

**إطار مقترح للعلاقات بين مهارات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات ومدركاتهم
لسلوكيات الاستقواء والتهكم التنظيمي وأثر ذلك على نيتهم لترك العمل: دراسة
تطبيقية على المدارس الثانوية الفنية بمحافظة بني سويف**

**Proposed Framework for Relationships Among Skills of Emotional Intelligence
of Teachers, Their Perceptions of Bullying Behaviors, Organizational Cynicism,
and Their Impact on Their Intention to Leave Work: An Applied Study to
Technical Secondary Schools in Beni Suf Governorate**

د. أبو بكر فكري مصطفى

أستاذ إدارة الأعمال المساعد
ورئيس قسم إدارة الأعمال
كلية التجارة- جامعة بني سويف

ملخص الدراسة

استهدفت الدراسة الحالية وضع إطار مقترح يفسر طبيعة العلاقات بين كل من مهارات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات ومدركاتهم لسلوكيات الاستقواء والتهكم التنظيمي وأثر ذلك على نيتهم لترك العمل بالتطبيق على المدارس الثانوية الفنية بمحافظة بني سويف، وقد تمت الدراسة على عينة مكونة من (٣٤٨) مفردة، وتم استخدام طريقة التوزيع المتناسب والتي تتضمن توزيعاً متناسباً للعينة على طبقات المجتمع بما يعكس الوزن النسبي لكل طبقة داخل مجتمع الدراسة، وقد بلغت نسبة الردود (٨٥.٣٤%) من جملة الإستمارات الموزعة، وكشفت الدراسة عدم وجود علاقة تأثير معنوية مباشرة للذكاء العاطفي كمتغير مستقل على نية ترك العمل كمتغير تابع، في حين توجد علاقة تأثير إيجابية معنوية مباشرة للاستقواء الرأسي كمتغير مستقل على نية ترك العمل كمتغير تابع، ووجود علاقة تأثير إيجابية معنوية مباشرة للتهكم التنظيمي كمتغير مستقل على نية ترك العمل كمتغير تابع، كما توجد علاقة تأثير سلبية معنوية مباشرة للذكاء العاطفي كمتغير مستقل على الاستقواء الرأسي كمتغير تابع، ووجود علاقة تأثير سلبية معنوية مباشرة للذكاء العاطفي كمتغير تابع، وأن الذكاء العاطفي كمتغير تفاعلي يعدل من قوة التأثير الإيجابي المباشر للاستقواء الرأسي والتهكم التنظيمي معاً كمتغيرين مستقلين ونية ترك العمل كمتغير تابع.

الكلمات المفتاحية : الذكاء العاطفي، الاستقواء الرأسي، التهكم التنظيمي، نية ترك العمل، المدارس الثانوية الفنية .

Abstract

The study aimed to develop a proposed framework that explains the nature of relationships between skills of emotional intelligence of teachers, their perceptions of vertical bullying, organizational cynicism and their impact on their intention to leave work by applied to technical secondary schools in Beni Suef governorate. The sample size of the study was (348) individuals, using the proportionate distribution method, which includes a proportional distribution of the sample to the levels of society, which reflects the relative weight of each level within the study population. The percentage of responses (85.34%) of the distributed questionnaires, the study has revealed that:

- There is no direct significant effect of emotional intelligence as an independent variable on intention to leave work as a dependent variable.
- There is a direct significant positive effect of vertical bullying as an independent variable on intention to leave work as a dependent variable.
- There is a direct significant positive effect of organizational cynicism on intention to leave work as a dependent variable.
- There is a direct significant negative effect of emotional intelligence as an independent variable on vertical bullying as a dependent variable.
- There is a direct significant negative effect of emotional intelligence as an independent variable on organizational cynicism as a dependent variable.
- The emotional intelligence as an interactive moderator variable modifies the force of direct positive effect of vertical bullying and organizational cynicism together as an independent variables on intention to leave work as a dependent variable.

Key words: Emotional intelligence, Vertical bullying, Organizational cynicism, Intention to leave work, Technical secondary schools

مقدمة :

احتلت الموارد البشرية في الوقت الحالي أهمية خاصة في كافة المنظمات من خلال مساهمتها بشكل واضح في زيادة قدرتها على تحقيق ميزة تنافسية، حيث أشار **Hatch & Dyer, (2004)** أنها تعد أهم أصول المنظمة بل وثروتها الحقيقية، كما أشار **Nadiri & Tanova, (2010)** أنها تقوم بدور رئيسي ومحوري في نجاح المنظمات. ولهذا فإن العمل على الإرتقاء بمستوى أداء العنصر البشري وتنميته يجب أن ينال اهتمام المسؤولين بالمنظمات بوجه عام والمنظمات الخدمية وعلى رأسها المنظمات التعليمية بوجه خاص. ويعد توفير بيئة العمل المناسبة للمعلمين في المنظمات التعليمية أحد أهم طرق الإرتقاء بمستوى أدائهم لما يقومون به من دور بارز في نجاح العملية التعليمية. ولهذا فإن البحث عن العوامل التي يمكن أن تؤثر سلباً على أدائهم ومحاولة التخلص منها أو على الأقل التقليل من أثارها السلبية بات أمراً ضرورياً (ريان، وآخرون، ٢٠١٣). حيث أشار **Griffin & Lopes, (2005)** أن الأدبيات الحديثة للسلوك التنظيمي كشفت عن تزايد السلوكيات السلبية في مكان العمل على مدى العقدين الماضيين. ويعد كل من سلوكيات الاستقواء داخل مكان العمل والتهكم التنظيمي من أكثر السلوكيات السلبية المنتشرة في المنظمات والتي تمثل أهم التحديات المعاصرة التي تسبب مشكلة رئيسية للعاملين والمنظمات على حد سواء. ويؤكد ذلك ما أشارت إليه الدراسات **(e.g. Neves, 2012; Ahu Tugba, 2016; Einarsen & Ntelaers, 2015)** بارتفاع معدلات الاستقواء والتهكم التنظيمي داخل العمل في المنظمات الأجنبية حيث تتراوح بين ١٠ - ١٥%، كما أشارت دراسة سيد، (٢٠١١)، ودراسة نجم، وآخرون، (٢٠١٦) بارتفاع نسب تعرض عينة الدراسة لهذه السلوكيات في المنظمات الحكومية المصرية مقارنة بالدراسات الأجنبية حيث وصلت إلى ما يقرب ٣٨%. وفي ضوء الآثار السلبية الناجمة عن انتشار هذه السلوكيات في المنظمات التعليمية والتي تتمثل في خلق جو من القلق والتوتر الإنفعالي على المستوى الفردي والجماعي وعلى مستوى المنظمة ككل فقد يترتب عليها ارتفاع مؤشرات نية المعلمين لترك العمل وذلك من خلال تحويل انتباههم وجهدهم بعيداً عن المهام الوظيفية (Somers, 2009). ومحاولة التحرر تدريجياً من العمل مما يؤثر سلباً على أدائهم الوظيفي (Polanski, et al., 2013). ويؤكد ذلك ما أشارت إليه دراسة **Fatima & Muhammad, (2013)** أن وجود سلوكيات الاستقواء داخل مكان العمل يساهم بشكل مباشر في ارتفاع معدلات دوران العمالة، وما أشارت إليه دراسة **Eaton, (2000)**، ودراسة **al., (2003)** **Huang, et**، ودراسة **(Kong, et al., 2010)**، ودراسة **Shahzad and Mahmood, (2012)** بوجود علاقة ارتباط قوية بين التهكم التنظيمي ونية العاملين لترك العمل. وفي ضوء ما أسهمت به نتائج العديد من الدراسات والأبحاث السابقة التي تتعلق بكيفية الحد من الآثار السلبية لسلوكيات الاستقواء والتهكم التنظيمي ونية ترك العمل يظهر الدور الإيجابي للذكاء العاطفي للمعلمين كمتغير له دلالاته في التأثير على حالات الانفعالات السلبية لديهم والتخفيف من أثارها. ويؤكد ذلك ما أشارت إليه دراسة **Zaki, et al., (2012)**، ودراسة **Jung & Yoom, (2012)** أن العاملين الذين لديهم مستويات عالية من الذكاء الوجداني هم أكثر إيجابية وإبداعاً وينخفض شعورهم تجاه السلوكيات غير المرغوب فيها في مكان العمل، وأيدته دراسة **Justine, et al., (2012)** ودراسة **Neha & Sairaj, (2016)** بأهمية الذكاء الوجداني للمعلمين لمواجهة سلوكيات الاستقواء بالمنظمات التعليمية. وخلصت إليه دراسة **Eibeyi & Cagatoy, (2016)** ودراسة **Supriadi & Sefnedi, (2017)** من أهمية الذكاء الوجداني للعاملين في تخفيض سلوكيات التهكم لديهم. وأكدته دراسة **Galit, (2013)** ودراسة **Sergio, et al., (2017)** من أهمية الذكاء الوجداني للمعلمين في ارتباطهم بعملهم ونجاح العملية التعليمية، حيث توجد علاقة سلبية بين الذكاء الوجداني ونية ترك العمل. ومن السياق السابق تقدم هذه الدراسة للإستفادة من الجوانب المختلفة للذكاء العاطفي للمعلمين كأداة لمواجهة سلوكيات الاستقواء، وتخفيض مستويات التهكم والنية لترك العمل.

١- مشكلة الدراسة :

للتعرف على بعض الظواهر المرتبطة بمشكلة الدراسة قام الباحث بدراسة استطلاعية شملت ٥٠ مفردة من المعلمين والمعلمات بالمدارس محل البحث مع إجراء بعض المقابلات معهم وقد أسفرت نتائجها على أهمية الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات وضرورة العمل على تفعيله، والذي من المفترض ارتفاع مستواه لديهم بحكم طبيعة دراستهم التربوية بكليات الآداب والتربية للعديد منهم، وحضور العديد من الدورات التدريبية التي تحرص على تدعيم مهارات التفاعل والتواصل مع الآخرين، هذا بالإضافة لارتفاع شكاوى بعض المعلمين والمعلمات بهذه المدارس من سوء العلاقات وتعرضهم لبعض أشكال السلوكيات الغير مرغوب فيها مثل الاستقواء الموجه نحو العمل أو الشخص خلال اليوم الدراسي والذي كثيراً ما يتم من جانب بعض المشرفين والمدراء والوكلاء مقارنة بزملائهم في العمل أو الطلاب خلال اليوم الدراسي والتي عادة ما يتم التغاضي عنها، مما يدفع الكثير منهم باظهار بعض الإيماءات أو التعبيرات الساخرة تجاه المدرسة، والشعور بالرغبة في الانتقال لمدارس أخرى أفضل منها. وبالتالي في ضوء نتائج الدراسات السابقة التي تم سردها ونتائج الدراسة الاستطلاعية ومجموعة المقابلات التي تم القيام بها تظهر مشكلة البحث والتي تتمثل في وجود فجوة بحثية في وضع إطار مقترح يفسر طبيعة العلاقات بين مهارات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات ومدركاتهم لسلوكيات الاستقواء الرأسي والتهكم التنظيمي وأثر ذلك على نيتهم لترك العمل بقطاع التطبيق.

٢- أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة الحالية إلى ما يلي :

١- وضع إطار مقترح يفسر طبيعة العلاقات بين متغيرات الذكاء العاطفي والاستقواء الرأسي في مكان العمل والتهكم التنظيمي ونية ترك العمل من خلال ما يلي :

١/١ دراسة واختبار تأثير مستويات الذكاء العاطفي للمعلمين والمعلمات على نيتهم لترك العمل.

٢/١ دراسة واختبار تأثير مدركات المعلمين والمعلمات لسلوكيات الاستقواء الرأسي داخل مكان العمل على نيتهم لترك العمل.

٣/١ دراسة واختبار تأثير مستويات التهكم التنظيمي للمعلمين والمعلمات على نيتهم لترك العمل.

٤/١ دراسة واختبار تأثير مستويات الذكاء العاطفي للمعلمين والمعلمات على مدركاتهم لسلوكيات الاستقواء الرأسي داخل مكان العمل.

٥/١ دراسة واختبار تأثير مستويات الذكاء العاطفي للمعلمين والمعلمات على مستويات التهكم التنظيمي لديهم .

٦/١ دراسة واختبار تأثير الذكاء العاطفي كمتغير تفاعلي يمكن أن يعدل من قوة التأثير الإيجابي لمتغيري الاستقواء الرأسي والتهكم التنظيمي على نية العاملين لترك العمل.

٢- تقديم بعض المقترحات والتوصيات للمسؤولين بالمؤسسات التعليمية بصفة عامة ومؤسسات التعليم الفني بصفة خاصة، والتي تساهم في تفهم طبيعة العلاقات بين هذه المتغيرات مما يساهم في الحد من انتشار هذه السلوكيات السلبية، وتدعيم مهارات الذكاء العاطفي للعاملين بها .

٣- أهمية الدراسة :

١/٣ - الأهمية النظرية :

- تعد مفاهيم الذكاء العاطفي والتهكم التنظيمي والاستقواء في مكان العمل من أكثر المفاهيم السلوكية استعمالاً من قبل الباحثين في الوقت الحالي. وعلى الرغم من تناولها من سنوات مضت فقد عاودت الأبحاث الحالية الاهتمام بها لأهميتها في الوقت الحالي. (Fatima & Mnhammad, 2013, P. 171) وخاصة في البيئة المصرية.
- تسليط الضوء على أهم المشكلات المتعلقة بسلوكيات التهكم التنظيمي والاستقواء في مكان العمل وتوافر نية ترك العمل والتي تنعكس سلباً على مستوى الأداء والتي أثبتته العديد من الدراسات السابقة (دراسة Hoel & Einersen, (2016) ، دراسة Muhammod, et al., (2017) ، دراسة (eg: Espen, et al., (2017) (ورد في: Lena – Mari, 2011, P. 37).
- تناولت الدراسات السابقة متغيرات الدراسة بشكل منفصل أو الربط بين متغيرين منهما ، وبالتالي لا توجد - في حدود علم الباحث - دراسة تجمع بين هذه المتغيرات ، ولهذا تمثل الدراسة الحالية إضافة علمية في هذا المجال.

٢/٣ - الأهمية التطبيقية :

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الدور الذي يقوم به التعليم الثانوي الفني حيث يمثل أهم ركائز النظام التعليمي والتربوي في مصر، كما يمثل أحد الأدوات الرئيسية لتحقيق برامج التنمية الشاملة، حيث يسعى بنوعياته المختلفة (زراعية، صناعية، تجارية: عام وفندقي) إلى إعداد القوى العاملة الماهرة واللازمة لخدمة خطط التنمية بها، حيث بلغ إجمالي عدد المدارس الثانوية الفنية بمصر ١٩٢٩ مدرسة، وعدد الفصول ٤٦٩٣٩ فصل، ويعمل بها قرابة ٨٧.٦٢٣ معلماً ومعلمة^(*). ويؤكد ذلك ما أشارت إليه دراسة (عبد الغفار، ٢٠١٠) بضرورة أن يحظى هذا التعليم بأولوية قصوى في مشروعات التطوير حتى يستطيع خريجه مواكبة متطلبات سوق العمل. وعلى الرغم من قدم إنشاء المدارس الفنية في مصر حيث يعود إلى عام ١٨٢٩ عند إنشاء أول مدرسة زراعية تتبعها إنشاء أول مدرسة صناعية. ثم إنشاء أول مدرسة تجارية عام ١٩١١. إلا إنه يعاني في الوقت الحالي من العديد من المشكلات أهمها عدم وجود تكامل بين التعليم الثانوي الفني وسوق العمل، وضعف الموارد المالية المخصصة له حيث يتم الاعتماد على الموارد المخصصة

من الموازنة العامة للدولة دون اللجوء إلى جهات الإنتاج للمساهمة في ذلك. (سليم، حسن، ٢٠٠٥)، بالإضافة لعدم وجود أعداد كافية مؤهلة تربوياً من المعلمين والمعلمات حيث يتم تعيين مدرسين من حملة المؤهلات المختلفة غير التربوية. (حبيب وآخرون، ٢٠١٤)، وخاصة في التعليم الصناعي والزراعي. ولهذا يجب إلقاء الضوء على المشكلات التي يعاني منها العاملون بهذا القطاع.

- الاستفادة العملية للمؤسسات التعليمية محل البحث من نتائج هذه الدراسة في الاهتمام بالحد من بعض السلوكيات السلبية في مكان العمل كالاستقواء والتهكم التنظيمي والتي تنعكس بشكل مباشر على نية المعلمين لترك العمل .

(*) مدخلات التعليم الثانوي الفني في مصر، الخطة الاستراتيجية للتعليم قبل الجامعي ٢٠١٤ - ٢٠٣٠ : التعليم المشروع القومي لمصر.

- لفت نظر المسؤولين بالمؤسسات التعليمية محل البحث لأهمية توافر مهارات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات للإرتقاء بمستوى جودة الخدمة التعليمية في ظل التحديات الكثيرة التي يواجهها هذا القطاع .
- تعميق فهم المسؤولين بالمؤسسات التعليمية محل البحث عن طبيعة العلاقة بين توافر مهارات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات ومدرجات سلوكيات الاستقواء والتهكم التنظيمي وترك العمل بهذا القطاع .

٤- الإطار النظري والدراسات السابقة :

١/٤- الإطار النظري:

١/١/٤- الذكاء العاطفي: Emotional intelligence :

استخدمت الدراسات العربية عدة مسميات لهذا المصطلح منها: الذكاء الإنفعالي، العاطفي، الوجداني، الشعوري، وتستخدم الدراسة الحالية مسمى الذكاء العاطفي. وقد نال هذا المفهوم في السنوات القليلة الماضية اهتماماً متزايداً، وتمثل هذا الاهتمام في ظهور العديد من الدراسات العربية والأجنبية على حد سواء. وقد أشار كل من **Salovey & Mayer, (1990)** أن بدايات استخدامه عام ١٩٩٠، إلا أن الفضل في انتشار هذا المفهوم يرجع إلى العالم **Goleman** عام ١٩٩٥ في كتابه الذكاء الإنفعالي، حيث قدم وصفاً شاملاً للمفهوم وأهميته، وأشار أن هناك جانب إنساني مكمل للذكاء لا بد من تفعيله وهو ما أسماه بالذكاء العاطفي. (ورد في: أبو الفضل، ٢٠١٧، ص٧). وقد عرفه **Golman, (1995)** بأنه مجموعة من المهارات العاطفية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح في التفاعلات المهنية وفي مواقف الحياة المختلفة. وعرفه **Jung & Yoom, (2012)** بأنه القدرة على الإدراك الدقيق والتعبير عن العواطف، والقدرة على معرفة وفهم شعور أو عواطف الآخرين بالإضافة لتنظيم عواطفه بغرض تعزيز النمو العاطفي والفكري. في حين عرفه محمد، (٢٠١٦) بأنه معرفة الذات وإدراك الفرد مشاعره ومشاعر الآخرين مع القدرة على تنظيم مشاعره حتى يتمكن من التأثير في ذاته وفي الآخرين بطريقة إيجابية. ويجد المتابع للدراسات في هذا المجال أن هناك نموذجين تم استخدامهما في التعامل مع هذا المفهوم هو نموذج القدرة **(Ability)**: حيث يشير لقدرات الفرد في التحكم في عواطفه وكيفية تعامله مع المواقف أو التحديات المختلفة، ونموذج السمة الشخصية **(Trait)**: حيث يشير أنه سمة مرتبطة بسمات شخصية الفرد. ولهذا يمكن القول بأن الذكاء العاطفي هو قدرة الفرد على فهم وإدارة مشاعره الإنسانية مع القدرة على فهم وتطوير مشاعر الآخرين بما يمكنه من النجاح في التعامل مع الغير في المواقف المختلفة. ويستمد الذكاء الوجداني أهميته من خلال العديد من الفوائد التي يحققها للفرد والمنظمة على حد سواء، حيث يساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين. **(Bagshaw, 2000)** ، ويمثل أداة حديثة لتطوير مؤهلات العاملين. **(Daus & Ashkanasy, 2005)** ، ويعمل على تعزيز ودعم الاتجاهات الإيجابية للعمل بالإضافة لزيادة مخرجات التنظيم الإيجابية. **(Sony & Mekoth, 2016)**، ويرى **Druskat & Walf, (2001)** أن وجوده لدى المديرين يساهم بشكل مباشر في إدارة المشاعر والسلوكيات السلبية التي تظهر في مكان العمل وتعمل على تحويلها إلى مشاعر إيجابية داعمة للعمل داخل المنظمة بما يساهم في تحقيق أهدافها بشكل كبير. (ورد في: **Christina&Irene,2016,P.170**). وحول أبعاد الذكاء العاطفي أوضح **Goleman,(1995)** أن للذكاء العاطفي أربعة أبعاد أساسية هي:- الوعي أو معرفة الذات : **Self-Awareness** : وتتمثل في قدرة الفرد على إدراك وفهم الحالات والعواطف الشخصية ومدى تأثيرها على الآخرين وتتمثل أهم مكوناته في الثقة بالنفس والتقدير الواقعي للذات. - تنظيم الذات: **Self - Regulation** : ويشير لقدرة الفرد على التحكم أو إعادة توجيه نزواته والتفكير قبل التصرف، وتتمثل أهم مكوناته في الشفافية والتكيف والمبادأة. - الوعي الاجتماعي:

Social-Awareness: ويشير إلى قراءة مشاعر وانفعالات الآخرين بدقة، ومعرفة أنماط التفاعلات مع الأفراد والجماعات، وتتمثل أهم مكوناته في التعاطف والوعي التنظيمي والتوجه بالخدمة - إدارة العلاقات الاجتماعية: **Social-Relationship Management** : وتشير للقدرة على إدارة العلاقات وبناء شبكة علاقات اجتماعية ناجحة، وتتمثل أهم مكوناته في فعالية قيادة التغيير، والإقناع والتأثير والخبرة في بناء وقيادة الفرق. وجاءت دراسة **Bowditch, et al., (2008, PP. 61-62)** لتلخص هذه الأبعاد الأربعة في قسمين هما: ١- الوعي : وينقسم إلى نوعين هما : الوعي بالذات، والوعي الاجتماعي، ٢- الأفعال : وتنقسم إلى نوعين هما: الإدارة الذاتية، والمهارات الاجتماعية، ثم جاءت دراسة **Neha & Sairaj, (2016, P.12)** وأضافت بعداً خامساً لمكونات الذكاء العاطفي وهو الدافعية الداخلية : **Internal Motivation** وتشير للاندفاع أو الرغبة للعمل لأسباب داخلية تمكنه من تحقيق ما يسعى إليه من خلال رؤيته الداخلية، وتتمثل أهم مكوناته في الاندفاع القوي للإنجاز، والتفاؤل لمواجهة الفشل والالتزام التنظيمي . وتعتمد الدراسة الحالية في قياس متغير الذكاء العاطفي على هذه الأبعاد الخمسة .

