

دور الذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل ومردوداته السلوكية السلبية: بالتطبيق على مستشفيات جامعة أسيوط¹

د. م. م. مرعى كامل

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية التجارة بنات أسيوط- جامعة الأزهر

mai.mahmoud@azhar.edu.eg

د. سوزان فؤاد بكر

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية التجارة بنات القاهرة- جامعة الأزهر

suzanbakr@azhar.edu.eg

ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور المعدل للذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل ومردوداته السلوكية السلبية ; سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني لعينة قوامها (346) من الممرضات في مستشفيات جامعة أسيوط. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتم تصميم قائمة استقصاء لجمع البيانات الأولية، والتأكد من صدقها وثباتها. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن التنمر في مكان العمل يؤثر تأثيراً معنوياً موجباً في كل من سلوكيات الانسحاب (النفسي، الجسدي) والسلوك العدواني (داخل العمل، خارج العمل). كما أن الذكاء الوجداني يؤثر تأثيراً معنوياً سلباً في العلاقة بين التنمر في مكان العمل وكل من سلوكيات الانسحاب النفسي والسلوك العدواني داخل العمل كمتغير معدل في هذه العلاقة.

الكلمات الدالة

الذكاء الوجداني، التنمر في مكان العمل، سلوكيات الانسحاب، السلوك العدواني، مستشفيات جامعة أسيوط.

¹ تم تقديم البحث في 2022/6/23، وتم قبوله للنشر في 2022/7/18.

(1) المقدمة

سلطت الأديبات في مجال العلوم السلوكية والإدارية في الآونة الأخيرة الضوء على السلوكيات السلبية المستشرية بين العاملين كأحد القضايا المهمة في مكان العمل والتي تهدد المنظمات والأفراد على حد سواء (Hutchinson, Vickers, Jackson, & Lesley, 2010) ومن هذه السلوكيات التنمر في مكان العمل Workplace Bullying لما يترتب عليه من آثار سلبية تضر بالعاملين ومنظمتهم. فالتنمر سلوك سلمي يترك ألاما نفسية وذهنية وجسدية للفرد (الضحية) لكونه يحمل في طياته العنف، والإيذاء والتهكم، والمضايقات، والتهديد والترهيب، والاستبعاد اجتماعيا أو مزيج من هذه السلوكيات، التي تضعه تحت وطأة ضغوط نفسية تؤثر عليه سلبا وقد تدفعه إلى العزلة الاجتماعية وممارسة سلوكيات الانسحاب من العمل Withdrawal Behaviors أو تدفعه إلى ممارسة السلوك العدواني Aggressive Behavior كمردودات سلوكية سلبية للتنمر، تضر بالمنظمة والعاملين.

وتعد سلوكيات الانسحاب شكلا من أشكال الاستجابة الإرادية للظروف العدوانية التي يتعرض لها الفرد، والتي تجعله ينفصل نفسيا، أو جسديا عن العمل. وتتعدد أشكالها، كعدم الرغبة في المشاركة في العمل، والتأخير عن مواعيد العمل، والغياب المتكرر، والنية في ترك العمل، وترك العمل وغيرها. بينما يعد السلوك العدواني، استجابة عدوانية من الضحية عن طريق إعادة توجيه سلوك [الشخص] المسبب للضرر من هدف أساسي إلى هدف ثانوي. بمعنى قد يحيل العاملون عدوانهم على الآخرين داخل العمل (مثل الزملاء أو الرؤوسين وغيرهم) أو خارج العمل (مثل أفراد العائلة أو الأصدقاء، وغيرهم)، عندما لا يستطيعون مواجهة المسبب الأصلي (الجاني) للسلوك العدواني.

ويرى الباحثون المهتمون بدراسة التنمر ومردوداته السلبية أنها أكثر تعقيدا مما يبدو، وأنها تحتاج إلى مزيد من الدراسة للوصول إلى آليات تحد من تلك المردودات، من خلال محاولة الوصول إلى متغيرات يمكن أن تقلص هذا السلوك والعمل على تعزيزها. وفي هذا السياق أوصت العديد من الدراسات بأهمية بحث دور المتغيرات الوسيطة والمعدلة لهذه العلاقة (Nielsen & Knardahl, 2015; Nel, 2019).

هذا، وقد أشار Zapf & Einarsen (2005) إلى أن إدراك الآثار المترتبة على التنمر يعتمد على مجموعة من الموارد الشخصية Personal Resources، ويعد الذكاء الوجداني موردا شخصيا يمكن أن يكون بمثابة عامل وقائي للسيطرة على مشاعر الفرد وضبط انفعالاته ومشاعره ضد ما يمكن أن يواجهه في العمل من تنمر، والارتقاء بسلوكياته لتجاوز الأزمات، والإحباطات التي يمكن أن تواجهه بإيجابية. (Bakker & Demerouti, 2018)

وانطلاقا مما سبق، وتفاديا للآثار السلبية الناتجة عن المردودات السلبية للتنمر، تسعى الدراسة الحالية إلى رصد العلاقة التأثيرية المباشرة بين التنمر في مكان العمل والمردودات السلبية الناتجة عنه، والمتمثلة في كل من سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني. وكذلك الوقوف على دور الذكاء الوجداني كمتغير معدل في هذه العلاقة، بالتطبيق على قطاع التمريض في مستشفيات جامعة أسيوط، وذلك بغية تقديم بعض التوصيات التي قد تساهم في الحد من تفشي هذه السلوكيات السلبية وإعاقة العاملين من الانخراط فيها، وتشجيعهم لانتهاج السلوكيات الإيجابية التي تؤثر إيجابا عليهم وعلى منظماتهم.

(2) مشكلة الدراسة

يعد القطاع الصحي من القطاعات الحيوية المهمة والذي يشهد اليوم محاولات جادة لتطويره وتحديثه، وذلك بهدف تقديم خدمة صحية ذات جودة مرتفعة للمواطنين على اختلاف شرائحهم، وبما يدفع المسئولون والباحثون والمهتمون بهذا القطاع، إلى التعرف على أهم المعوقات التي تؤدي إلى تدنى مستوى جودة الخدمة في هذا القطاع، وبالرغم من أهمية ما يواجهه من معوقات سواء اقتصادية أو سياسية، أو تكنولوجية لا يمكن التغاضي عن المعوقات الداخلية وتأثيراتها الجسيمة التي تظهر جليا للعيان كتفشي سلوك التنمر في المستشفيات، خاصة الممرضات حيث يتعرضن لهذا السلوك من عدة مصادر (الأطباء، والرؤساء، والزلاء، وملتقى الخدمة (المرضى) ومرافقهم)، وهذا ما أكدته العديد من الدراسات، حيث اشارت إلى تفشي سلوكيات التنمر- بشكل عام - بين هذه الفئة من العاملين في قطاع الصحة (Qi, 2013; Quine, 2013; Kaminski & Sincox, 2012; Alberto et al., 2018; Wei, Li, Liu, & Xu, 2020; يوسف، العبيدي والصانع، 2016). ونتيجة لهذا السلوك يحاول بعض ضحايا التنمر التنفيس عن مشاعرهم بالانخراط في بعض السلوكيات السلبية في العمل سواء بالغياب المتكرر، والتفكير في ترك العمل، والاستقالة، أو بإزاحة غضبهم على الآخرين داخل العمل وخارجه وغيرها من السلوكيات السلبية.

وتعتبر كل من سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني من المردودات السلوكية السلبية الناتجة عن تعرض العاملين للتنمر في مكان العمل، وبالتالي؛ فإن تعرض الممرضات للتنمر سوف يؤدي إلى تفاقم هاتان الظاهرتان فيما بينهما، حيث أشارت نتائج العديد من الدراسات إلى أن ممارسة سلوكيات التنمر في مكان العمل لها تأثير في العديد من السلوكيات السلبية الضارة بالمنظمات والعاملين (Glambek & Sattar, 2018; Malik, 2018; Matthesen, Hetland, & Einarsen, 2018; Burton, 2015; Bentely et al., 2011).

ولذا انصب محور اهتمام الباحثين في مجال العلوم السلوكية والإدارية على دراسة هذه السلوكيات السلبية باحثين عن آليات وأدوات يمكن أن تساهم في الحد من انخراط العاملين فيها، وأشارت بعض الدراسات Zapf & (2015); Nielsen & Knardahl, (2019); Nel, (2019); Einarsen, (2005) إلى وجود متغيرات تلعب دورا في التأثير على سلوكيات العاملين كالذكاء الوجداني، والذي يمكن أن يساهم في تقليص السلوكيات السلبية لديهم، فالأفراد ذوو الدرجات المرتفعة من الذكاء الوجداني لديهم قدرة على ضبط مشاعرهم وانفعالاتهم ضد ما يواجهونه في محيط عملهم من سلوكيات سلبية، مما يحد من ممارستهم لمثل هذه السلوكيات. وفي هذا السياق أشارت بعض الدراسات إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الذكاء الوجداني وكل من سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني (e.g. Feizi, Soheili, Hasanzadeh, & pakdel, 2012; Zahedi, 2015; Alberto et al., 2019).

وبناء على ما تقدم، تتوقع الدراسة الحالية دورا للذكاء الوجداني في تخفيض تأثير شعور العاملين بالتنمر في مكان العمل، مما قد يساهم في الحد من المردودات السلبية الناتجة عنه والمتمثلة في، سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني. وفي محاولة لتجسيد مشكلة البحث تم اجراء دراسة استطلاعية ومقابلات شخصية لعدد من الممرضات

في مستشفيات جامعة أسيوط¹، بهدف رصد بعض المشكلات التي يعانين منها، من خلال استطلاع آرائهن حول مدى تفشي ظاهرة التنمر، والمردودات السلبية الناتجة عنها، سواء كن ضحايا لهذه السلوكيات أو شهدوا على حدوثها، خلال الستة أشهر الأخيرة، وقد كشفت النتائج عن ما يلي:

- وجود بعض مظاهر التنمر في المستشفيات التي يعملن، أهمها: التعرض للسخرية والإساءة من قبل رؤسائهن أو من المرضى، والنقد في صورة تعليقات مهينة لأفكارهن وتصرفاتهن، والمطالبة في بعض الأحيان بأداء أعمال خارج نطاق تخصصاتهن، مما يحملن أعباء وظيفية زائدة، بالإضافة لطول فترة الوردية في العمل مما يشعرهن بالإجهاد وعدم التركيز، أضف إلى ذلك أنه في بعض الأحيان تحدث بعض المضايقات والتهديدات بالإساءة من المرضى ومرافقهم.

- انتشار بعض مظاهر سلوكيات الانسحاب أهمها: التأخير المتعمد عن العمل، والانصراف قبل مواعيد العمل الرسمية، وكثرة الغياب دون سبب مبرر، ومحاولة الحصول على إجازات مرضية بشكل متكرر، هذا بالإضافة أنهم لديهم رغبة في ترك العمل إذا ما وجدن فرصة عمل في مكان أفضل.

- أشارت بعض الممرضات أنهن أحيانا يشعرن بالضيق من العمل لدرجة أنهن يصبحن أكثر عداء تجاه أفراد العائلة أو الأصدقاء أو الأشخاص المقربين منهن أو حتى زميلاتهن في العمل. وفي بعض الأحيان على المرافقين للمرضى والمتردددين عليهم.

هذه الممارسات وغيرها تشير إلى تعرض الممرضات بصورة مباشرة، وغير مباشرة لبعض أشكال التنمر في العمل، مما يدفعهن إلى الغياب المتكرر أو التفكير في ترك العمل في بعض الأحيان بوصفه أحد أشكال سلوكيات الانسحاب، أو يدفعهن إلى العدوان داخل العمل والنازح خارج العمل.

ومن هنا ارتأت الباحثتان أنه قد يكون من المفيد التعرف على طبيعة العلاقة التآثرية بين التنمر في مكان العمل والمردودات السلبية الناتجة عنه (سلوكيات الانسحاب، والسلوك العدواني)، وكذلك دور الذكاء الوجداني كمتغير معدل في العلاقة بينهما. وعلى الرغم من أن موضوع التنمر يعد من الموضوعات المهمة، إلا إنه بمراجعة الأدبيات السابقة²، لوحظ وجود فجوة بحثية، حيث إن هناك محدودية في الدراسات التي رصدت العلاقة التآثرية بين التنمر في مكان العمل وكل من سلوكيات الانسحاب ببعدها النفسي والجسدي، والسلوك العدواني ببعده العدوان داخل العمل والنازح خارج العمل. كما أن معظم الدراسات التي تناولت العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة أجريت في البيئة الغربية، وركزت معظمها على دراسة المتغيرات الأربعة كل على حدة، أو الربط بين متغيرين منهما فقط - حتى تاريخه -. ولذا، فإن الدراسة الحالية تعد محاولة لسد أو التقليل من الفجوة المعرفية في هذا المجال، من خلال دراسة تأثير الذكاء الوجداني كمتغير معدل في العلاقة التآثرية بين التنمر في مكان العمل والمردودات السلبية الناتجة عنه (سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني)، يمكن للباحثين والدارسين والمسؤولين عن قطاع التمريض في

¹ تم إجراء الدراسة الاستطلاعية بواسطة مقابلات شخصية متعمقة مع عينة قوامها (40) مفردة من الممرضات في مستشفيات جامعة أسيوط، وذلك من خلال عدة أسئلة مفتوحة.

² تم ذكرها في موقع لاحق

المستشفيات بشكل عام، والمستشفيات محل الدراسة على وجه الخصوص، الاستفادة منها ومن النتائج التي سوف يتم التوصل إليها.

واستنادا إلى ما تقدم، تبلورت مشكلة الدراسة في التساؤل البحثي التالي: ما دور الذكاء الوجداني كمتغير معدل في العلاقة التأثيرية بين التنمر في مكان العمل وكل من سلوكيات الانسحاب (الانسحاب النفسي، والانسحاب الجسدي) والسلوك العدواني (العدوان داخل العمل، والنزاع خارج العمل) في قطاع التمريض في مستشفيات جامعة أسيوط؟

(3) أهمية الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها مما قد تقدمه من إسهامات على الصعيدين العلمي والعملي، فعلى الصعيد العلمي تستمد هذه الدراسة أهميتها من تناولها لمتغيرات تمثل سلوكيات سلبية متفشية في العديد من المنظمات، ودراسها يؤكد على أهميتها بغية تقليصها والحد منها، كمحاولة لسد جزء من الفجوة القائمة في البنيان المعرفي في مجال الدراسات المتعلقة بمفهوم التنمر في مكان العمل والعديد من المردودات السلوكية السلبية الناتجة عنه (مثل، سلوكيات الانسحاب، والسلوك العدواني) في البيئة العربية عموما، والبيئة المصرية على وجه الخصوص. كما لم تتناول البحوث والدراسات السابقة الربط بين المتغيرات الأربعة محل البحث معا في دراسة واحدة (التنمر في مكان العمل، والذكاء الوجداني، وسلوكيات الانسحاب، والسلوك العدواني) - حتى تاريخه - ومن ثم قد تقدم الدراسة الحالية إضافة للتراكم المعرفي في هذا المجال من خلال دراسة الدور المعدل للذكاء الوجداني في هذه العلاقة. أما على الصعيد العملي فتنبثق أهمية الدراسة من أهمية مجال التطبيق وهو مستشفيات جامعة أسيوط. وبالتالي سوف تفيد هذه الدراسة الجهات المسؤولة والأجهزة الرقابية في توفير تغذية راجعة عن مدى تفضي بعض السلوكيات السلبية في العمل (التنمر)، لمحاولة الحد من الأسباب التي تؤدي إلى هذه السلوكيات وما يترتب عليها من مردودات سلبية تنعكس على سلوكيات الممرضات، كما أن قياس دور الذكاء الوجداني في الحد من تفضي التنمر وتأثيراته السلبية قد يساهم في توجيه نظر المسؤولين إلى أهمية تنمية الذكاء الوجداني لدى الممرضات لتقليص السلوكيات السلبية لديهن، وتحسين جودة الخدمة المقدمة في هذا القطاع.

(4) أهداف الدراسة

- (1-4) التعرف على العلاقة التأثيرية المباشرة بين التنمر في مكان العمل وكل من سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني لدى الممرضات في مستشفيات جامعة أسيوط.
- (2-4) التحقق من العلاقة التأثيرية المباشرة بين الذكاء الوجداني للممرضات في مستشفيات جامعة أسيوط وكل من سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني لديهم.
- (3-4) دراسة طبيعة الدور الذي يقوم به الذكاء الوجداني في تقليص تأثير التنمر في مكان العمل في كل من سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني لدى الممرضات في مستشفيات جامعة أسيوط.

(4-4) اقتراح مجموعة من التوصيات التي من الممكن أن تسهم في تنمية وتعزيز الذكاء الوجداني لدى الممرضات في القطاع محل الدراسة، لما له من تأثير إيجابي في الحد من ممارسة التنمر، وما يترتب عليه من سلوكيات سلبية.

(5) الإطار المعرفي لمتغيرات الدراسة

(1-5) التنمر في مكان العمل Workplace Bullying

يشكل التنمر في مكان العمل ظاهرة اجتماعية خطيرة تفتت في المؤسسات بغض النظر عن المكان والزمان وطبيعة النشاط وقد حظيت باهتمام الباحثين في العلوم السلوكية والاجتماعية والإدارية، وتعد أبحاث (Leymann, 1990) من الأبحاث الرائدة في دراسة هذه الظاهرة وآثارها السلبية في الآونة الأخيرة، ووصفته بأنه ما يتعرض له الفرد في مكان العمل من سلوك عدائي متكرر لفترة زمنية (لا تقل عن ستة أشهر)، ويتضمن هذا السلوك أفعال مرتبطة بالعمل كحجب العمل عن شخص الضحية، وأفعال غير مرتبطة بالعمل مثل تعرض الضحية للإهانة والإذلال لدرجة يصعب عليه فيها الدفاع عن نفسه.

وفي ذات السياق عرفه (Nielsen & Einarsen, 2018) بأنه مواقف تعرض الفرد بشكل متكرر وعلى مدار فترة طويلة لسلوك المضايقة من زميل أو أكثر بما في ذلك الرؤساء والمرؤوسين ويكون الفرد المجني عليه (الضحية) غير قادر على الدفاع عن نفسه ضد هذه الأفعال العدوانية الممنهجة مما يعيقه عن أداء عمله. ويصف كل من (Fox & Cowan, 2015) التنمر بأنه شكل من أشكال السلوك السلبي ينتج عنه إساءة متكررة في مكان العمل تنشأ عن عدم توازن السلطة. ويرى (Barker, 2011) أن التنمر في مكان العمل ينبثق عن ثقافة تنظيمية تتسم بالعدوانية يصعب علاجها متى أصبحت متأصلة فيه، ويضيف أيضا أنه مظلة تتسع للعديد من المفاهيم السلبية مثل (الإساءة والإيذاء والمعاملة السيئة والسلوكيات العدوانية، والفظاظة، والنبذ) والتي قد تحدث بشكل متكرر يوميا، أو أسبوعيا، أو أكثر من ذلك.

وتتعدد أشكال التنمر داخل العمل فصنفه كل من (Einarsen, Hoel, & Notelaers, 2009) إلى ثلاثة أشكال هي: (التنمر المرتبط بعمل الضحية، والتنمر المرتبط بشخص الضحية، والتنمر المرتبط بالإيذاء البدني للضحية). وقد حظي هذا التصنيف بقبول واتفق العديد من الباحثين (Bartlett & Bartlett, 2016; Boyle & Wallis, 2016; e.g. Boyle & Wallis, 2016; Bartlett & Bartlett, 2016) وفيما يلي عرض لكل شكل من هذه الأشكال على حدة:

– التنمر المرتبط بعمل الضحية Work-related bullying: ويشير إلى سلوكيات سلبية تؤثر مباشرة على مستوى أداء الضحية لعمله، وتظهر عند قيام أحد العاملين بتعمد إعاقة الضحية عن عمله، أو قيامه بحجب معلومات عنه تؤثر على عمله، أو تكليفه بأداء مهام وأعباء وظيفية زائدة، وتعمد تجاهل آرائه ومشاركته في اتخاذ القرارات، والرقابة المفرطة عليه وعلى أدائه، وعدم العدالة في تقييم أدائه (Randle, Stevenson, & Grayling, 2007).

– التنمر المرتبط بشخص الضحية Person-related bullying: ويشير إلى السلوكيات السلبية التي تنتهج بهدف التقليل من شخص الضحية وقد تكون بشكل مباشر عندما يكون هناك اتصال مباشر بين المتنمر والضحية

كالتخويف والتهديد، والانخراط المستمر في النقد المتعمد، والتذكير المستمر بالأخطاء والهفوات، وتوجيه تعليقات مهينة لشخصه وأفكاره، وقد تكون بشكل غير مباشر بتجاهل الضحية. وعزله اجتماعيا، ونشر الشائعات والأكاذيب والافتراءات الباطلة (Bartlett & Bartlett, 2011).

