نظر المعلمين.مجله كلية التربية جامعة الأزهر العدد ٩.
- 19- Vincent, A. & M. Meche (1993): It's time to teach business etiquette. Journal documentation.

ETIQUETTE AMONG COLLEAGUES AT WORK AND ITS RELATIONSHIP TO JOB SATISFACTION

Nofal, R. M. A. * ; Mona M. EL.Zaki** and Yasmen A. Eissa*

* Department of Home Management and institutions College of Home Economics Menoufia University

**Department of Family and Children Institutions - Faculty of Home Economics, University of Al-Azhar

ABSTRACT

Targeted research to examine the relationship between etiquette among colleagues at work and its relationship to job satisfaction among a sample of employees working in different government institutions and levels of different organizational Menofia , study sample consisted of 300 male and female employees were selected in a manner psoriasis , and the researcher used the search tool , which consisted Preliminary data from a form of public employee questionnaire do etiquette among colleagues at work (the researcher). job satisfaction questionnaire (the researcher).

The study, to found a correlation function of statistically between both (etiquette dinner work , manners to talk on the phone , the literature dealing with superiors , the literature dealing with colleagues) and the total questionnaire etiquette among colleagues at work at the level of significance (0.01) , there is a relationship positive correlation function of statistically between each of the (satisfaction with the nature and conditions of employment , satisfaction with relationships within the work , satisfaction with the return of material and moral) and the total survey of job satisfaction at the level of significance (0.01) , having a correlation function of statistically between each of the total questionnaire etiquette between colleagues at work and the total questionnaire job satisfaction function at the level of significance (0.01) , ie, whenever the etiquette among colleagues in the good work led to job satisfaction , and it was the results also there is a positive correlation statistically significant between each of the tenure and age at the abstract level (0.01) , there is a positive correlation between statistically significant salary and all of the (age , tenure , education level) at the level of significance (0.01) , there is a positive correlation did not reach statistically significant moral, to some extent between total job satisfaction and all of (the level of education , family size) , while a negative correlation was not up to the total limit moral, between job satisfaction and all of the (age , duration of employment, salary) There are no statistically significant differences between the mean scores of employees (males - Ainat) in the total study sample questionnaire literature deal , there is no significant difference statistically between the mean scores of employees (males - Ainat) of the study sample in the total survey of job satisfaction , the lack of variation statistically significant difference between the total axes questionnaire etiquette depending on the level of education , the lack of variation statistically significant difference between the total axes questionnaire literature deal and the lack of a statistically significant variation between the axes of the total job satisfaction questionnaire according to marital status .

قام بتحكيم البحث

ابتهاال محمد كمال ابو حسين

سلوى محمد زغلول

كلية الزراعة – جامعة المنصورة
كلية الاقتصاد المنزلى – جامعة المنوفية

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

Nofal, R. M. A. et al.

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

J. Agric. Econom. and Social Sci., Mansoura Univ., Vol.5 (4), April, 2014

635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 646 647
648 649 650 651 652 653 654 655
635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 646 647
648 649 650 651 652 653 654 655
635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 646 647
648 649 650 651 652 653 654 655
635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 646 647
648 649 650 651 652 653 654 655