٤/١-٢- الاستقواء :

إن مفهوم الاستقواء بدأت مناقشته بصورة أكثر تفصيلاً في منتصف الثمانينات، عندما بدأ علماء النفس التنظيمي في النرويج والسويد التحقيق في هذه الظاهرة ومعرفة أسبابها ونتائجها. **(Edip & Alev, 2016, P. 65)**، وأصبحت اليوم سلوكيات الاستقواء تمثل مشكلة للعديد من المؤسسات بغض النظر عن حجمها وطبيعتها أعمالها وخاصة في الدول النامية مثل مصر. وقد أوضح **Einarsen, et al., (1994, P.383)** أنه على الرغم من صعوبة تعريف هذا المصطلح فإنه يمكن النظر إليه بأنه جميع الحالات التي يشعر فيها فرد أو أكثر في وقت ما ببعض السلوكيات السلبية التي لا يستطيعون فيها الدفاع عن أنفسهم. واتفقت معها دراسة **Ashraf, et al., (2017,P.5)** بأنه لا يوجد تعريف واحد شامل لظاهرة الاستقواء في مكان العمل. ويرى الباحث أن التشنت في وضع تعريف شامل لهذا المصطلح هو استخدام العديد من الباحثين كلمات ومعان مختلفة للإشارة إلى هذا السلوك مثل: التحرش **Harassment** والإزعاج **Disturbance**، وعدده دراسة **Stogstad, et al., (2011)** في مصطلحات مختلفة مثل: الإيذاء في مكان العمل **Workplace abuse** والبلطجة **Mobbing** والإيذاء العاطفي **Emotional abuse** والضغط المهنية **Occupational stress** والعنف في مكان العمل **Work place violence** والتحرش في مكان العمل **Workplace harassment** وهو المصطلح الذي تستخدمه دول مثل: كندا والولايات المتحدة الأمريكية. وأضافت دراسة **Alina,et al., (2017,P.67)** أنه نوع من الإرهاب النفسي **Psychological terror** . ثم جاءت دراسة **Meral, (2014, P.458)** لتوضح أن كثيراً من الدراسات السابقة تميل لاستخدام الاستقواء **bullying** والبلطجة **Mobbing** كبديلين يحملان نفس المعنى أو مترادفين. في حين فرقت دراسة **Andrej,et al., (2017,P.179)** بين هذين المفهومين حيث ترى أن البلطجة **Mobbing** هو قيام شخص أو أكثر بأفعال سلبية متكررة مستهدفين شخص أو أكثر من مجموعة عملهم، بينما الاستقواء **bullying** يشير للانتقاد أو الإساءة الشخصية المستمرة سواء بصفة خاصة أو أمام العامة مما يؤدي إلى إذلال الشخص وإهانته، وهو ما يتفق مع ما يراه **Einarsen, et al., (2003)** (وردفي: ريان، واخرون، ٢٠١٣، ص ٢٨٣). وأكدته دراسة **Zapf, Einarsen, (2003)** أن الاستقواء يركز أكثر على الجانب النفسي عن الجانب البدني أو المادي. ثم جاءت دراسة **Denenberg&Broverman, (2001)** لتوضح أن منظمة العمل الدولية (ILO) أشارت أن كل من مصطلحي **Mobbing, bullying** هما شكلان أساسيان من **violence** (ورد في: **Orhan, 2015, P.88**). وتستخدم الدراسة الحالية مصطلح **bullying** وهو ما يشير لبعض السلوكيات العدائية التي تتصف بتوافر نية الإيذاء تجاه شخص أو أكثر مع التكرار والانتظام خلال فترة من الزمن نتيجة عدم التوازن بين طرفي الاستقواء مما يقلل من قدرة الضحية على

حماية نفسه مما يحدث له آثاراً سلبية نفسية بمرور الوقت. ومن حيث أشكال أو صور الاستقواء في مكان العمل فقد قسمت دراسة **Giorgi, (2012, P. 262)** الاستقواء إلى نوعين هما: استقواء يوجه لعمل الضحية مثل: حجب معلومات مهمة عنه، زيادة في أعباء العمل بالقدر الذي لا يمكن القيام بها، والمتابعة والرقابة المفرطة عليه، وتحديد مواعيد مستحيلة للانتهاء من العمل، واستقواء موجه لشخص الضحية مثل: الإيذاء والحركات المهنية للشخص، والانتقادات المستمرة، وانتشار القيل والقال، والمبالغة في مضايقته. وجاءت دراسة **Einarsen et al., (2009)** لتضيف شكلاً ثالثاً من أشكال الاستقواء وهو الاستقواء المرتبط بالإيذاء البدني للضحية. بينما حددت دراسة **Owayemi and Sheehan, (2011)** ثلاثة أشكال أخرى للاستقواء هي الاستقواء الشخصي، والإداري، والاجتماعي. وذهبت دراسة **Neha & Sairaj, (2016)** لمنحى آخر هو تقسيمه أربع صور هي الاستقواء المادي، واللفظي، والاجتماعي، والهجوم على ممتلكاته. وحسب طرفي الاستقواء فقد قسمت دراسة **Abu, (2016, P. 6)** الاستقواء إلى: استقواء رأسي وهو من أعلى لأسفل مثل استقواء المديرين على مرؤسيهم، واستقواء رأسي من أسفل لأعلى مثل استقواء المرؤسين ضد رؤسائهم أو مشرفيهم، واستقواء أفقي مثل استقواء الزملاء على بعضهم البعض. وتهتم الدراسة الحالية بالاستقواء الرأسي من أعلى لأسفل والتمثل في استقواء المديرين والموجهين والمشرفين على المعلمين والمعلمات والذي ترجع أسبابه لنظام التسلسل الإداري أو الهرمي للسلطة أو الناتج من الأقدميات في العمل كما أشارت إليه دراسة **Granstra, (2015, P. 250)**. وتظهر أهمية دراسة سلوكيات الاستقواء من خلال الآثار السلبية العديدة التي تحدثها للضحية وقد قسمها **Einarsen, et al., (1994, P. 43-50)** إلى آثار تتعلق بصحة الشخص مثل: الأرق والكآبة وانخفاض مستوى التركيز لديه، وآثار تتعلق بالمنظمة مثل: انخفاض التعاون، وارتفاع تكاليف التوظيف، وانخفاض مستويات الإنتاجية، وآثار تتعلق بالجانب الاقتصادي والاجتماعي مثل: التقاعد المبكر والانعكاس على حالة الأسرة. (ورد في: **Abu, 2016, P. 8**)

٤/١/٣- التهكم التنظيمي :

على الرغم أن مفهوم التهكم التنظيمي قد تغير مع الوقت (**Erdogan, et al., 2017, P.2**) إلا أن المتابع لتعريفات الباحثين لهذا المصطلح يرى أنها تشير لمجموعة الاتجاهات أو المواقف السلبية التي توجد لدى الفرد وتشكل سلوكه السلبي تجاه المنظمة مثلما أشار **Dean, et al., (1998)** ، وفسرته دراسة **Wanous, et al., (2000)** بأنه يشير لإدراك الموظف بأن القادة لا يهتمون بالعاملين مما يشعرهم بالاعترا ب الوظيفي، ودراسة **Abraham, (2000)** التي أشارت أن تهكم الموظف يمكن التعبير عنه من خلال الشعور بالإحباط والتشاؤم وعدم الثقة بالمنظمة، ودراسة **Stanley, et al., (2005)** التي ترى أن تهكم الموظف هو اعتقاده بأن قادة المنظمة ينقصهم التكامل. وهو ما أبدته دراسة **Tokgoz & Yilmay, (2008, P.285)** وفسرته دراسة **Altinoz, et al., (2011)** بأن الشخص المتهكم يرى أن الناس يبحثون فقط عن مصالحهم الخاصة ويتعاملون مع الجميع على أنه صاحب مصلحة (ورد في: **Mehtap, et al., 2016, P. 545**)، واتفقت معها دراسة **Aslan and Eren, (2014)** التي أشارت أن التهكم سلوك ينشك نتيجة الاعتقاد بأن إدارة المنظمة تتصرف بطريقة تحقق منافعها الذاتية، في حين ترى دراسة **Nair & Kamelanabhen, (2010)** أن التهكم التنظيمي هو شعور الفرد بعدم التآلف مع المنظمة التي يعمل بها لأنها تحاول إخداعهم ولا تتبع الصدق معهم. وحول أبعاد التهكم التنظيمي فعلى الرغم من وجود مدخلين لدراسة التهكم التنظيمي أحدهما يراه على أنه سمة شخصية ترتبط بالطبيعة الإنسانية، والآخر يراه بمثابة اتجاه يتبلور لدى الفرد نحو شيء ما. إلا أن معظم الدراسات السابقة (**Li, et al., 2011; e.g. Dean, et al., 1998; Shahzad & Mahmood, 2012; Aslan & Eren, 2014**) اتفقت على ثلاثة أبعاد هي:- البعد المعرفي أو الإدراكي: **Cognitive**: ويشير للاعتقاد بأن المنظمة تفتقر إلى العدالة والصدق والإخلاص.- البعد العاطفي: **Affective**: ويشير لمجموعة المشاعر والعواطف السلبية التي

تتكون تجاه المنظمة في ضوء هذه المعتقدات السلبية والتي تصيب الموظف بالتوتر والكرهية وخيبة الأمل. - البعد السلوكي: **Behavioral**: ويشير للنزعات السلوكية السلبية تجاه المنظمة والتي تنبع من معتقداته وعواطفه السالبة والتي لخصتها دراسة **Bashira & Nasirb, (2013)** ودراسة **Mehtap, et al., (2016)** في توجيه انتقادات قوية للمنظمة من خلال التصريح العلني عن فقدان المنظمة لقيم الصدق والإخلاص، والسخرية من أي إجراءات تنظيمية تقدمها المنظمة، واستخدام الدعاية الساخرة لتفسير الأحداث التنظيمية. ومن حيث أنواع التهكم فقد عدت الدراسات **(e.g.:Orhan, et al., 2014, Abraham, 2000, Dean, et al., 1998)** أنواع أو أشكال التهكم في: -تهكم وظيفي: **Employee cynicism**: وهو الذي يستهدف الإدارة العليا وغيرها في مكان العمل ويكون ناتجاً عن الاعتقاد بخرق العقد النفسي بين العاملين والمنظمة، - تهكم اجتماعي: **Social cynicism**:والذي يحدث نتيجة خرق العقد بين الفرد والمجتمع. - تهكم العمل: **Work cynicism**: وهو الناتج من عدم التأقلم بين العامل والعمل الذي يقوم به - تهكم الخدمة المدنية: **Civilservent cynicism** والناتج من عدم رضا الفرد عن الخدمات المقدمة له - تهكم التغيير التنظيمي: **Organizational change cynicism**: والناتج كرد فعل بسبب فشل جهود التغيير -التهكم التنظيمي: **Organizational cynicism** وهو مجموعة المواقف أو الأفكار السلبية التي يكونها الموظف تجاه منظمته بشكل عام. وتعتمد الدراسة الحالية على التهكم التنظيمي.

٤/١/٤- نية ترك العمل :

يعد مفهوم نية ترك العمل أو دوران العمل **Turnover intention** أحد السلوكيات الانسحابية للعاملين باعتباره ترك محتمل للمنظمة ومحاولة البحث عن وظيفة جديدة. **(Mehtap,et al.,2016,P.545)**، وعرفه **Tett&Meyer, (1993)** على أنه الاحتمال المدرك للفرد تجاه البقاء أو مغادرة المنظمة (ورد في: **(Tahiera,etal.,2016,P.49)**) وانفقت دراسات أخرى كثيرة على هذا التعريف **(Jae&Tae,2009)** ، **Emberland and** ، **(e.g.Hossan&Abu,2014, Rundmo,2009)** . وأضافت دراسة **Guchait, (2007)** أن نية ترك العمل هي رغبة واعية وعن قصد لترك المنظمة (ورد في: رمضان، ٢٠١١، ص ٢٤٢). وأوضحت دراسة **Orhan, et al., (2014)** أن نية ترك العمل قد تحدث بشكل إرادي أو غير إرادي، حيث تتوافر نية الدوران الاختياري عندما يدرك الموظف أنه قد فقد قدراته العقلية والمادية المناسبة على الأداء وبالتالي يأخذ قراره بنفسه لترك العمل، أو يجد فرصة أفضل من موقعه الحالي من حيث العائد أو الموقع الوظيفي المناسب، أو لأسباب صحية أو عائلية . بينما تتوافر نية الدوران الإجباري عندما تقترح المنظمة نفسها أن الموظف لم يعد يؤدي العمل المطلوب منه أو بسبب ضغوط اقتصادية والعمل على تخفيض حجم الخسارة. وأشار **Mobley, (1982)** أن معدل الدوران الفعلي للعاملين يمر بسبع مراحل تبدأ بالشعور بعدم الرضا الوظيفي مما يثير أفكار الموظف لترك العمل، فيبدأ في تقييم مزايا البحث عن وظيفة جديدة، وحساب تكاليف الدوران الفعلي، ثم البحث الفعلي عن فرصة عمل جديدة، يتبعها تقييم مدى إمكانية قبول الوظيفة الجديدة، ثم إجراء مقارنة بين الوظيفة الحالية والجديدة، وأخيراً تكوين نية حقيقية لترك العمل تترجم إلى الترك الفعلي للوظيفة الحالية. (ورد في: **Theanacho & Majeed, 2017)**. وأشارت دراسة **Guchait, (2007)** أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على نية ترك العمل من أهمها: طبيعة وظروف العمل غير المناسبة، عدم توافق بعض العاملين في أعمالهم أو المعاملة السيئة من جانب بعض الرؤساء، أو عدم توافر قنوات الاتصال بين الإدارة والعاملين ببعضهم البعض. (ورد في: رمضان، ٢٠١١، ص ٢٤٢). وفيما يتعلق بأهمية التعرف على نوايا ترك العمل لدى العاملين بالمنظمات فقد أشارت دراسة **Mobler&Halling,(2000)** أن نية العاملين لترك العمل هي مؤشر عن الدوران الفعلي للعاملين بالمنظمة، حيث تسبق النوايا السلوك الفعلي. وهو ما فسرتة دراسة **Vigoda, (2000)** بأن العاملين الذين يقررون أن يتركوا العمل الحالي يوجهون طاقاتهم

لإيجاد عمل آخر وبالتالي لا يعطون اهتماما كافيا بمسئولياتهم الحالية لأن نية ترك العمل لديهم تؤثر على الترك الفعلي للعاملين. وأضافت دراسة (Abbasi, et al., 2008) أن الاحتفاظ بالعاملين ذوي الجودة العالية يعد أكثر أهمية اليوم من أي وقت مضى خاصة بعد التغيرات العالمية مثل العولمة والتقدم التكنولوجي والمعرفة، كما أن زيادة معدلات دوران العمل يسبب تحمل المنظمة لتكاليف كبيرة في عمليات الاستقطاب والاختيار والتعيين للعاملين الجدد، ومن خلال فقد المنظمة للعناصر المؤهلة التي تنعكس على انخفاض جودة العمل ومستويات الإنتاجية والإبداع. وأخيراً أظهرت دراسة (Jae & tae, 2009) أنه يمكن التخفيف من نية ترك العمل لدى العاملين بالمنظمة عن طريق عدة وسائل منها: الاهتمام ببناء فريق العمل داخل المنظمة، وتوافر الثقة المتبادلة بين العاملين والرؤساء، والاهتمام بأخلاقيات العمل، والإشراف المناسب، والاهتمام بتمكين العاملين، واحترام العاملين، والعمل على تحسين الرضا الوظيفي، أو الحد من السلوكيات السلبية داخل بيئة العمل وهو ما حرصت عليه الدراسة الحالية .

٢/٤: الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الباحث للعديد من الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة، يرى الباحث إمكانية تقسيمها إلى سبعة اتجاهات مع مراعاة الترتيب الزمني لها، وفيما يلي سردا لهذه الدراسات:

١/٢/٤ : الدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي وترك العمل:

هدفت دراسة (Natalie, 2006) لمعرفة تأثير كل من الذكاء العاطفي للقائد وثقة العاملين والتهكم تجاه التغيير على نية ترك العمل بالتطبيق على عينة من العاملين في اثنتين من مؤسسات التعليم العالي الخاصة بمنطقة ديربان بجنوب أفريقيا، وتوصلت إلى وجود علاقة تأثير ولكن غير معنوية بين الذكاء العاطفي ونية العاملين لترك العمل. في حين اختلفت معها دراسة (Galit, 2013) التي اهتمت باختبار العلاقة بين الذكاء العاطفي والعدالة التنظيمية المدركة، وكيفية تأثير هذه العلاقة على نية العاملين لترك العمل بالتطبيق على عينة من العاملين بإحدى المؤسسات المالية، فقد أسفرت عن وجود علاقة سلبية معنوية بين الذكاء العاطفي للعاملين ونيتهم لترك العمل . وبناء على العرض السابق يتضح ندرة الدراسات التي اهتمت بالعلاقة بين هذين المتغيرين، مع وجود اختلاف بين الباحثين في معنوية التأثير المباشر للذكاء العاطفي على نية ترك العمل. ولهذا تساهم هذه الدراسة في هذا الاختلاف من خلال الفرض الأول لهذه الدراسة .