- التنمر المرتبط بالإيذاء البدني للضحية Physical intimidating bullying: ويشير إلى السلوكيات السلبية التي تتم بقصد الإيذاء البدني للضحية، وتشمل: التهيب والتهديد بالإيذاء، أو التعرض فعليا للإيذاء والعنف البدني (Boyle & Wallis, 2016).

(2-5) الذكاء الوجداني Emotional Intelligence

اكتسب مفهوم الذكاء الوجداني اهتماما واسعا من قبل الباحثين منذ بدايته في التسعينات لكونه يلمس مجالات متباينة شخصية واجتماعية، وتنظيمية (Mayer & Salovey, 1990; Goleman, 2001)، فالأفراد الأذكيا عاطفيا يخلقون لأنفسهم بيئة أقل إجهادا بواسطة ما يتمتعون به من قدرات لإدارة حياتهم بإيجابية، فهم يفسرون المواقف الضاغطة والمجهدة بطريقة معتدلة، وذلك بتوجيه أفكارهم بعيدا عن العواطف السلبية، كما أنهم يمتلكون شبكة علاقات اجتماعية تعمل كمصد ضد الأحداث والمواقف السلبية (Mikolajczak, Nelis, Hansenne, & Quoidbach, 2008). وفي هذا السياق عرف كل من (Nazarian & Mokhtari, 2013) الذكاء الوجداني بأنه قدرة الفرد على فهم عواطفه، والسيطرة عليها لجعلها تعمل في صالحه، وليس ضده. ويرى (Golman, 1995) أن نجاح الفرد في حياته الاجتماعية والوظيفية لا يعتمد على قدراته العقلية (الذكاء العقلي)؛ بل يعتمد على الذكاء الوجداني ووصفه بأنه قدرات يمتلكها الفرد يمكن تعلمها وتطويرها مع مرور الوقت.

وعرفه (Mayer & Salovey, 1997) بأنه قدرة الفرد على إدراك عواطفه، وتنظيمها، وإدارتها، والتعبير عنها، والتعامل مع انفعالات وعواطف الآخرين. ويرى (Bar-on & Paker, 2000) أن الذكاء الوجداني هو مجموعة القدرات العاطفية والشخصية والاجتماعية التي تؤثر على قدرة الفرد على التكيف والتعامل مع متطلبات البيئة والضغط. كما يرى (Damasio, 2000) أن الذكاء الوجداني يحتل دورا مهما في توجيه سلوك الفرد، وأيضا في الحفاظ على ذاته، ويؤكد على أن العواطف هي الجوانب الديناميكية التي تؤثر على العلاقات الاجتماعية للفرد أما بطريقة إيجابية أو سلبية. وفي هذا السياق يعرفه كل من (Pallavi & Mohan, 2018) بأنه قدرة الفرد على توظيف عواطفه بشكل مناسب وفقا لحاجة الموقف، وفسران ذلك بأن قدرة الفرد في التنفيس عن عواطفه وانفعالاته بطريقة مناسبة تمكنه من تحويل العلاقات المتضاربة أو السلبية إلى علاقات قوية وصحية، وعلى العكس من ذلك إذا لم توظف العواطف بطريقة مناسبة فقد تتحول العلاقات الصحية إلى صراعات.

ويعرف كل من (Wong & Law, 2002) الذكاء الوجداني بأنه مجموعة من القدرات البشرية المرتبطة بعلاقة الفرد مع نفسه، وعلاقته بالآخرين. ويشير إلى أن رضا الفرد عن حياته يعد أحد النواتج المهمة لتمتع الفرد بذكاء وجداني يستطيع من خلاله فهم عواطفه الشخصية وعواطف الآخرين من حوله ويوظف هذا الفهم لتحسين السلوكيات والمواقف للحصول على نتائج إيجابية، وربط ما توصل إليه بالنتائج التنظيمية حيث وجد أن تمتع الفرد بذكاء وجداني يرتبط إيجابا مع مستوى الأداء والرضا الوظيفي، وقد قدم (Wong & Law) نموذجا لقياس الذكاء الوجداني

أشتمل على أربعة أبعاد معتمدا في المقام الأول على النموذج الذي قدمه Mayer & Salovey (1997) وحددها في الآتي: تقييم العواطف الذاتية (Self Emotional Appraisal): ويقيس قدرة الفرد على تقييم وفهم عواطفه. تقييم عواطف الآخرين (Others-Emotion Appraisal): ويشير إلى قدرة الفرد على تقييم وفهم عواطف الآخرين. استخدام العواطف (Emotional Regulation): وهو اتجاه لتحفيز الفرد لنفسه لتحسين الأداء. تنظيم العاطفة (Utilization Emotion): وتتعلق بقدرة الفرد على استخدام عواطفه وتوجيهها نحو الأنشطة البناءة وتحسين مخرجات الأداء، وبناء علاقات مع الآخرين.

(3-5) سلوكيات الانسحاب Withdrawal Behaviors

تمثل سلوكيات الانسحاب لدى العاملين إحدى المشكلات الشائعة التي تعاني منها المنظمات، وتعرف بأنها أفعال يقوم بها العاملون للهروب فعليا من بيئة العمل لفترة طويلة أو قصيرة (Erdemli, 2015). ويرى Kaplan, Bradley, Luchman, & Haynes (2009) أن سلوكيات الانسحاب ماهي إلا مجموعة من الاتجاهات والسلوكيات السلبية التي تحدث من قبل العاملين وتجعلهم أقل مشاركة في العمل. كما يعرفها (Özdemir, Cheah, & Coplan (2015) بأنها السلوكيات التي يمكن أن تلحق الضرر عمدا بالأفراد والمنظمات وتتضمن هذه السلوكيات الغياب، والتأخير، ودوران العمل. وأوضح كل من Lehman & Simpson's (1992) أن سلوكيات الانسحاب تأخذ شكلين نفسي Psychological (الإهمال)، وجسدي physical (الترك)، وقد حظى هذا التصنيف بقبول واتفاق العديد من الباحثين (e.g. Noroozi (2004) بأنها الهروب النفسي والعقلي من بيئة العمل بدلا من الانسحاب الكلي أو القاطع بترك العمل والبحث عن وظيفة أخرى، ويظهر في عدة صور مثل: الصمت التنظيمي، والانخراط في أمور شخصية بخلاف مهام العمل، وبذل الحد الأدنى من المجهود في العمل، والإذعان السلي للأوامر والتعليمات، والنية في ترك العمل، والتحدث مع الزملاء في أمور لا تتعلق بالعمل، واللامبالاة. ويصف Sagie, Birati & Tziner (2002) الانسحاب النفسي بأنه مشاعر ومواقف كراهية واستياء من العمل تتمثل في عدم الرضا الوظيفي، وعدم الالتزام التنظيمي، والشعور بالإجهاد، والتوتر، وعدم الاهتمام بالعمل، وهي عادة مرحلة تسبق الانسحاب الجسدي.

أما سلوكيات الانسحاب الجسدي فعرفها (Mirsepasi, Memarzadeh, Alipour, & Feizi (2012) بأنها الأفعال التي تسمح للعاملين بالهروب فعليا من بيئة العمل لفترة طويلة أو قصيرة. ويرى Sagie et al. (2002) أن هذا النوع من الانسحاب من أخطر أنواع الانسحاب لما تتكبده المنظمات من خسائر مادية فادحة. ويأخذ عدة صور مثل: تعمد التأخير في فترات الراحة، والغياب المتكرر، الإجازات المرضية دون أسباب مرضية، وترك العمل، والتقاعد المبكر (Sagie et al., 2002; Fisher, 2004; Erdemli, 2015).

(4-5) السلوك العدواني Aggressive Behaviour

يمثل العدوان في العصر الحديث ظاهرة سلوكية واسعة الانتشار تكاد تشمل العالم بأسره، ولم يعد العدوان مقصورا على الأفراد، وإنما اتسع نطاقه ليشمل الجماعات والمجتمعات. وقد تم الاعتراف بالعدوان في مكان العمل

Workplace Aggression كمجال مهم ومتطور للبحث في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، وهناك اهتمام متزايد ومجموعة متزايدة من المعرفة والبحث التجريبي في هذا المجال.

ويعرف السلوك العدواني، بأنه سلوك شخصي يؤدي إلى إلحاق الأذى أو الإصابة والشعور بعدم الارتياح من قبل الشخص المستهدف من الفعل (Aquino & Bradfield, 2000). كما يعرف بأنه أي سلوك موجه تجاه شخص آخر بقصد إلحاق الأذى، ويكون له غرض محدد، فالفرد قد ينتهج سلوكا عدوانيا لإحداث تغيير في وضعه أو معالجة خطأ مدرك (Anderson & Bushman, 2002).

وقد تم دراسة السلوك العدواني من خلال مداخل ونظريات مختلفة، ومن أكثر الأطر النظرية استخداما، الإطار الذي ميز بين نوعين من العدوان: العدوان الاستباقي Proactive aggression والعدوان التفاعلي Reactive aggression. فالعدوان الاستباقي، هو استجابة عدوانية متعمدة ومخطط لها، بغرض السيطرة أو تحقيق مكاسب اجتماعية، بينما يشير العدوان التفاعلي إلى استجابة أو ردود فعل دفاعية غاضبه نتيجة للتهديد والإحباط والاستفزاز الذي يتعرض له المعتدي عليه والذي يتصرف هو الآخر بعدوانية بعد ذلك (David & Smaranda, 2022).

كذلك تم تصنيف ردود الفعل السلوكية للعدوان إلى بعدين أساسيين: شكل رد الفعل (العدوان مقابل عدم العدوان)، واتجاه رد الفعل (السلوكيات الموجهة نحو مصدر الضرر مقابل السلوكيات غير الموجهة نحو مصدر الضرر). وينتج عن هذين البعدين أربع فئات أساسية من السلوكيات: (Mitchell, 2006)

– العدوان الانتقامي Retaliatory Aggression، هو سلوك يهدف إلى إلحاق الضرر بالشخص الذي يعتقد أنه مسؤول عن الضرر،

– العدوان النازح Displaced Aggression، هو سلوك يهدف إلى إلحاق الأذى بشخص أو شيء ليس مصدر الضرر المدرك. (العدوان / السلوك غير الموجه نحو المصدر).

– حل المشكلات بطريقة بناءة Constructive problem-solving، هو سلوك يسعى إلى تحسين الموقف بطريقة إيجابية، (عدم توجيه السلوك العدواني تجاه المصدر).

– الانسحاب Withdrawal، وهو السلوك الذي يضع مسافة جسدية أو نفسية بين الضحية ومصدر العدوان (عدم العدوان / السلوك غير الموجه نحو المصدر).

ومن الأسباب الأكثر شيوعا للعدوان في مكان العمل حالات الاستفزاز بين الأفراد، مثل السلوك المرتبط بالتنمر في مكان العمل. والذي يمكن أن يؤدي إلى استجابة أو رد فعل عدواني من العاملين (الضحايا)، ولكن قد لا يوجه هؤلاء العاملون، الذين يتعرضون لسوء المعاملة في العمل سلوكهم مباشرة نحو الجناة بسبب الخوف من الانتقام الإضافي من المتنمر. في هذه الحالة، قد يحيل أو يوجه هؤلاء عدوانهم على الآخرين داخل أو خارج مكان العمل (Burton, 2015). Aggression within and outside the organization

ويدشير العدوان داخل العمل أو ما يطلق عليه الإساءة للآخرين Abuse against others إلى السلوكيات الضارة الموجهة نحو زملاء العمل وغيرهم والتي تضر إما جسدياً أو نفسياً من خلال توجيه تهديدات أو تعليقات بذيئة أو تجاهل الشخص أو تقويض قدرة الشخص على العمل بشكل فعال، مثل هذه السلوكيات هي أشكال مباشرة من العدوان تستهدف بشكل خاص مصدر الضرر، ويتبع قاعدة المعاملة بالمثل التي تحكم معظم التفاعلات الاجتماعية، فالاستفزاز أو الإحباط يثير سلوكاً عدوانياً لفظياً أو جسدياً موجهاً نحو مصدر ذلك الاستفزاز أو الإحباط، وعادة ما يكون مطابقاً أو يتجاوز حدته قليلاً (Spector et al., 2006).

بينما يحدث العدوان خارج العمل أو ما يطلق عليه العدوان النازح Displaced Aggression عندما يتم استفزاز الشخص، ويكون غير راغب أو غير قادر على الانتقام من المحرض الأصلي، فينقل الاعتداء- الذي وقع عليه - إلى هدف آخر بريء. فالعدوان غير المباشر هو عدوان لا يستهدف مصدر الضرر، ويتم توجيهه إلى شخص أو هدف آخر ليس له علاقة بالصراع الأصلي، وليس مصدراً للإثارة أو الاستفزاز أو الإحباط (Denson, Pedersen, & Miller, 2006).

ومن هنا يمكن النظر إلي كل من العدوان في مكان العمل والعدوان النازح خارج العمل، كأحد الآليات الدفاعية التي قدمتها نظرية التحليل النفسي ل A. Freud، التي اوضحت أن لكل فرد طريقته في مواجهة مشكلات الحياة وصعوباتها، وعندما يفشل في المواجهة بطرق واقعية يلجأ إلى استخدام أساليب مختلفة من التكيف بقصد التخفيف من حدة القلق الناتج عن إحساسه بالفشل، وهو ما يطلق عليه الآليات الدفاعية Defense Mechanisms، وهي وسائل لاشعورية تكيفية تعمل على حماية الفرد من الأثار الضارة للقلق الشديد تتيح له الاستمرار في تأدية وظائفه في المواقف المثيرة للقلق، وقد تكون غير تكيفية إذا اعتمد عليها بشكل مفرط، مما يؤدي إلي تشويه الحقيقة والواقع، ووجود اضطرابات (Vaillant, 2000). وتلعب هذه الآليات دوراً حاسماً في المحافظة على التوازن الانفعالي للفرد، وبدونها لا يستطيع العقل الواعي Conscious mind تحمل ما يتعرض له من انفعالات سلبية، وخاصة ما يتعلق منها بالقلق والحزن (Bowins, 2004).

ووفقاً لما سبق، فإن السلوك العدواني (داخل العمل والعدوان النازح) هو استجابة دفاعية غاضبة يستخدمها الفرد كاستراتيجية تكيفية لحمايته من التهديدات والإحباطات والاستفزازات الداخلية والخارجية، أي أنه سلوك عدواني تفاعلي. ووجهات النظر هذه تدعم فكرة البحث الحالي، حيث أن غضب المرضيات ينشأ بشكل أساسي بسبب المواقف الضمنية الناتجة من تعرضهن للتنمر في مكان العمل، كما أن الاستجابة العدوانية للتنمر تعتبر شكلاً من أشكال التأقلم وفقاً لنظرية التفاعل الاجتماعي، ولكن قد لا توجه المرضيات اعتدائهن مباشرة نحو الجناة بسبب الخوف من الانتقام الإضافي من المتنمر، فيوجهن اعتدائهن نحو الآخرين داخل العمل أو خارج العمل.

(6) أدبيات الدراسة وفروضها

(1-6) التنمر في مكان العمل والمردودات السلوكية السلبية الناتجة (سلوكيات الانسحاب، والسلوك العدواني)

أوضحت العديد من البحوث والدراسات أن التنمر في مكان العمل ينتج عنه الكثير من المردودات السلوكية السلبية منها ما هو موجه نحو الفرد ذاته، ومنها ما هو موجه نحو العمل والمنظمة. هذه المردودات قد تأخذ شكل سلوكيات سلبية ينتهجها الفرد تجاه عمله، تبدأ بالهروب النفسي والعقلي من العمل وتنتهي في بعض الأحيان إلى الهروب الكلي من العمل لفترات طويلة أو قصيرة مما يجعله أقل مشاركة في العمل، وهو ما يطلق عليه سلوكيات الانسحاب.

وللتعرف على مدى تأثير التنمر في مكان العمل في بعض المتغيرات التنظيمية، أجرى Attia وآخرون دراسة طبقت على عينة قوامها (250) مفردة، للتعرف على مدى تأثير التنمر في مكان العمل في درجة ارتباط الممرضات بعمليهن، أظهرت نتائجها أن أغلب الممرضات يتعرضن لمستوى مرتفع من التنمر، وأن درجة ارتباطهن بالعمل تتسم بالانخفاض، ووجود علاقة تأثير سلبية معنوية بين التنمر ودرجة ارتباط الممرضات بعمليهن (Attia, Abo Gad, & Shokir, 2020). وعن تأثير التنمر في درجة شعور العاملين بالقلق، أكد Wu, Imran & Fu (2020) أن التنمر في مكان العمل يساهم بدرجة كبير في زيادة شعور العاملين بالقلق، مما ينعكس سلباً على مستوى أداءهم الوظيفي، وذلك بالتطبيق على المشرفين والعاملين في (20) منظمة ومؤسسة في (Tianjin, Jiangsu, & Hainan). كما توصلت دراسة Li, X.H, (2020) إلى أن التنمر في مكان العمل هو مؤشر قوى على ارتفاع معدل دوران العمل لدى العاملين بمصنع لتصنيع السماعات من قوانغدونغ Guangdong، الصين؛ وأن الدعم التنظيمي المدرك يلعب دوراً معديلاً في العلاقة بين التنمر في مكان العمل ونية العاملين لترك العمل.

وفي نفس السياق استهدفت دراسة Fontes et al. (2019) التعرف على العوامل المرتبطة بالتنمر والنية في ترك العمل لدى عينته مكونة من (596) ممرضة برازيلية مسجلة في مجلس التمريض الإقليمي في باران، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة معنوية بين التنمر ونية ترك العمل. كما أشارت الدراسة التي أجرتها جمعية التمريض الأمريكية (NAN) للتعرف على التأثيرات السلبية للفظاظة والنبذ والتنمر في العمل إلى أن هذه السلوكيات تؤثر في الحالة الصحية للممرضات فيشعرن بالإجهاد والتوتر والقلق واضطرابات النوم، وأن هذا يمتد تأثيره في المنظمات ويظهر في انخفاض مستوى الإنتاجية، وزيادة معدلات الغياب، وزيادة الإجازات المرضية (Berry, Gillespie, & Schafer, 2012).

وركزت دراسة كل من Mete & Sokmen (2016) على التعرف على آثار التنمر في مكان العمل في مجال الرعاية الصحية، على مستوى الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والنية في ترك العمل، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير موجبة بين التنمر في مكان العمل وانخفاض الرضا الوظيفي، والنية في ترك العمل. وعلى النهج ذاته أكدت دراسة Houshmand et al. (2012) على وجود علاقة ترابط موجبة معنوية بين التنمر في مكان العمل والنية في ترك العمل، حيث ترتفع نوايا ترك العمل لدى الممرضات نتيجة شعورهن بالتنمر في مكان العمل، وأجريت الدراسة على عينة قوامها 257 ممرضة

يعملون في 41 مستشفى في أستراليا. وفي ذات الاتجاه اتفقت دراستا (Bentely et al., 2011; Malik et al., 2018) على أن الأفراد ضحايا التنمر في العمل تزيد لديهم النية في ترك العمل مقارنة بغيرهم من الأفراد ممن لا يتعرضون للتنمر. وأكدت دراسة (Glambek et al., 2018) التي أجريت على عينه عشوائية قوامها (734) مفردة من العاملين في بحر الشمال، أن التنمر في مكان العمل يمثل مشكلة خطيرة في الحياة العملية حيث تؤثر على (15%) من العاملين، وتنبأت الدراسة أن تعرض العاملين لسلوك التنمر ينبا زيادة مستويات عدم الأمان الوظيفي بشأن بقائهم في العمل مما يضطرهم لترك أعمالهم. وفي ذات الاتجاه يرى (Nielsen et al., 2016) أن العاملين ضحايا التنمر قد يلجؤون إلى الإجازات المرضية دون شكاوى مرضية، ولكن يلجئون لها كاستراتيجية للتكيف تحميهم من تأثير التعرض المتكرر للتنمر، أو قد يعتقد البعض أن الغياب يمكن أن يساهم في تقليل المشكلة وإزالتها، كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك ارتباطا قويا بين التعرض للتنمر والنتائج المتعلقة بالصحة والرفاهية، ومشاكل الصحة النفسية والبدنية والإجهاد، وزيادة نوايا ترك العمل، وعدم الرضا والالتزام الوظيفي، في حين كان الارتباط ضعيفا بمعدلات الغياب واضطرابات النوم. كما أشارت دراسة (Ahmed, El-shaer, & Fekry (2015) إلى أن التنمر في مكان العمل يمثل مشكلة خطيرة بين الممرضات العاملات في مستشفى جامعة المنصورة. حيث أظهرت النتائج إلى أن أكثر من نصف الممرضات قيد الدراسة تعرضن للتنمر في العمل خلال الستة أشهر السابقة للدراسة، وعدم وجود علاقة معنوية بين التنمر في العمل ومعدل الغياب.