٢/٢/٤: الدراسات التي تناولت العلاقة بين الاستقواء وترك العمل :

هدفت دراسة (Lena, 2011) باختبار الدور الوسيط للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين الاستقواء في مكان العمل من جانب الرؤساء والزلاء ونية ترك العمل بالتطبيق على عينة من العاملين بالمنظمات الصحية بجنوب أفريقيا، واكتشفت أن ارتفاع مستويات إدراك العاملين لسلوكيات الاستقواء من جانب الرؤساء مقارنة بالزملاء في العمل مع وجود علاقة إيجابية معنوية بين سلوكيات الاستقواء في العمل ونية العاملين لترك العمل. أما دراسة (Berthelsen, et al., 2011) فقد اهتمت باختبار العلاقة بين التعرض للاستقواء في العمل ونية ترك العمل في المنظمة، وتوصلت إلى أن تعرض العاملين بالمنظمة لبعض أشكال الاستقواء في العمل من المشرفين أو الزلاء يساهم في وجود نية لترك العمل لديهم والتي قد تؤدي إلى الترك الفعلي للعمل لشعورهم بعدم القدرة عليه. ثم جاءت دراسة (Meral, et al, 2014) لاختبار الدور الوسيط للاستقواء في مكان العمل في العلاقة بين الصمت التنظيمي ونية ترك العمل للعاملين بمجموعة من الشركات بالقطاعين العام والخاص بتركيا، وبينت وجود علاقة إيجابية معنوية وقوية بين سلوكيات

الاستقواء ونية ترك العمل لدى العاملين من الذكور والإناث في القطاعات مجال التطبيق، مع وجود علاقة غير مباشرة بين الصمت التنظيمي ونية ترك العمل من خلال سلوكيات الاستقواء أي أن الاستقواء يتوسط جزئياً هذه العلاقة. أما دراسة (Sheila, et al., 2015) عملت على تحليل أثر العوامل التنظيمية على سلوكيات الاستقواء بين زملاء العمل وانعكاسها على نية ترك العمل بالتطبيق على عينة من الممرضات العاملات بإحدى المستشفيات بكندا، واكتشفت أن التحالفات السلبية غير الرسمية وسوء استخدام العمليات التنظيمية كعوامل تنظيمية هي من أهم مسببات زيادة سلوكيات الاستقواء في العمل والتي تؤثر سلباً على زيادة نسبة الممرضات لترك العمل بينما اهتمت دراسة (Orhan, 2015) باختبار العلاقة بين سلوكيات الاستقواء في مكان العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية ونية ترك العمل بالتطبيق على عينة من العاملين بالقطاعات العام والخاص بإحدى المدن التركية، وتوصلت إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين سلوكيات الاستقواء ونية ترك العمل. وقام كل من (Sebnem & Demet, 2015) بدراسة التأثير السلبي للاستقواء في مكان العمل على كل من نسبة ترك العمل وأساليب معالجة الصراع بالتطبيق على عينة من العاملين في مجال الرعاية الصحية بتركيا، وأكدوا على وجود علاقة تأثير إيجابية معنوية بين سلوكيات الاستقواء في مكان العمل ونية ترك العمل. وفي حين قام كل من (Edip & Alev, 2016) باختبار تأثير سلوكيات الاستقواء في مكان العمل على كل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي ونية ترك العمل بالتطبيق على عينة من العاملين بالرعاية الصحية بإحدى المستشفيات الخاصة بمحافظة أنقرة بتركيا، واكتشفا وجود علاقة إيجابية معنوية بين سلوكيات الاستقواء في مكان العمل ونية ترك العمل. واهتم كل من (Melinde & Jeanmette, 2017) باختبار الدور الوسيط للارتباط الوظيفي في العلاقة بين سلوكيات الاستقواء في مكان العمل ونية ترك العمل بالتطبيق على عينة من العاملين بمجموعة من الشركات بجنوب أفريقيا، وأكدوا كذلك على وجود علاقة طردية معنوية بين سلوكيات الاستقواء في مكان العمل والمرتبطة بالشخص أو العمل ونية العاملين لترك العمل. أما دراسة (Alina, et al., 2017) عملت على اختبار التأثير الوسيط للالتزام التنظيمي في العلاقة بين سلوكيات الاستقواء في العمل ونية ترك العمل بالمنظمة بالتطبيق على عينة من العاملين بشركتين من الشركات متعددة الجنسيات والتي تعمل في مجال الاتصالات برومانيا، وتوصلت لنفس النتيجة وهي وجود علاقة إيجابية معنوية بين سلوكيات الاستقواء في العمل ونية ترك المنظمة. واهتمت دراسة كل من (Theonacho & Majeed, 2017) بمعرفة مدى تأثير عدم الرضا الوظيفي وسلوكيات الاستقواء في مكان العمل على نية العاملين لترك العمل، وتوصلا إلى وجود تأثير إيجابي لشعور العاملين بعدم الرضا وممارسة سلوكيات الاستقواء في مكان العمل على رغبتهم لترك العمل بالمنظمة، وأن هذا التأثير يزداد في حالة مناخ تنظيمي غير جيد. وأخيراً سعت دراسة (Ashraf, et al., 2017) لاختبار تأثير سلوكيات الاستقواء في مكان العمل على كل من الحالة المعنوية للعاملين ومستوى أدائهم الوظيفي، ومدى انعكاس ذلك على نيتهم لترك العمل بالتطبيق على عينة من الفنادق المصرية الخمس نجوم، واكتشفت وجود ارتباط معنوي بين سلوكيات الاستقواء في مكان العمل والروح المعنوية لدى العاملين، ورغبتهم في ترك العمل.

وبناء على العرض السابق يتضح اهتمام العديد من الدراسات السابقة بالعلاقة بين هذين المتغيرين والتي أظهرت ارتفاع معدلات الاستقواء الرأسي والذي يأتي من جانب الرؤساء أو القادة أو المشرفين مقارنة بسلوكيات الاستقواء الأفقي والذي يأتي من جانب الزملاء (وهو ما يتفق مع نتائج الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث)، وأكدت نتائجها وجود علاقة تأثير إيجابية مباشرة ومعنوية بين سلوكيات الاستقواء ونية العاملين لترك العمل. ومن هنا يأتي الفرض الثاني لهذه الدراسة.

٤/٢/٢ : الدراسات التي تناولت العلاقة بين التهكم وترك العمل :

اهتمت دراسة **Orhan, et al., (2014)** بتحديد طبيعة العلاقة بين التهكم التنظيمي وعدم الأمان الوظيفي المدرك ونية ترك العمل بالتطبيق على عينة من العاملين في مراكز الاتصالات بإحدى المدن التركية، مع تحديد أثر الخصائص الديموجرافية لهؤلاء العاملين على مستويات التهكم التنظيمي وعدم الأمان الوظيفي ونية ترك العمل، وتوصلت إلى وجود علاقة قوية معنوية بين مستويات التهكم التنظيمي لدى العاملين ونيتهم لترك العمل مع وجود اختلافات جوهرية بين مستويات إدراك العاملين لهذه المفاهيم حسب خصائصهم الديموجرافية بينما عملت دراسة **Muammer, (2014)** على تحديد تأثير مستويات التهكم التنظيمي للعاملين في الأعمال الفندقية على نيتهم لترك العمل بالتطبيق على عينة من الفنادق الخمس نجوم، وبينت وجود علاقة ارتباط إيجابية معنوية بين مستويات التهكم التنظيمي كمتغير داخلي ونية ترك العمل كمتغير خارجي. أما دراسة **Janet, et al., (2015)** فقد سعت لمعرفة عما إذا كانت مستويات التهكم تتغير طول الوقت بناء على تغيير الوظيفة للممرضات الذين ترتفع أو تنخفض لديهم نية ترك العمل بالتطبيق على عينة من الممرضات العاملات بإحدى المستشفيات بكندا، واكتشفت أن مستويات التهكم التنظيمي عند الممرضات خلال عامين واللاتي لديهن نية منخفضة لترك العمل ويظللن في نفس الوظيفة أقل من مستويات التهكم التنظيمي عند الممرضات اللاتي لديهن نية مرتفعة لترك العمل ويظللن في نفس الوظيفة. وجاءت دراسة **Yasin, et al., (2016)** لاكتشاف طبيعة العلاقة بين سلوكيات العنف الأفقي والتهكم التنظيمي ونية ترك العمل بالتطبيق على عينة من الممرضات العاملات بمستشفيات القطاع العام في باكستان، وتوصلت لوجود تأثيرات مباشرة لكل من مستويات العنف والتهكم التنظيمي على نية الممرضات لترك العمل، كما لا يوجد تأثير للتهكم التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين سلوكيات العنف ونية ترك العمل. وتناولت دراسة **Tahira, et al., (2016)** العلاقة بين عدم التحضر في مكان العمل والتهكم ونية ترك العمل بالتطبيق على عينة من الممرضات العاملات بمجال الرعاية الصحية بباكستان، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين عدم التحضر في مكان العمل وكل من الاتجاهات التهكمية للممرضات ونيتهم لترك العمل، مع وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الاتجاهات التهكمية للممرضات ونيتهم لترك العمل بينما اهتمت دراسة **Tahira, et al., (2016)** بمعرفة تأثير مسببات ضغط الدور مثل (صراع الدور، ومناخ العمل، وعلاقات العمل) على نية ترك العمل، ومعرفة الدور الوسيط للتهكم التنظيمي بين المتغيرين بالتطبيق على عينة من الممرضات العاملات بقطاع الرعاية الصحية في باكستان، وأكدت على وجود علاقة إيجابية معنوية وقوية بين مستويات التهكم التنظيمي ونية ترك العمل، وأن التهكم التنظيمي يتوسط جزئياً العلاقة بين مسببات ضغوط الدور ونية ترك العمل. أما دراسة **Mehtap, et al., (2016)** فقد ذهبت لمنحى مختلف حيث اهتمت بالتعرف على أثر العدالة التنظيمية على العلاقة بين التهكم التنظيمي ونية ترك العمل بالتطبيق على عينة من موظفي البنوك بإحدى المدن التركية، وبينت وجود علاقة عكسية معنوية بين العدالة التنظيمية وكل من التهكم التنظيمي ونية ترك العمل. وقام كل من **Esra & Serap, (2017)** بدراسة طبيعة العلاقة بين كل من الصمت التنظيمي والتهكم التنظيمي ونية ترك العمل بالتطبيق على عينة من الممرضات العاملات بالمستشفيات الحكومية بأنقرة في تركيا، وتوصلا إلى وجود تأثير إيجابي معنوي للصمت التنظيمي والتهكم التنظيمي عند الممرضات ونيتهم لترك العمل. وأخيراً فقد اهتمت دراسة **James, (2017)** باختبار العلاقة بين شكل العلاقات بين العاملين في مكان العمل والتهكم ونية ترك العمل بالتطبيق على عينة من العاملين بإحدى المؤسسات بغانا، واكتشفت أن العلاقات الجيدة بين العاملين في مكان العمل تؤثر سلباً على سلوكيات التهكم داخل المنظمة مما ينعكس على نية العاملين في البقاء بالمنظمة بدلاً من تركها.

وفي ضوء العرض السابق يتضح اهتمام العديد من الدراسات بالعلاقة بين هذين المتغيرين، واتفقت على وجود علاقة تأثير إيجابية مباشرة ومعنوية بين سلوكيات التهكم التنظيمي ونية العاملين لترك العمل. ومن هنا يأتي الفرض الثالث لهذه الدراسة .

٤/٢/٤ : الدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والاستقواء:

قامت دراسة **Michael, (1999)** بمناقشة الظواهر التي تشير إلى ممارسة سلوكيات الاستقواء في مكان العمل كمشكلة داخل المنظمات المعاصرة باستراليا وعلاقتها بمهارات الذكاء الوجداني للعاملين بهذه المنظمات، وتوصلت لأهمية معالجة مشاكل الاستقواء داخل مكان العمل من خلال تقديم بعض التعديلات التشريعية التي تساهم في تطوير بيئة العمل من خلال التعاون بين العاملين، والعمل على تطوير مهارات الذكاء العاطفي لديهم. واهتمت دراسة **Justine, et al., (2012)** باختبار العلاقة بين الذكاء العاطفي وسلوكيات الإيذاء والاستقواء بين المراهقين بالتطبيق على عينة من طلاب الكلية الثانوية باستراليا، وبينت وجود علاقة سلبية معنوية بين أبعاد الذكاء العاطفي وسلوكيات الاستقواء في مكان العمل. وقام كل من **Marle & John, (2013)** بدراسة أثر الذكاء العاطفي للقادة على سلوكيات الاستقواء بالتطبيق على عينة من الممرضات العاملات بالمستشفيات الحكومية باستراليا، وتوصلا إلى وجود تأثير مباشر لقدرات القائد المرتبطة بالذكاء العاطفي في تخفيض نسبة ممارسة سلوكيات الاستقواء من جانب الممرضات العاملات بهذه المستشفيات، مع وجود تفاوت بين الممرضات تجاه أساليب القيادة المفضلة والذكاء العاطفي حسب التخصصات. بينما سعت دراسة **Bennett, et al., (2013)** لمعرفة تأثير الذكاء العاطفي لقادة هيئة التمريض على ممارسة سلوكيات الاستقواء بين الممرضات الجدد بالتطبيق على عينة من مقدمي الرعاية الصحية، وأكدت على أن تعزيز قدرات الذكاء العاطفي لقادة الممرضات سوف يؤدي إلى تخفيض سلوكيات الاستقواء في بيئة العمل وذلك من خلال قدرتهم على التعرف على العلاقات المبكرة لممارسة هذه السلوكيات السلبية من جانب العاملين بالمنظمة. بينما قام كل من **Fatima & Muhammad, (2013)** بدراسة التأثير السلبي للمشرفين من خلال ممارستهم لسلوكيات الاستقواء في العمل على الأداء الوظيفي للعاملين، وهل يتوسط الذكاء العاطفي العلاقة بين هذين المتغيرين أم لا؟ بالتطبيق على عينة من الأطباء الذين يعملون بخمس مستشفيات وست عيادات طبية في إسلام آباد بباكستان، وتوصلا إلى وجود تأثير سلبي معنوي لممارسة المشرفين لسلوكيات الاستقواء على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل الدراسة، وأن هذا التأثير السلبي أو الضار يكون أقل بالنسبة للعاملين الذين تتوافر لديهم مستويات عالية من الذكاء العاطفي، ويكون أعلى بالنسبة للعاملين أصحاب المستويات المنخفضة من الذكاء العاطفي. واهتمت دراسة **Richard, (2016)** باختبار تأثير الخصائص الديموجرافية والتمثلية في العمر والنوع والعرق ومستويات الذكاء الوجداني للعاملين على ممارسة سلوكيات الاستقواء في مكان العمل بالتطبيق على عينة من العاملين في الشركات الأمريكية، وتوصلت لنتيجة مغايرة تتمثل في عدم وجود علاقة معنوية بين سمات الذكاء العاطفي لدى العاملين وسلوكيات الاستقواء داخل العمل. وذهبت دراسة **Halit, et al., (2016)** لمنحى آخر متمثل في تطوير نموذج نظري يوضح طبيعة العلاقة بين مفاهيم الاستقواء الإلكتروني وسلوكيات العمل السلبية ودور الذكاء العاطفي للعاملين في هذه العلاقة، وتوصلت لوضع إطار نظري يلخص أثر الاستقواء الإلكتروني على السلوكيات السلبية في مكان العمل، وأكدت على أن الأفراد الذين لديهم مستويات عالية من الذكاء العاطفي دائماً ما يكون لديهم القدرة على التعامل مع سلوكيات الاستقواء في مكان العمل. وأخيراً قام كل من **Neha & Sairaj, (2016)** بدراسة أوجه الاختلاف بين طلاب وطالبات المدارس الثانوية الداخلية في مستويات الذكاء العاطفي والشعور بالسعادة، والشعور بالاستقواء، وتوصلا إلى عدم وجود اختلافات معنوية في الذكاء العاطفي يرجع للنوع، ووجود ارتباط إيجابي بين مستويات الذكاء العاطفي والشعور بالسعادة، بينما يوجد ارتباط سلبي بين الشعور بالاستقواء والشعور بالسعادة.

يتضح من العرض السابق اهتمام العديد من الدراسات بالعلاقة بين هذين المتغيرين، وأن معظمها أكد على وجود علاقة تأثير سلبية مباشرة ومعنوية بين مستوى الذكاء العاطفي وسلوكيات الاستقواء باستثناء نتائج دراسة **(Richard, 2016)** التي أشارت لعدم معنوية العلاقة بين

المتغيرين. ولهذا ساهمت هذه الدراسة في بحث طبيعة العلاقة بينهما من خلال الفرض الرابع لهذه الدراسة.

٥/٢/٤: الدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والتهكم:

قام كل من **Natalie & Julia, (2004)** بدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين ومستويات التهكم التنظيمي للعاملين نحو التغيير التنظيمي بالتطبيق على عينة من العاملين بالشركات العاملة باستراليا، وتوصلا إلى أن الذكاء العاطفي للمديرين يساهم بشكل مباشر في الحد من سلوكيات التهكم التنظيمي لدى العاملين، وبالتالي تسهيل عملية التغيير التنظيمي بما يحقق ميزة تنافسية للمنظمة. وهدفت دراسة **Michael, et al., (2006)** إلى تحديد عما إذا كانت الخبرات العاطفية في العمل تتوسط العلاقات بين الدعم المدرك من المشرف، وشدة الاحتمال النفسي، والتهكم التنظيمي بالتطبيق على العاملين بإحدى شركات التكنولوجيا الطبية بسويسرا، وكشفت أن الجوانب العاطفية الإيجابية والسلبية أثناء الأزمات التنظيمية تتوسط كليا طبيعة العلاقات بين الدعم المدرك من المشرف، والتهكم التنظيمي وشدة الاحتمال النفسي. أما دراسة **Panagiotis, et al., (2015)** اهتمت باختبار تأثير أساليب القيادة الإيجابية والسلبية على الإنهاك العاطفي والتأثير الوسيط للتهكم التنظيمي في هذه العلاقة، وتوصلت إلى أن أسلوب القيادة الانتهازية **Machiavellian** له تأثير مباشر على الإنهاك العاطفي للعاملين، وتأثير غير مباشر عليه من خلال التهكم التنظيمي. وأهتم كل من **Eibeyi & Cagatoy, (2016)** بدراسة العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي للعاملين وسلوكيات التهكم التنظيمي لديهم بالتطبيق على عينة من العاملين بالفنادق بتركيا، وأكدوا على وجود علاقة سلبية معنوية بين مستوى الذكاء العاطفي للعاملين وسلوكيات التهكم التنظيمي لديهم. وأخيراً أهتم كل من **Supriadi & Sefnedi, (2017)** بدراسة تأثير الدافعية كمتغير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي والتهكم التنظيمي من جانب والأداء الوظيفي من جانب آخر بالتطبيق على عينة من الموظفين الحكوميين بأحد المكاتب الحكومية باندونيسيا، وتوصلا إلى أن مستوى الذكاء العاطفي يؤثر بشكل إيجابي كبير على مستوى الدافعية لدى العاملين وأدائهم الوظيفي، وأن مستوى التهكم التنظيمي يؤثر بشكل سلبي كبير على مستوى الدافعية لدى العاملين وأدائهم الوظيفي، وأن الدافعية لا تتوسط العلاقة بين الذكاء العاطفي والتهكم التنظيمي، الأداء الوظيفي .

يتضح من العرض السابق قلة الدراسات التي تناولت العلاقة بين هذين المتغيرين مما يوضح أهمية دراستها، وأنفقت نتائجها على وجود علاقة تأثير سلبية مباشرة ومعنوية بين مستوى الذكاء العاطفي للعاملين ومستويات التهكم التنظيمي لديهم. ومن هنا يأتي الفرض الخامس لهذه الدراسة .

٦/٢/٤ : الدراسات التي تناولت العلاقة بين الاستقواء والتهكم التنظيمي :

قام **Cigdem, (2012)** بدراسة تأثير التهكم التنظيمي على سلوكيات الاستقواء في مكان العمل، وتحديد أنواع الاستقواء التي يواجهها أعضاء هيئة التدريس حسب أوضاعهم الوظيفية بالجامعة بالتطبيق على عينة من الجامعات الحكومية بتركيا، وتوصل إلى أن سلوكيات الاستقواء مرتبطة أولاً بالعمل ثم بالشخص، مع وجود علاقة سلبية معنوية بين التهكم التنظيمي وسلوكيات الاستقواء في مكان العمل بينما قام كل من **Eibeyi & Nil, (2014)** بدراسة تأثير مستويات إدراك العاملين لسلوكيات الاستقواء على التهكم التنظيمي بالتطبيق على العاملين في الفنادق الخمس نجوم بتركيا، واكتشفا أن زيادة مستويات إدراك العاملين لسلوكيات الاستقواء داخل مكان العمل تؤثر بشكل مباشر في زيادة مستويات التهكم التنظيمي وخاصة التهكم السلوكي، مع وجود علاقة تأثير معنوية لمستويات إدراك العاملين لسلوكيات الاستقواء في مكان العمل ومستويات اتجاههم للتهكم التنظيمي.

يتضح من العرض السابق وجود علاقة تأثير إيجابية مباشرة ومعنوية بين سلوكيات الاستقواء المرتبطة بالعمل ثم بالشخص وسلوكيات التهكم. ونظراً لوجود نوع من المجادلة بين الباحثين في معنوية التأثير المباشر للذكاء العاطفي على نية العاملين لترك العمل مع ندرة هذه الدراسات، مع وجود تأثير إيجابي مباشر لمتغير الاستقواء والتهكم على نية العاملين لترك العمل، فإن هناك حاجة لدراسة متغير الذكاء العاطفي كمتغير تفاعلي يمكن أن يعدل من قوة التأثير الإيجابي لمتغير الاستقواء الرأسي والتهكم التنظيمي على نية العاملين لترك العمل. ومن هنا يأتي الفرض السادس في هذه الدراسة .

٧/٢/٤ : الدراسات التي اهتمت ببعض متغيرات البحث بقطاع التطبيق:

هدفت دراسة **Mccormack, et al, (2009)** إلى اختبار التأثير الوسيط للالتزام التنظيمي في العلاقة بين سلوكيات الاستقواء في مكان العمل ونية ترك العمل بالتطبيق على عينة من المعلمين بالمدارس الصينية، وتوصلت إلى أن التأثير المباشر لسلوكيات الاستقواء على نية المعلمين لترك العمل أقوى من التأثير غير المباشر من خلال الالتزام التنظيمي، أي أن الالتزام التنظيمي يتوسط جزئياً العلاقة بين هذين المتغيرين. واهتمت دراسة **Justine, et al., (2012)** بتحديد طبيعة العلاقة بين الذكاء الوجداني للمراهقين وسلوكيات الاستقواء على نظرائهم بالتطبيق على عينة من الطلاب في المدارس الثانوية باستراليا، وكشفت عن وجود علاقة سلبية بين أبعاد الذكاء الوجداني المرتبطة بفهم عواطف الآخرين وشعورهم بسلوكيات الاستقواء من نظرائهم بالمدرسة. أما دراسة **Alsaraireh, (2013)** فقد اهتمت بالتعرف على مستويات الذكاء العاطفي لدى الطلاب ومدى تأثير كل من الذكاء العاطفي واحترام الذات والأداء الأكاديمي على ممارستهم لسلوكيات الاستقواء بالتطبيق على طلاب المدارس المتوسطة، وتوصلت إلى أن عوامل الذكاء العاطفي لدى الطلاب لها تأثير سلبي على ممارستهم لسلوكيات الاستقواء داخل المدارس عينة الدراسة. وجاءت دراسة **Necati, et al., (2014)** لدراسة العلاقة بين التصرفات الهزلية من المبادئ المدرسية ومستوى تعرض المعلمين لسلوكيات الاستقواء والتهكم التنظيمي في ضوء ممارستهم بالتطبيق على عينة من المعلمين بالمدارس الابتدائية والثانوية بأحد المدن التركية، وأكدت على وجود علاقة إيجابية معنوية بين التصرفات الهزلية من المبادئ المدرسية ومستويات تعرض المعلمين للتهكم التنظيمي والاستقواء في العمل، مع وجود علاقة إيجابية معنوية بين تعرض المعلمين لسلوكيات الاستقواء في مكان العمل ومستويات التهكم التنظيمي لديهم. بينما هدفت دراسة **Marie, et al., (2016)** إلى تحديد أنواع الاستقواء والتحرش التي يتعرض لها المعلمون المتدربون وتحديد طبيعة العلاقة بين الاستقواء وبعض المخرجات مثل: نية ترك العمل والرضا الوظيفي والاحتراق، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين مستويات الاستقواء لدى المعلمين ونيتهم لترك العمل. واخيراً اهتمت دراسة أبو الفضل (٢٠١٧) باختبار فعالية البرنامج الإرشادي الانتقائي في تنمية الذكاء العاطفي وتخفيض الاستقواء المدرسي بالتطبيق على عينة من الطلاب بالمرحلة الثانية من التعليم الأساسي المعاقين سمعياً، وأثبتت أن البرنامج الإرشادي الانتقائي يساهم بشكل فعال في تنمية الذكاء العاطفي لدى الطلاب مما يعكس على تخفيض نسبة الاستقواء المدرسي.

وفي ضوء العرض السابق يتضح قلة الدراسات الأجنبية وندرة الدراسات العربية التي اهتمت ببعض متغيرات البحث في قطاع التعليم قبل الجامعي، وانها قد تناولت بالدراسة اثنين فقط من هذه المتغيرات، ومن هنا تظهر أهمية الدراسة الحالية لتقدم اطاراً يفسر طبيعة العلاقات بين المتغيرات الأربعة التي نالت اهتمام كافة الدراسات السابقة .

٥- فروض الدراسة والإطار المقترح :

في ضوء نتائج الدراسات السابقة، ونتائج الدراسة الاستطلاعية والتي أسفرت عن وجود فجوة بحثية، فإن الدراسة الحالية تسعى لاختبار الفروض التالية :

الفرض الأول (H1) : توجد علاقة تأثير سلبية معنوية بين مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية ونيّتهم لترك العمل .

الفرض الثاني (H2) : توجد علاقة تأثير إيجابية معنوية بين مدركات المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية لسلوكيات الاستقواء الرأسي ونيّتهم لترك العمل .

الفرض الثالث (H3) : توجد علاقة تأثير إيجابية معنوية بين مستويات التهكم التنظيمي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية ونيّتهم لترك العمل .

الفرض الرابع (H4) : توجد علاقة تأثير سلبية معنوية بين مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية ومدركاتهم لسلوكيات الاستقواء الرأسي .

الفرض الخامس (H5): توجد علاقة تأثير سلبية معنوية بين مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية وممارساتهم لسلوكيات التهكم التنظيمي .

الفرض السادس (H6): إن مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية كمتغير تفاعلي من المتوقع أن يعدل من قوة التأثير الإيجابي لسلوكيات الاستقواء الرأسي والتهكم التنظيمي على نيّتهم لترك العمل .

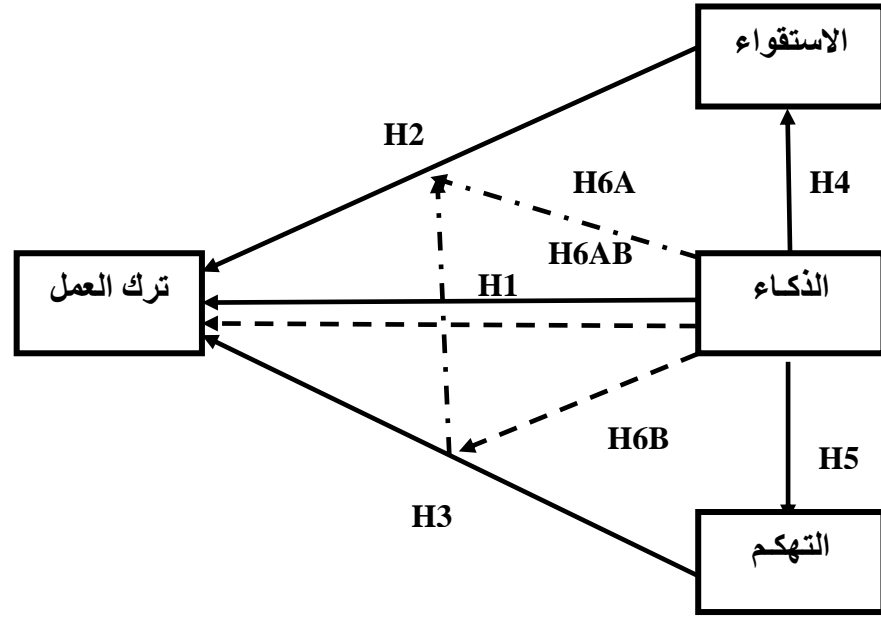
وينقسم هذا الفرض إلى ثلاثة فروض فرعية هي: (H6A), (H6B), (H6AB):

الفرض الفرعي الأول (H6A) : إن مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية كمتغير تفاعلي من المتوقع أن يعدل من قوة التأثير الإيجابي لسلوكيات الاستقواء الرأسي على نيّتهم لترك العمل .

الفرض الفرعي الثاني (H6B) : إن مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية كمتغير تفاعلي من المتوقع أن يعدل من قوة التأثير الإيجابي لسلوكيات التهكم التنظيمي على نيّتهم لترك العمل .

الفرض الفرعي الثالث (H6AB) : إن مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية كمتغير تفاعلي من المتوقع أن يعدل من قوة التأثير الإيجابي لسلوكيات الاستقواء الرأسي والتهكم التنظيمي معاً على نيّتهم لترك العمل . ويوضح العلاقات المقترحة بين متغيرات الدراسة شكل رقم (١) التالي:

شكل رقم (١)
(العلاقات المقترحة بين متغيرات الدراسة)



← يعبر عن العلاقات المباشرة بين المتغيرات - - - - ← يعبر عن العلاقات غير المباشرة بين المتغيرات

٦- أسلوب الدراسة :

- لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فروضها تم الاعتماد على أسلوبين هما:
أسلوب الدراسة المكتبية : وتم ذلك من خلال مراجعة البحوث والمراجع والدوريات العلمية المرتبطة بأسلوب البحث وذلك بغرض تكوين الإطار النظري للدراسة وتحديد متغيراته والتي تشمل الذكاء العاطفي، وسلوكيات الاستقواء، وسلوكيات التهكم التنظيمي، ونية ترك العمل .
- أسلوب الدراسة الميدانية : وتم ذلك من خلال إعداد قائمة الاستقصاء وتوجيهها لمفردات العينة التي تم اختيارها من مجتمع الدراسة والتوصل من خلالها لنتائجها ، ويشتمل أسلوب الدراسة على العناصر الآتية :

١/٦ مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع المعلمين والمعلمات بالمدارس الثانوية الفنية (زراعي، صناعي، تجاري: عام وفندقي) نظام ٣، ٥ سنوات بمحافظة بني سويف خلال الفصل الثاني من العام الدراسي ٢٠١٧/٢٠١٨، هذا وقد بلغ عددهم (٣٧٢٥) مفردة . وتتمثل وحدة المعاينة في المعلم أو المعلمة التي تعمل بهذه المدارس وقت إجراء الدراسة نظراً لتوفر الإجابات لديها . وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة بناء على معادلة تحديد حجم العينة^(١) بالاعتماد على درجة ثقة ٩٥%، ونسبة خطأ مسموح به $\pm ٥\%$ ، هذا وقد بلغ حجم العينة (٣٤٨) مفردة، وقد تم استخدام طريقة التوزيع المنتاسب والتي تتضمن توزيعاً متناسباً للعينة على طبقات المجتمع بما يعكس الوزن النسبي لكل طبقة داخل مجتمع الدراسة . هذا وقد بلغ عدد الاستثمارات التي تم جمعها والصالحة للتحليل الإحصائي (٢٩٧) استثماراً، أي بنسبة ردود (٨٥.٣٤%) من عدد الاستثمارات الموزعة، ويوضح ذلك جدول رقم (١) التالي :

جدول رقم (١)
استجابات عينة الدراسة

بيان	المدارس		حجم مجتمع البحث (*)	حجم عينة البحث (**)	عدد القوائم الصالحة للتحليل	نسبة الردود
	العدد	النسبة				
المدارس الصناعية	٣٢	%٥٨.٢	٢١٣٩	٢٠٠	١٦٦	%٨٣
المدارس التجارية	١٦	%٢٩	١٠٦٨	١٠٠	٩٢	%٩٢
المدارس الزراعية	٧	%١٢.٨	٥١٨	٤٨	٣٩	%٨١.٢٥
الإجمالي	٥٥	%١٠٠	٣٧٢٥	٣٤٨	٢٩٧	%٨٥.٣٤

المصدر: وزارة التربية والتعليم: قسم التعليم بالكتاب الإحصائي السنوي ٢٠١٥/٢٠١٦.

٢/٦- متغيرات الدراسة وطريقة قياسها :

وفقاً لنموذج الدراسة المقترح والفروض المستمدة منه، تتكون هذه الدراسة من أربعة متغيرات هي الذكاء العاطفي، وسلوكيات الاستقواء، وسلوكيات التهكم التنظيمي، ونية ترك العمل . هذا وقد تم قياس المتغير الخاص بالذكاء العاطفي بـ (٢٢) عبارة تقع في القسم الأول في الجزء (أولاً) من قائمة الاستقصاء وذلك من خلال أبعاده الأربعة (الوعي الذاتي، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات) . هذا وقد تم تطوير عبارات القياس بما يتلاءم مع أغراض الدراسة وقطاع التطبيق في ضوء المقياس الذي قدمه **Goleman, et al., (2002)**، واستخدمته دراسة إسماعيل، (٢٠١٥)، مع استبعاد عبارتين من عبارات القياس يرى الباحث تكرارهما، وتم قياس المتغير الخاص بسلوكيات الاستقواء الرأسي في مكان العمل بـ (١٨) عبارة تقع في القسم الأول في الجزء (ثانياً) من قائمة الاستقصاء والتي تغطي أبعاده الثلاثة (الموجه نحو عمل الضحية، والموجه نحو شخص الضحية، والمتعلق بالإيذاء البدني للضحية) هذا وقد تم تطوير عبارات القياس بما يتلاءم مع أغراض البحث وقطاع التطبيق في ضوء المقياس الذي أعده **Einaresn, et al., (2009)**، واستخدمته دراسة ريان وآخرون، (٢٠١٣) والذي يتكون من ٢٢ عبارة، وكذلك في ضوء المقياس الذي قدمه **Pranjic, et al., (2006)** واستخدمته دراسة **Meral, et al., (2014)** والذي يتكون من (١٧) عبارة، وتم قياس المتغير الخاص بسلوكيات التهكم التنظيمي بـ (٨) عبارات تقع في القسم الأول في الجزء (ثالثاً) من قائمة الاستقصاء والتي تركز على بعدي الاعتقاد والسلوك، هذا وقد تم تطوير عبارات القياس بما يتلاءم مع أغراض البحث وقطاع التطبيق في ضوء المقياس الذي قدمه **Dean et al., (1998)** واستخدمته العديد من الدراسات (مثل: حسنين، ٢٠١٣، حسن، ٢٠١٥)، وتم قياس المتغير الخاص بنية ترك العمل بـ (٤) عبارات تقع في القسم الأول في الجزء (رابعاً) من قائمة الاستقصاء، هذا وقد تم تطوير عبارات القياس بما يتلاءم مع أغراض البحث وقطاع التطبيق في ضوء المقياس الذي قدمه **Mobley, et al., (1979)** واستخدمته دراسة **Meral, et al., (2014)** .

(١) تم الاستعانة في حساب حجم العينة بالموقع التالي :

Available at: www.Survey system.com/sscale.htm.

(*) عدد المعلمين والمعلمات بكل قطاع (صناعي، تجاري، زراعي) في ضوء المعدل الخاص بمحافظة بني سويف وهو (١٤.٣%) (طلبة لكل معلم) .

(**) تم توزيع عينة الدراسة بالتساوي على عدد المدارس داخل كل قطاع، حيث تم توزيع من ٦-٧ قوائم لكل مدرسة.

٣/٦ - أساليب تحليل البيانات :

- تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :
- ١- أسلوب تحليل الانحدار البسيط لاختبار تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة والخاصة بفروض الدراسة .
 - ٢- أسلوب تحليل التباين أحادي التوجه (One-Way Anova) بغرض قياس معنوية علاقات الانحدار بين المتغيرات الخاصة بفروض الدراسة .
 - ٣- أسلوب معامل الارتباط (Beta) بغرض تحديد اتجاه وقوة العلاقات بين متغيرات الدراسة .
 - ٤- اختبار (T) بفرض قياس معنوية علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة .
 - ٥- برنامج نمذجة المعادلات الهيكلية **Analysis of Moment Structures** والمعروف اختصاراً بـ (Amos, V. 20) لتقدير العلاقات بين المتغيرات داخل النموذج المقترح، وتقديم شكل توضيحي لمسارات تأثيرات المتغيرات داخل هذا النموذج .
 - ٦- أسلوب (Bootstrap) لقياس معنوية التأثيرات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة في ظل وجود متغير معدل .
 - ٧- أسلوب ألفا كرونباخ **Cronbach's Alpha** لاختبار ثبات مقاييس الدراسة .

٤/٦ - **الصلاحية والاعتمادية: Validity and Reliability** :

لتحديد مدى صلاحية أداة الدراسة (قائمة الاستقصاء) تم القيام باختبار صلاحية المحتوى من خلال مراجعتها مع بعض المعلمين والمعلمات في بعض المدارس الفنية بمدينة بني سويف، وكذلك عرضها على عدد من الأساتذة المتخصصين في مجال إدارة الموارد البشرية وتم إعادة صياغة بعض فقراتها في ضوء مقترحاتهم، ولتحديد درجة الاعتمادية تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا للتأكد من ثبات المقاييس التي تتضمنها هذه القائمة وقد بلغت قيمة المعامل ٠.٨٥٢. وهي نسبة مقبولة في البحوث والدراسات الإنسانية، هذا وقد استخدمت تلك المقاييس في بعض الدراسات السابقة وثبتت صحتها .

٧- **نتائج اختبارات فروض الدراسة ومناقشتها :**

قبل التطرق إلى استعراض نتائج تلك الدراسة ومناقشتها نشير إلى الرموز المستخدمة في التحليل الإحصائي والتي تصف متغيرات الدراسة ويوضحها جدول رقم (٢) التالي :

جدول رقم (٢)

الرموز المستخدمة في التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة

م	المتغير	الرمز
١	الذكاء العاطفي	EIN
٢	الاستقواء الرأسي	BUL
٣	التهكم التنظيمي	CYN
٤	نية ترك العمل	ITL

ولاختبار مدى صحة فروض الدراسة تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لتحديد علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة، ثم استخدام برنامج نمذجة المعادلات الهيكلية الذي يقدم شكل توضيحي لمسارات تأثيرات المتغيرات في النموذج المقترح والذي يشار إليه اختصاراً بـ (Amos. V.20) وذلك للتأكيد على نتائج علاقات التأثير بين هذه المتغيرات، واختبار دور الذكاء العاطفي كمتغير تفاعلي من المتوقع أن يعدل من قوة التأثير الإيجابي لسلوكيات الاستقواء الرأسي والتهكم التنظيمي على نية ترك العمل . وفيما يلي نتائج اختبار الفروض ومناقشتها :

الفرض الأول : توجد علاقة تأثير سلبية معنوية بين مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية ونيتهم لترك العمل . ويوضح نتيجة اختبار مدى صحة هذا الفرض جدول رقم (٣) التالي :

جدول رقم (٣)

تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي ونية ترك العمل باستخدام تحليل الانحدار البسيط

نية ترك العمل						بيان
مستوى المعنوية (*) Sig.	اختبار T	معامل الارتباط Beta	مستوى المعنوية Sig.	اختبار F	معامل التحديد R2	
٠.٠٦٥	١.٨٤٩ -	٠.١٠٧ -	٠.٠٦٥	٣.٤١٩	٠.٠١١	الذكاء العاطفي

(*) تعد العلاقة معنوية عند مستوى دلالة أقل من ٥% .