هذا، وقد تأخذ المردودات السلوكية السلبية الناتجة عن التنمر شكل استجابة دفاعية غاضبة من الفرد الضحية عن طريق إعادة توجيه عدوانه على الآخرين داخل العمل أو خارج العمل عندما لا يستطيع مواجهة الجاني الأصلي، فعند مواجهة التنمر في مكان العمل، ينخرط العاملون في القيام بمجموعة متنوعة من السلوكيات؛ منها، تجاهل التنمر، ومحاولة تجنب المتنمر، والبحث عن الدعم الاجتماعي، أو اتباع أسلوب أكثر حزما، مثل مواجهة المتنمر أو طلب المساعدة من السلطات العليا.

على الرغم من أنهم قد يبدون بأساليب بناءة أكثر للتعامل مع المتنمرين في العمل، فإن تصعيد الصراع يمكن أن يؤدي في النهاية إلى استجابة عدوانية من الضحية (Macintosh, Wuest, Gray, & Aldous, 2010; Olafsson & Johannsdottir, 2004). حيث ذكرت العديد من البحوث والدراسات أن السلوك المرتبط بالتنمر في مكان العمل يمكن أن يؤدي إلى استجابة عدوانية داخل مكان العمل (e.g. Bowling & Beehr, 2006; Lee & Brotheridge, 2006; Burton & Hoobler, 2011; Restubog, Scott, & Zagencyk, 2011; Mawritz, Mayer, Hoobler, Wayne, & Marinova, 2012). وتعتبر الاستجابة العدوانية للتنمر في مكان العمل شكلا من أشكال التأقلم، قد يحاول فيه المستهدفون من التنمر تغيير سلوك المتنمر من خلال إظهار استعدادهم للدفاع عن أنفسهم (Aquino & Thau, 2009).

ومع ذلك، ماذا لو كان الفرد لا يستطيع الانتقام أو يخشى عواقب التصرف بعدوانية ردا على المتنمر؟ غالبا ما ينطوي التنمر في مكان العمل على فارق القوة المدرك بين الطرفين، حيث يخشى المتنمرون أهدافهم أو يعتقدون أنهم غير قادرين على الانتقام أو الدفاع عن أنفسهم ضد المتنمر (Einarsen et al., 2009). قد لا يستهدف العاملون الذين يتعرضون لسوء المعاملة في العمل اعتداءهم مباشرة على الجناة بسبب الخوف من الانتقام

الإضافي من التنمر، بل قد يحيل أو يزيح العاملون عدوانهم على الآخرين داخل أو خارج مكان العمل. وهذا ما ذكرته دراسة (Marcus-Newhal, Pedersen, Carlson, & Miller (2000) في تحليل Meta-analysis أنه من المحتمل عندما يخشى الفرد من الانتقام من الجاني الأصلي للسلوك العدواني، يقوم هذا الفرد بإعادة توجيه سلوك [الشخص] المسبب للضرر من هدف أساسي إلى هدف ثانوي. وهذا ما أكدته بعض الدراسات، حيث اكتشف (Masterson, 2001) في دراسة أجراها أن إدراك العاملين للعدالة أثرت في سلوكهم تجاه العملاء. كما أن إدراك المشرف للعدالة الإجرائية أثر في سلوكه كقده، والذي أثره في مدى إدراك مرؤوسهم للعدالة ومدى ممارستهم لاحقا لسلوك المواطنة التنظيمية (Aryee, Chen, Sun, & Debrah, 2007; Tepper & Taylor, 2003). وتتفق هذه النتائج مع دراسة (Mawritz et al. (2012، والتي أشارت إلى أن المشرفين الذين تعرضوا لسوء المعاملة من قبل مدراءهم، غالبا ما ينخرطون في إساءة معاملة مرؤوسهم الذين انخرطوا بعد ذلك في ممارسة سلوك الانحراف في مكان العمل.

كما أن الآثار السلبية للتنمر في مكان العمل من الممكن أن يزيحها الفرد (الضحية) إلى علاقاته خارج العمل. وهذا ما توصل إليه كل من (Lewis & Orford (2005 في دراستهما حيث أشارا إلى أن التنمر في مكان العمل بين النساء يؤثر سلبا في علاقاتهم خارج العمل. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت الأبحاث في مجالات مماثلة تأثير الأحداث السلبية في العمل على علاقات الفرد خارج مكان العمل. وهذا ما أكدته بعض الدراسات، حيث أثبتت أن الصراع في العمل يرتبط ايجابيا بالصراع مع الشريك في الحياة الزوجية، فعندما يتعرض الفرد للعدوانية في مكان العمل، فإنه ينقل هذا العدوان إلى شريكه في المنزل، الذي أبلغ أنه يعاني من الضرر النفسي الذي يتعرض له (Haines et al., 2006; Bowling & Beehr, 2006).

كما أظهرت دراسة (Carlson, Ferguson, Perrewé, & Whitten (2011 أن الإساءة من المشرف ترتبط بشكل إيجابي بتوتر العلاقة في المنزل، وهذا ما أكدته دراسة (Restubog et al., 2011)، فالإشراف التعسفي أدى إلى شعور العاملين بالضيق والحزن والذي ارتبط بعد ذلك بتقويض الزواج (هدم الحياة الزوجية). ويتفق ذلك مع نتائج دراسة قدمها سلفا كل من (Hoobler & Brass (2006، حيث أشارت أن العاملين الذين لديهم مشرف مسيء كانوا أكثر عرضة لأن يكون لديهم شركاء وزملاء يبلغون أن هؤلاء العاملون تصرفوا بشكل سلب في المنزل. ولذلك فإن إحدى النتائج المحتملة للتنمر في العمل هي انخراط العاملين في العدوان داخل وخارج المنظمة. وهذا ما أكدته دراسة (Burton, 2015) التي هدفت إلى التعرف على الدور الذي يلعبه التضمين الوظيفي في العلاقة بين التنمر في مكان العمل وكل من السلوك العدواني داخل وخارج العمل، وقد توصلت إلى وجود علاقة تأثير بين التنمر في مكان العمل وكل من السلوك العدواني الموجه نحو زملاء العمل وخارج العمل (الأسرة، الأصدقاء، وغيرهم).، وأن التضمين الوظيفي Job Embeddedness يلعب دورا معديلا في هذه العلاقة.

واستنادا إلى ما سبق عرضه من مناقشة للأدبيات الخاصة بموضوع الدراسة، أمكن صياغة كل من الفرض الأول والثاني، على النحو التالي:

الفرض الأول: " يؤثر التنمر في مكان العمل تأثيراً معنوياً موجباً في سلوكيات الانسحاب (النفسي، الجسدي) في المستشفيات محل الدراسة".

الفرض الثاني: يؤثر التنمر في مكان العمل تأثيراً معنوياً موجباً في السلوك العدواني (داخل العمل، والنازح خارج العمل) في المستشفيات التي شملتها الدراسة.

(2-6) الذكاء الوجداني وكل من سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني

معظم الدراسات التي اهتمت بدراسة مفهوم الذكاء الوجداني، أكدت على أن انفعالات وعواطف الأفراد لها أهمية تفوق أهمية القدرات العقلية في تحديد السلوك على المدى الطويل (Song et al., 2010) فالأفراد ذوو المستويات المنخفضة من الذكاء الوجداني تزيد لديهم التوجهات نحو السلوكيات العدوانية. مقارنة بالأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع (Martin, Ramalho, & Morin, 1998). كما أشارت دراسة (Joseph & Newman, 2010) أن الذكاء الوجداني يمثل عاملاً مهماً، له القدرة على المساهمة في تكوين اتجاهات وسلوكيات إيجابية نحو مخرجات العمل؛ بل ربما يكون هو الأساس لأداء وظيفي متميز، كما أن تمتع العاملين بالذكاء الوجداني يجعلهم أقل انخراطاً في السلوكيات السلبية. واتساقاً مع ما سبق أشارت دراسة (Siddiqui & Hassan, 2013) إلى أن هناك علاقة سالبة معنوية بين مستوى الذكاء الوجداني لدى العاملين والنية في ترك العمل، مما يشير إلى أن العاملين ذوي المستويات المنخفضة من الذكاء الوجداني تزيد لديهم النية في ترك العمل، كما أضافت الدراسة أن العاملين ممن لديهم مستويات مرتفعة من الذكاء الوجداني، لديهم قدرة على التكيف مع المشكلات التنظيمية بشكل أكثر فعالية ممن لديهم مستويات منخفضة من الذكاء الوجداني.

وأشار (Fox, Spector & Miles, 2001) إلى أن إخفاق الأفراد في السيطرة على عواطفهم ينعكس على فشل العلاقات الاجتماعية، وزيادة المشاعر السلبية التي تؤدي إلى الانخراط في سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. وأوصت دراسة (Akinlayo & Babalola, 2012) التي أجريت بهدف دراسة تأثير الذكاء الوجداني على سلوك العاملين في بعض المنظمات الصناعية بنيجيريا بهدف وضع استراتيجيات إدارية لتعزيز الأداء الوظيفي، بأهمية تعزيز الذكاء الوجداني لدى العاملين لمواجهة الضغوط والاحتراق النفسي وإدارة الصراع وتحسين علاقات العمل، بهدف تقليل نية ترك العمل.

كما استهدفت دراسة (Feizi et al., 2012) اختبار العلاقة بين الذكاء الوجداني والانسحاب النفسي لدى عينة قوامها (300) مفردة من العاملين في إدارة الضرائب الحكومية في أبريل، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة سالبة معنوية بين الذكاء الوجداني وسلوكيات الانسحاب النفسي، وفي ذات السياق أوضحت دراسة (Bagozzi, 2003) أن أصحاب المستويات المنخفضة من الذكاء الوجداني، تنتج لديهم مخرجات سلبية كالتوتر، وخفض الإنتاجية، وقد تصل إلى العنف في مكان العمل. وهذا ما أكدته بعض الدراسات أنه توجد علاقة سلبية بين الذكاء الوجداني والسلوك العدواني، حيث اكتشفت دراسة (García-Sancho, Salguero & Fernández-Berrocal, 2016) وجود علاقة ارتباط سالبة بين الذكاء الوجداني بين السلوك العدواني بأنواعه (لفظي، جسدي، العدوان غير مباشر)، بالتطبيق على عينة مقارنها (243) طالبا جامعياً، كما وجدت علاقة ارتباط سلبية بين الذكاء الوجداني والاجترار الغاضب (Angry rumination)، وأن الاجترار الغاضب يتوسط العلاقة بين الذكاء الوجداني والعدوان غير المباشر. كما هدفت دراسة (Alberto et al., 2018)

إلى المساهمة في فهم الآليات الكامنة وراء العلاقة بين السلوك العدواني والمستويات الفردية لقدرة الذكاء الوجداني. شارك (395) مشاركا في هذه الدراسة. والتي كشفت نتائجها عن وجود علاقة سلبية بين العدوانية والقدرة على الذكاء العاطفي، لكن هذه العلاقة اعتمدت على أبعاد كل من الذكاء الوجداني والعدوان، حيث أظهرت وجود علاقة مباشرة بين القدرة على الإدارة العاطفية والعدوان وعلاقة غير مباشرة بين القدرة على الإدراك العاطفي والعدوان. كما أظهرت أن النساء يتمتعن بقدرات أكبر من الذكاء الوجداني وسلوكيات أقل عدوانية مقارنة بالرجال. وهذا ما أكدته دراسة تقى الدين، مرياح (2018) حيث أشارت أن توافر الذكاء الوجداني يقلل من السلوك العدواني لدى مفردات العينة، ودراسة (الدسوقي، الدوري، ويوسف، 2019) التي أشارت أيضا إلى وجود علاقة ارتباط سلبية بين مكونات الذكاء الوجداني وبين أشكال السلوك العدواني لدى كل من أطفال الريف والحضر محل الدراسة.

واستنادا إلى ما سبق يمكن القول إن الأدبيات السابقة قدمت دعما تطبيقيا لعلاقة الذكاء الوجداني وكل من سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني، حيث أشارت إلى وجود علاقة ارتباط سلبية معنوية بين الذكاء الوجداني وسلوكيات العمل السلبية، وبالرغم من أنها لم تتطرق بشكل مباشر إلى دراسة علاقة الذكاء الوجداني بسلوكيات الانسحاب، ببعديها باستثناء دراسة (Feizi et al., 2012) التي تناولت العلاقة بين الذكاء الوجداني وأحد ابعاد سلوكيات الانسحاب، وهو الانسحاب النفسي. كما أن الدراسات لم تتطرق إلى دراسة وفحص العلاقة بين الذكاء الوجداني والسلوك العدواني داخل العمل والعدوان الناجح خارج العمل في المنظمات، حيث أن معظم هذه الدراسات أجريت كانت على طلبة المدارس أو الجامعات، وتأسيسا على هذه النتائج أمكن اشتقاق الفرض الثالث والرابع للدراسة، على النحو التالي:

الفرض الثالث: يؤثر الذكاء الوجداني تأثيرا معنويا سلبا في سلوكيات الانسحاب (النفسي، الجسدي) في المستشفيات محل الدراسة".

الفرض الرابع: "يؤثر الذكاء الوجداني تأثيرا معنويا سلبا في السلوك العدواني (داخل العمل، والناجح خارج العمل) في المستشفيات محل الدراسة".

(3-6) الدور المعدل للذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل والمردودات السلوكية السلبية الناتجة (سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني)

يعد الذكاء الوجداني من المفاهيم المهمة التي لها تأثيرها الواضح في حياة الأفراد بما لديهم من قدرات تمكنهم من إدارة عواطفهم وعواطف الآخرين والتي تمكنهم من التكيف بنجاح مع ما يواجهونه من ضغوط ومشكلات في العمل (Gunavathy & Ayswarya, 2012). فأشارت دراسة (Bakker & Demerouti 2018) إلى أن الأفراد ذوي السمات الشخصية لديهم القدرة على التعامل بفعالية مع مطالبهم الوظيفية وإدارتها، كما ركزت الدراسة على أن الذكاء الوجداني يمكن أن يكون بمثابة عامل وقائي فيما يتعلق بالآثار السلبية النفسية المرتبطة بالتنمر، مما ينعكس على شعور الفرد بالرفاهية النفسية. كما أشارت دراسة (Raman, Sambasivan, & Kumar 2016) إلى أن الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع لديهم قدرة عالية على التكيف الفعال مع ما يتعرضون له من تنمر في مكان العمل. وفي ذات السياق أشار (Salami 2010) إلى أن الأفراد ذوي الذكاء الوجداني لديهم القدرة على الاستفادة مما لديهم من طاقة

عاطفية، وحكمة، وبصيرة وقدرة على التفاعل مع الآخرين في تخفيف الآثار السلبية للتنمر. ويرى Khalid et al. (2009) أن الأفراد ذوي الذكاء الوجداني لديهم القدرة على السيطرة على عواطفهم، وانفعالاتهم وهم أكثر قدرة على تجنب السلوكيات المنحرفة التي يمكن أن تضر بمنظمتهم.

ويرى Hutchinson et al. (2018) أن الذكاء الوجداني يختلف عن السمات الشخصية المتأصلة فهو ليس ثابتا ويمكن تعزيزه بأقل قدر من التدريب على عكس السمات الشخصية المتأصلة، وعلى هذا النحو يجب على المنظمات إعادة النظر في برامج التدريب التي يمكن أن تعزز الذكاء الوجداني لدى العاملين وجعلها جزءا من استراتيجياتها المضادة للتنمر.

وقد أشارت العديد من الدراسات إلى دور الذكاء الوجداني كمتغير معدل في العلاقة بين العديد من السلوكيات سواء إيجابية أو سلبية وكذلك المخرجات الاتجاهية والسلوكية. فأشارت دراسة Nel (2019) إلى دور الذكاء الوجداني كمتغير معدل في العلاقة بين التنمر في مكان العمل والازدهار النفسي حيث خفض الذكاء الوجداني كمتغير معدل من التأثير السلبي للتنمر على الازدهار النفسي، ولعب الذكاء الوجداني دورا معدلا في العلاقة بين الفضاظة في مكان العمل وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. فاتفقت نتائج بعض الدراسات (e.g. Bibi & Karim, 2013; Ibrahim, Amir & Novita, 2018) على أن الذكاء الوجداني كمتغير معدل خفض من تأثير العلاقة الموجبة بين المتغيرين، وقد أكدت دراسة Yin (2010) على دور الذكاء الوجداني كمتغير معدل في العلاقة بين المشاعر السلبية في مكان العمل والسلوكيات المضادة للإنتاجية، وذلك بالتطبيق على عينة قوامها (170) مفردة من العاملين في قطاع الصناعة في هونج كونج، وأشارت الدراسة إلى أن العاملين ذوي مستوى الذكاء الوجداني المرتفع لديهم قدرة على فهم وإدارة انفعالاتهم وعواطفهم، وبالتالي السيطرة على سلوكهم، كما خفض الذكاء الوجداني من تأثير العلاقة الإيجابية بين السلبية في مكان العمل والسلوكيات المضادة للإنتاجية.

واستنادا إلى ما سبق يتضح: أن الذكاء الوجداني كمتغير معدل يخفض من تأثير السلوكيات السلبية في مكان العمل على مخرجات العمل السلوكية والاتجاهية، وعليه تتوقع الباحثان أن للذكاء الوجداني دورا معدلا في العلاقة بين التنمر في مكان العمل، و المردودات السلوكية السلبية الناتجة عنه متمثلة في كل من سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني ، وأن تمتع الفرد بالذكاء الوجداني يساهم في زيادة قدرته على فهم عواطفه وانفعالاته وإدارتها ما إذا وقع ضحية للتنمر أو كان شاهدا عليه، مما قد يساهم في الحد من الانخراط في سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني ، وهذه العلاقة لم تتعرض إليها الأدبيات السابقة بشكل كامل - وذلك في حدود علم الباحثان- مما يشير إلى وجود فجوة بحثية في هذا المجال، وبناء على ما تقدم يمكن صياغة الفرضين الخامس والسادس على النحو التالي:

الفرض الخامس: "ؤثر الذكاء الوجداني - كمتغير معدل- تأثيرا معنويا في العلاقة بين التنمر في مكان العمل وسلوكيات الانسحاب (النفسي، الجسدي).

الفرض السادس: "يؤثر الذكاء الوجداني - كمتغير معدل- تأثيرا معنويا في العلاقة بين التنمر في مكان العمل والسلوك العدواني (داخل العمل، والنازح خارج العمل)".

(7) منهجية الدراسة

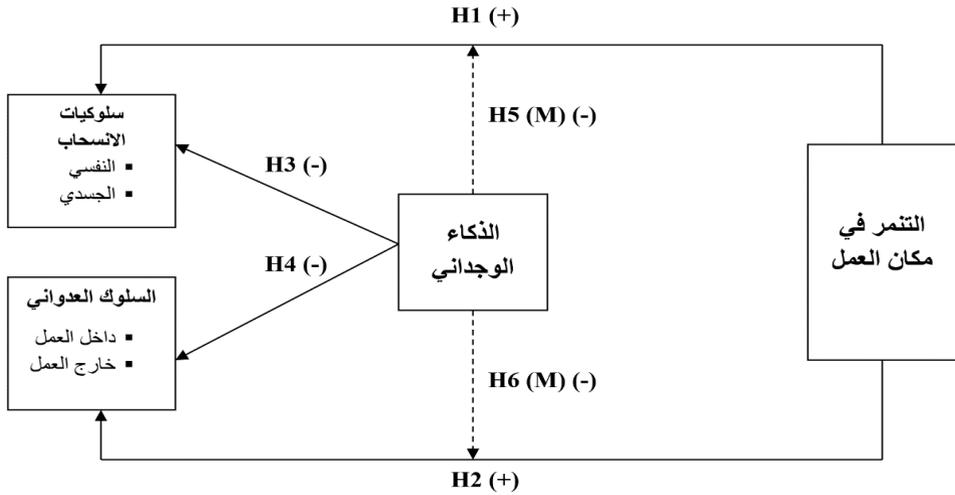
اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، بجانب الدراسة الميدانية في تناول متغيرات الدراسة، وذلك بمراجعة الكتب والمراجع والدوريات والرسائل العلمية العربية والأجنبية، المتعلقة بموضوع الدراسة، كما تم الاستعانة بشبكة المعلومات الدولية (الأنترنت). واستهدفت الدراسة الميدانية جمع البيانات الأولية وتحليلها بالاعتماد على أسلوب الاستقصاء باعتباره الأسلوب الأكثر شيوعاً في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية، لاختبار صحة فروض الدراسة.