تشير البيانات الواردة في الجدول السابق رقم (٣) إلى وجود علاقة تأثير ضعيفة بين الذكاء العاطفي ونية ترك العمل حيث بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (٠.٠١١) بما يعني أن (١.١٠%) من التباين في نية ترك العمل للمعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية يرجع لسبب تأثير مستوى ذكائهم العاطفي، واختبار معنوية علاقة الانحدار تم استخدام اختبار **Anova (F)** حيث بلغت قيمة (**F**) ٣.٤١٩ بمستوى معنوية (٠.٠٦٥) وهو أكبر من ٥% مما يشير لعدم معنوية علاقة الانحدار. ولتحديد قوة واتجاه هذه العلاقة تم استخدام اختبار معامل ارتباط **Beta** والذي أوضح أن هناك علاقة ارتباط سلبية ضعيفة بين المتغيرين حيث بلغ معامل الارتباط - ١٠.٧% ، واختبار معنوية علاقة الارتباط تم استخدام اختبار (**T**) حيث بلغت قيمة (**T**) (-١.٨٤٩) بمستوى معنوية (٠.٠٦٥) وهو أكبر من ٥% مما يشير كذلك لعدم معنوية علاقة الارتباط، وللتأكيد على نتائج علاقات التأثير بين المتغيرين تم إدخال البيانات مرة أخرى في برنامج (Amos. V. 20) يوضح نتائجها جدول رقم (٤) التالي :

جدول رقم (٤)

تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي ونية ترك العمل باستخدام برنامج (Amos. V. 20)

مستوى المعنوية (*) Prob.level	قيمة (ت) المحسوبة (C.R.)	الخطأ المعياري (S.E.)	معطمة المسار Parameter Estimate	بيان المسارات Relationship
٠.٤٨٧	٠.٦٩٥	٠.٠٥٣	٠.٠٣٧-	الذكاء العاطفي ← نية ترك العمل EIN → ITL

(*) تعد العلاقة معنوية عند مستوى دلالة أقل من ٥% .

يتضح من البيانات الواردة في الجدول السابق رقم (٤) التأكيد على وجود علاقة تأثير سلبية ضعيفة بين الذكاء العاطفي ونية ترك العمل حيث بلغ معامل التأثير الكلي المباشر (-٠.٠٣٧) وأن هذه العلاقة غير معنوية حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٠.٠٩٥) بمستوى معنوية (٠.٤٨٧) وهو أكبر كذلك من ٥% . وبهذا يثبت عدم صحة الفرض الأول من البحث (H1) وبالتالي قبول الفرض العدم، والقول بأن مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بقطاع التطبيق لا تؤثر بشكل مباشر على نيتهم لترك العمل. وقد جاءت هذه النتيجة متفقة مع نتائج دراسة (Natalie, 2006) والتي أشارت لوجود علاقة تأثير ولكن غير معنوية بين مستويات الذكاء العاطفي للعاملين بمؤسسات التعليم العالي بمنطقة ديربان بجنوب أفريقيا ونيتهم لترك العمل، في حين تختلف مع نتائج دراسة (Galit, 2013) التي أقرت بوجود علاقة سلبية معنوية بين مستويات الذكاء العاطفي للعاملين بالمؤسسات المالية ونيتهم لترك العمل . ويمكن تفسير ذلك بأن طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين قد تختلف حسب قطاع التطبيق، فقد اتفقت نتائج الدراستين التي طبقت في مجال المؤسسات التعليمية في حين اختلفت نتائج الدراسة التي طبقت في مجال المؤسسات المالية، وهو ما يفتح الباب لإخضاع هذه العلاقة لمزيد من الدراسات مستقبلاً في قطاعات تطبيقية أخرى.

الفرض الثاني : توجد علاقة تأثير إيجابية معنوية بين مدركات المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية لسلوكيات الاستقواء الرأسي ونيتهم لترك العمل. ويوضح نتيجة اختبار مدى صحة هذا الفرض جدول رقم (٥) التالي :

جدول رقم (٥)

تحليل العلاقة بين الاستقواء الرأسي ونية ترك العمل باستخدام تحليل الانحدار البسيط

نية ترك العمل						بيان
مستوى المعنوية Sig. (*)	اختبار T	معامل الارتباط Beta	مستوى المعنوية Sig.	اختبار F	معامل التحديد R ²	
٠.٠٠٠	٦.٧٤٩	٠.٣٦٦	٠.٠٠٠	٤٥.٥٥٢	٠.١٣٤	الاستقواء الرأسي

(*) تعد العلاقة معنوية عند مستوى دلالة أقل من ٥% .

تشير البيانات الواردة في الجدول السابق رقم (٥) إلى وجود علاقة تأثير بين الاستقواء الرأسي ونية ترك العمل حيث بلغت قيمة معامل التحديد R² (٠.١٣٤) مما يعني أن ١٣.٤% من التباين في نية ترك العمل للمعلمين والمعلمات بقطاع التطبيق يرجع بسبب تأثير مدركاتهم لسلوكيات الاستقواء من جانب رؤسائهم في العمل. ولاختبار معنوية علاقة الانحدار تم استخدام اختبار (F) Anova، حيث بلغت قيمة (F) (٤٥.٥٥٢) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهو أقل من ٥% مما يشير لمعنوية علاقة الانحدار، ولتحديد قوة واتجاه هذه العلاقة تم استخدام اختبار معامل ارتباط Beta والذي أوضح أن هناك علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين المتغيرين حيث بلغ معامل الارتباط (٣٦.٦%) . ولاختبار معنوية علاقة الارتباط تم استخدام اختبار (T) حيث بلغت قيمة (T) (٦.٧٤٩) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهو أقل من ٥% مما يشير لمعنوية علاقة الارتباط . وللتأكيد على نتائج علاقات التأثير بين المتغيرين تم إدخال البيانات مرة أخرى في برنامج (Amos. V.20) يوضح نتائجها جدول رقم (٦) التالي :

جدول رقم (٦)

تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي ونية ترك العمل باستخدام برنامج (Amas. V. 20)

مستوى المعنوية (*) Prob.level	قيمة (ت) المحسوبة (C.R.)	الخطأ المعياري (S.E.)	معلمة المسار Parameter Estimate	بيان المسارات Relationship
٠.٠٠٠٠	٩.٤٧٩	٠.٠٦١	٠.٥٧٤	الاستقواء الرأسي ← نية ترك العمل BUL → ITL

(*) تعد العلاقة معنوية عند مستوى دلالة أقل من ٥% .

يتضح من البيانات الواردة في الجدول السابق رقم (٦) التأكيد على وجود علاقة تأثير إيجابية قوية بين الاستقواء الرأسي ونية ترك العمل حيث بلغ معامل التأثير الكلي المباشر ٥٧.٤%، وأن هذه العلاقة معنوية حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٩.٤٧٩) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهي أقل من ٥% . وبهذا يثبت صحة الفرض الثاني من البحث (H^2)، والقول بأن مستويات إدراك المعلمين والمعلمات بقطاع التطبيق لسلوكيات الاستقواء من جانب رؤسائهم في العمل تؤثر بشكل مباشر على نيتهم لترك العمل. وقد جاءت هذه النتيجة متفقة مع نتائج معظم الدراسات السابقة (e.g. Maccormack, et al., 2009; Lena, 2011; Sheila, et al., 2015; Dip & Alev, 2016; Alina, et al., 2017; Ashraf et al., 2017) وهو ما يؤكد ثبوت هذه العلاقة في مختلف القطاعات. ولاشك في أن هذه النتيجة قد جاءت مدعومة للمنطق النظري ومتسقة مع الأدبيات المتاحة في هذا المجال والتي تركز على أهمية دراسة سلوكيات الاستقواء بالمنظمات لما لها من تأثير سلبي مباشر على رضا وأداء العاملين بها .

الفرض الثالث : توجد علاقة تأثير إيجابية معنوية بين مستويات التهكم التنظيمي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية ونيتهن لترك العمل. ويوضح نتيجة اختبار مدى صحة هذا الفرض جدول رقم (٧) التالي :

جدول رقم (٧)

تحليل العلاقة بين التهكم التنظيمي ونية ترك العمل باستخدام تحليل الانحدار البسيط

نية ترك العمل						بيان
مستوى المعنوية (*) Sig.	اختبار T	معامل الارتباط Beta	مستوى المعنوية SIG	اختبار F	معامل التحديد R2	
٠.٠٠٠٠	٧.٠٧٩	٠.٣٨١	٠.٠٠٠٠	٥٠.١١٧	٠.١٤٥	التهكم التنظيمي

(*) تعد العلاقة معنوية عند مستوى دلالة أقل من ٥% .

تشير البيانات الواردة في الجدول السابق رقم (٧) إلى وجود علاقة تأثير بين التهكم التنظيمي ونية ترك العمل حيث بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (٠.١٤٥) . مما يعني أن ١٤.٥% من التباين في نية ترك العمل للمعلمين والمعلمات بقطاع التطبيق يرجع بسبب تأثير سلوكيات التهكم التنظيمي لديهم. ولاختبار معنوية علاقة الانحدار تم استخدام اختبار **Anova (F)**، حيث بلغت قيمة **(F)** (٥٠.١١٧) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهو أقل من ٥% مما يشير لمعنوية علاقة

الانحدار، ولتحديد قوة واتجاه هذه العلاقة تم استخدام اختبار معامل ارتباط **Beta** والذي أوضح أن هناك علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين المتغيرين حيث بلغ معامل الارتباط (**B**) (٠.٣٨١). ولاختبار معنوية علاقة الارتباط تم استخدام اختبار (**T**) حيث بلغت قيمة (**T**) (٧.٠٧٩) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهو أقل من ٥% مما يشير لمعنوية علاقة الارتباط. وللتأكيد على نتائج علاقات التأثير بين المتغيرين تم إدخال البيانات مرة أخرى في برنامج (**Amos. V. 20**) يوضح نتائجها جدول رقم (٨) التالي :

جدول رقم (٨)

تحليل العلاقة بين التهكم التنظيمي ونية ترك العمل باستخدام برنامج (Amos. V. 20)

بيان المسارات Relationship	معلمة المسار Parameter Estimate	الخطأ المعياري (S.E.)	قيمة (ت) المحسوبة (C.R.)	مستوى المعنوية (*) Prob.level
التهكم التنظيمي نية ترك العمل CYN → ITL	.٥٦٦	٠.٠٥٨	٩.٧٢٥	٠.٠٠٠

(*) تعد العلاقة معنوية عند مستوى دلالة أقل من ٥% .

يتضح من البيانات الوارد في الجدول السابق رقم (٨) التأكيد على وجود علاقة تأثير إيجابية قوية بين التهكم التنظيمي ونية ترك العمل حيث بلغ معامل التأثير الكلي المباشر ٥٦.٦%، وأن هذه العلاقة معنوية حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٩.٧٢٥) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهو أقل من ٥% . وهو ما يجعلنا نقبل بصحة الفرض الثالث من البحث (H^3)، والقول بأن مستويات التهكم التنظيمي لدى المعلمين والمعلمات بقطاع التطبيق تؤثر بشكل مباشر على نيتهم لترك العمل. وقد جاءت هذه النتيجة متفقة مع نتائج العديد من الدراسات السابقة (e.g. Orhan, et al., 2014; Esra & Serap, 2014; Muammer, 2014; Janet et al., 2015; Tahira, et al., 2016; Mehtap, et al., 2016; Yasin, et al., 2016; James, 2017) وهو ما يعتبر دليلاً إضافياً على ثبوت هذه العلاقة، وهذه النتائج تتفق كذلك مع المنطق النظري الذي يقوم على أن سلوكيات التهكم هي اتجاهات ومواقف سلبية تشكل لدى الموظف سلوكيات سلبية يترتب عليها عدم الشعور بالراحة في العمل بالمنظمة.

الفرض الرابع : توجد علاقة تأثير سلبية معنوية بين مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية ومدركاتهم لسلوكيات الاستقواء الرأسي . ويوضح نتيجة اختبار مدى صحة هذا الفرض جدول رقم (٩) التالي :

جدول رقم (٩)

تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي وسلوكيات الاستقواء باستخدام تحليل الانحدار البسيط

نية ترك العمل						بيان
مستوى المعنوية (*) Sig	اختبار T	معامل الارتباط Beta	مستوى المعنوية SIG	اختبار F	معامل التحديد R2	
٠.٠٠٠	٦.٠٤٨-	٠.٣٣٢-	٠.٠٠٠	٣٦.٥٨١	٠.١١٠	الذكاء العاطفي

(*) تعد العلاقة معنوية عند مستوى دلالة أقل من ٥% .

تشير البيانات الواردة في الجدول السابق رقم (٩) إلى وجود علاقة تأثير بين الذكاء العاطفي وسلوكيات الاستقواء الرأسي حيث بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (٠.١١٠) . مما يعني أن ١١% من التباين في مدرجات المعلمين والمعلمات بقطاع التطبيق يرجع بسبب تأثير مستويات الذكاء العاطفي لديهم. ولاختبار معنوية علاقة الانحدار تم استخدام اختبار **Anova (F)**، حيث بلغت قيمة **(F)** (٣٦.٥٨١) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهو أقل من ٥% مما يشير لمعنوية علاقة الانحدار، ولتحديد قوة واتجاه هذه العلاقة تم استخدام اختبار معامل ارتباط **Beta** والذي أوضح أن هناك علاقة ارتباط سلبية متوسطة بين المتغيرين حيث بلغ معامل الارتباط **(B)** (-٠.٣٣٢) . ولاختبار معنوية علاقة الارتباط تم استخدام اختبار **(T)** حيث بلغت قيمة **(T)** (-٦.٠٤٨) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهو أقل من ٥% مما يشير لمعنوية علاقة الارتباط. وللتأكيد على نتائج علاقات التأثير بين المتغيرين تم إدخال البيانات مرة أخرى في برنامج **(Amos. V. 20)** يوضح نتائجها جدول رقم (١٠) التالي :

جدول رقم (١٠)

تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي وسلوكيات الاستقواء الرأسي باستخدام برنامج (Amos. V. 20)

بيان المسارات Relationship	معلمة المسار Parameter Estimate	الخطأ المعياري (S.E.)	قيمة (ت) المحسوبة (C.R.)	مستوى المعنوية(*) Prob.level
الذكاء العاطفي سلوكيات الاستقواء الرأسي ETN → BUL	- ٠.٣٣١	٠.٠٦١	- ٥.٤٢٣	٠.٠٠٠

(*) تعد العلاقة معنوية عند مستوى دلالة أقل من ٥% .

يتضح من البيانات الواردة في الجدول السابق رقم (١٠) التأكيد على وجود علاقة تأثير سلبية متوسطة بين الذكاء العاطفي وسلوكيات الاستقواء الرأسي حيث بلغ معامل التأثير الكلي المباشر (-٣٣.١%) وأن هذه العلاقة معنوية حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (-٥.٤٢٣) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهي أقل من ٥% . وهو ما يجعلنا نقبل بصحة الفرض الرابع من البحث (H^4) والقول بأن مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بقطاع التطبيق تؤثر بشكل مباشر على مدرجاتهم لسلوكيات الاستقواء من جانب رؤسائهم. وقد جاءت هذه النتيجة متفقة مع نتائج العديد من الدراسات السابقة (e.g. Justine, et al., 2012; Fatima & Muhammad, 2013; Marie & John, 2013; Alsaraireh, 2013) مع الأدبيات المتاحة في هذا المجال حيث أكد **Halit, et al., (2016)** أن الأفراد الذين لديهم مستويات عالية من الذكاء العاطفي دائماً ما يكون لديهم القدرة على التعامل مع سلوكيات الاستقواء من جانب رؤسائهم في العمل .

الفرض الخامس : توجد علاقة تأثير سلبية معنوية بين مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية وممارساتهم لسلوكيات التهكم التنظيمي . ويوضح نتيجة اختبار مدى صحة هذا الفرض جدول رقم (١١) التالي :

جدول رقم (١١)

تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي وسلوكيات التهكم التنظيمي باستخدام تحليل الانحدار البسيط

سلوكيات التهكم التنظيمي						بيان
مستوى المعنوية (*) Sig	اختبار T	معامل الارتباط Beta	مستوى المعنوية SIG	اختبار F	معامل التحديد R2	
٠.٠٠٠٠	٥.٠٥٩-	٠.٢٨٣-	٠.٠٠٠٠	٢٥.٥٩٥	٠.٠٨٠	الذكاء العاطفي

(*) تعد العلاقة معنوية عند مستوى دلالة أقل من ٥% .

تشير البيانات الواردة في الجدول السابق رقم (١١) إلى وجود علاقة تأثير بين الذكاء العاطفي وسلوكيات التهكم التنظيمي حيث بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (٠.٠٨٠) . مما يعني أن ٨% من التباين في ممارسات المعلمين والمعلمات لسلوكيات التهكم التنظيمي يرجع بسبب تأثير مستويات الذكاء العاطفي لديهم، ولاختبار معنوية علاقة الانحدار تم استخدام اختبار **Anova (F)**، حيث بلغت قيمة **(F)** (٢٥.٥٩٥) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠٠) وهو أقل من ٥% مما يشير لمعنوية علاقة الانحدار، ولتحديد قوة واتجاه هذه العلاقة تم استخدام اختبار معامل ارتباط **Beta** والذي أوضح أن هناك علاقة ارتباط سلبية متوسطة بين المتغيرين حيث بلغ معامل الارتباط **(B)** (-٠.٢٨٣)، ولاختبار معنوية علاقة الارتباط تم استخدام اختبار **(T)** حيث بلغت قيمة **(T)** (-٥.٠٥٩) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠٠) وهو أقل من ٥% مما يشير لمعنوية علاقة الارتباط . وللتأكيد على نتائج علاقات التأثير بين المتغيرين تم إدخال البيانات مرة أخرى في برنامج **(Amos. V. 20)** يوضح نتائجها جدول رقم (١٢) التالي :

جدول رقم (١٢)

تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي وسلوكيات التهكم التنظيمي باستخدام برنامج (Amos.v 20)

مستوى المعنوية (*) Prob.level	قيمة (ت) المحسوبة (C.R.)	الخطأ المعياري (S.E.)	معلمة المسار Parameter Estimate	بيان المسارات Relationship
٠.٠٠٠٠	٤.٦٧٨-	٠.٠٦٠	٠.٢٨٢-	الذكاء العاطفي سلوكيات التهكم التنظيمي ETN → CYN

(*) تعد العلاقة معنوية عند مستوى دلالة أقل من ٥% .

يتضح من البيانات الواردة في الجدول السابق رقم (١٢) التأكيد على وجود علاقة تأثير سلبية متوسطة بين الذكاء العاطفي وسلوكيات التهكم التنظيمي حيث بلغ معامل التأثير الكلي المباشر (-٢٨.٢%) وأن هذه العلاقة معنوية حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (-٤.٦٧٨) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠٠) وهي أقل من ٥% . وهو ما يجعلنا نقبل بصحة الفرض الخامس من البحث **(H⁵)** والقول بأن مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بقطاع التطبيق تؤثر بشكل مباشر على ممارساتهم لسلوكيات التهكم التنظيمي داخل مكان العمل. وقد جاءت هذه النتيجة متفقة مع نتائج دراسة **(Natalie & Julia, 2014)** ، ودراسة **(Eibeyi & Catatoy, 2016)** . ولعل هذه النتيجة ترجع في جزء منها إلى أن الشخص الذي يتسم بالذكاء العاطفي عادة ما يكون لديه شعور بالتألف مع المنظمة التي يعمل بها .

الفرض السادس (H⁶): إن مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية كمتغير تفاعلي من المتوقع أن يعدل من قوة التأثير الإيجابي لسلوكيات الاستقواء الرأسي والتهكم التنظيمي على نيتهم لترك العمل. وينقسم هذا الفرض إلى ثلاثة فروض فرعية هي (H6A), (H6B), (H6AB)

ولإثبات مدى صحة هذا الفرض تم القيام بما يلي :

١- حساب قيمة للمتغيرات (Zorder Score) والذي يشار إليها في التحليل الإحصائي بالرمز (Z) .

٢- حساب معاملات التقاطع المشتركة لكل من :

١/٢ : الذكاء العاطفي كمتغير معدل مع الاستقواء الرأسي .

٢/٢ : الذكاء العاطفي كمتغير معدل مع التهكم التنظيمي .

٣/٢ : الذكاء العاطفي كمتغير معدل مع الاستقواء الرأسي والتهكم التنظيمي معاً .

٣- اختبار ذلك من خلال ثلاثة نماذج بواسطة (Amos, V. 20) .

الفرض الفرعي الأول (H6A): إن مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية كمتغير تفاعلي من المتوقع أن يعدل من قوة التأثير الإيجابي لسلوكيات الاستقواء الرأسي على نيتهم لترك العمل. ويوضح نتيجة اختبار مدى صحة هذا الفرض جدول رقم (١٣) التالي :

جدول رقم (١٣)

تحليل تأثير الذكاء العاطفي كمتغير تفاعلي يعدل من قوة التأثير الإيجابي

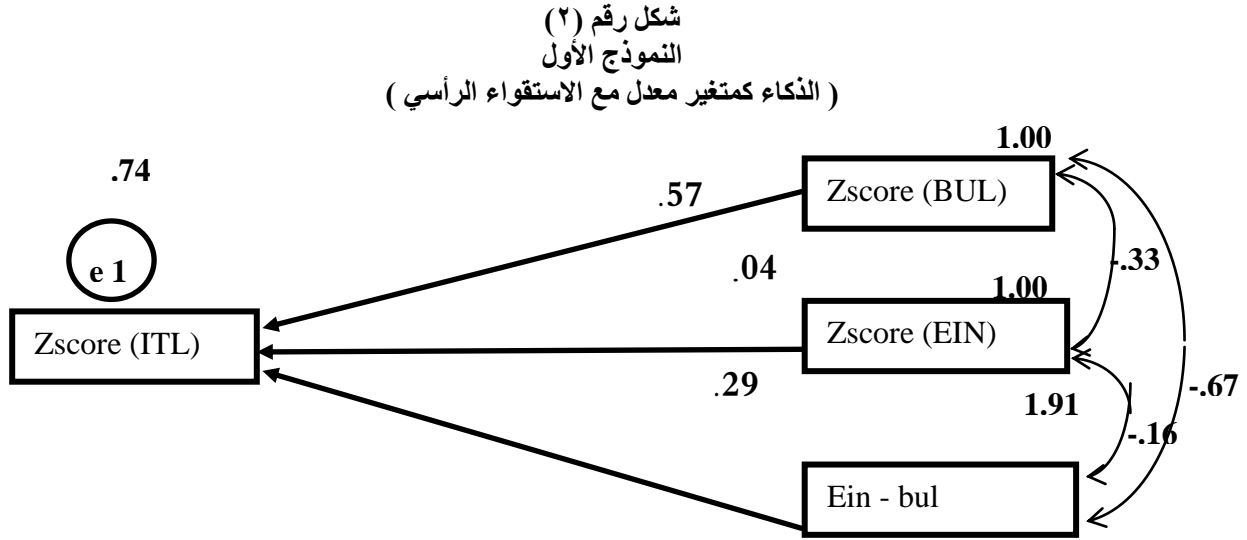
لسلوكيات الاستقواء الرأسي على نية ترك العمل

مستوى المعنوية (*) Prob.Level	قيمة (ت) المحسوبة (C.R.)	الخطأ المعياري (S.E.)	معلمة المسار Parameter Estimate	بيان المسارات Relationship
٠.٠٠٠	٩.٤٧٩	٠.٠٦١	٠.٥٧٤	ZITL ← - - - - ZBul
٠.٠٠٠	٦.٩٧٨	٠.٠٤٢	٠.٢٩٠	ZITL ← - - - - EIN-Bul
٠.٤٨٧	٠.٦٩٥	٠.٠٥٣	٠.٠٣٧	ZITL ← - - - - ZEIN

(*) تعد العلاقة معنوية عند مستوى دلالة أقل من ٥% .

يتضح من البيانات الواردة في الجدول السابق رقم (١٣) عدم معنوية التأثير المباشر لمستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بقطاع التطبيق على نيتهم لترك العمل حيث بلغ مستوى المعنوية (٠.٤٨٧) وهو أكبر من ٥%، ووجود تأثير إيجابي مباشر ومعنوي لسلوكيات الاستقواء من جانب الرؤساء بقطاع التطبيق على نية المعلمين والمعلمات لترك العمل، حيث بلغ معامل التأثير المباشر (٥٧.٤%) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهو ما تم مناقشته واختباره في الفروض السابقة، وعند حساب معاملات التقاطع المشتركة لمتغير الذكاء العاطفي كمتغير معدل لسلوكيات الاستقواء الرأسي انخفضت قيمة معامل التأثير الإيجابي المباشر من ٥٧.٤% إلى ٢٩% وهو ما يفسر أهمية الذكاء العاطفي في الحد من سلوكيات الاستقواء الرأسي وبالتالي تخفيض معدل توافر نية ترك العمل بمقدار ٢٦.٤% .

ويوضح شكل رقم (٢) النموذج الأول المقترح، كما يوضح جدول رقم (١٤) مؤشر جودة التوافق لهذا النموذج .



جدول رقم (١٤)

مؤشر كفاءة النموذج الأول المقترح

النموذج	GFI(*)
النموذج المقترح	1.000
النموذج المعياري	1.000
النموذج المستقل	0.792

وفي ضوء ما تقدم نقبل بصحة الفرض الفرعي الأول (H6A) ولهذا يمكن القول بأنه كلما ارتفعت مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية كلما انخفضت مدركاتهم تجاه سلوكيات الاستقواء من جانب رؤسائهم في العمل بما يساهم في تخفيض معدل توافر نية ترك العمل لديهم .

الفرض الفرعي الثاني (H6B): إن مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية كمتغير تفاعلي من المتوقع أن يعدل من قوة التأثير الإيجابي لسلوكيات التهكم التنظيمي على نيتهم لترك العمل. ويوضح نتيجة اختبار مدى صحة هذا الفرض جدول رقم (١٥) التالي :

(*) يقاس مؤشر جودة التوافق Goodness of fit index (GFI) لدرجة كفاءة النموذج من خلال مقارنة مربع الباقي الكلي للبيانات المقدره بواسطة النموذج مع مربع الباقي المحسوب من البيانات الفعلية وتتراوح قيمة المؤشر بين (صفر) توافق معدوم إلى (١) توافق تام وحد القبول لهذا المؤشر (٠.٨٠) أو أكثر.

جدول رقم (١٥)

تحليل تأثير الذكاء العاطفي كمتغير تفاعلي يعدل من قوة التأثير الإيجابي
لسلوكيات التهكم التنظيمي على نية ترك العمل

مستوى المعنوية (*) Prob.Level	قيمة (ت) المحسوبة (C.R.)	الخطأ المعياري (S.E.)	معلمة المسار Parameter Estimate	بيان المسارات Relationship
٠.٠٠٠	٩.٧٢٥	٠.٠٥٨	٠.٥٦٦	ZITL ← - - - - ZCYN
٠.٠٠٠	٧.٠٠٦	٠.٠٤٠	٠.٢٧٧	ZITL ← - - - - EIN-CYN
٠.٩٨٩	٠.٠١٣-	٠.٠٥٢	٠.٠٠١-	ZITL ← - - - - ZEIN

(* تعد العلاقة معنوية عند مستوى دلالة أقل من ٥% .

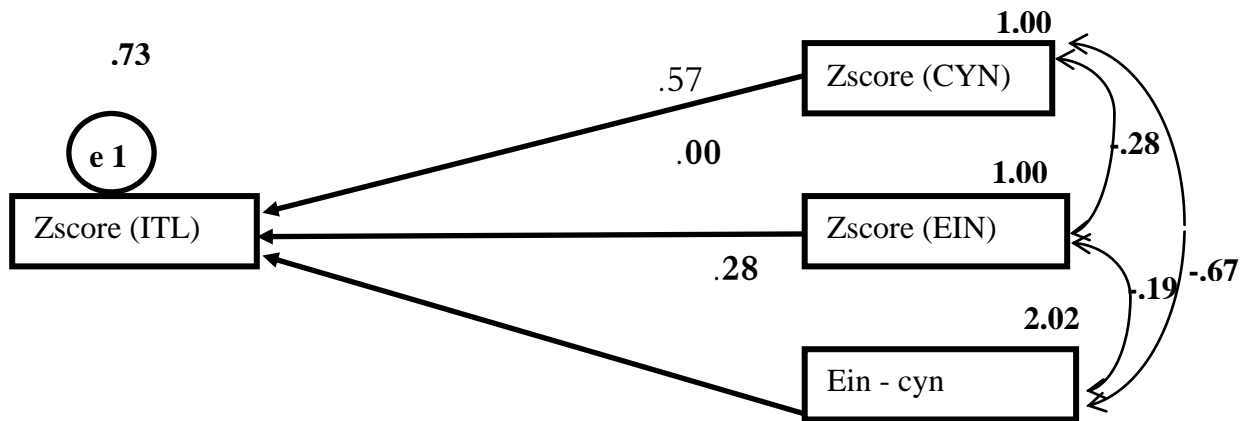
يتضح من البيانات الواردة في الجدول السابق رقم (١٥) عدم معنوية التأثير المباشر لمستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بقطاع التطبيق على نيتهم لترك العمل، حيث بلغ مستوى المعنوية (٠.٩٨٩) وهو أكبر من ٥%، ووجود تأثير إيجابي مباشر ومعنوي لسلوكيات التهكم التنظيمي من جانب المعلمين والمعلمات بقطاع التطبيق على نيتهم لترك العمل، حيث بلغ معامل التأثير المباشر (٥٦.٦%) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهو ما تم مناقشته كذلك في اختبار الفروض السابقة. وعند حساب معاملات النقاط المشتركة لمتغير الذكاء العاطفي كمتغير معدل لسلوكيات التهكم التنظيمي انخفضت قيمة معامل التأثير الإيجابي المباشر من ٥٦.٦% إلى ٢٧.٧%. وهو ما يفسر أهمية الذكاء العاطفي في الحد من سلوكيات التهكم التنظيمي وبالتالي يخفض معدل توافر نية ترك العمل بمقدار ٢٨.٩% .

ويوضح شكل رقم (٣) النموذج الثاني المقترح كما يوضح جدول رقم (١٦) مؤشر جودة التوافق لهذا النموذج .

شكل رقم (٣)

النموذج الثاني

(الذكاء كمتغير معدل مع التهكم التنظيمي)



جدول رقم (١٦)

مؤشر كفاءة النموذج الثاني المقترح

GFI(*)	النموذج
١.٠٠٠	Default Model النموذج المقترح
١.٠٠٠	Saturated Model النموذج المعياري
٠.٨٠٣	Independence Model النموذج المستقل

وفي ضوء ما تقدم نقبل بصحة الفرض الفرعي الثاني (H6B). ولهذا يمكن القول بأنه كلما ارتفعت مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بقطاع التطبيق كلما انخفضت ممارساتهم لسلوكيات التهكم التنظيمي مما يساهم في تخفيض معدل توافر نية ترك العمل لديهم.

الفرض الفرعي الثالث (H6AB): إن مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية كمتغير تفاعلي من المتوقع أن يعدل من قوة التأثير الإيجابي لسلوكيات الاستقواء الرأسي والتهكم التنظيمي معاً على نيتهم لترك العمل . ويوضح نتيجة اختبار مدى صحة هذا الفرض جدول رقم (١٧) التالي :

جدول رقم (١٧)

تحليل تأثير الذكاء العاطفي كمتغير تفاعلي يعدل من قوة التأثير الإيجابي لسلوكيات الاستقواء والتهكم معاً على نية ترك العمل

مستوى المعنوية(*) Prob.Level	قيمة (ت) المحسوبة (C.R.)	الخطأ المعياري (S.E.)	معلمة المسار Parameter Estimate	بيان المسارات Relationship
٠.٠٠٠	٦.٠٢٨	٠.٠٦٦	٠.٣٩٨	ZITL ← - - - ZBUL
٠.٠٠٠	٧.١٨٧	٠.٦٦	٠.٤٧٢	ZITL ← - - - ZCYN
٠.٠٠٠	١٠.٩٨٨	٠.٠١٢	٠.١٣٧	ZITL ← - - - EIN-BUL-CYN
٠.٠٦٩	١.٩٦٩-	٠.٠٤٩	٠.٠٩٦-	ZITL ← - - - ZEIN

(*) تعد العلاقة معنوية عند مستوى دلالة أقل من ٥% .

يتضح من البيانات الواردة في الجدول السابق رقم (١٧) عدم معنوية التأثير المباشر لمستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بقطاع التطبيق على نيتهم لترك العمل حيث بلغ مستوى المعنوية (٠.٠٦٩) وهو أكبر من ٥%، ووجود تأثير إيجابي مباشر ومعنوي لسلوكيات الاستقواء من جانب المعلمين والمعلمات بقطاع التطبيق على نيتهم لترك العمل حيث بلغ معامل التأثير المباشر (٣٩.٨%) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠)، ووجود تأثير إيجابي مباشر ومعنوي لسلوكيات التهكم التنظيمي من جانب المعلمين والمعلمات بقطاع التطبيق على نيتهم لترك العمل حيث بلغ معامل التأثير المباشر (٤٧.٢%) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهو ما تم مناقشته كذلك في اختبار الفروض السابقة . وعند حساب معاملات التقاطع المشتركة لمتغير الذكاء العاطفي كمتغير معدل لسلوكيات الاستقواء والتهكم التنظيمي معاً انخفضت قيمة معامل التأثير الإيجابي المباشر من ٣٩.٨% إلى ٤٧.٢%، وهو ما يفسر أهمية الذكاء العاطفي في الحد من سلوكيات

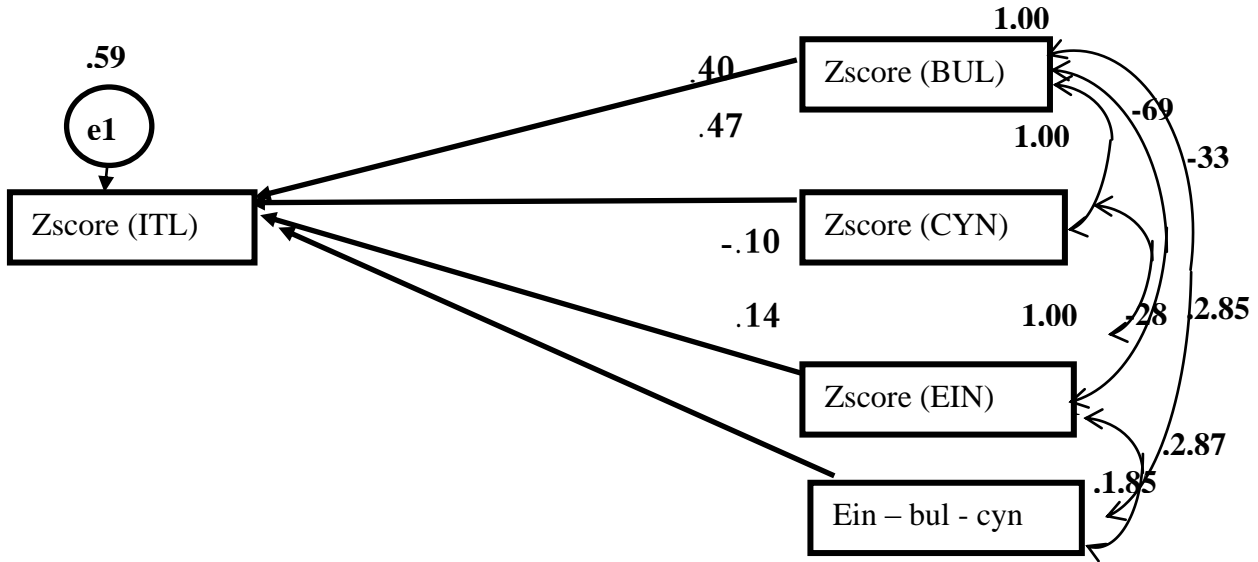
الاستقواء الرأسي والتهكم التنظيمي معاً وبالتالي تخفيض معدل توافر نية ترك العمل بنسبة تتراوح بين (٢٦.١% إلى ٣٣.٥%). ويرى الباحث أن ذلك قد يرجع إلى طبيعة العلاقة التفاعلية بين متغيري الاستقواء والتهكم التنظيمي والتي أشارت إليها دراسة (Cigden, 2012) بأن سلوكيات التهكم التنظيمي تؤثر بشكل سلبي على سلوكيات الاستقواء في مكان العمل مما يساهم في زيادة معدلات التأثير السلبي لمتغير الذكاء العاطفي على متغير نية ترك العمل .

ويوضح شكل رقم (٤) النموذج الثالث المقترح، كما يوضح جدول رقم (١٨) مؤشر جودة التوافق لهذا النموذج .

شكل رقم (٤)

النموذج الثالث

(الذكاء كمتغير معدل مع الاستقواء والتهكم معاً)



جدول رقم (١٨)

مؤشر كفاءة النموذج الثاني المقترح

النموذج	GFI(*)
النموذج المقترح	1.000
النموذج المعياري	1.000
النموذج المستقل	0.577

وفي ضوء ما تقدم نقبل بصحة الفرض الفرعي الثالث (H6AB). ولهذا يمكن القول بأنه كلما ارتفعت مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية كلما انخفضت ممارساتهم لسلوكيات الاستقواء الرأسي وسلوكيات التهكم التنظيمي بدرجة أكبر مما يساهم في تخفيض معدل توافر نية ترك العمل لديهم. وبهذا نقبل بصحة الفرض السادس (H6) من البحث .

٨- النتائج والتوصيات :

١/٨ : النتائج :

قدمت هذه الدراسة إطاراً مقترحاً لتفسير العلاقات بين الذكاء العاطفي وسلوكيات الاستقواء الرأسي وسلوكيات التهكم التنظيمي ونية ترك العمل، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج يتمثل أهمها فيما يلي :

- ١- لا توجد علاقة تأثير معنوية مباشرة للذكاء العاطفي كمتغير مستقل على نية ترك العمل كمتغير تابع . وهو ما يفسر أن مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية محل الدراسة لا تؤثر بشكل مباشر على نيتهم لترك العمل مما يتطلب البحث في متغيرات أخرى يمكن أن تؤثر بشكل مباشر على نية ترك العمل .
- ٢- توجد علاقة تأثير إيجابية معنوية مباشرة للاستقواء الرأسي كمتغير مستقل على نية ترك العمل كمتغير تابع . وهو ما يفسر أن زيادة مدركات المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية محل الدراسة لسلوكيات الاستقواء من جانب رؤسائهم في العمل سوف يساهم بشكل مباشر في زيادة معدلات نية ترك العمل بهذه المدارس .
- ٣- توجد علاقة تأثير إيجابية معنوية مباشرة للتهكم التنظيمي كمتغير مستقل على نية ترك العمل كمتغير تابع . وهو ما يفسر أن زيادة ممارسة المعلمين والمعلمات لسلوكيات التهكم التنظيمي تجاه المدارس الفنية التي يعملون بها سوف يساهم بشكل مباشر في زيادة معدلات نية ترك العمل بهذه المدارس . هذا وقد جاءت العلاقتان (٢ ، ٣) متقاربة نسبياً من حيث شدتها .
- ٤- توجد علاقة تأثير سلبية معنوية مباشرة للذكاء العاطفي كمتغير مستقل على الاستقواء الرأسي كمتغير تابع . وهو ما يفسر أن زيادة مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية محل الدراسة سوف يساهم بشكل مباشر في تخفيض مدركاتهم تجاه سلوكيات الاستقواء التي يتعرضون لها من جانب رؤسائهم في العمل .
- ٥- توجد علاقة تأثير سلبية معنوية مباشرة للذكاء العاطفي كمتغير مستقل على التهكم التنظيمي كمتغير تابع . وهو ما يفسر أن زيادة مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية محل الدراسة سوف يساهم بشكل مباشر في تخفيض ممارساتهم لسلوكيات التهكم التنظيمي تجاه المدارس التي يعملون أو يعملن بها . هذا وقد جاءت هذه العلاقة أقل نسبياً من حيث شدتها مقارنة بالعلاقة السابقة (٤) .
- ٦- أن الذكاء العاطفي كمتغير تفاعلي يعدل من قوة التأثير الإيجابي المباشر للاستقواء الرأسي كمتغير مستقل ونية ترك العمل كمتغير تابع . وهو ما يفسر أن زيادة مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية محل الدراسة سوف يساهم في الحد من مدركاتهم تجاه سلوكيات الاستقواء التي يتعرضون لها من جانب رؤسائهم في العمل مما يساهم بدوره في تخفيض معدلات نية ترك العمل بهذه المدارس .
- ٧- أن الذكاء العاطفي كمتغير تفاعلي يعدل من قوة التأثير الإيجابي المباشر للتهكم التنظيمي كمتغير مستقبل ونية ترك العمل كمتغير تابع . وهو ما يفسر أن زيادة مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية محل الدراسة سوف يساهم في الحد من ممارساتهم لسلوكيات التهكم التنظيمي داخل العمل مما يساهم بدوره في تخفيض معدلات نية ترك العمل بهذه المدارس . وقد جاءت هذه العلاقة أكبر نسبياً من حيث شدتها مقارنة بالعلاقة السابقة (٦) .