(1-7) التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

- التنمر في مكان العمل: يعرف بأنه "تعرض الفرد (الضحية) لسوء المعاملة والإيذاء من قبل فرد أو مجموعة من الأفراد داخل مكان العمل بشكل متكرر لفترة زمنية (لا تقل عن ستة أشهر) حيث يجد الضحية صعوبة في الدفاع عن نفسه، مما يؤثر سلباً على صحته النفسية والبدنية وكذلك على مستوى أدائه".
- الذكاء الوجداني: يعرف بأنه "مجموعة من القدرات التي يمتلكها الفرد ويوظفها في فهم وإدارة عواطفه، وعواطف الآخرين بهدف تعظيم قدرته في ضبط انفعالاته وتصرفاته والتكيف الإيجابي مع المواقف السلبية".
- سلوكيات الانسحاب: تعرف بأنها "سلوكيات سلبية ينتهجها الفرد تجاه عمله والتي تجعله أقل مشاركة في العمل وتبدأ بالهروب النفسي والعقلي من العمل لتنتهي في بعض الأحيان إلى الهروب الكلي من العمل لفترة طويلة أو قصيرة".
- السلوك العدواني: هي استجابة دفاعية غاضبة من الضحية عن طريق إعادة توجيه سلوك [الشخص] المسبب للضرر من هدف أساسي إلى هدف ثانوي. بمعنى قد يوجه العاملون عدوانهم نحو الآخرين داخل العمل (مثل الزملاء أو المرؤوسين وغيرهم) أو خارج العمل (مثل أفراد العائلة أو الأصدقاء، وغيرهم)، وذلك عندما لا يستطيعون مواجهة الجاني الأصلي للتنمر في مكان العمل.

(2-7) نموذج الدراسة

في ضوء نتائج الأدبيات السابقة، وفي ظل الأهداف المحددة للدراسة وفروضها، يوضح الشكل (1) العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة في النموذج المقترح.



شكل 1: نموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مراجعة الأدبيات السابقة.

(3-7) مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الممرضات العاملات في مستشفيات جامعة أسيوط البالغ عددها (9) مستشفيات، وبلغ مجتمع البحث وقت إجراء الدراسة (3412) مفردة كما يتضح في جدول رقم (1)، وتتمثل وحدة المعاينة في الفرد الذي يعمل في مجال التمريض، وبالرجوع للجداول الإحصائية لتحديد حجم العينة المقابل لمجتمع البحث بلغ حجم العينة (346) مفردة (ريان، 2013)، وذلك في ضوء معامل ثقة (95%)، ومستوى معنوية قدره (5%)، وقد تم توزيع العينة وفقا لطريقة التوزيع المتناسب لتحديد حجم العينة المقابل لمجتمع البحث، ويعرض الجدول رقم (1) مجتمع وعينة الدراسة.

جدول 1: مجتمع وعينة الدراسة

م	اسم المستشفى	عدد الممرضات	العينة	%	الاستثمارات المستردة
1	الرئيسي	2030	205	59.2%	171
2	صحة المرأة	254	26	7.5%	21
3	الأطفال	316	32	9.5%	19
4	الكبد	175	18	5.2%	14
5	جراحة المسالك البولية والكلية	144	15	4.3%	10
6	الأورمان الجامعي للقلب	261	26	7.5%	22
7	الأمراض العصبية والنفسية	187	19	5.5%	15
8	أم القصور الجامعي	32	3	0.88%	2
9	أسيوط الجديدة	13	2	0.58%	-
	إجمالي عدد الممرضات	3412	346	100%	247
	نسبة الاستجابة			71.4%	

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على بيانات سجلات إدارة التمريض بالمستشفيات الجامعية أسيوط، 2021.

(4-7) تصميم أداة القياس

تتمثل أداة القياس – كما هو موضح بالملاحق- في قائمة استقصاء تم إعدادها وتطويرها بهدف جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية وتكونت من ثلاثة أقسام هي:

القسم الأول: لقياس المتغير المستقل (التنمر في مكان العمل): وتم قياس هذا المتغير باستخدام مقياس استقصاء السلوكيات السلبية المعدل (The Negative Acts Questionnaire – Revised (NAQR)، والمطور بواسطة (Einarsen et al., 2009) وتمت ترجمته إلى اللغة العربية وتطويره بما يتناسب مع البيئة المصرية، ويتكون من (22) عبارة، هذا وقد صممت عبارات المقياس جميعها على غرار مقياس ليكرت المتدرج من خمس درجات من 1 إلى 5 (أبدأ=1، نادرًا=2، شهرًا=3، أسبوعيًا=4، يوميًا=5)، حيث يقوم المستقصي منه بالاختيار من بينهم وفقًا لتكرار تعرضه للتنمر سواء كانت الضحية ممن تمارس ضده هذه السلوكيات، أو كان شاهداً على حدوثها.

القسم الثاني: لقياس المتغير المعدل (الذكاء الوجداني): وذلك بالاعتماد على المقياس El scale المطور بواسطة (Wong & Law, 2002) والمعتمد في دراسة (Mayer & Salovey, 1990) والذي تمت ترجمته إلى اللغة العربية وتطويره بما يتناسب مع البيئة المصرية وطبيعة القطاع محل البحث، والمكون من ست عشرة عبارة، وصممت عبارات المقياس على غرار مقياس ليكرت الخماسي المتدرج وتتراوح درجاته ما بين (1) غير موافق على الإطلاق و(5) موافق بدرجة كبيرة.

القسم الثالث: لقياس المتغير التابع (سلوكيات الانسحاب): بالاستناد إلى المقياس المعدل والمطور بواسطة (Lehman & Simpson's, 1992)، والذي تمت ترجمته إلى اللغة العربية، كما تم إجراء بعض التعديلات عليه بما يتناسب مع متطلبات البيئة المصرية، ويتكون من (10) عبارات تم تخصيصها كالتالي: العبارات من 1 إلى 5 لقياس بعد الانسحاب النفسي، والعبارات من 6 إلى 10 لقياس بعد الانسحاب الجسدي، وتم قياس كل عبارة على مقياس صمم على غرار مقياس ليكرت الخماسي المتدرج وتتراوح درجاته بين (1) قليل جداً، (5) كثير جداً، حيث يقوم المستقصي منه بالاختيار من بينهم حسب مدى قيامه أو مشاهدته هذه التصرفات في مكان العمل.

القسم الرابع: لقياس المتغير التابع (السلوك العدواني): اعتمد البحث على مقياس (Spector et al. (2006) لقياس العدوان داخل العمل، ومقياس (Denson et al. (2006) لقياس العدوان النازح خارج العمل والذي طورهما (Burton, 2015) بعد ذلك في دراسته، وقد تمت ترجمتهما إلى اللغة العربية، كما تم إجراء بعض التعديلات عليهما بما يتناسب مع متطلبات البيئة المصرية والقطاع محل البحث، ويتكون من (10) عبارات تم تخصيصها كالتالي: العبارات من 1 إلى 5 لقياس العدوان داخل العمل، والعبارات من 6 إلى 10 لقياس العدوان النازح خارج العمل، وتم قياس كل عبارة على مقياس صمم على غرار مقياس ليكرت الخماسي المتدرج وتتراوح درجاته بين (1) غير موافق بشدة، (5) موافق بشدة، حيث يقوم المستقصي منه بالاختيار من بينهم حسب مدى تعرضه أو مشاهدته مثل هذه التصرفات في مكان العمل.

(5-7) اختبار ثبات وصدق أداة القياس

وللتأكد من مدى صلاحية واعتمادية أداة القياس، تم عرضها أولاً على مجموعة من المحكمين في مجال إدارة الأعمال، والسلوك التنظيمي لمراجعتها، وذلك للتحقق من صدق المحتوى والمضمون، وقد أسفر ذلك عن إعادة صياغة بعض العبارات كما هي متضمنة في قائمة الاستقصاء. ثم بعد ذلك تم اختبار الثبات والصدق الإحصائي، بطريقتين، وهما على النحو التالي:

(1-5-7) اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha

بعد تصميم قائمة الاستقصاء تم اختبارها في صورتها المبدئية، من خلال توزيع 50 قائمة استقصاء على عينة استرشادية ممثلة للعينة الأصلية، بهدف التأكد من مدى فهمهم للعبارات، والتعرف على مدى استجابتهم لمحتويات القائمة من حيث الشكل والحجم ونوع الأسئلة، وبعد جمعها تم حساب معاملات الثبات لمقاييس الدراسة باستخدام اختبار Cronbach's Alpha، ومعاملات الصدق الذاتي (=الجزء التربيعي لمعامل الثبات)، وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (2).

جدول 2: قيم معاملات الثبات والصدق الذاتي لمتغيرات الدراسة

م	المتغيرات	معامل الثبات	الصدق الذاتي	عدد العبارات
	التنمر في مكان العمل.	0.966	0.982	22
	الذكاء الوجداني.	0.943	0.971	16
	سلوكيات الانسحاب.	0.930	0.964	10
1	الانسحاب النفسي.	0.846	0.919	5
2	الانسحاب الجسدي.	0.900	0.948	5
	السلوك العدواني.	0.912	0.954	10
1	العدوان داخل العمل.	0.929	0.963	5
2	العدوان الناجح خارج العمل.	0.844	0.918	5

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للبيانات ن=50 مفردة

يتضح من بيانات الجدول رقم (2) أن جميع معاملات الثبات للمقاييس المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة مرتفعة ونسبها مقبولة، باعتبار أن نسبة معامل الثبات المقبولة أكبر من (0.6) (Tull & Hawkins, 1987)، حيث تراوحت معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة من (0.844) إلى (0.996)، كما سجلت البيانات معاملات صدق ذاتي مرتفعة لجميع متغيرات الدراسة، والتي قد تراوحت قيمها من (0.844) إلى (0.996)، وتدل هذه النتائج على ثبات واعتمادية أداة القياس المستخدمة وصلاحيتها من الناحية الإحصائية والمنطقية لجمع بيانات الدراسة الميدانية.

(2-5-7) التحليل العاملي التوكيدي Confirmative Factor Analysis

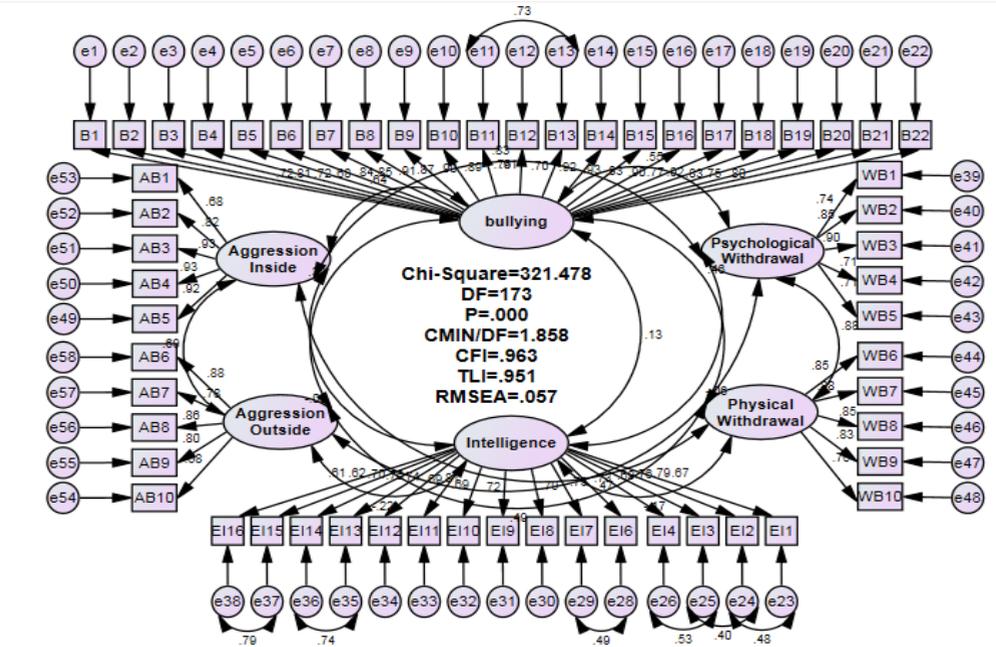
بعد التأكد من ثبات أداة القياس (قائمة الاستقصاء) من خلال اختبار Cronbach's Alpha تم إجراء التحليل العاملي التوكيدي (CFA) بواسطة البرنامج الإحصائي Amos 23 من أجل التحقق من الصدق البنائي Construct Validity لعبارات قائمة الاستقصاء ومدى صلاحيتها لقياس متغيرات الدراسة، ومن ثم التحقق من الصدق

التقاربي والتمييزي لنموذج الدراسة مع توضيح مؤشرات جودة مطابقة النموذج وقياسها وتحسينها إلى المستوى المقبول، من أجل الاعتماد عليها في المرحلة التالية والمتعلقة بتحليل النمذجة البنائية لنموذج الدراسة.

وقد تم التأكد من الصدق البنائي التقاربي من خلال التأكد من مدى ترابط عبارات كل متغير مع بعضها البعض ومدى تمثيلها للمتغير الذي تنتمي إليه، حيث يساعد الصدق التقاربي على تخفيض عدد العبارات التي لا تشبع بشكل كاف مع المتغير الذي تمثله، مما يساعد على تخفيض أخطاء القياس ورفع مؤشرات النموذج، وتعتبر العبارات مقبولة عندما يكون معامل التشبع المعياري أكبر من أو يساوي 0.5، كما يمكن ربط بواقي أخطاء القياس بين عبارات المتغير الواحد وليس بين العبارات من متغيرات مختلفة (Hair et al., 2019). ويمكن التأكد من جودة النموذج وصلاحيته للقياس من خلال مجموعة من مؤشرات جودة المطابقة لتحديد مدى صلاحية ومطابقة نموذج القياس وفيما يلي مجموعة من أهم المؤشرات المستخدمة في الحكم على جودة النموذج ومدى صلاحيته للقياس، وهي:

- مربع كاي المعياري (CMIN/DF): النسبة المقبولة لهذا المؤشر هي أقل من (5) وكلما انخفضت قيمته عن (2) ترتفع درجة مطابقة النموذج.
- الجذر التربيعي لمتوسط البواقي (RMR)، والجذر التربيعي لمتوسط الخطأ التقريبي (RMSEA) والقيمة المقبولة لهذين المؤشرين هي بين (صفر، 0.08) والقيمة الأكبر من 0.08 تعني أن النموذج غير مطابق.
- مؤشر المطابقة المعياري (NFI)، ومؤشر جودة المطابقة (GFI)، ومؤشر جودة المطابقة المعدل (AGFI) والقيمة المقبولة لتلك المؤشرات هي أكبر من 0.8 مطابقة مقبولة، وأكبر من 0.9 مطابقة عالية.
- مؤشر المطابقة المقارن (CFI)، مؤشر توكر لويس (TLI) والقيمة المقبولة لهذين المؤشرين هي أكبر من 0.9 مطابقة مقبولة، وكلما زادت القيمة ارتفعت جودة مطابقة النموذج.

ويوضح الشكل التالي رقم (2) نموذج القياس بالتحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة بعد تعديله وتنقيحه وفقا للمعايير المحددة مسبقا:



شكل 2: التحليل العاملي التوكيدي لنموذج الدراسة

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي برنامج AMOS

يتضح من الشكل السابق أن جميع العبارات متشعبة مع المتغير الذي تنتمي إليه، حيث جاءت درجة تشعبها أكبر من (0.5)، كما يتضح أيضا من بيانات الجدول رقم (3)، - بالملاحق)، - والذي يوضح قيم معاملات الصدق البنائي التقاربي لمتغيرات الدراسة - الاتي:

- أن معاملات التحميل المعياري لجميع عبارات متغيرات الدراسة مقبولة، حيث تتراوح قيمها ضمن المدى المحدد للصدق التقاربي وهو أكبر من 0.50، وهذا يدل على وجود ارتباط عال بين العبارات والمتغير الذي تقيسه (الصدق التقاربي)، مما يدل على أن جميع العبارات المستخدمة لكل مقياس تمثل العامل الذي تقيسه ولا تمثل عامل آخر.

- جاءت قيم ت (CR) لجميع العبارات أكبر من القيمة المقبولة وهي (1.964)، أشارت النتائج إلى أن كافة معاملات التحميل المعياري للعبارات معنوية من الناحية الإحصائية عند مستوى معنوية (0.001).

- أشارت النتائج إلى أن معاملات الثبات لكافة محددات علاج قصور الخدمة مرتفعة وقيمتها أكبر من النسبة المقبولة، وذلك على اعتبار أن نسبة معاملات الثبات المقبولة أكبر من 0.6 (Tull & Hawkins, 1987)، مما يدل على توفر ثبات مرتفع لجميع المقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة.

- تراوحت قيم متوسط التباين المستخلص (AVE) لجميع متغيرات الدراسة بين (0.51 : 0.75) ووفقاً لما أشارت إليه دراسة كل من (Bagozzi & Yi (1988) بأنه كلما كانت قيم AVE للمتغير تساوي 0.5 فأكثر، فإن هذا يدل على أن جميع العبارات تقيس المتغيرات المرتبطة بها، مما يؤكد على الصدق المشترك للمقياس، وعليه فإن جميع النتائج السابقة تؤكد على توفر الصدق التقاربي في المقياس المستخدم في قياس متغيرات الدراسة.

بعد التأكد من صلاحية النموذج من حيث الاتساق الداخلي والصدق التقاربي بين كل متغير من متغيرات الدراسة والمؤشرات (العبارات والأبعاد) التابعة لها، تتمثل الخطوة الثانية لاختبار صدق البناء الفكري في قياس الصدق التمييزي والذي يشير إلى إي مدى يوجد تمايز أو اختلاف بين المتغيرات الكامنة عن بعضها البعض، وقياس الصدق التمييزي من خلال المقارنة بين قيم ارتباط المتغير مع المتغيرات الأخرى وبين متوسط التباين المستخلص (AVE) لهذا المتغير، ويتحقق صدق التمايز عندما يكون متوسط التباين المستخلص للمتغير أكبر من قيم الارتباط بين هذا المتغير والمتغيرات الأخرى (Anderson & Gerbing, 1988; Bagozzi & Phillips, 1982)، ويوضح الجدول التالي رقم (4) مصفوفة التباين المشترك بين متغيرات الدراسة، ومتوسط التباين المستخلص (AVE) لكل متغير كما يلي:

جدول 4: مصفوفة التباين المشترك بين متغيرات الدراسة كمؤشر للصدق التمييزي

م	متغيرات الدراسة	1	2	3	4	5	6
1	التنمر في مكان العمل.	(0.69)					
2	الذكاء الوجداني.	0.02	(0.51)				
3	الانسحاب النفسي.	0.30	0.01	(0.61)			
4	الانسحاب الجسدي.	0.21	0.03	0.77	(0.70)		
5	العدوان داخل العمل.	0.41	0.001	0.68	0.65	(0.75)	
6	العدوان النازح خارج العمل.	0.15	0.05	0.22	0.24	0.48	(0.65)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للبيانات ن=247 مفردة

وتعتبر القيم بين الأقواس عن متوسط التباين المستخلص لكل متغير AVE (راجع الجدول رقم 3، بالملاحق)، كما يتم حساب التباين المشترك بين المتغيرات ينتج عن ضرب كل قيمة من معاملات الارتباط بين المتغيرات بنفسها (راجع معاملات الارتباط بين المتغيرات بالنموذج). وتبين من خلال مراجعة النتائج الموضحة في الجدول السابق رقم (4) أن أغلب قيم متوسط التباين المستخلص لكل متغير أكبر من قيم التباين المشترك بين كل متغير مع المتغيرات الأخرى، مما يؤكد الصدق التمييزي لمتغيرات الدراسة المستخدمة. وبعد التأكد من الصدق البنائي (الصدق التقاربي، والصدق التمييزي) لنموذج الدراسة، يمكننا الحكم على جودة النموذج من خلال الاعتماد على مجموعة من أهم مؤشرات تقييم جودة مطابقة وتوافق النماذج النظرية مع البيانات التي جمعت في الدراسة الميدانية الحالية، ويوضح الجدول التالي رقم (5) أهم مؤشرات جودة المطابقة وذلك كما يلي:

جدول 5: مؤشرات جودة المطابقة لنموذج التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة

النموذج	CMIN/DF	P	GFI	AGFI	NFI	CFI	TLI	RMR	RMSEA
النموذج الأصلي	2.456	معنوي	غيرمطابق	غيرمطابق	مطابق	مطابق	مطابق	غيرمطابق	0.078
النموذج المعدل (المنقح)	1.858	0.016	0.859	0.836	0.921	0.963	0.951	0.064	0.057
	مطابق	معنوي	مطابق	مطابق	مطابق	مطابق	مطابق	مطابق	مطابق

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للبيانات ن=247 مفردة

يتضح من نتائج الجدول رقم (5) أن معظم مؤشرات جودة المطابقة للنموذج الأصلي دون إجراء أية تعديلات عليه معنوية وإلى حد ما مقبولة، ولكن هناك بعض المؤشرات أقل من النسبة المقبولة، وعليه تم القيام ببعض التعديلات التي اقترحها برنامج التحليل الإحصائي والمتمثلة بحذف العبارة (E15) من متغير الذكاء الوجداني بسبب أن التحميل المعياري (التشبع) لهذه العبارة كان منخفضاً مقارنة بباقي العبارات بمختلف الأبعاد، كما تم ربط بواقي أخطاء القياس بين عدد من العبارات لنفس المتغير وذلك وفقاً للمعايير المتفق عليها.