٨- أن الذكاء العاطفي كمتغير تفاعلي يعدل من قوة التأثير الإيجابي المباشر للاستقواء الرأسي والتهكم التنظيمي معاً كمتغيرين مستقلين ونية ترك العمل كمتغير تابع بنسبة أكبر . وهو ما يفسر أن زيادة مستويات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية محل الدراسة سوف يساهم بدرجة أكبر في الحد من مدركاتهم لسلوكيات الاستقواء من جانب رؤسائهم في العمل، وممارساتهم لسلوكيات التهكم التنظيمي في العمل مما يساهم بدوره في تخفيض معدلات نية ترك العمل بهذه المدارس بدرجة أكبر حيث جاءت هذه العلاقة أكبر نسبياً من حيث شدتها مقارنة بالعلاقتين السابقتين (٦ ، ٧) .

٢/٨ : التوصيات :

من واقع النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن وضع مجموعة من التوصيات للمسؤولين عن تنمية وتطوير القطاع التعليمي تتمثل أهمها فيما يلي :

- ١- ضرورة تفعيل برامج التدريب للمعلمين والمعلمات خاصة بالمدارس الفنية لتنمية مهارات الذكاء العاطفي لديهم بما يمكنهم من :
 - إدراك وفهم العواطف الشخصية والثقة بالنفس .
 - القدرة على التحكم وسرعة التأقلم مع الظروف المتغيرة .
 - القدرة على التعرف على مشاعر وانفعالات الآخرين بدقة والتأثير فيهم بطريقة إيجابية.
 - القدرة على الإقناع والتأثير والخبرة في بناء وقيادة فرق العمل وجعلها شرطاً من شروط الترقى لدرجة وظيفية أعلى .
- ٢- ضرورة تعديل معايير تقييم المرشحين لشغل وظيفة معلم بحيث تشمل على معيار يعكس درجة توافر مهارات الذكاء العاطفي لديهم، ولشغل وظيفة مدير أو مشرف بهذه المدارس بحيث تشمل على معيار يعكس درجة توافر مهارات الاتصال وإدارة الصراعات لديهم، بغرض اختيار العناصر الأكفاء بما يساهم في الارتقاء بمستوى جودة الخدمة التعليمية .
- ٣- ضرورة اهتمام المسؤولين بقطاع التعليم الفني بالرصد والمتابعة والتقييم المستمر للسلوكيات العدائية التي تصدر من بعض العاملين بالمدارس الفنية أثناء اليوم الدراسي والتي تتصف بال تكرار والانتظام، والتشجيع المستمر للأفراد على إبلاغ المسؤولين بهذه السلوكيات وضرورة تقديم تقرير نهائي لجميع الأطراف المعنية متضمنة نتائج هذه التحقيقات بما يضمن الشفافية في التعامل مع تلك السلوكيات، ووضع قواعد إرشادية للعاملين تحدد بوضوح السلوكيات الغير مرغوبة أثناء العمل وكيفية التعامل معها .
- ٤- ضرورة توعية المسؤولين بقطاع التعليم الفني بخطورة الآثار السلبية المترتبة على انتشار سلوكيات الاستقواء والتهكم داخل المدارس الفنية أثناء اليوم الدراسي والتي تتمثل في الإضرار بإنتاجية الفرد والمنظمة وذلك من خلال عقد ندوات أو ورش العمل تناقش ذلك .
- ٥- ينبغي على المسؤولين بقطاع التعليم الفني وضع خطة إستراتيجية للتعرف على مسببات الاستقواء والتهكم في العمل وكيفية مواجهتها، ووضع عقوبات صارمة ومعلنة وقابلة للتنفيذ لكل سلوك من هذه السلوكيات السلبية .
- ٦- ضرورة أن يحرص المسؤولون بقطاع التعليم الفني على إقناع المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية بأن ممارسات وسياسات إدارة المدرسة تتصف بالعدالة والصدق وذلك من خلال اتباع سياسات الإدارة المفتوحة والقيام بإجراءات تنظيمية واضحة تعكس هذه القيم في الواقع العملي للتخفيف من سلوكيات التهكم التنظيمي في العمل.

- ٧- ضرورة أن يولي المسئولون بقطاع التعليم الفني أهمية كبرى لتهيئة بيئة العمل بالمدارس الفنية من خلال إعادة النظر في ظروف العمل وأعبائه وعوائده حتى يحدث نوع من التوافق بين المعلم والمدرسة، ومراجعة الأنظمة واللوائح التي تنظم إجراءات العمل المدرسي بما يواكب متطلبات وتطورات العصر .
- ٨- لفت نظر المسئولين بأهمية التعرف على نوايا ترك العمل لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية لأنها تعد مؤشراً عن الدوران الفعلي وانخفاض جودة العملية التعليمية، وذلك من خلال تطبيق نظام إداري لتلقي مقترحات وشكاوى المعلمين والمعلمات ومناقشتهم فيها من خلال اجتماعات دورية .
- ٩- ضرورة توعية المسئولين بقطاع التعليم الفني بأن انتشار سلوكيات الاستقواء التي يعاني منها المعلمون والمعلمات من جانب رؤسائهم في العمل وسلوكيات التهكم من الأداء بالمدارس الفنية من الأهمية بمكان لأنها تنعكس سلباً على نيتهم لترك العمل، وبالتالي يجب استحداث برامج مساعدة للمعلمين والمعلمات تمكنهم من تقديم النصح والمشورة والإجراءات الوقائية المتعلقة بكيفية التعامل مع هذه السلوكيات السلبية .
- ١٠- ضرورة توعية المسئولين بقطاع التعليم الفني بأهمية توافر مهارات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات بالمدارس الفنية لأنها تمكنهم من كيفية التعامل مع السلوكيات العدائية التي يواجهونها من رؤسائهم في العمل، وتزيد من ثقتهم بإدارة المدرسة مما يساهم في تخفيض الآثار السلبية الناجمة عن نوايا ترك العمل .

٩- مقترحات لدراسات مستقبلية :

- هناك العديد من النقاط البحثية والتي ترتبط بموضوع الدراسة الحالية يرى الباحث أنها تحتاج إلى المزيد من الدراسة والتحليل منها ما يلي :
- ١- قياس طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي ونوايا ترك العمل في قطاعات تطبيقية أخرى، لندرة هذه الدراسة ومعرفة طبيعة نتائجها في قطاعات مختلفة .
- ٢- قياس أثر العوامل الديموجرافية كمتغير وسيط في العلاقة بين الذكاء العاطفي وأشكال الاستقواء بالتطبيق على المعلمين بقطاع التعليم الفني .
- ٣- قياس أثر سلوكيات التهكم التنظيمي على نوايا ترك العمل: دراسة مقارنة بين المعلمين بالمدارس الحكومية والخاصة.
- ٤- قياس أثر سلوكيات التهكم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين سلوكيات الاستقواء الرأسي ومعدل الدوران الفعلي بقطاع التعليم الفني .

١٠- حدود البحث :

- اقتصر البحث على المدارس الثانوية الفنية (زراعي - صناعي - تجاري: عام وفندقي) والواقعة بمراكز ومدينة بنى سويف، خلال الفصل الثاني من العام الدراسي ٢٠١٧/٢٠١٨ .
- اقتصر البحث على دراسة الاستقواء الرأسي (Vertical bullying) والموجه نحو الشخص أو عمله والذي أظهرته نتائج الدراسة الاستطلاعية، ودراسة نية المعلمين والمعلمات لترك العمل بالمدارس التي يعملون بها رغبة في الانتقال لمدرسة أخرى أفضل حالاً داخل أو خارج المحافظة التي يعملون بها أو ترك المهنة أو العمل بشكل عام.

المراجع

أولاً : المراجع العربية:

- أبو الفضل، محفوظ عبد الستار، (٢٠١٧)، فعالية برنامج إرشادي انتقائي في تنمية الذكاء الانفعالي وأثره على مستوى التتمتع المدرسي لدى تلاميذ المرحلة الثانية من التعليم الأساسي للمعاقين سمعياً، **مجلة التربية الخاصة**، مركز المعلومات التربوية النفسية والبيئية بكلية التربية، جامعة الزقازيق، مصر، (١٨)، ص ص: ٩٠ - ١٥.
- اسماعيل، سها صلاح، (٢٠١٥)، أثر الذكاء العاطفي في تحقيق الالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية، **مجلة الدراسات والبحوث التجارية**، كلية التجارة، جامعة بنها، (٣)، ص ص: ١٢ - ٥٣.
- حبيب، ألبرت سيف، وآخرون (٢٠١٤)، التعليم الفني في مصر : المشاكل والحلول، **مجلة الإدارة: اتحاد جمعيات التنمية الإدارية**، العدد (٤٨)، ص ص: ٤٠ - ٤٧ .
- حسانين، أحمد أسامة، (٢٠١٣)، خرق العقد النفسي ومدركات السلوك السياسي كمحددتين للتهكمية التنظيمية وعلاقتها بسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية، دراسة ميدانية، **مجلة البحوث التجارية المعاصرة**، كلية تجارة سوهاج، عدد(١)، ص ص: ٧١-١١١ .
- حسن، ميرفت حسين، (٢٠١٦)، خرق العقد النفسي كوسيط في العلاقة بين إدراك العدالة التنظيمية والتهكم التنظيمي: دراسة ميدانية على مصلحة الضرائب العامة المصرية، **مجلة البحوث المالية والتجارية**، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، ٣، ص ص: ٤٥٢ - ٤٨٨ .
- رمضان، مها عادل، (٢٠١١)، أثر الالتزام التنظيمي على نية ترك العمل: دراسة مقارنة بين العاملين في القطاع الحكومي والقطاع الخاص، **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة**، تجارة عين شمس، ٤ (١)، ص ص: ٢٢٣-٢٦٥ .
- ريان، عادل علي، وآخرون ، (٢٠١٣)، العلاقة بين العدالة التنظيمية وأشكال الاستقواء داخل مكان العمل : دراسة ميدانية بالتطبيق على الممرضات العاملات بالمستشفيات جامعة أسيوط، **المجلة العلمية**، كلية تجارة أسيوط، العدد ٥٥، ص ص: ٢٧٩-٣٥٨ .
- سليم، رجاء، حسن، جمال (٢٠٠٥)، **تجربة التعليم العالي الفني في مصر**، وزارة التعليم العالي، قطاع الشؤون الثقافية والبعثات، الإدارة العامة للبحوث الثقافية، ص ص ٢٥٩-٢٧٧ .
- سيد، منى محمد، (٢٠١١)، سلوكيات الاستقواء في المنظمات الحكومية : دراسة ميدانية بإحدى الجامعات المصرية، **المجلة العربية للعلوم الإدارية**، جامعة الكويت، ١٨ (٣)، ص ص: ٤٣٥-٤٧٠ .
- عبد الغفار، السيد أحمد (٢٠١٠)، دور التعليم الثانوي الفني في مواجهة تحديات الاقتصاد المصرفي، **مجلة كلية التربية بالمنصورة**، ٧٤ (٢)، ص ص ٢ - ٥٩ .
- محمد، سناء مصطفى، (٢٠١٦)، دور الذكاء الشعوري كمتغير وسيط في علاقة مهارات القيادة الإستراتيجية بالمقدرات الجوهرية للمنظمة : دراسة تحليلية ميدانية، **المجلة العلمية**، كلية التجارة، جامعة أسيوط، ٦٠، ص ص: ٩ - ٦٤ .
- نجم، عبد الحكيم أحمد، وآخرون، (٢٠١٦)، العلاقة بين التهكم التنظيمي والاعتراب الاجتماعي : دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم بجامعة المنصورة، **المجلة المصرية للدراسات التجارية**، تجارة المنصورة، ٤٠ (٢)، ص ص : ١٨٣-٢١٣ .

ثانياً : المراجع الأجنبية :

- **Abbasi, S. M., Hollman, K. W. and Hayes, R.D (2008), Bad bosses and how not to be one, Information Management Journal, 42, PP.52-56.**
- **Abraham R. (2000), Organizational cynicism: Bases and consequences, Genetic and social, Psychology Monographs, 126, PP.269-297.**
- **Abu tugba karabulut, (2016), Bullying: Harmful and hidden behavior in organizations, procedia-Social and Behavioral Sciences,229, PP.4-11.**
- **Ali Riza & Ramazan Derin, (2016), Relation between Democratic leadership and organizational cynicism, Journal of Education and learning, 5 (3), PP.193-206.**
- **Ali, Bayram, Durde Mehmet, Mustafa Karaca, and Conercaki, (2017), The role of mediation of the organization cynicism the relationship between leader Member Exchange and job performance:An Examination on the elementary teachers of public personnel in central Anatolia Region, Journal of Business and Management,19(1), PP.39-97.**
- **Alina-Roxona, Vlad Burtaverde, Teodor, Mihoila, (2017), Exploring turnover, Bullying at work and organizational commitment in the communication Field, Romanian, Journal of Experimental, Applied psychology, 6 (4), PP. 66-78.**
- **Alsaraireh, K., S., (2013), The prediction of emotional intelligence, self esteem and academic achievement of bullying in middle school, Journal of Education and Proactive, 4 (15).**
- **Andrej Raspor, Nevenka Podgornik, Zorica paistor, (2017), Mobbing in a nonprofit organization, Journal of Organicya, 50, PP. 178-186.**
- **Ashraf tag elden, Mona Barakat and Hesham Dar (2017), Investigating the impacts of workplace bullying an employees-morale, performance and turnover intentions in five – star egyptian hotel operations, Tourism and Travelling, 1 (1), PP. 4-13.**
- **Ashraf, F & Khan, M. (2014), Does emotional intelligence Moderate the relationship between workplace bulling and Job performance ? Asian Business & Management, 13, PP. 171-190.**
- **Aslan, S. and Eren, s. (2014), The effect of cynicism and the organizational cynicism on Alienation, The Clute Institute International Academic Conference, PP. 617-625.**

- **Bagshaw, M., (2000), Emotional intelligence – training people to be affective so they can be effective, Industrial and Commercial Training, 32 (2), PP.61-65.**
- **Bashira, S. and Nasirb M., (2013), Breach of A psychological contract, organizational cynicism and union commitment: A study of hospitality in dusty in Pakistan, International Journal of Hospitality Management, 34, PP.61-65.**
- **Bennett Karen Rn., Sonatzky BN., and Jo. Ann V. (2013), Building emotional intelligence: A strategy for emerging nurse leaders to reduce workplace bullying, Nursing Administration journal, 37 (2), PP. 144-151.**
- **Berthelsen, M., Skogstad, A., Lau, B. and Einarsens, (2011), Do they stay or do they go? A longitudinal study of intentions to leave and exclusion from working life among targets of workplace bullying, International Journal of Man power, 32, (2), PP. 178-193.**
- **Bowditch, James, L., et al., (2008), a primer on organizational behavior, 7 ed., U.S.A.: John wiley sons, Inc.**
- **Christina Arfara & Irene Samanta, (2016), The impact of emotional intelligence on improving team-working:the case of public sector (N.C.P.A.L.G) Procedia- social and behavioral science,23,PP.167-175**
- **Cigdem Apaydin, (2012), Relationship between workplace bullying and organizational cynicism in Turkish public universities, African Journal of Business Management, 6(34), pp : 9649-9657.**
- **Daus, C-S. & Ashkanasy, N. H. (2005), The case of the ability based model emotional intelligence in organizational behavior, Journal of Organizational Behavior, 26 (4), PP.453-466.**
- **Dean, J., Brandes, P. and dharwadkar, R.,(1998), Organizational cynicism, Academy of Management Review, 23 (2), PP. 341-352.**
- **Eaton, J. A (2000), A social Motivations approach to organizational cynicism, Toronto: York university.**
- **Edip sabahattin Meta, Alev Sokwen, (2016), The influence of workplace Bullying on Employee's Job performance, job satisfaction and turnover intention in a Newly established private Hospital, International Review of Management and Business Research, 5 (1), PP. 65-79.**
- **Eibeyi pelit and cagotay Ayona (2016), The effect of emotional intelligence on organizational cynicism: Research on hotel employees, Journal of Business Research, 8 (2), PP. 116-127.**

- Einarsen S., Hoel H. & Natelaers G. (2015), **Measuring exposure to bullying and harassment at work: validity, Factor structures and psychometric properties of the negative acts questionnaire** , Revised work & Stress, (23), pp :24-44.
- Einarsen, S., Raknes, B. and Matheisen, S. (1994), **Bullying and harassment at work and their relationship to work environment quality: An exploratory study**,The European Work and Organizational Psychologist, 4, PP.381-401.
- Elbeyi pelit, Nil pelit, (2014), **The effects of Mobbing on organizational cynicism: A study on Hotels in turkey**, International Journal of Human Resource Studies, 4 (1), PP.34-42.
- Erdogan Kaygin, tuncer yilmaz Ali Caglar and Nese Salik, (2017), **A research for determing the relationship between the organizational cynicism and the organizational commitment**, Management and Organizational Studies, 4 (1), pp :1-11.
- Esra caylak and serap Aluntas, (2017), **Organizational silence among nurses: the impact on organizational cynicism and intention to leave work**, The Journal of Nursing Research, 25 (2), PP.90-98.
- Evdogan kaygin, tuncer yilmaz Ali coglar and nese salik,(2017), **A research for determining the relationship between the organizational cynicism and the organizational commitment**,Management and organizational studies, 4 (1) PP. 1 – 11.
- Fatima Ashraf and Muhammad Asif Khan, (2013), **Does emotional intelligence moderate the relationship between workplace bulling and job performance?**, Asian Business & Management, 13 (2), PP.171-190.
- Galit Meisler, (2013), **Empirical exploration of the relationship between emotional intelligence, perceived organizational justice and turnover intentions**, International Journal of Manpower, 35 (4), PP. 441-456.
- Giorgi, G, (2012), **Workplace bullying in a academic creates a negative work environment: An italian study**, Employee Responsibilities and Rights Journal, 24, PP.261-295.
- Goleman, D. (1995), **Emotional intelligence: Why it can matter more than, I. Q**, New York: Bantam Books.
- Goleman, D., Boyatizis, R.E. and Mckee, A. (2002), **Primal leadership: Realizing the power of emotional intelegance**, Harvard Business School Press, Boston, MA.

- **Granstra, K. (2015), Student essay – Nurse Agiants nurse: Horizontal bullying in the Nursing profession, Journal of Healthcare Management, 6 (41), PP. 249-257.**
- **Griffin, R.W., & Lapez, Y.P. (2005), Bad behavior in organization: A.review and typology for future search, Organization Management,26(2),PP.215-232**
- **Halit Keskin, Ali Ekber, hayat Ayar and Saziye Serda, (2016), Cyber bullying victimization, Counter productive work behaviors and emotional intelligence at workplace, Proscenia – Social and Behavioral Science, 2 (35), PP : 281-287.**
- **Hatch, N. W. & Dyer, J. H. (2004), Human capital and learning as a source of sustainable competitive advantage, Strategic Management Journal, 25, (12), PP. 1155 – 1178.**
- **Hinkin & Tracey (2000), The role of the change in the relationship between job commitment and turnover, JAP, 92 (42).**
- **Hossam, M. & Abu, E. (2014), An exploratory study on turnover intention among private sector employees, IJBM, 5 (8).**
- **Huang I.C., Chuang C. H. J. & Lin H. C. (2003), The role of burnout in the relationship perceptions of organizational politics and turnover intentions, public personal Management, 32, PP : 519-531.**
- **J. S. Emberland and T. Rundmo, (2009), Implication of job in security perceptions and job in security responses for psychological well – Being turnover intentions and reported risk behavior, Safety Science, 48, PP. 453-450.**
- **Jae San Park and Tae Hyun Kim (2009), Do they of organizational culture Matter in Nurse Job satisfaction and turnover intention, Leadership in Health Service, 22, PP.23-24.**
- **James B.Abugre, (2017), Relations at workplace cynicism and intention to leave, International Journal of Organizational Analysis, 25 (2), PP. 198-218.**
- **Janet Mantler, Judith Godin, Sheila J.Cameran, and Marthe E. Horsburgh, (2015), Cynicism in hospital staff Nurses: the effect of intention to leave and job change overtime,Journal of Nursing Management, 23, PP. 577-587.**
- **Jung, H.S. and Yoom, H.H. (2012), The effects of emotional intelligence on counter productive work behaviors and organizational citizenship behavior among food and beverage employees in dalure hotel, International Journal of Hospitality Management, 31,PP. 369-378**

- **Justine Lomas, Can Stopugh, Karen Hansen, Luke A. Downey, (2012), Brief report: emotional intelligence, victimization and bullying in adolescents, Journal of Adolescence, 35, PP. 207-211.**
- **Kong B., Twisg N-W. & Heatzman J. (2010), An examination of social support and social identity factors and their relationship to certified chefs burnout, International Journal of Hospitality Management, 29, PP :168-176.**
- **Lena- Mari van schalkmyk, (2011), The moderating role of perceived organizational support in the relationship between workplace bullying and turnover intention, across sectors in South Africa, Un published Thesis of Master, North- West University.**
- **Li, F., Zhou, F. and Lenng, K. (2011), Expecting the worst: Moderating effects of social cynicism on the relationship conflict and negative effective reactions, Journal of Business and Psychology, 26 (3), PP. 339-345.**
- **Marie Druge, Karin Schleider, Anne-Sophie Rosati, (2016), Bullying and Harassment of trainee teachers, procedia–Social and Behaviors Sciences, 2(28), PP.118-125.**
- **Marle Hutchinson and John Hurley, (2013), Exploring leadership Capability and emotional intelligences moderators of workplace bullying, Journal of Nursing Management, 21, pp : 553-562.**
- **Mccormack, D., Casimir, G., Djurkauc, N. & Yong, L., (2009), Workplace Bullying and intention to leave among school teachers in china: the mediating effect of effective commitment, Journal of Applied Social psychology, 39 (9), PP. 2016-2127.**
- **Mehtap ozturk, Kemalettin Eryesil, Ayicut beduk, (2016), The effect of organizational justice on organizational cynicism and turnover intention: A research on the banking sector, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 6 (12), PP.543-551.**
- **Melinde Coetzee and Jeannette van Dyk (2017), Workplace bullying and turnover intentions: Exploring work engagement as potential mediator, Psychological Report's 1 (1), PP : 1-18.**
- **Meral Elci, Melisa Karabay, lutfihek, Alpkand irage sener, (2014), The Mediating role of Mobbing on the relationship between Organizational silence and turnover intention, Proscenia– Social and Behavioral Science, 150, PP. 455-461. (1298-1309).**
- **Michael Sheehan, (1999), Workplace bullying: responding with some emotional intelligence, International Journal of Manpower, 20 (12), PP. 57-69.**

- Michales. Cole, Heike Bruch and Berned vogel, (2006), Emotion as mediators of the relations between perceived supervisor support and psychological hardiness on employee cynicisms, Journal of Organizational Behavior, 27, PP. 463-484.
- Mobler, Horber & Halling worth, (2000), Assessment of causes of turnover in hospitality industry in Kenya, International Journal of Business and Social Science, 3 (15).
- Muammer Mesci, (2014), The effect of organizational cynicism towards turnover : A case study in Antolya, AIBU, 1 (14), PP. 183 – 209.
- Nadiri, H. & Tanova, C. (2010), An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction and organizational citizenship behavior in hospitality industry, International Journal of Hospitality Management, 29, PP. 33 – 41.
- Nair P., Kamelanabhen J. (2010), The impact of cynicism on ethical intentions of Indian Managers: The moderating role of seniority, Journal of International Business Ethics, 3, PP. 4-29.
- Natalie Ferres and Julia. Connell, (2004), Emotional intelligence in leaders : an antidate for cynicism towards change, Strategic Change, 13, PP. 61-71.
- Natalie Ferres, (2006), The role of leader emotional intelligence in transformational leadership, Employee trust, change cynicism and intention to leave, Unpublished Thesis of ph. D, South African.
- Necati Cemologlu, Fatma Kalkon, Enine Dogh and Adem Cilek, (2014), Examining the relationship between Humor Acts of School principles and teachers' Exposure level to Mobbing and organizational cynicism Based on the perceptions of teachers, International Journal of Teaching and Education, 2 (1), PP.2-17.
- Neha Kulkarmi, Sairaj patki, (2016), A study of emotional intelligence, experienced bullying and psychological well – being among secondary school students from Boarding Schools, The International Journal of Indian psychology, 3 (68), PP. 12-27.
- Neves, P. (2012), Organizational cynicism: Spillover effects on supervisor – subordinate relationship and performance, The leadership Quarterly, 23, PP. 965-976.
- Orhan cinar, (2015), The relationships between mobbing, organizational citizenship behavior and turnover intention: A survey Study in Erzurum: turkey, Journal of Global Strategic Management, 9 (1), PP. 87-98.

- **Orhan cinar, Fatih karcioğlu, Imran Aslan (2014), The relationship among organizational cynicism, job in security and turnover intention: A survey study in Erzurum ,Turkey International Strategic Management Conference ,150, PP. 429-437.**
- **Owayemi, O. & Sheehan, M. (2011), Exploring workplace bullying an emergency service organization in the UK, International Journal of Business and Management, 6 (3), PP. 3-8.**
- **Panagiotis gkorezis, Eugenia patridan and theodord, krouklidou, (2015), The deterrent effect of Machiavellian leadership on employees emotional exhaustion: organizational cynicism as mediator, Europe's Journal of psychology, 11 (4), PP. 619-631.**
- **Polanski, M., James B. Avey, Napatsan Jiraporn, (2013), The effects of ethical leadership and A abusive supervision on job search behaviors in the turnover process, J Bus Ethics.**
- **Richard P. Hinner (2016), The effect of target Demographics and Emotional intelligence on work place bullying, Walden Dissertations and Doctoral studies, Walden University.**
- **Sebnem Aslan and Demet Akarcay, (2015), The Mediator Role of Negative affect impacted by workplace Bullying an intention to leave and conflict handling styles, J. Glob. & Sci., Issues, 3 (1), PP. 15-24.**
- **Sergio Merida, Natalio Extremera and Lourdes Rey,(2017), Coutnibutions of work – related stress and emotional intelligence to teacher engagement : additive and interactive effects., International Journal of Environmental Research and public Health, 14.**
- **Shahzad, A. and Mahmood, Z. (2012), The meditating – moderating model of organizational cynicism and workplace deviant behavior: evidence from banking sector in Pakistan, Middle – East Journal of Scientific Research, 12(5), PP. 580-588.**
- **Sheila blackstock, Karen Harlos, Martha Mocleod and ciridy L. Harchy, (2015), The impact of organizational factors on horizontal bullying and turnover intentions in the nursing workplace, Journal of Nursing Management, 23, PP. 1106-1114.**
- **Somers, M-J.,(2009),The combined influence of affective, continuance and normative commitment on employee withdrawal, Journal of Vocational Behavior,74, PP :75-81.**
- **Sony, M. and Mekoth, N. (2016), The relationship between emotional intelligence, front line employee a adoptability, job satisfaction and job performance, Journal of Retailing and Consumer Services, 30, PP.20-32.**

- **Stanley D. S., Meyer J. P. & Topolnytsky L. (2005), Employee Cynicism and resistance to organizational change, Journal of Business and psychology, 4, PP.429-459.**
- **Stogstad A., Torsheim, T., Einarsen., S. and Hauge L. J. (2011), Testing the work environment hypothesis of bullying on a group level of analysis psychological factors as precursors of observed workplace bullying, Applied psychology,60(3), PP.475-495.**
- **Supriadi and sefinedi (2017),The effect of emotional intelligence and organizational cynicism an job performance : the role of motivation as mediator, Journal of Business and Management (IOSR – JBM), 19 (3), PP. 101-107.**
- **Supriadi and Sefnedi (2017), The effect of emotional intelligence and organizational cynicism on job performance: the role of motivation as mediator, Journal of Business and Management, 19(3), PP.101-107.**
- **Tahira Nazir, Ungku Norulkamar BT, Ungku Ahmad, Samina Nawab, Sayed Fide Hussain Shah, (2016),Mediating role of organizational cynicism in relationship between role stressors and turnover intention: Evidence from health care sector of Pakistan, International review of management and marketing, 6(2), PP. 199-204.**
- **Tahira Nazir, Ungku Norulkamar BT, Ungku Ahmad, Samina Nawab, Sayed Fide Hussain Shah, (2016),Interrelationship of incivility, cynicism and turnover intention, International review of Management and marketing, 6(1), PP. 146-154.**
- **Theanacho emeka Nwobia and Majeed Saad Aljoham, (2017), The effects of job dissatisfaction and workplace bullying on turnover intention: organization climate and group cohesion as moderators, International Journal of Marketing studies, 9 (3), PP. 136-143.**
- **Vigoda, E. (2000), Organizational politics, job attitudes and work outcomes: Exploration and implications for the public sector, Journal of Vocational Behavior, 57, PP. 326-347.**
- **Wanous J. P. Reichars A. E & Austin J.T (2000), Cynicism about organizational change: Measurement, antecedents and correlates, Group and Organization Management, 25, PP.132-153.**
- **Yasin Munir, MuhammadMudasar and Amran Md. (2016), Exploring the relationship of horizontal violence, organizational cynicism and turnover intentions in the context of social exchange theory,International Journal of Human rights in Healthcare, 9 (4) PP. 371-382.**

- **Zaki, A.R., Hassan, S. & Manzoor, M. (2012), Influence of emotional intelligence on employees leadership skills – strategic approach towards organizations stability, Journal of Business and Management, 4 (3), PP. 32-40.**
- **Zapf, D. & Einarsen, S. (2003), Bullying and emotional abuse in the workplace international perspectives in research and practice, London, Taylor & Francis.**

ملاحق البحث

- قائمة الاستقصاء :

السيد الأستاذ الفاضل ... السيدة الأستاذة الفاضلة ...

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان " إطار مقترح للعلاقات بين مهارات الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات ومدركاتهم لسلوكيات الاستقواء والتهكم التنظيمي وأثر ذلك على نيتهم لترك العمل : بالتطبيق على المدارس الثانوية الفنية بمحافظة بني سويف " بهدف التعرف على أهمية ودور الذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات في الحد من بعض السلوكيات السلبية التي توجد في محيط العمل أثناء اليوم الدراسي، ومدى تأثير ذلك على نية ترك العمل من جانب البعض من حضراتكم . وقد تم اختياركم ضمن أفراد عينة الدراسة، لذا نرجوا من حضراتكم التكرم بالإجابة عن أسئلة الاستقصاء بموضوعية ودقة - وأنتم أهل لذلك- شاكرين مقدماً حسن تعاونكم. ونود أن نؤكد لكم أن المعلومات التي تقدمونها تستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

الباحث

القسم الأول :

أولاً : فيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة بالذكاء العاطفي لدى المعلمين والمعلمات، والمطلوب من حضراتكم الإجابة عليها بما يناسب وجهة نظركم عن طريق وضع علامة (√) أمام كل عبارة وتحت إجابة واحد فقط من الإجابات الخمس المتاحة :

غير موافق على الإطلاق	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق تماماً	العبارة
					١- أمتلك القدرة على التمييز بين نقاط القوة ونقاط الضعف الموجودة لدي .
					٢- أمتلك القدرة على تحديد طبيعة مشاعري والتعرف عليها جيداً .
					٣- أشعر بالثقة في قدراتي وبالتقدير الذاتي في المواقف التي تواجهني أثناء العمل .
					٤- أستطيع دائماً المحافظة على هدوئي واتزاني في المواقف الصعبة التي أتعرض لها أثناء العمل .
					٥- أشعر دائماً بأنني جدير بثقة الآخرين .
					٦- أمتلك القدرة على سرعة التأقلم مع الظروف المتغيرة وغير الواضحة .
					٧- أمتلك المرونة اللازمة لمواجهة أية عقبات تواجهني، وأستطيع التغلب عليها .
					٨- أحرص دائماً على تحسين مستوى أدائي بالمدرسة
					٩- أبحث عن الطرق المناسبة للقيام بالأعمال المطلوبة مني بشكل أفضل .
					١٠- أستطيع إدراك الجوانب الإيجابية في المواقف الصعبة التي تواجهني أثناء العمل .
					١١- يمثل الموقف المفاجئ أو الصعب بالنسبة لي فرصة للتقدم والعمل أكثر من كونه تهديداً .
					١٢- أستطيع تفهم مشاعر من يعملون معي، واحترم وجهات نظرهم وإن اختلفت عن وجهة نظري .
					١٣- أمتلك القدرة على فهم علاقاتي الاجتماعية مع الآخرين داخل المدرسة .
					١٤- أمتلك القدرة على فهم سياسات العمل داخل المدرسة .

					١٥ - أبذل قصاري جهدي لمعرفة وتلبية احتياجات كل من يتعامل مع المدرسة التي أعمل بها .
					١٦ - أحرص على إضافة جوانب إيجابية في معاملاتي مع الآخرين .
					١٧ - أمتلك القدرة على التأثير فيمن يحاورني وإقناعه برويتي الخاصة بأداء العمل أو تطويره .
					١٨ - أبذل قصاري جهدي لتطوير قدرات المتعاملين معي أثناء العمل .
					١٩ - أمتلك حب المباشرة في تطوير آليات العمل لإنجازه بطريقة أفضل .
					٢٠ - أحرص على معاونة الآخرين لإتمام الحوار بينهم لحل ما حدث بينهم من صراع .
					٢١ - أمتلك القدرة على بناء وتعزيز العلاقات الإيجابية داخل المدرسة .
					٢٢ - أمتلك القدرة على تكوين فريق عمل، وتحقيق التعاون بين أعضائه .

ثانياً : فيما يلي مجموعة من العبارات التي تصف بعض سلوكيات الاستقواء في مكان العمل والتي قد تشعر بها داخل المدرسة من قبل رؤسائك في العمل (المشرفين، الموجهين، إدارة المدرسة) أثناء اليوم الدراسي، والمطلوب من حضراتكم الإجابة عليها بما يناسب وجهة نظركم عن طريق وضع علامة (✓) أمام كل عبارة، وتحت إجابة واحد فقط من الإجابات الخمس المتاحة :

غير موافق على الإطلاق	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق تماماً	العبارة
					١- أشعر بأن بعضاً من رؤسائي يحجب عني بعض المعلومات التي تؤثر على أدائي المهني .
					٢- أتعرض لبعض أشكال الإذلال عندما أتواصل مع رؤسائي أثناء العمل .
					٣- أشعر بأن ما أكلف به من مهام من قبل رؤسائي في العمل يفوق قدراتي .
					٤- أشعر بأن رؤسائي في العمل يتجاهلون آرائني داخل المدرسة وذلك عند تناولهم موضوعات متعلقة بالعمل المدرسي .
					٥- أحياناً يقوم بعض رؤسائي في العمل بالإعلان عن أفكارني داخل المدرسة وكأنها أفكار الآخرين .
					٦- يوجه رؤسائي في العمل غضبهم العفوي أو التلقائي لي وأكون هدفاً لهم .
					٧- أتعرض من رؤسائي في العمل لبعض الإيذاءات أو التعليقات المهينة بغرض مضايقتي بصفة شخصية
					٨- يستخدم بعض رؤسائي في العمل القوة والسلطة لممارسة بعض سلوكيات التخويف والترهيب ضدي أثناء عملي داخل المدرسة .
					٩- يحرص رؤسائي في العمل على تذكيري بشكل متكرر بأخطائي داخل المدرسة .
					١٠- يعتمد رؤسائي في العمل انتقادي بشكل متواصل ويشعرونني بعدم صلاحيتي لهذه المهنة.
					١١- أتعرض كثيراً من قبل رؤسائي في العمل لتقييد مسنوليّاتي اللازمة لأداء عملي بشكل أفضل .
					١٢- لا يهتم رؤسائي في العمل بتوفير التدريب اللازم للمعلمين، أو منحهم جوائز على الإجابة في العمل .

					١٣ - لا يعطى رؤسائي في العمل أهمية تذكر لقيمة الجهود التي بذلها، لا اعتقادهم بأنني ملزم بالقيام بها .
					١٤ - أتعرض أحياناً للخداع والاحتيال من بعض رؤسائي في العمل .
					١٥ - أشعر بأن رؤسائي في العمل يحيكون ضدي المزاعم والادعاءات داخل المدرسة .
					١٦ - أشعر بأن رؤسائي في العمل يراقبون عملي بشكل مبالغ فيه .
					١٧ - تمارس علي من قبل رؤسائي في العمل بعض الضغوط غير القانونية أثناء القيام بمهام وظيفتي .
					١٨ - أتعرض أحياناً من قبل رؤسائي في العمل للإيذاء الفعلي داخل المدرسة .

ثالثاً : فيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة بالتهكم التنظيمي لدى المعلمين والمعلمات تجاه المدرسة التي يعملون بها . والمطلوب من حضراتكم الإجابة عنها بما يناسب وجهة نظركم عن طريق وضع علامة (√) أمام كل عبارة وتحت إجابة واحد فقط من الإجابات الخمس المتاحة :

غير موافق على الإطلاق	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق تماماً	العبارة
					١- أعتقد بأن المدرسة تقول شيئاً وتفعل شيئاً آخر .
					٢- عندما تصرح المدرسة بأنه ستقدم على أمر ما، فإنني أشك في حدوثه .
					٣- أشعر بعدم الراحة والقلق والضيق عندما أفكر في المدرسة .
					٤- أرى فجوة بين ما تقوله المدرسة وما تفعله على أرض الواقع .
					٥- أشكو لأصدقائي خارج العمل من الكيفية التي تدار بها الأمور داخل المدرسة .
					٦- أتبادل في الغالب نظرات الاستياء والضجر مع زملائي في المدرسة .
					٧- غالباً ما أنتقد ممارسات وسياسات المدرسة أمام الآخرين .
					٨- غالباً ما أشعر بالسخرية تجاه الشعارات والمبادرات التي تدعيها المدرسة .

رابعاً : فيما يلي مجموعة من العبارات المتعلقة بنية ترك العمل لدى المعلمين والمعلمات في المدرسة التي يعملون أو يعملن بها . والمطلوب من حضراتكم الإجابة عليها بما يناسب وجهة نظركم عن طريق وضع علامة (√) أمام كل عبارة وتحت إجابة واحد فقط من الإجابات الخمس المتاحة :

غير موافق على الإطلاق	غير موافق	غير متأكد	موافق	موافق تماماً	العبارة
					١- أفكر دائماً في ترك عملي الحالي داخل هذه المدرسة .
					٢- سوف اترك العمل في هذه المدرسة عندما تتاح لي أول فرصة ممكنة .
					٣- أبحث جدياً عن فرصة عمل شاغرة بمدارس أخرى خلاف المدارس الثانوية الفنية .

القسم الثاني : نرجوا من حضراتكم وضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة:

- ١- النوع : ذكر أنثى
- ٢- عدد سنوات العمل بالمدرسة التي تعمل فيها حالياً:
- أقل من ٥ سنوات ٥ - ١٠ سنوات أكثر من ١٠ سنوات
- ٣- العمر : أقل من ٤٠ سنة ٤٠ - ٤٩ سنة أكثر من ٥٠ سنة
- ٤- المكان : المدرسة التي أعمل بها حالياً قريبة من مكان إقامتي؟
- نعم لا
- ٥- المؤهل العلمي :
- دبلوم متوسط
- بكالوريوس أو ليسانس
- دراسات عليا