وبعد القيام بإجراء التعديلات السابقة وتحسين النموذج وفقاً للمعايير المتفق عليها تم التوصل إلى نموذج القياس لمتغيرات الدراسة في شكله النهائي، حيث يشير الجدول السابق إلى أن جميع مؤشرات جودة المطابقة تقع في الحدود المقبولة، وهذا يشير إلى وجود ارتباط واضح بين جميع العبارات مع المتغيرات التي تقيسها، مما يؤكد على صدق النموذج المقترح وصلاحيته لقياس متغيرات الدراسة الحالية واختبار فرضياتها.

(8) نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة

يتناول هذا الجزء عرضاً لتحليل نتائج الدراسة الميدانية وذلك على النحو التالي:

(1-8) نتائج الإحصاء الوصفي

تهدف المؤشرات المبدئية للدراسة إلى التعرف على مستوى إدراك مفردات العينة نحو متغيرات الدراسة، باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. وكذلك التعرف على معنوية الارتباط بين متغيرات الدراسة، باستخدام معاملات الارتباط الخطي الثنائي، وذلك على النحو التالي وكما توضحه الجداول رقم (6) و(7):

جدول 6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

م	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	التنمر في مكان العمل.	3.757	0.982
	الذكاء الوجداني.	4.052	0.695
	سلوكيات الانسحاب.	2.807	0.959
1	الانسحاب النفسي.	2.878	0.978
2	الانسحاب الجسدي.	2.737	1.028
	السلوك العدواني.	2.827	0.919
1	العدوان داخل العمل.	2.838	1.078
2	العدوان النازح خارج العمل.	2.817	0.966

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للبيانات ن=247 مفردة

أشارت نتائج الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة حققت نتائج مختلفة نوعاً ما، حيث أشارت المتوسطات إلى ارتفاع مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة نحو التنمر في مكان العمل، بمتوسط حسابي (3.757)، بينما مستوى إدراكهم لسلوكيات الانسحاب والسلوكيات العدواني جاء منخفض نسبياً، حيث جاءت جميع المتوسطات الحسابية لهذه السلوكيات أقل من الوسط الفرضي المقدر ب (3)، مما يؤكد على انخفاض هذه السلوكيات في مكان العمل. ولعل السبب في ذلك هو ارتفاع مستوى إدراكهم للذكاء الوجداني الذي جاء مرتفعاً، بمتوسط حسابي قدرة (4.051). كما أشارت قيم الانحرافات المعيارية للمتغيرات، التي تقل معظمها عن الواحد الصحيح إلى وجود قدر كبير من الاتفاق بين عينة الدراسة في إدراكهم لتلك المتغيرات. ولتحديد معنوية الارتباط بين متغيرات الدراسة، تم إجراء اختبار الارتباط الثنائي لبيرسون، ويوضح الجدول رقم (7) معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة.

جدول 7: معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة

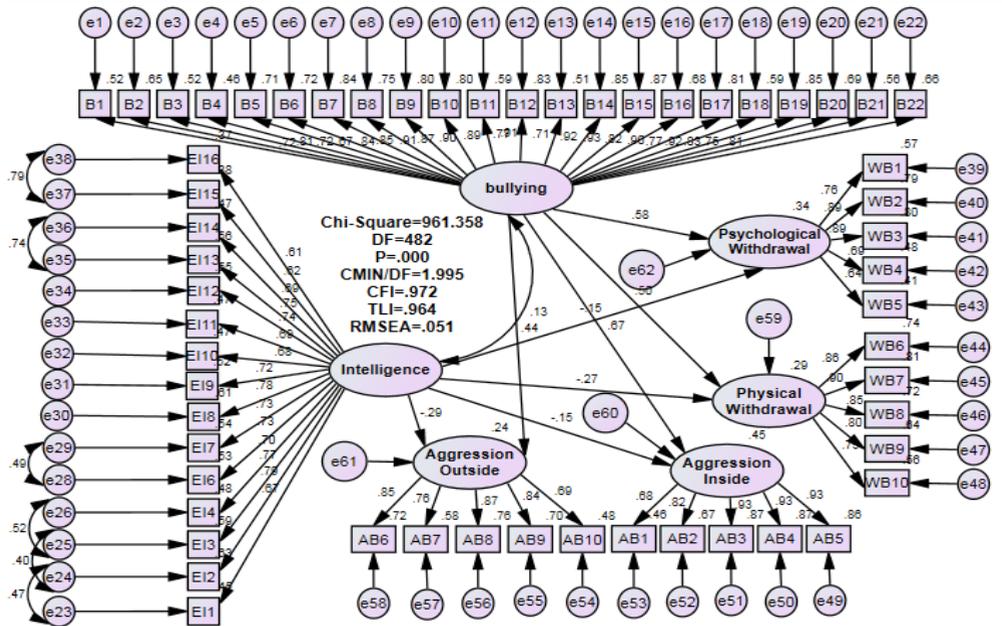
م	المتغيرات	1	2	3	4	5	6	7	8
1	التنمر في مكان العمل.	1							
2	الذكاء الوجداني.	NS 0.067	1						
3	سلوكيات الانسحاب.	**0.499	**0.206-	1					
4	الانسحاب النفسي.	**0.504	**0.169-	**0.956	1				
5	الانسحاب الجسدي.	**0.452	**0.223-	**0.959	**0.835	1			
6	السلوك العدواني.	**0.555	**0.175-	**0.693	**0.641	**0.685	1		
7	العدوان داخل العمل.	**0.619	**0.162-	**0.797	**0.753	**0.773	**0.914	1	
8	العدوان خارج العمل.	**0.365	**0.214-	**0.431	**0.381	**0.443	**0.888	**0.625	1

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للبيانات ن=247 مفردة ** p<0.01 NS: Non Significant

يتضح من نتائج الجدول رقم (7) وجود ارتباط ثنائي بين معظم متغيرات الدراسة، حيث أشارت النتائج إلى وجود ارتباط معنوي موجب بين التنمر في مكان العمل وكل من سلوكيات الانسحاب (لانسحاب النفسي، والانسحاب الجسدي) والسلوك العدواني (داخل العمل، والنازح خارج العمل) عند مستوى دلالة (0.01). كما تبين وجود ارتباط معنوي سالب بين الذكاء الوجداني وكل من سلوكيات الانسحاب (النفسي، الجسدي) والعدوان (داخل العمل، والنازح خارج العمل) مستوى دلالة (0.01). بينما تبين عدم وجود ارتباط معنوي موجب بين التنمر في مكان العمل والذكاء العدواني حيث جاءت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين (0.067)، إلا أن هذه القيمة غير معنوية من الناحية الإحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، مما يؤكد على عدم وجود علاقة بين التنمر في مكان العمل والذكاء الوجداني.

(2-8) اختبار فروض الدراسة (اختبار النموذج الهيكلي للدراسة)

لاختبار فروض الدراسة وبناء نموذج لظاهرة التنمر في مكان العمل، استخدمت الدراسة النمذجة بالمعادلة الهيكلية (SEM) Structural Equation Modeling، والتي تسمح باختبار الفروض المتعلقة بالعلاقات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات الكامنة (غير المشاهدة) والمتغيرات المشاهدة، من خلال دراسة المسار الكامل للعلاقات والارتباطات بين تلك المتغيرات (Hair, et al., 2019)، كما توفر إمكانية قياس مدى صلاحية النموذج ومطابقته للبيانات الميدانية من خلال مجموعة من مؤشرات جودة التوافق والمطابقة والتي على أساسها تم قبول أو رفض النموذج المقترح. ويوضح الشكل رقم (3) مسارات النموذج الهيكلي التفصيلي والنهائي للعلاقات بين متغيرات الدراسة.



شكل 3: مسارات النموذج الهيكلي لمتغيرات الدراسة

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي برنامج AMOS

يتضح من الشكل السابق رقم (3) أن البيانات التي تم جمعها متطابقة مع النموذج المقترح، حيث تشير النتائج إلى أن كافة مؤشرات المطابقة للنموذج تقع ضمن الحدود المقبولة، إذ بلغت قيمة مربع كاي المعياري (CMIN/DF) = (1.995) وتقع هذه القيمة ضمن المحك المقبول والمقدر بأقل من (5)، كما جاءت قيم مؤشرات جودة المطابقة والمتمثلة في مؤشر المطابقة المقارن (CFI)، مؤشر جودة المطابقة (GFI)، مؤشر توكر لويس لحسن المطابقة (TLI) أكبر من المحك المقبول وهو (0.90)، كما لم تتجاوز قيمة مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ التقريبي (RMSEA) المستوى المقبول والمحدد بين (0.05 - 0.08)، مما سبق يتبين وجود مطابقة جيدة للنموذج المقترح مع البيانات التي تم جمعها، مما يؤكد على صلاحيته لقياس العلاقات بين متغيرات الدراسة.

كما يتضح من الشكل السابق رقم (3) أن التنمر في مكان العمل والذكاء الوجداني مجتمعين قد فسرا ما نسبته (34%) من التباين والتغير الحاصل في سلوك الانسحاب النفسي، كما فسرا ما نسبته (29%) من التباين في سلوك الانسحاب الجسدي، وفي المقابل أسهم كل من التنمر في مكان العمل والذكاء الوجداني مجتمعين في تفسير (45%) من التباين في السلوك العدواني داخل العمل، كما أسهما في تفسير (24%) من التباين في سلوك العدوان خارج العمل. مما سبق تبين أن المتغيرين التنمر في مكان العمل والذكاء الوجداني فسرا قدرا مناسباً من التباين والتغير الذي حدث في المتغيرات التابعة.

8-2-1) نتائج اختبار الفروض الخاصة بالتأثيرات المباشرة بين متغيرات الدراسة

تتضمن الدراسة الحالية أربعة فروض رئيسية تقيس التأثيرات المباشرة بين كل متغيرين من متغيرات الدراسة، وقد تم اختبار صحة هذه الفروض بالاعتماد على نتائج تحليل مسارات النموذج الهيكلي للدراسة، وكانت النتائج على النحو التالي، وكما يوضحها الجدول التالي رقم (8):

جدول 8: نتائج اختبار التأثيرات المباشرة بين متغيرات الدراسة وفقاً لنتائج تحليل النموذج الهيكلي

الفرض	المسارات	معامل التأثير المعياري	الخطأ المعياري	CR	مستوى المعنوية
H ₁	التنمر في مكان العمل ← سلوك الانسحاب النفسي	0.582	0.069	7.866	0.000
	التنمر في مكان العمل ← سلوك الانسحاب الجسدي	0.501	0.072	7.370	0.000
H ₂	التنمر في مكان العمل ← العدوان داخل العمل	0.673	0.081	10.060	0.000
	التنمر في مكان العمل ← العدوان النازح خارج العمل	0.440	0.060	6.094	0.000
H ₃	الذكاء الوجداني ← سلوك الانسحاب النفسي	-0.155	0.107	-2.577	0.01
	الذكاء الوجداني ← سلوك الانسحاب الجسدي	-0.268	0.128	-4.217	0.000
H ₄	الذكاء الوجداني ← العدوان داخل العمل	-0.154	0.124	-2.901	0.004
	الذكاء الوجداني ← العدوان النازح خارج العمل	-0.290	0.108	-4.241	0.000

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للبيانات ببرنامج AMOS ن=247 مفردة

تبيين من نتائج الجدول السابق الآتي:

- نتائج اختبار الفرض الأول:

أشارت نتائج اختبار الفرض الأول للدراسة إلى وجود تأثير مباشر موجب ذو دلالة إحصائية للتنمر في مكان العمل في كل من سلوك الانسحاب النفسي، وسلوك الانسحاب الجسدي، بمعاملات تأثير معيارية قدرها (0.582، 0.501) على التوالي عند مستوى معنوية أقل من 0.001، وهذا يشير إلى أن ارتفاع إدراك مفردات عينة الدراسة لوجود التنمر في مكان العمل يزيد من سلوكيات الانسحاب النفسي والجسدي لديهم، وعليه تم قبول الفرض كليا، والذي ينص على: يؤثر التنمر في مكان العمل تأثيرا معنويا موجبا في سلوكيات الانسحاب (النفسي، الجسدي) في المستشفيات محل الدراسة".

- نتائج اختبار الفرض الثاني:

أظهرت نتائج اختبار الفرض الثاني للدراسة وجود تأثير مباشر موجب ذو دلالة إحصائية للتنمر في مكان العمل في كل من العدوان داخل العمل، والنازح خارج العمل، بمعاملات تأثير معيارية قدرها (0.673، 0.440) على التوالي عند مستوى معنوية أقل من 0.001، وهذا يؤكد على أن انتشار ظاهرة التنمر في مكان العمل يزيد درجة ممارسة السلوك العدواني داخل وخارج العمل لدى مفردات عينة الدراسة، وعليه تم قبول الفرض كليا. الذي ينص على: يؤثر التنمر في مكان العمل تأثيرا معنويا موجبا في السلوك العدواني (داخل العمل، والنازح خارج العمل) في المستشفيات التي شملتها الدراسة.

- نتائج اختبار الفرض الثالث:

أشارت نتائج اختبار هذا الفرض إلى وجود تأثير مباشر سالب ذو دلالة إحصائية للذكاء الوجداني في كل من سلوك الانسحاب النفسي، وسلوك الانسحاب الجسدي، بمعاملات تأثير معيارية قدرها (-0.155، -0.268) على التوالي عند مستوى معنوية أقل من 0.001، وهذا يشير إلى أن ارتفاع مستوى الذكاء الوجداني لدى الممرضات محل الدراسة يقلل من سلوكيات الانسحاب النفسي والجسدي لديهم، وعليه، تم قبول الفرض كليا. والذي ينص على: يؤثر الذكاء الوجداني تأثيرا معنويا سلبا في سلوكيات الانسحاب (النفسي، الجسدي) في المستشفيات محل الدراسة".

- نتائج اختبار الفرض الرابع:

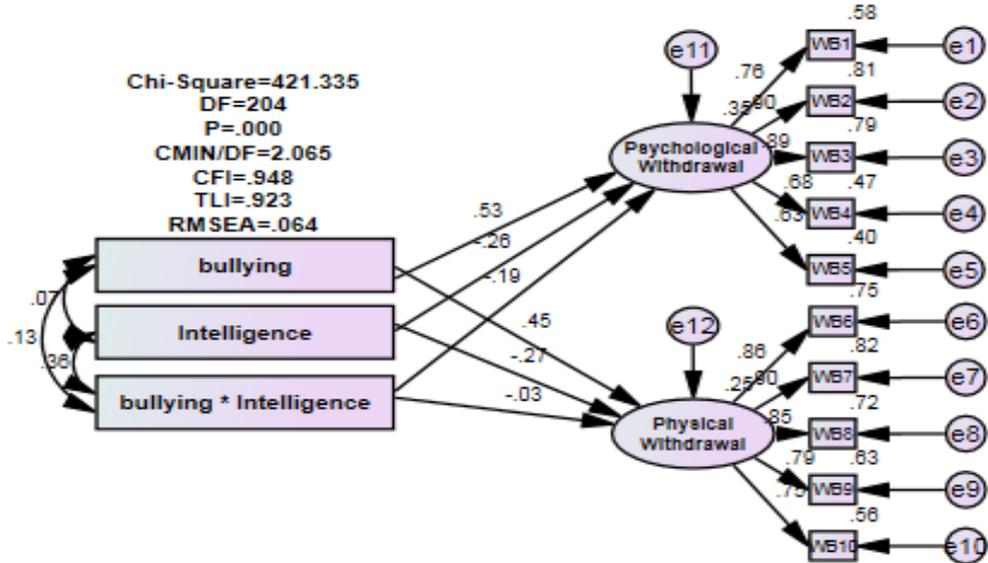
أشارت نتائج اختبار الفرض الرابع إلى وجود تأثير مباشر سالب ذو دلالة إحصائية للذكاء الوجداني في كل من العدوان داخل العمل، والنازح خارج العمل، بمعاملات تأثير معيارية قدرها (-0.154، -0.290) على التوالي عند مستوى معنوية 0.01، وهذا يؤكد على أن وجود إدراك مرتفع لدى مفردات عينة الدراسة بذكائهم الوجداني يقلل من سلوكهم العدواني داخل وخارج العمل، وعليه تم قبول هذا الفرض بشكل كلي. والذي ينص على: "يؤثر الذكاء الوجداني تأثيرا معنويا سلبا في السلوك العدواني (داخل العمل، والنازح خارج العمل) في المستشفيات محل الدراسة".

(2-2-8) نتائج اختبار الفروض الخاصة بالتأثير المعدل للذكاء الوجداني

تتضمن الدراسة الحالية فرضين رئيسيين لقياس التأثير المعدل للذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل وكل من سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني، وذلك كما يلي:

- نتائج اختبار الفرض الخامس:

يهدف هذا الفرض إلى اختبار التأثير المعدل للذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل وسلوكيات الانسحاب (النفسي، الجسدي). وقد تم اختبار مدى صحة هذا الفرض ببرنامج AMOS باستخدام أسلوب تحليل مسار المعادلات الهيكلية وتم إجراء التحليل وفقا للإجراءات التي اتبعتها دراسة (Grau, Salanova, & Peiro, 2001) والمتمثلة في إنشاء متغير التفاعل من خلال ضرب (المتغير المستقل × المتغير المعدل)، حيث يتم إدخال المتغيرات في النموذج على مراحل كما يلي: في المرحلة الأولى يتم قياس تأثير المتغير المستقل على التابع، وفي المرحلة الثانية يضاف إلى النموذج المتغير المعدل (الوسيط التفاعلي)، وأخيرا يضاف إلى النموذج متغير التفاعل الناتج عن ضرب المتغير المستقل في المتغير المعدل، حيث يتم اختبار تأثير كل من المتغير المستقل والمتغير المعدل ومتغير التفاعل (المتغير المستقل × المتغير المعدل) بشكل متزامن (في وقت واحد) على المتغير التابع، بهدف التعرف على مدى وجود تأثير معنوي لمتغير التفاعل في العلاقة الأصلية بين المتغير المستقل والمتغير التابع. وباستخدام أسلوب تحليل مسار المعادلات الهيكلية، كانت النتائج على النحو التالي، وكما يوضحها الشكل التالي رقم (4)



شكل 4: مسارات النموذج الهيكلي الخاصة باختبار الفرض الخامس

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي ببرنامج AMOS

يتضح من الشكل السابق رقم (4) أن البيانات التي تم جمعها متطابقة مع النموذج النظري المقترح، حيث أشارت النتائج إلى أن كافة مؤشرات المطابقة للنموذج تقع ضمن الحدود المقبولة، إذ بلغت قيمة مربع كاي المعياري $(CMIN/DF) = (2.065)$ وتقع هذه القيمة ضمن المحك المقبول والذي يجب أن يكون أقل من (5)، كما جاءت قيم مؤشرات جودة المطابقة والمتمثلة في مؤشر المطابقة المقارن (CFI)، مؤشر توكر لويس لحسن المطابقة (TLI) أكبر من المحك المقبول وهو (0.90)، كما لم تتجاوز قيمة مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ التقريبي (RMSEA) المستوى المقبول والمحدد بين (0.05 – 0.08)، مما سبق يتبين وجود مطابقة جيدة للنموذج المقترح مع البيانات التي تم جمعها، مما يؤكد على صلاحيته لقياس العلاقات بين متغيرات الدراسة.

كما يتضح من الشكل السابق رقم (4) أن المتغيرات الثلاثة الذي تضمنها النموذج وهي: المتغير المستقل التنمر في مكان العمل، والمتغير المعدل الذكاء الوجداني، ومتغير التفاعل مجتمعين قد ساهموا في تفسير ما نسبته (35%) من التباين والتغير الحاصل في سلوك الانسحاب النفسي، كما أسهموا في تفسير ما نسبته (25%) من التباين في سلوك الانسحاب الجسدي، مما سبق تبين وبما يعنى أن المتغيرات الثلاثة فسرت قدرا مناسباً من التباين والتغير الذي حدث في المتغيرات التابعة، ويوضح الجدول التالي رقم (9) مسارات النموذج الهيكلي الخاص باختبار التأثير المعدل للذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل وسلوكيات الانسحاب (النفسي، والجسدي) كما يلي:

جدول 9: نتائج اختبار التأثيرات المعدلة للذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل وسلوكيات الانسحاب

مستوى المعنوية	CR	الخطأ المعياري	معامل التأثير المعياري	المسارات	الفرض H5
0.000	7.866	0.069	0.582	سلوك الانسحاب النفسي ←	قبل دخول
0.000	7.370	0.072	0.501	سلوك الانسحاب الجسدي ←	المتغير المعدل
0.000	8.622	0.057	0.547	سلوك الانسحاب النفسي ←	بعد
0.000	7.498	0.061	0.451	سلوك الانسحاب الجسدي ←	دخول
0.000	- 3.578	0.070	- 0.204	سلوك الانسحاب النفسي ←	المتغير المعدل
0.000	- 4.373	0.082	- 0.257	سلوك الانسحاب الجسدي ←	الذكاء الوجداني
0.000	8.505	0.058	0.528	سلوك الانسحاب النفسي ←	التنمر في مكان العمل
0.000	7.417	0.061	0.448	سلوك الانسحاب الجسدي ←	التنمر في مكان العمل
0.000	- 4.369	0.075	- 0.264	سلوك الانسحاب النفسي ←	بعد دخول
0.000	- 4.262	0.088	- 0.267	سلوك الانسحاب الجسدي ←	المتغير
0.002	- 3.137	0.061	- 0.188	سلوك الانسحاب النفسي ←	التفاعل
^{NS} 0.638	- 0.470	0.071	- 0.029	سلوك الانسحاب الجسدي ←	تفاعل(اتنمر* الذكاء)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي ن=247 مفردة NS: Non Significant

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (9) وجود تأثير معدل دال إحصائيا للذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل وسلوك الانسحاب النفسي، وفي المقابل تبين عدم وجود تأثير معدل للذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل وسلوك الانسحاب الجسدي، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

- تشير معاملات التأثير المعيارية إلى وجود تأثير معنوي لمتغير التفاعل المتمثل في (التنمر × الذكاء) في سلوك الانسحاب النفسي بمعامل معياري قدره (-0.188) عند مستوى معنوية أقل من 0.05، كما تشير الإشارة السالبة لمعامل التأثير المعياري إلى أن الذكاء الوجداني له تأثير معدل سلبي في العلاقة بين التنمر في مكان العمل وسلوك الانسحاب النفسي، بمعنى أن ارتفاع الذكاء الوجداني يقلل من تأثير التنمر في مكان العمل في سلوك الانسحاب النفسي.

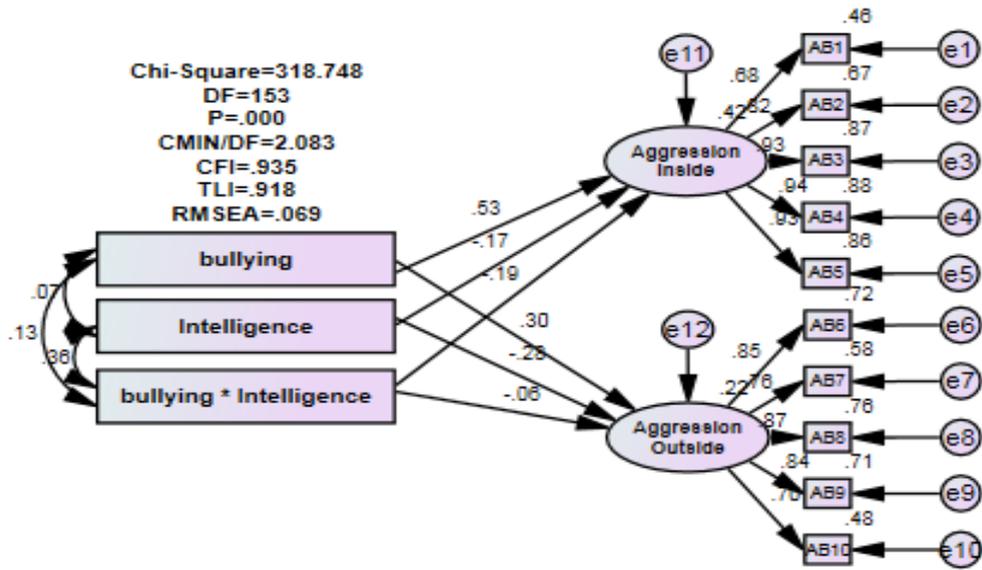
- كما تشير النتائج إلى انخفاض تأثير التنمر في مكان العمل في سلوك الانسحاب النفسي بعد دخول متغير التفاعل المتمثل في (التنمر × الذكاء)، حيث كان معامل التأثير المعياري للتنمر في مكان العمل على سلوك الانسحاب النفسي (0.582) وانخفض بعد دخول متغير التفاعل (التنمر × الذكاء) إلى (0.528)، مما يعني أن متغير التفاعل كان له تأثير واضح على العلاقة الأصلية بين التنمر في مكان العمل وسلوك الانسحاب النفسي، مما يؤكد على أن الذكاء الوجداني كان له تأثير معدل في العلاقة بين المتغير المستقل والتابع.

- بينما تشير النتائج إلى عدم وجود تأثير معنوي لمتغير التفاعل المتمثل في (التنمر × الذكاء) في سلوك الانسحاب الجسدي، مما يؤكد على أن الذكاء الوجداني لم يكن له تأثير معدل على العلاقة بين التنمر في مكان العمل وسلوك الانسحاب الجسدي.

بناء على ما سبق يمكن قبول الفرض الخامس جزئيا، والذي ينص على: "يؤثر الذكاء الوجداني - كمتغير معدل - تأثيرا معنويا في العلاقة بين التنمر في مكان العمل وسلوكيات الانسحاب (النفسي، الجسدي).

- نتائج اختبار الفرض السادس:

يهدف هذا الفرض إلى اختبار التأثير المعدل للذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل والسلوك العدواني (داخل العمل، والنازح خارج العمل). وقد تم اختبار مدى صحة هذا الفرض باستخدام أسلوب تحليل مسار المعادلات الهيكلية، حيث يوضح الشكل التالي رقم (5) المسارات الخاصة بالتأثيرات المباشرة لكل من المتغير المستقل التنمر في مكان العمل، والمتغير المعدل للذكاء الوجداني، و متغير التفاعل بينهما (التنمر × الذكاء) في السلوك العدواني (العدوان داخل العمل، والعدوان النازح خارج العمل) كما يلي:



شكل 5: مسارات النموذج الهيكلي الخاصة باختبار الفرض السادس

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي برنامج AMOS

يتضح من الشكل السابق رقم (5) أن البيانات التي تم جمعها متطابقة مع النموذج المقترح، حيث تشير النتائج إلى أن كافة مؤشرات المطابقة للنموذج تقع ضمن الحدود المقبولة، إذ بلغت قيمة مربع كاي المعياري (CMIN/DF) = (2.083) وتقع هذه القيمة ضمن المحك المقبول والذي يجب أن يكون أقل من (5)، كما جاءت قيم أهم مؤشرات جودة المطابقة والمتمثلة في مؤشر المطابقة المقارن (CFI)، مؤشر توكر لويس لحسن المطابقة (TLI) أكبر من المحك المقبول وهو (0.90)، كما لم تتجاوز قيمة مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ التقريبي (RMSEA) المستوى المقبول والمحدد بين (0.05 – 0.08)، مما سبق يتبين وجود مطابقة جيدة للنموذج المقترح مع البيانات التي تم جمعها، مما يؤكد على صلاحيته لقياس العلاقات بين متغيرات الدراسة.

كما يتضح من الشكل السابق رقم (5) أن المتغيرات الثلاثة الذي تضمها النموذج وهي: المتغير المستقل التنمر في مكان العمل، والمتغير المعدل الذكاء الوجداني، ومتغير التفاعل مجتمعين قد ساهموا في تفسير ما نسبته (42%) من التباين والتغير الحاصل في العدوان داخل العمل، كما أسهموا في تفسير ما نسبته (22%) من التباين في العدوان النازح خارج العمل. مما سبق يبين أن المتغيرات الثلاثة فسرت قدرا مناسباً من التباين والتغير الذي حدث في المتغيرات التابعة، ويوضح الجدول التالي رقم (10) مسارات النموذج الهيكلي الخاص باختبار التأثير المعدل للذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل والسلوك العدواني (العدوان داخل العمل، والعدوان النازح خارج العمل) كما يلي:

جدول 10: نتائج اختبار التأثيرات المعدلة للذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل والسلوك العدواني

الفرض H5	المسارات	معامل التأثير المعياري	الخطأ المعياري	CR	مستوى المعنوية
قبل دخول المتغير المعدل	التنمر في مكان العمل ← العدوان داخل العمل	0.673	0.081	10.060	0.000
بعد دخول المتغير المعدل	التنمر في مكان العمل ← العدوان النازح خارج العمل	0.440	0.060	6.094	0.000
دخول المتغير المعدل	التنمر في مكان العمل ← العدوان داخل العمل	0.636	0.052	9.488	0.000
دخول المتغير المعدل	التنمر في مكان العمل ← العدوان النازح خارج العمل	0.406	0.059	6.559	0.000
دخول المتغير المعدل	الذكاء الوجداني ← العدوان داخل العمل	-0.155	0.056	-2.995	0.000
دخول المتغير المعدل	الذكاء الوجداني ← العدوان النازح خارج العمل	-0.254	0.080	-4.187	0.000
دخول المتغير المعدل	التنمر في مكان العمل ← العدوان داخل العمل	0.534	0.052	8.430	0.000
دخول المتغير المعدل	التنمر في مكان العمل ← العدوان النازح خارج العمل	0.299	0.059	5.429	0.000
دخول المتغير المعدل	الذكاء الوجداني ← العدوان داخل العمل	-0.167	0.058	-3.018	0.000
دخول المتغير المعدل	الذكاء الوجداني ← العدوان النازح خارج العمل	-0.278	0.086	-4.256	0.000
التفاعل	تفاعل(التنمر*الذكاء) ← العدوان داخل العمل	-0.193	0.048	-4.281	0.003
التفاعل	تفاعل(التنمر*الذكاء) ← العدوان النازح خارج العمل	-0.062	0.069	-0.961	NS ^{0.337}

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للبيانات ن=247 مفردة NS:Non Significant

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (10) وجود تأثير معدل دال إحصائياً للذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل والعدوان داخل العمل، وفي المقابل تبين عدم وجود تأثير معدل للذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل والعدوان النازح خارج العمل، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

- تشير معاملات التأثير المعيارية إلى وجود تأثير معنوي لمتغير التفاعل المتمثل في (التنمر × الذكاء) في العدوان داخل العمل بمعامل معياري قدره (-0.193) عند مستوى معنوية أقل من 0.05، كما تشير الإشارة السالبة لمعامل التأثير المعياري إلى أن الذكاء الوجداني له تأثير معدل سلبي في العلاقة بين التنمر في مكان العمل والعدوان داخل العمل، بمعنى أن ارتفاع الذكاء الوجداني يقلل من تأثير التنمر في مكان العمل في السلوك العدواني داخل العمل.

- كما تشير النتائج إلى انخفاض تأثير التنمر في مكان العمل في سلوك العدوان داخل العمل بعد دخول متغير التفاعل المتمثل في (التنمر × الذكاء)، حيث كان معامل التأثير المعياري للتنمر في مكان العمل في سلوك العدوان داخل العمل (0.673) وانخفض بعد دخول متغير التفاعل (التنمر × الذكاء) إلى (0.534)، مما يعني أن متغير التفاعل كان له تأثير واضح في العلاقة الأصلية بين التنمر في مكان العمل وسلوك العدوان داخل العمل، مما يؤكد على أن الذكاء الوجداني كان له تأثير معدل في العلاقة بين المتغير المستقل والتابع.

- بينما تشير النتائج إلى عدم وجود تأثير معنوي لمتغير التفاعل المتمثل في (التنمر × الذكاء) في سلوك العدوان النازح خارج العمل، مما يؤكد على أن الذكاء الوجداني لم يكن له تأثير معدل في العلاقة بين التنمر في مكان العمل وسلوك العدوان النازح خارج العمل.

- بناء على ما سبق يمكن قبول الفرض السادس جزئياً، والذي ينص على: "يؤثر الذكاء الوجداني - كمتغير معدل- تأثيراً معنوياً في العلاقة بين التنمر في مكان العمل والسلوك العدواني (داخل العمل، والنازح خارج العمل)".

(9) مناقشة النتائج وتفسيرها

على الرغم من أن القطاع الصحي يعتبر من القطاعات الحيوية المهمة، والذي يشهد اليوم محاولات جادة لتطويره وتحديثه، بهدف تقديم خدمات صحية ذات جودة مرتفعة للمرضى، على اختلاف شرائحهم، إلا أنه لا يمكن التغاضي عن المعوقات الداخلية في هذا القطاع وتأثيراتها الجسيمة، كتفشي سلوك التنمر في المستشفيات، خاصة تعرض المرضيات لهذا السلوك من عدة مصادر (الأطباء، والرؤساء، والزملاء، ومتلقى الخدمة (المرضى) ومرافقهم)، وهذا ما أكدته العديد من الدراسات، ونتيجة لهذا يحاول بعض الضحايا التنفيس عن مشاعرهم بالانخراط في بعض المردودات السلوكية السلبية الناتجة عن تعرضهن للتنمر. لذا فقد حاولت الدراسة التعرف على الدور المعدل للذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل وكل من سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني في قطاع التمريض في مستشفيات جامعة أسيوط. والاستفادة من نتائج الأدبيات السابقة في شرح وتفسير العلاقات بين متغيرات الدراسة (التنمر في مكان العمل، والذكاء الوجداني، وسلوكيات الانسحاب (نفسى جسدي) والسلوك العدواني (داخل العمل، النازح خارج العمل)، ولتحقيق تلك الاستفادة استخدمت الدراسة نموذجاً تضمن المتغيرات الأربعة محل البحث، والتأثيرات المباشرة بينها لاختبار أربعة فروض، والتأثير المعدل لاختبار فرضين.

وقد تمكنت الدراسة من تأييد أربعة فروض بشكل كلي، وتأييد فرضين بشكل جزئي، حيث أظهرت النتائج أن مستوى إدراك مفردات العينة نحو التنمر في مكان العمل جاء مرتفعاً، بما يشير إلى تفشى سلوكيات التنمر في المستشفيات محل الدراسة، بينما مستوى ادراكهم نحو سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني جاء منخفضاً نسبياً، ولعل السبب في ذلك هو ارتفاع مستوى إدراكهم للذكاء الوجداني، والذي يشير إلى تمتع مفردات العينة بدرجة مرتفعة من الذكاء الوجداني.

كشفت نتائج الدراسة أن التنمر في مكان العمل يؤثر تأثيراً معنوياً موجباً في سلوكيات الانسحاب (النفسى، الجسدي) في المستشفيات محل الدراسة. وهذا يقدم دعماً لنتائج الأدبيات السابقة، التي تناولت المخرجات السلوكية السالبة الناتجة عن التنمر في مكان العمل (Bentely et al., 2012; Berry et al., 2018; Malik et al., 2019; Fontes et al., 2011)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن تعرض الفرد لسلوكيات وممارسات عدوانية من الآخرين مثل: الإيذاء اللفظي، أو البدني، أو التجاهل والتهمك، واقتحام الخصوصية، ونشر الشائعات، وغيرها من سلوكيات، يشعره بعدم التوازن في القوى وعدم القدرة على الدفاع عن نفسه ضد ما يمارس ضده من تنمر، ومن ثم قد تنامي إليه حالة من الإحباط والاستياء تقوده نحو الانخراط في سلوكيات الانسحاب كردة فعل لما يتعرض له من تنمر. (الفرض الأول)

أيدت نتائج الدراسة أن التنمر في مكان العمل يؤثر تأثيراً معنوياً موجباً في السلوك العدواني (داخل العمل، والنازح خارج العمل) في المستشفيات التي شملتها الدراسة. وهذا يشير إلى أن المردودات السلوكية السلبية الناتجة عن التنمر، قد تأخذ شكل استجابة دفاعية غاضبة من الفرد الضحية عن طريق إعادة توجيه عدوانه إلى الآخرين داخل العمل أو خارج العمل عندما لا يستطيع مواجهة الجاني الأصلي، فعند مواجهة التنمر في مكان العمل، يقوم العاملون بممارسة مجموعة متنوعة من السلوكيات؛ منها، تجاهل التنمر، ومحاولة تجنب المتنمر، والبحث عن الدعم الاجتماعي، أو اتباع أسلوب أكثر حزماً، مثل مواجهة المتنمر أو طلب المساعدة من السلطات العليا. وعلى الرغم من أنهم قد يبذلون بأساليب بناء أكثر للتعامل مع المتنمرين في العمل، فإن تصعيد الصراع يمكن أن يؤدي في النهاية إلى استجابة عدوانية من الضحية (MacIntosh et al., 2010; Olafsson & Johannsdottir, 2004). حيث ذكرت بعض البحوث والدراسات أن السلوك المرتبط بالتنمر في مكان العمل يمكن أن يؤدي إلى استجابة عدوانية داخل مكان العمل أو يزيحها خارج العمل (Lewis & Orford, 2005; Bowling & Beehr, 2006; Lee & Mawritz et al., 2012; Burton, 2015; Brothridge, 2006; Burton & Hoobler, 2011; Restubog et al., 2011).

(الفرض الثاني)

كما توصلت النتائج إلى أن الذكاء الوجداني يؤثر تأثيراً معنوياً سلباً في سلوكيات الانسحاب (النفسي، الجسدي) في المستشفيات محل الدراسة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسات (Siddiqui & Hassan, 2013; Feizi et al., 2012; Bagozzi, 2003) من حيث وجود علاقة ارتباط سلبية بين الذكاء الوجداني وبعض سلوكيات الانسحاب، وتعد هذه النتيجة منطقية نظراً لأن استجابة الفرد (الضحية) للتنمر في مكان العمل قد تختلف وفقاً لما يتمتع به من ذكاء وجداني فالأفراد الذين يتمتعون بالذكاء الوجداني لديهم القدرة على السيطرة على انفعالاتهم، وإدارة عواطفهم السلبية بشكل فعال مع أنفسهم ومع الآخرين مما يجعلهم يحجمون عن الانخراط في سلوكيات الانسحاب ويكرسون كل طاقاتهم نحو السلوكيات الإيجابية، وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة (Pallavi & Mohan, 2018; Nazarian & mokhtari, 2013; Mikolajczak et al., 2008) فيما يتعلق بأن الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع لديهم قدرة على إدارة عواطفهم بإيجابية ضد ما يواجهونه من مواقف سلبية. (الفرض الثالث)

كما أثبتت نتائج الدراسة أيضاً أن الذكاء الوجداني يؤثر تأثيراً معنوياً سلباً في السلوك العدواني (داخل العمل، والنازح خارج العمل) في المستشفيات محل الدراسة. وهذا يتفق مع نتائج بعض الدراسات (García-Sancho et al., 2018; Alberto et al., 2016; تقى الدين، وآخرون، 2018) التي أشارت إلى أنه توجد علاقة ارتباط سلبية بين الذكاء الوجداني والسلوك العدواني بأنواعه (لفظي، جسدي، العدوان الغير مباشر)، ووجود علاقة مباشرة بين القدرة على إدارة العواطف والعدوان، وغير مباشرة بين الوعي العاطفي والعدوان كبعدين من أبعاد الذكاء الوجداني. كما أشارت أن الإناث يتمتعن بقدرات أعلى من الذكاء الوجداني وسلوكيات أقل عدوانية مقارنة بالذكور، وهذا ما أكدته الدراسة الحالية، حيث توصلت أن الممرضات محل الدراسة، يتمتعن بدرجة مرتفعة من الذكاء الوجداني، ودرجة منخفضة من السلوك العدواني. (الفرض الرابع)

توصلت النتائج إلى معنوية تأثير الذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل وسلوكيات الانسحاب

النفسى، وعدم معنوية تأثيره في العلاقة بين التنمر وسلوكيات الانسحاب الجسدي، وبناء عليه، تم تأييد (الفرض الخامس) للدراسة بشكل جزئي. كما أيدت نتائج الدراسة أيضا بشكل جزئي (الفرض السادس)، حيث أثبتت نتائجها معنوية التأثير المعدل للذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل والسلوك العدواني داخل العمل، بينما لم تثبت معنوية التأثير المعدل للذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل والعدوان النازح خارج العمل.

وقد ترجع هذه النتيجة إلى أن الأفراد ذوي الذكاء الوجداني لديهم قدرة على إدارة انفعالاتهم، والسيطرة على مشاعرهم، وتقدير الأحداث المحيطة بهم وتأثيراتها المستقبلية بشكل إيجابي، مما يجعلهم أكثر صمودا وتكيفاً مع الأحداث السلبية والمواقف العدوانية، وبالتالي تجنب الانخراط في سلوكيات مثل الانسحاب والعدوان، وما ينتج عنها من تأثيرات يمكن أن تضر بهم وبمنظمتهم، وتهدد مستقبلهم الوظيفي؛ لأنهم ينظرون إلى هذه السلوكيات على أنها خيار لا يتوافق مع إدراكهم لذاتهم. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات (Raman et al. 2016; Bakker & Demerouti, 2018; Nel, 2019)، والتي تشير إلى أن الأفراد الذين يتمتعون بالذكاء الوجداني، لديهم قدرة على إدارة تجاربهم السلبية للتنمر بفاعلية مما ينعكس سلباً على مدى تبنيمهم للسلوكيات السلبية في العمل، فيكون بمثابة عامل وقائي للسيطرة على عواطفهم وضبط انفعالاتهم ضد ما يمكن أن يواجههم في العمل من تنمر، والارتقاء بسلوكياتهم لتجاوز الأزمات والإحباطات التي يمكن أن تواجههم بإيجابية.

كما قد ترجع نتيجة عدم معنوية التأثير المعدل للذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل وكل من الانسحاب الجسدي والعدوان النازح خارج العمل إلى أسباب أخرى ترتبط بعدم قدرة الممرضات محل الدراسة بالقيام ببعض سلوكيات الانسحاب الجسدي مثل الغياب والتأخير المتكرر عن العمل، أو حتى التنفيس عن غضبهن داخل العمل حتى لا يتعرضن للعقاب، أو الفصل من عملهن، ولكن تستطعن التنفيس عن غضبهن خارج العمل (مع الأسرة، لأصدقاء، وغيرهم)، ويتفق هذا مع ما توصلت إليه دراسة (Lewis & Orford, 2005) أن التنمر في مكان العمل بين النساء يؤثر سلباً في علاقاتهن خارج العمل.

(10) دلالات الدراسة

أسفرت مناقشة نتائج الدراسة الحالية عن وجود بعض الدلالات على المستوى العلمي، والعملية، وذلك على النحو التالي:

على المستوى العلمي: دللت الدراسة الحالية أن التنمر في مكان العمل يؤثر تأثيراً معنوياً موجياً في كل من سلوكيات الانسحاب (النفسى، الجسدي) والسلوك العدواني (داخل العمل، والنازح خارج العمل)، ومن ثم تعد كل من سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني مردودات سلوكية سلبية ناتجة عن تعرض العاملين للتنمر في مكان العمل، وهذه النتيجة تأتي تأكيداً لما ورد في الأطر الفكرية التي تناولت هذا المجال (e.g. Malik et al., 2018; Glambek et al., 2018; Bentely et al., 2011; MacIntosh et al., 2010; Burton & Hoobler, 2011; Restubog et al., 2011; Mawritz et al., 2012; Burton, 2015).

دللت نتائج الدراسة على أهمية الدور المعدل للذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل، والمردودات السلوكية السلبية الناتجة عنه (سلوكيات الانسحاب، والسلوك العدواني)، وفي ذلك دلالة علمية تشير إلى أن الذكاء

الوجداني يعدل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابعان، أى يخفض أو يقلل من التأثير الإيجابي للتنمر في كلا من سلوكيات الانسحاب، والسلوك العدواني. وتعد هذه النتيجة إضافة للأدبيات القليلة المتاحة في هذا المجال خاصة في البيئة المصرية، فلم ترصد الباحثتان حتى توقيت إجراء هذه الدراسة أى سبق في هذا الصدد مما قد يساهم في توسيع القاعدة المعرفية في هذا المجال.

على المستوى العملي: دلت الدراسة على وجود علاقة تأثير موجبة معنوية بين التنمر في مكان العمل والمردودات السلوكيات السلبية الناتجة في مكان العمل، والتي تنعكس على الفرد ذاته وعلى العمل والمنظمة، وفي ذلك دلالة تطبيقية لأهمية بذل المسئولون في قطاع مستشفيات جامعة أسيوط الجهود الرامية للحد من سلوك التنمر في مكان العمل ومردوداته السلوكية السلبية، وذلك بالبحث عن آليات وأساليب وقائية تتمثل في تطبيق سياسات فعالة للموارد البشرية، وأخرى علاجية من خلال التطبيق الفعال لسياسات رادعة يمكن أن تساهم في الحد من انخراط العاملين في مثل هذه السلوكيات السلبية.

كشفت النتائج عن الدور المعدل للذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل، وكل من سلوكيات الانسحاب النفسي والسلوك العدواني داخل العمل، وفي ذلك دلالة عملية تؤكد على أهمية اتخاذ المسئولين في القطاع محل الدراسة جادة خطوات تهدف إلى تعزيز قدرات الذكاء الوجداني لدى العاملين في القطاع الصحي، لدوره الفاعل في معاونتهم على التكيف مع الأحداث المحيطة بهم بطريقة إيجابية دون الانخراط في الممارسات والسلوكيات السلبية، مثل سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني داخل العمل، وما قد يترتب عليه من آثار تضر بهم وبمنظمتهم.

(11) التوصيات

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج ودلالات، تم وضع مجموعة من التوصيات وذلك على النحو التالي:
نظرا لما أشارت إليه الدراسة الحالية من تفشى ظاهرة التنمر في المستشفيات محل الدراسة، وأنه يؤثر تأثيرا معنويا موجبا في كل من سلوكيات الانسحاب (النفسي، الجسدي) والسلوك العدواني (داخل العمل، النازح خارج العمل)، توصى الباحثتان بضرورة اتخاذ قيادات مستشفيات جامعة أسيوط خطوات جادة لوضع استراتيجية للحد من سلوكيات التنمر في مكان العمل وما يترتب عليه من آثار سلبية، وذلك من خلال محورين أساسيين أحدهما محور وقائي، والآخر علاجي.

المحور الوقائي، ويتضمن ما يلي:

- إعادة النظر في سياسات الاختيار والتعيين بحيث تتضمن اختبارات نفسية. وشخصية لضمان التوازن النفسي للعاملين، بما يضمن وضع الفرد المناسب في المكان المناسب.

- إعادة النظر في برامج التدريب بحيث تتضمن إكساب العاملين حزما من المهارات المختلفة بحيث تتضمن برامج لتعزيز الذكاء الوجداني، ومهارات التواصل مع الآخرين، وإدارة الغضب والضغط، والتفكير الإيجابي، ومهارات حل المشكلات.

- التركيز على برامج للإرشاد النفسي تستهدف الاهتمام بالصحة النفسية للعاملين.
- خلق مناخ عمل آمن يدعم الاندماج والانخراط في العمل الجماعي، ويدعم القيم الأخلاقية والدينية، والاحترام المتبادل بين العاملين على كافة مستوياتهم.
- تفعيل نظام فعال للاتصالات يتيح للعاملين حرية توصيل ما يتعرضون له من إساءة وتهديدات إلى رؤوسهم من جانب، ويضمن وصول شكواهم إلى المسؤولين لاتخاذ الإجراءات العلاجية حيالها.
- تحديد القواعد والإجراءات التي تكفل الالتزام بقواعد ولوائح العمل، وعدم الانخراط في السلوكيات السلبية، وتحديد الجهات التي يمكن اللجوء إليها حال التعرض لهذه السلوكيات، وكذلك تحديد الإجراءات المتبعة في حالة الإخلال بهذه القواعد.

المحور العلاجي، ويتضمن ما يلي:

- التحرك السريع لفحص أية شكاوى تشير إلى تعرض البعض للتنمر من قبل آخرين في المنظمة، والتحقق من هذه الشكاوى، والالتزام بسرعة اتخاذ الإجراءات العقابية ضدهم بسرعة وفقا للقواعد المتبعة في المنظمة.
- كشفت نتائج الدراسة أن الذكاء الوجداني يؤثر تأثيرا معنويا سلبا في كل من سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني، مما يستوجب من المسؤولين في هذا القطاع وضع خطط مستقبلية تهدف إلى تعزيز قدرات الذكاء الوجداني لدى العاملين لتنمية قدراتهم على التكيف مع المواقف السلبية بإيجابية.
- كما أكدت الدراسة على الدور المعدل للذكاء الوجداني على النحو السابق عرضه، واستنادا إلى ذلك توصي الدراسة الحالية القيادات وإدارة الموارد البشرية في مستشفيات جامعة أسيوط بما يلي:
 - إعادة النظر في سياسات الاختيار والتعيين بحيث تتضمن اختبارات لقياس مدى توافر جدارات الذكاء الوجداني لدى المتقدمين لشغل الوظائف.
 - إعادة النظر في برامج التدريب بحيث تشمل على حزمة من البرامج المتخصصة لتنمية جدارات الذكاء الوجداني لدى الممرضات بالاستعانة ببيوت الخبرة المتخصصة في هذا المجال.
 - الاهتمام بالجوانب النفسية والاجتماعية للممرضات، وذلك بعقد لقاءات متكررة للحوار والمناقشة تتيح لهن الفرصة للتعبير عن آرائهم، والاهتمام ببرامج التفاعل والتواصل الاجتماعي من خلال الاهتمام بالأنشطة التي من شأنها تعزيز مستوى الذكاء الوجداني لديهن.

(12) حدود الدراسة

- اقتصرَت الدراسة الحالية على دراسة التنمر في مكان العمل بشكل إجمالي؛ مما يتيح المجال للدراسات المستقبلية أن تقوم بدراسة التنمر، من خلال أبعاده المختلفة مثل: التنمر المرتبط بشخص الضحية، والتنمر المرتبط بعمل الضحية، والتنمر المرتبط بالإيذاء البدني، وغير ذلك.

- ركزت الدراسة على اختبار دور الذكاء الوجداني كمتغير معدل في العلاقة بين التنمر في مكان العمل وكل من سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني، دون التركيز على اختبار الفروق والاختلافات في مستوى إدراك مفردات العينة حول متغيرات الدراسة وفقا للعوامل الشخصية والتنظيمية والوظيفية.
- اقتصرَت الدراسة على فئة الممرضات في مستشفيات جامعة أسيوط دون غيرهم ممن يعملن في المستشفيات التابعة لوزارة الصحة، ومن منظور الصدق الخارجي External Validity فلا يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة على هؤلاء الممرضات في هذه المستشفيات.

(13) آفاق البحث المستقبلية

- أشارت النتائج إلى وجود تأثير مباشر موجب ذو دلالة إحصائية للتنمر في مكان العمل في كل من سلوك الانسحاب (النفسي، الجسدي) والسلوك العدواني (داخل العمل، والنازح خارج العمل)، بمعاملات تأثير معيارية قدرها (0.582، 0.501)، و(0.673، 0.440) على التوالي، مما يتطلب إجراء مزيد من الدراسات للكشف عن المتغيرات المفسرة للنسبة المتبقية.
- استخدام متغيرات معدلة ووسيلة غير الذكاء الوجداني مثل (اليقظة الذهنية- تقدير الذات- الصلابة النفسية- رأس المال النفسي- التضمين الوظيفي)، في قياس الدور المعدل والوسيط لتلك المتغيرات في العلاقة بين التنمر في مكان العمل وكل من سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني داخل العمل.
- إجراء المزيد من الدراسات حول العلاقة بين التنمر في مكان العمل وكل من سلوكيات الانسحاب والسلوك العدواني في قطاعات أخرى غير قطاع الصحة، وبشكل خاص في الجامعات والمدارس التي تتفشى فيها ظاهرة التنمر.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- الحبيشي، محمد نادى (2014). أثر إدراك الفرد للدعم الاجتماعي على العلاقة بين إدراك العدالة التنظيمية والشعور بالاستقواء داخل مكان العمل، دراسة ميدانية بالتطبيق على الممرضات العاملات بمستشفيات جامعة أسيوط، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة أسيوط، مصر.
- الدسوقي، محمد إبراهيم؛ الدوري، منى إسماعيل؛ ويوسف، سميه أحمد (2019). الذكاء الوجداني وعلاقته بالسلوك العدواني لدى عينة من أطفال الريف والحضر، مجلة بحوث ودراسات الطفولة، كلية التربية للطفولة المبكرة، جامعة بني سويف، 1(1)، 61-85.
- تقى الدين، مرياح أحمد (2018) تأثير الذكاء الوجداني على السلوك العدواني لدى عينة من تلاميذ السنة الثانية ثانوي بمدينة الأغوط، مجلة دراسات، جامعة عمار ثلجي بالأغوط، 63، 1-88.

- ريان، عادل ريان محمد (2013). بحوث التسويق: المبادئ والقياس والطرق، أسيوط: هابي رايت للطباعة.
- محمود، أسامة أحمد حسنين؛ ومحمد، عبد الناصر طه (2018). تحليل العلاقة بين الأشراف المسيء والانحراف في مكان العمل، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة أسيوط، (65)، 7-71.
- يوسف، ليث على؛ العبيدي، عصام عليوة؛ والصائغ، محمد جبار. (2016). القيادة الغريزية وعلاقتها بسلوك الاستقواء في مكان العمل، دراسة ميدانية لعينة من مستشفيات محافظة بابل، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية الإدارية، جامعة الدول العربية، 1-82.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- Ahmed, A. H., El-shaer, A., & Fekry, N. (2015). Workplace Bullying and Absenteeism Rate among Staff Nurses at Mansoura University Hospital. *The Medical Journal of Cairo University*, 83(2), 47–54.
- Akintayo, D., & Babalola, s. (2012). The impact of emotional intelligence on workers' behavior in industrial organizations. *journal of Human & Social Science*, 4(2), 83-90.
- Alberto, M., Gómez-Leal, R., Gutiérrez-Cobo, M. J., Cabello, R., & Fernández-Berrocal, P. (2018). The relationship between aggression and ability emotional intelligence: The role of negative affect. *Psychiatry research*, 270, 1074-1081.
- Al-Ghabeesh, Suhair & Qattom, Haya. (2019). Workplace bullying and its reventive measures and productivity among emergency department nurses. *Israel Journal of Health Policy Research*. 8. 10.1186/s13584-019-0314-8.
- Anderson, C.A. & Bushman, B.J. (2002). Human aggression. *Annual Review of Psychology*, 53, 27-51.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological bulletin*, 103(3), 411-426.
- Aquino, K., & Bradfield, M. (2000). Perceived victimization in the workplace: The role of situational factors and victim characteristics. *Organization Science*, 11(5), 525-537.
- Aquino, K. & Thau, S. (2009). Workplace victimization: Aggression from the target's perspective. *Annual Review of Psychology*, 60, 717-741.

- Archer, D. (1999). Exploring Bullying Culture in Para-Military Organization. *International Journal of Manpower*, 20 (1-2): 94-105.
- Aryee, S., Chen, Z. X., Sun, L. Y., & Debrah, Y. A. (2007). Antecedents and outcomes of abusive supervision: test of a trickle-down model. *Journal of applied psychology*, 92(1), 191.
- Ashraf, F., & Khan, M.S. (2014). Does emotional intelligence moderate the relationship between workplace bullying and job performance?, *Asian Business and Management*, 13(2): 171–190.
- Attia, A. A. M., Abo Gad, R. A. E. F., & Shokir, M. E. (2020). Workplace bullying and its effect on staff nurses' work engagement. *Tanta Scientific Nursing Journal*, 18(1), 83-109.
- Bagozzi, R. P., & Phillips, L. W. (1982). Representing and testing organizational theories: A holistic construal. *Administrative Science Quarterly*, 27(3), 459-489.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.
- Bagozzi, R.P. (2003). Positive and Negative Emotions in Organizations. In: Cameron, K.S., Dutton, R.E. & Quinn, R.E., (Eds.), *Positive Organizational Scholarship* (173-196), San Francisco: Barrett-Koehler
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2018). Multiple levels in job demands-resources theory: Implications for employee well-being and performance. In E. Diener, S. Oishi, & L. Tay (Eds.), *Handbook of well-being* (1–13). Salt Lake City, UT: DEF.
- Barker, L. (2011). A Positive Approach to Workplace Bullying: Lessons from the Victorian Public Sector. In *What Have We Learned? Ten Years On* (341-362). Emerald Group Publishing Limited.
- Baron, R. & Kenny, D.(1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.

- Bar-on, R. & Parker, J.D.A. (2000). *The handbook of emotional intelligence: theory of development, assessment and application at home, school and workplace*. San Francisco, CA: Joseey-Bass.
- Bartlett, J.E., & Bartlett, M. (2011). Workplace bullying: An integrative literature review. *Advances in Developing Human Resources*, 13, 69-84.
- Bentley, T., Catley, B., Cooper-Thomas, H., Gardner, D., Driscoll, M., Dale, A., & Berthelsen, M. Skogstad, A. Lau, B& Einarsen, S. (2011). Do they stay or do they go? *International Journal of Manpower*, ISSN: 0143-7720.
- Berry, P. A., Gillespie, G. L., Gates, D., & Schafer, J. (2012). Novice nurse productivity after workplace bullying. *Journal of Nursing Scholarship*, 44(1), 80-87.
- Bibi, Z., Karim, J., & Ud Din, S. (2013). Workplace incivility and counterproductive work behavior: Moderating role of emotional intelligence. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 28(2), 317–334.
- Bowins, B. (2004). Psychological defense mechanism: A new Perspective. *The American Journal of Psychoanalysis*. 64 1:1-26. DOI:[10.1023/B:TJJP.0000017989.72521.26](https://doi.org/10.1023/B:TJJP.0000017989.72521.26).
- Bowling, N.A. & Beehr, T.A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91, 998-1012.
- Boyle, M.J., Wallis, J. (2016). Working towards a definition for workplace violence actions in the health sector. *Safety in Health*, 2, (4). <https://doi.org/10.1186/s40886-016-0015-8>.
- Burton, J.P. & Hoobler, J.M. (2011). Aggressive reactions to abusive supervision: The role of interactional justice and narcissism. *Scandinavian Journal of Psychology*, 52, 389-398.
- Burton, J.P. (2015). The role of job embeddedness in the relationship between bullying and aggression. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24, 518-529.

- Carlson, D.S., Ferguson, M., Perrewé, P.L., & Whitten, D. (2011). The fallout from abusive supervision: An examination of subordinates and their partners. *Personnel Psychology*, 64, 937-961.
- Damasio, A. R. (2000). *A second chance for emotion*. In R. D. Lane & L. Nadel (Eds.), *Series in affective science. Cognitive neuroscience of emotion* (12–23). Oxford University Press.
- David H., F. & Smaranda R. B.G.(2022). Development and validation of the traffic displaced aggression questionnaire. *Transportation Research Part F: Psychology and Behaviour*, 85,13–23. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2022.01.001>.
- Denson, T.F., Pedersen, W.C., & Miller, N. (2006). The displaced aggression questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90, 1032-1051.
- García-Sancho, E., Salguero, J., & Fernández-Berrocal, P. (2014). Relationship between emotional intelligence and aggression: A systematic re-view. *Aggression and Violent Behavior*, 19(5), 584-591. doi:http://dx.doi.org/10.1016/j.avb.2014.07.007
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work and Stress*, 23, 24-44.
- Erdemli, Ö. (2015). Teachers' withdrawal behaviors and their relationship with work ethic. *Eurasian Journal of Educational Research*, 60, 201-220.
- Feizi, M., Soheili, S., Hasanzadeh, M. & pakdel, A. (2012) Surveying the Relationship Between Job Stressors and Withdrawal Behaviors (In Health and Social Securityoffice of Ardebil City). *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6(9), 407-411.
- Fisher, A. (2004). Turning clock-watchers into stars. *FORTUNE Magazine*, 149 (6), 60.
- Fontes K.B., Alarcão A.C.J, Santana R.G., Pelloso S.M. & Carvalho MDDB. (2018). Relationship between leadership, bullying in the workplace and turnover intentionamong nurses. *Journal of Nursing Management*,

- Fox, S., & Cowan, R.L. (2015). Revision of the workplace bullying checklist: the importance of human resource management's role in defining and addressing workplace bullying. *Human Resource Management Journal*, 25(1), 116-130.
- Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 291-309.
- Glambek, M., Matthiesen, S., Hetland, J. & Einarsen, S. (2018). Workplace bullying, the development of job insecurity and the role of laissez-faire leadership: A two-wave moderated mediation study, *Work & Stress*, 32(3), 297-312.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (2001). *An EI-based theory of performance*. In C. Cherniss & D. Goleman (Eds.), *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individual, groups, and organizations* (27–44). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Grau, R., Salanova, M., & Peiro, J. S. (2001), Moderator Effects of Self- Efficacy on Occupational Stress. *Spanish Journal of Psychology*, 5(1), 63-74.
- Gunavathy, J. S., & Ayswarya, R. (2012). Emotional intelligence and job satisfaction as correlates of job performance: A study among women employed in the Indian software industry. *Paradigm*, 15(1–2), 58–65.
- Haines, V.Y., Marchand, A., & Harvey, S. (2006). Crossover of workplace aggressive experiences in dual-earner couples. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11, 305-314.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Black, W. C., & Anderson, R.E.(2019). *Multivariate Data Analysis* (Eighth). *Cengage Learning EMEA*.
- Houshmand, M., O'Reilly, J., Robinson, S., & Wolff, A., (2012). Escaping bullying: The simultaneous impact of individual and unit-level bullying on turnover intentions. *Human Relations*. 65(7) 901–918.

- Hutchinson, M., Vickers, M. H., Jackson, D., & Lesley, W. (2010). Bullying as circuits of Power: An Australian nursing perspective. *Administrative Theory and Praxis*, 32, 25–47.
- Ibrahim, M., Amir, F., & Novita, A. (2018). the Role of mediating and moderating factors on the influence of behavioral incivility on counterproductive work behavior. *International Journal of Business Management and Economic Review*, 1(5), 141-152.
- Johannsdottir, H.L. & Olafsson, R.F. (2004). Coping with bullying in the workplace: The effect of gender, age and type of bullying. *British Journal of Guidance and Counseling*, 32, 319-333.
- Joseph, D. & Newman, D. (2010). Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of Applied Psychology*, 95(1), 54–78.
- Kaminski, M., & Sincox, A. K. (2012, July). Workplace bullying in health care: Peer-to-peer bullying of nurses. In *International Labor and Employment Relations Association meeting, Philadelphia, PA*.
- Kaplan, S., Bradley, J. C., Luchman, J. N., & Haynes, D. (2009). On the role of positive and negative affectivity in job performance: A meta-analytic investigation. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 162–176..
- Khalid, S. A., Kassim, K. M., Ismail, M., Noor, A. N. M., Rahman, N. A. & Zain, R. S. (2009). Emotional intelligence and organizational citizenship behaviour as antecedents of students' deviance. *The International Journal of Business and Management*, 4(7), 117-125.
- Lee, R., & Brotheridge, C. (2006). When prey turns predatory: Workplace bullying as a predictor of counteraggression/bullying, coping, and well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, 352-377.
- Lehman, W. E. K., & Simpson, D. D. (1992). Employee Substance Use and On-the Job Behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 77 (3), 309-321.
- Lewis, S.E. & Orford, J. (2005). Women's experiences of workplace bullying: Changes in social relationships. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 15, 29-47.

- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119–126.
- Li, X.H. (2020) Workplace Bullying, Perceived Organizational Support and Turnover Intention in Manufacturing Factory: Evidence from China. *Open Access Library Journal*, 7: e6886. <https://doi.org/10.4236/oalib.1106886>
- Macintosh, J., Wuest, J., Gray, M.M., & Aldous, S. (2010). Effects of workplace bullying on how women work. *Western Journal of Nursing Research*, 32, 910-931.
- Malik, M. S., Sattar, S., & Yaqub, R. M. S. (2018). Mediating role of psychological contract breach between workplace bullying, organizational commitment & employee turnover intentions. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 12(3), 935-952
- Marcus-Newhall, A., Pedersen, W.C., Carlson, M., & Miller, N. (2000). Displaced aggression is alive and well: A meta-analytic review. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78, 670-689.
- Martins, A., Ramalho, N., & Morin, E. (2010). A comprehensive meta-analysis of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and Individual Difference*, 49, 554–564.
- Masterson, S.S. (2001). A trickle-down model of organizational justice: Relating employees' and customers' perceptions of and reactions to fairness. *Journal of Applied Psychology*, 86, 594-604.
- Mawritz, M.B., Mayer, D.M., Hoobler, J.M., Wayne, S.J., & Marinova, S.V. (2012). A trickle-down model of abusive supervision. *Personnel Psychology*, 65, 325-357.
- Mayer, J.D., & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (3-34). New York: Harper Collins.
- Mete, E. S., & Sökmen, A. (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), 65.

- Mikolajczak, M., Nelis, D., Hansenne, M., & Quoidbach, J. (2008). If you can regulate sadness, you can probably regulate shame: Associations between trait emotional intelligence, emotion regulation and coping efficiency across discrete emotions. *Personality and Individual Differences, 44*(6), 1356–1368.
- Mirsepasi, N., Memarzadeh, G., Alipour H., & Feizi M. (2012). Citizenship and withdrawal behaviors in contingency cultures. *Journal of Basic and Applied Scientific Research, 2* (9), 9398-9406.
- Mitchell, M. S. (2006). *Understanding employees' behavioral reactions to aggression in organizations* (Master's thesis). University of Central Florida.
- Namie, G. & Namie, R. (2009). *The Bully at Work: What You Can Do to Stop the Hurt and Reclaim Your Dignity on the Job*. Sourcebooks, Inc., Naperville, IL, 2nd Edition.
- Nazarian, A. & Mokhtari, M. (2013). The relation between job satisfaction, organizational commitment, emotional intelligence and physical education offices of Tehran University. *Applied Research in Sport Management, 2*(6), 43-56.
- Nel, E. (2019). The impact of workplace bullying on flourishing: The moderating role of emotional intelligence. *SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde, 45*(1),1-9.
- Nielsen, M. & Einarsen, S. (2018). What we know, what we do not know, and what we should and could have known about workplace bullying: an overview of the literature and agenda for future research, *Aggression and Violent Behavior, 42*, 71-83.
- Nielsen, M.B., & Knardahl, S. (2015). Is workplace bullying related to the personality traits of victims? A two-year prospective study. *Work & Stress, 29*(2), 128-149.
- Nielsen. M.B., Indregard, AMR & Øverland, S. (2016). Workplace bullying and sickness absence: a systematic review and meta analysis of the research literature. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 42*(5),359–370.

- Noroozi, D. & Abdi Masumabad, S., (2015). The Role of Spiritual Intelligence in Employees' Withdrawal Behaviors in Physical Education Organization. *International Journal of Organizational Leadership* 4, 60-71 . Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3330465>
- Notelaers, G., Van der Heijden, B., Hoel, H., & Einarsen, S. (2018). Measuring bullying at work with the short-negative acts questionnaire: identification of targets and criterion validity. *Work & Stress*, 33(1), 58-75.
- Özdemir, S. B., Cheah, C. S. L., & Coplan, R. J. (2015). Conceptualization and assessment of multiple forms of social withdrawal in Turkey. *Social Development*, 24(1), 143–165.
- Pallavi, P. (2018). The role of educational background on the employee's exposure to bullying. *International Journal of Creative Research Thoughts*, 6(2), 1193-1197.
- Qi, L., Wei, X., Li, Y., Liu, B. & Xu, Z.(2020). The Influence of Mistreatment by Patients on Job Satisfaction and Turnover Intention among Chinese Nurses: A Three-Wave Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*., 17, 1256.
- Quine, L., (2013). Workplace Bullying in Nurses. *Journal Citation Reports*, 6 (1), 73-84.
- Raman, P., Sambasivan, M., & Kumar, N. (2016). Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32, 25–37.
- Randle, J., Stevenson, K., & Grayling, I. (2007). Reducing workplace bullying in healthcare organisations. *Nursing Standard*, 21(22), 49-56.
- Restubog, S.L.D., Scott, K.L., & Zagencyk, T.J. (2011). When distress hits home: The role of contextual factors and psychological distress in predicting employees' responses to abusive supervision. *Journal of Applied Psychology*, 96, 713-729.
- Sagie, A., Birati, A., & Tziner, A. (2002). Assessing the costs of behavioral and psychological withdrawal: A new model and an empirical illustration. *Applied Psychology: An International Review*, 51, 67-99.

- Salami, S. (2010). Emotional Intelligence, Self-Efficacy, Psychological Well-Being and Students' Attitudes: Implications for Higher Education. *European Journal*, 2(3), 247- 257.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
- Siddiqui, R. S. & Hassan, A. (2013). Impact of emotional intelligence on employees turnover rate in FMCG organizations. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 7(2), 394-404.
- Simpson, R., & Cohen, C. (2004). Dangerous work: The gendered nature of bullying in the context of higher education. *Gender, Work and Organization*, 11(2), 163-186.
- Song, L. J., huang, G. H., peng, K. Z., law, K. S., wong, C. S., & chen, Z. (2010). The differential effects of general mental ability and emotional intelligence on academic performance and social interactions. *Intelligence*, 38, 137-143.
- Spector, P.E., Fox, S., Penney, L.M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior*, 68, 446-460.
- Tepper, B.J. & Taylor, E.C. (2003). Relationships among supervisors' and subordinates' procedural justice perceptions and organizational citizenship behaviors. *Academy of Management Journal*, 46, 97-105.
- Tull, D. & Hawkins, D. (1987). *Marketing Research Measurement and Method*. 4th ed. NY: Macmillan Publishing Co.
- Vaillant, G. (2000). Adaptive mental mechanisms. Their role in a positive psychology. *Psychology. American Psychologist*. 55(1), 89-98. DOI:10.1037/0003-066x.55.1.89
- Verma, A., Pierpaolo V., & Tiziana D.(2019). A Memory-Based Method to Select the Number of Relevant Components in Principal Component Analysis. *Journal of Statistical Mechanics: Theory and Experiment*, 9, 093408. Crossref. Web.

- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13, 243-274.
- Wu, M., He, Q., Imran, M., and Fu, J., (2020). Workplace Bullying, Anxiety, and Job Performance: Choosing Between “Passive Resistance” or “Swallowing the Insult”? *Front. Psychol.* 10:2953.doi: 10.3389/fpsyg.2019.02953
- Yin, L. C. (2010). Emotional intelligence as a moderator in the relationship between negative emotions and counterproductive work behaviors. Unpublished Masters Thesis, Hong Kong Baptist University, <http://lib-sca.hkbu.edu.hk/trsimage/hp/07016379>.
- Zahedi, A. (2015). Relationship between emotional intelligence, employee turnover intention and job satisfaction in Guilan educations department. *Journal UMP Social Sciences and Technology Management*, 3(3), 280-284.
- Zapf, D., & Einarsen, S. (2005). Mobbing at work: Escalated conflicts in organizations. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (237–237).

الملاحق أداة القياس

الأستاذة الفاضلة

إن كافة البيانات والآراء الواردة في هذه الاستبانة تتمتع بسرية كاملة، وهي لأغراض البحث العلمي فقط ولن يطلع عليها أحد، ولذا الرجاء تحديد مستوى موافقتك على الفقرات التالية من خلال وضع علامة بجانب درجة موافقتك، من الاختيارات الخمسة المقابلة لكل عبارة بما يعبر عن وجهة نظرك، علماً بأن رقم (5) تعني موافق بشدة، ورقم (1) تعني غير موافق بشدة، وما بينهما (2، 3، 4) تحدد درجة الموافقة أو عدم الموافقة.

1 2 3 4 5

الجزء الأول: التنمر في مكان العمل

1. هناك من يجنب عن المعلومات التي تؤثر على أداء مهام عملي.
2. يتعرض البعض للتكم عندما يتواصلون مع الآخرين في العمل.
3. ما يقوم به بعض الزميلات من مهام أقل من مستوى كفاءتهم.
4. يتم استبعاد أو استبدال مسئوليات البعض بمهام غير مهمة.
5. يتعرض البعض لشائعات وأقاويل تتعلق بأمور شخصية.
6. قد يتم تجاهل واستبعاد إحدى الزميلات من قبل الآخرين فيما يتعلق ببعض الموضوعات المتعلقة بعملهن.
7. تتعرض بعض الزميلات للتجريح والتعليقات غير اللائقة تتعلق بشخصهن في العمل.
8. يوجه البعض غضبهم بشكل عفوي أو تلقائي تجاه إحدى الزميلات.
9. يتعرض بعض الزميلات للتخويف والترهيب بالتعدي على حدود شخصيتهن بالتلويح بإيماءات أو اعتراض طريقهن.
10. يرى بعض الزميلات تلميحات وإشارات من البعض تلمح لهن بترك العمل.
11. يتم تذكير بعض الزميلات باستمرار بأخطائهن وهفواتهن في العمل.
12. يتعرض البعض للتجاهل أو لردود فعل عدائية عند دخول العمل.
13. يتم تذكير البعض بأخطائهن في العمل باستمرار.
14. آراء بعض الزميلات في العمل يتم تجاهلها.
15. تتعرض بعض الزميلات للخداع والمزاح السمج من أفراد غير معتاد عليهم.
16. يتم تكليف بعض الزميلات بمهام لإتمامها في أوقات غير مناسبة.
17. هنا من يهيكون المؤامرات والإدعاءات ضد بعض الزميلات.
18. هناك رقابة زائدة على عمل البعض منا.
19. يتعرض بعض زميلاتي للسخرية والمضايقات بشكل زائد.
20. تتعرض بعض زميلاتي لضغوط فيما يتعلق بحقوقهن الوظيفية كالإجازة المرضية، العطلات، مستحقات
21. يتحمل البعض منا أعباء عمل زائدة لا يمكن تحملها.
22. يتم تهديد البعض بالعنف والإيذاء البدني في العمل.

الجزء الثاني: الذكاء الوجداني

1 2 3 4 5

1. لدي القدرة على تحديد أسباب مشاعري في معظم الأحوال.
2. لدي القدرة على فهم انفعالاتي الشخصية.
3. أنا على دراية بما أشعر به.
4. أستطيع أن أحدد ما إذا كنت سعيداً أو حزينا.
5. أجيد فهم انفعالات الآخرين نحوي من تعبيرات وجوههم.
6. أجيد فهم مشاعر الآخرين.
7. لدي حساسية خاصة بمشاعر المحيطين بي.
8. لدي بصيرة لقراءة ما يشعر به الآخرون.
9. أضع لنفسي أهدافاً وأسعى لتحقيقها على أفضل وجه.
10. لدى شعور بتقدير الذات.
11. أنا شخص لديه دوافع ذاتية.
12. أحفز نفسي دائماً على الأداء الأفضل.
13. لدى القدرة على التحكم في مزاجي والتعامل مع المواقف الصعبة بعقلانية.
14. لدى القدرة الكافية للسيطرة على انفعالاتي الشخصية.
15. يمكنني السيطرة على انفعالاتي حال شعوري بالغضب الشديد.
16. أستطيع التحكم في انفعالاتي الشخصية.

الجزء الثالث: سلوكيات الانسحاب

1 2 3 4 5

1. الحضور إلى العمل متأخراً بدون إذن
2. ادعاء المرض وأخذ إجازة مرضية
3. التفكير باستمرار في التغيب من العمل
4. يقضي البعض وقت العمل في القيام بمهام شخصية
5. أفكر جدياً وبشكل مستمر في ترك العمل.
6. مغادرة العمل قبل مواعيد العمل الرسمية دون استئذان
7. أخذ استراحة أطول من الوقت المسموح به
8. يستخدم البعض أدوات ومستلزمات العمل في أغراض شخصية.
9. يستغل البعض أوقات العمل في النوم.
10. أقضي الكثير من الوقت في البحث عن وظيفة أخرى.

الجزء الرابع: السلوك العدواني

1 2 3 4 5

أ- أمام سيادتكم بعض السلوكيات التي من الممكن أن يمارسها البعض في العمل. هل تم ممارسة أي منها خلال الستة أشهر الماضية؟

1. عندما ترتكب بعض الزميلات خطأ في العمل، تلقي باللوم على أخريات.
2. بدء مشاجرة مع شخص ما في العمل.
3. الإساءة اللفظية لشخص في العمل.
4. حجب المعلومات عن زميل في العمل.
5. السخرية من شخص في العمل.

ب - أمام سيادتكم بعض السلوكيات التي من الممكن أن يمارسها البعض خارج نطاق العمل. هل اضطرت إلى ممارسة أي منها خلال الستة أشهر الماضية؟

6. عندما يغضبني شخص ما أو شيء ما، فمن المحتمل أن أخرج غضبي على شخص آخر.
7. أحيانا أشعر بالضيق من صديق أو أحد أفراد الأسرة، على الرغم من أن هذا الشخص ليس سبب غضبي أو إحباطي.
8. عندما لا تسير الأمور بالطريقة التي أخطط لها، أزعج إحباطي وغضبي إلى أول شخص أراه.
9. إذا أغضبني رئيسي أو أحد زملائي في العمل، فمن المحتمل أن أنفوس عن غضبي على شخص آخر خارج العمل.
10. أحيانا أشعر بالضيق من العمل لدرجة أنني أكون عدائيا تجاه العائلة أو الأصدقاء أو الأشخاص المقربين مني.

جدول 3: الصديق البنائي لنموذج قياس متغيرات الدراسة

متوسط التباين المستخلص AVE	معامل الثبات	الارتباط التريبيعي 2(التشيع) =	المعنوية	CR	التحميل المعياري (التشيع)	المتغيرات
0.69	0.98	0.518	-	-	0.720	التنمر في مكان العمل العبارة رقم (B1)
		0.656	***	12.923	0.810	العبارة رقم (B2)
		0.524	***	11.488	0.724	العبارة رقم (B3)
		0.456	***	10.702	0.676	العبارة رقم (B4)
		0.712	***	13.490	0.844	العبارة رقم (B5)
		0.724	***	13.598	0.851	العبارة رقم (B6)
		0.835	***	14.678	0.914	العبارة رقم (B7)
		0.749	***	13.849	0.866	العبارة رقم (B8)
		0.802	***	14.364	0.896	العبارة رقم (B9)
		0.793	***	14.282	0.891	العبارة رقم (B10)
		0.580	***	12.121	0.762	العبارة رقم (B11)
		0.831	***	14.631	0.912	العبارة رقم (B12)
		0.494	***	11.139	0.703	العبارة رقم (B13)
		0.853	***	14.836	0.924	العبارة رقم (B14)
		0.868	***	14.977	0.932	العبارة رقم (B15)
		0.680	***	13.167	0.825	العبارة رقم (B16)
		0.815	***	14.480	0.903	العبارة رقم (B17)
		0.599	***	12.308	0.774	العبارة رقم (B18)
		0.850	***	14.813	0.922	العبارة رقم (B19)
0.692	***	13.282	0.832	العبارة رقم (B20)		
0.558	***	11.869	0.747	العبارة رقم (B21)		
0.646	***	12.819	0.804	العبارة رقم (B22)		
0.51	0.94	0.446	-	-	0.668	الذكاء الوجداني العبارة رقم (EI1)
		0.623	***	14.825	0.789	العبارة رقم (EI2)
		0.581	***	10.668	0.762	العبارة رقم (EI3)
		0.475	***	9.767	0.689	العبارة رقم (EI4)
		0.531	***	10.253	0.729	العبارة رقم (EI6)
		0.527	***	10.214	0.726	العبارة رقم (EI7)
		0.621	***	10.979	0.788	العبارة رقم (EI8)
		0.524	***	10.204	0.724	العبارة رقم (EI9)
		0.475	***	9.767	0.689	العبارة رقم (EI10)
		0.475	***	9.775	0.689	العبارة رقم (EI11)
		0.545	***	10.380	0.738	العبارة رقم (EI12)
		0.570	***	10.585	0.755	العبارة رقم (EI13)
		0.483	***	9.838	0.695	العبارة رقم (EI14)
		0.387	***	8.922	0.622	العبارة رقم (EI15)
0.377	***	8.809	0.614	العبارة رقم (EI16)		
0.61	0.88	0.540	-	-	0.735	سلوك الانسحاب النفسي العبارة رقم (WB1)
		0.719	***	13.460	0.848	العبارة رقم (WB2)
		0.805	***	14.286	0.897	العبارة رقم (WB3)
		0.506	***	11.142	0.711	العبارة رقم (WB4)
		0.501	***	11.096	0.708	العبارة رقم (WB5)
0.70	0.91	0.728	-	-	0.853	سلوك الانسحاب الجسدي العبارة رقم (WB6)
		0.778	***	18.360	0.882	العبارة رقم (WB7)
		0.717	***	17.087	0.847	العبارة رقم (WB8)
		0.684	***	16.387	0.827	العبارة رقم (WB9)
		0.574	***	14.260	0.758	العبارة رقم (WB10)
0.75	0.93	0.464	-	-	0.681	العدوان داخل العمل العبارة رقم (AB1)
		0.669	***	18.799	0.818	العبارة رقم (AB2)
		0.872	***	27.005	0.934	العبارة رقم (AB3)
		0.869	***	26.823	0.932	العبارة رقم (AB4)
		0.856	***	25.341	0.925	العبارة رقم (AB5)
0.65	0.90	0.771	-	-	0.878	العدوان خارج العمل العبارة رقم (AB6)
		0.616	***	11.227	0.785	العبارة رقم (AB7)
		0.736	***	12.144	0.858	العبارة رقم (AB8)
		0.645	***	11.461	0.803	العبارة رقم (AB9)
		0.468	***	9.254	0.684	العبارة رقم (AB10)

The Role of Emotional Intelligence in The Relationship between Workplace Bullying and its Negative Behavioral Outcomes Applying to Assiut University Hospitals

Dr. Suzan Fouad Bakr

Dr. Mai Marai Kamel

Abstract

This study came to investigate the role of Emotional Intelligence as a moderator variable in the relationship between Workplace Bullying and its Negative Behavioral Outcomes; Withdrawal Behaviors and aggressive behavior for a sample of (346) nurses in Assiut University Hospitals. The study was based on analytical descriptive methodology. A questionnaire was designed to gather primary data for the study, and its validity and reliability were verified. The results of this study indicated that there was a positive significant effect of Workplace Bullying on both withdrawal behaviors (psychological, physical) and aggressive behavior (inside work, outside work). Moreover, there is a negative significant effect of Emotional Intelligence (moderator variable) in the relationship between Workplace Bullying and both psychological Withdrawal Behaviors and aggressive behavior inside the work.

Keywords

Emotional Intelligence, Workplace Bullying, Withdrawal Behaviors, Aggressive Behavior, Assiut University Hospitals.

التوثيق المقترح للدراسة وفقا لنظام APA

بكر، سوزان فؤاد؛ كامل، مى مرعى (2022). دور الذكاء الوجداني في العلاقة بين التنمر في مكان العمل ومردوداته السلوكية السلبية: بالتطبيق على مستشفيات جامعة أسيوط. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية 59 (4)، 49-104 .

جميع حقوق النشر والطباعة والتوزيع محفوظة

لمجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية © 2022

