

تاریخ الإرسال (2016/04/26). تاریخ قبول النشر (2016/05/07)

د. محمود إبراهيم خلف الله^{*1}

قسم أصول التربية، كلية التربية، جامعة الأقصى، قطاع غزة،
فلسطين

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

e-mail address: Drmahmoud75@hotmail.com

الذكاء الانفعالي لدى مديري المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس وعلاقته بسلوك المواطننة التنظيمية لدى معلميهم

الملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة ممارسة مديري المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لمهارات الذكاء الانفعالي من وجهة نظرهم، ودرجة ممارسة معلميهم لسلوك المواطننة التنظيمية من وجهة نظرهم أيضاً، وكذلك الكشف عن مدى الاختلاف في متطلبات تقديراتهم لكل من مهارات الذكاء الانفعالي لديهم وسلوك المواطننة التنظيمية لدى معلميهم باختلاف متغيرات: (نوع المدير، المؤهل العلمي للمدير، سنوات الخدمة كمدير، الجهة المشرفة، المنطقة التعليمية)، والكشف عن مدى وجود علاقة ارتباطية بين متطلبات تقديرات مدير المدارس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي، ومتطلبات تقديراتهم لممارسة معلميهم سلوك المواطننة التنظيمية. وقد استخدم الباحث المتغير الوصفي التجاهلي مستعيناً بمقاييس طبقاً على عينة الدراسة البالغ عددها (83) مدیراً ومديرة، وكان من أهم النتائج التي أسفرت عنها الدراسة: أن استجابة عينة الدراسة على مقياس الذكاء الانفعالي جاءت بنسبة منوية (61%) وهي نسبة متوسطة، وكذلك وجود فروق بين مقياس سلوك المواطننة التنظيمية جاءت بنسبة منوية (54.0%)، وهي نسبة متوسطة، وكذلك وجود فروق بين متطلبات تقديراتهم لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير (نوع المدير) وذلك لصالح الذكور، وكذلك وجود فروق تعزى لمتغير (سنوات الخدمة كمدير) لصالح ذوي الخدمة الأكثر، ووجود فروق بين متطلبات تقديراتهم لممارسة معلميهم سلوك المواطننة التنظيمية تعزى لمتغير (نوع المدير)، لصالح الذكور، وإنما أسفرت عنه الدراسة أيضاً عدم وجود علاقة ارتباطية بين متطلبات تقديرات المديرين لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي، ومتطلبات تقديراتهم لممارسة معلميهم سلوك المواطننة التنظيمية.

كلمات مفتاحية:

الذكاء الانفعالي، سلوك المواطننة التنظيمية، المدارس الأساسية.

Emotional Intelligence at the Primary School Principals of Khan Younis Governorate and its Relationship with Organizational Citizenship Behavior at Teachers

Abstract

The study aimed to identify the degree of practicing the skills of emotional intelligence by the primary school principals in Khan Younis governorate from their point of view, and the degree of practicing the organizational citizenship behavior by their teachers from their perspective too. In addition, it aimed to discover the extent of the difference in the average of their estimating degrees for each of: the skills of emotional intelligence of them, and the organizational citizenship behavior of their teachers depending on the following variables: (the kind of principal, the academic degree or qualification of the principal, the years of service as a principal, the supervisors, the educational region). The study also aimed to find out the extent of having a correlative relationship between the average of the estimating degrees of the principals for their practice of the emotional intelligence skills, and the average of their estimating degrees for their teachers' practice of the organizational citizenship behavior. The researcher has used the analytical descriptive approach with the help of two measures implemented on a study sample of 83 principals from the both genders. One of the most important results of the study was that response of the study sample to the emotional intelligence measure recorded a proportion of 61 which is a medium rate, and their response to the organizational citizenship behavior measure recorded a proportion of 54 which is also a medium rate. The study also revealed that there is no correlative relationship between the averages of the principals' estimating degrees for their practice of the emotional intelligence skills, and the averages of their estimating degrees for their teachers' practice of the organizational citizenship behavior.

Keywords:

The Emotional Intelligence, The Organizational Citizenship Behavior, The Primary Schools.

المقدمة:

الانفعالات التي تعني قدرة الإنسان على عرض مشاعره والتعبير عنها بطريقة مقبولة اجتماعيا بعيدة عن الاستفزاز، وثالثها: تنظيم الانفعالات وتعني القدرة على إدراك مشاعر الآخرين والإحساس بتلك المشاعر من خلال تعبيرات الصوت والوجه وفهم القيم والاتجاهات والاستجابة للتصرفات والتعليمات، والعلاقة بين الشخص ذاته، ورابعها: التعاطف المتمثل في القدرة على التعرف وقراءة مشاعر الآخرين والاستجابة لها، وآخرها التواصل الاجتماعي ومعناه القدرة على إدارة الانفعالات مع الآخرين، وهي أساس تناول العلاقات على نحو صحي سليم، تلك المهارة الأساسية في إقامة علاقات إيجابية مثمرة مع الآخرين (الحراثة، 2013م، ص363).

وهذا مما يساعد في رفع درجة الانسجام بين العواطف والمبادئ والقيم، مما يشعر الفرد بالرضا والاطمئنان، واتخاذ القرارات الحياتية بطريقة أفضل، والصحة الجسدية والنفسية، والقدرة على تحفيز النفس وإيجاد الدافعية الذاتية، والحصول على معاملة أكثر احتراماً، وتكوين العلاقات والصداقات الجيدة، والنجاح الوظيفي (البوريني، 2006م).

وهذه السمات تلزم مدير المدرسة الأساسية لامتلاكه القدرة على التحكم في انفعالاته، وذلك لما يتعرض له من ضغوط نفسية خلال أدائه لأدواره ومهامه؛ نظراً لكونه يتعامل مع فئات وشرائح لها خصائصها العصرية الخاصة. ذلك إلى جانب "التغيرات المتتسارعة والتي يتسم بها العصر، مما يعرض العاملين - المديرين - لمستويات مختلفة من ضغوطات العمل وتوتراته التي عادة ما تترك آثاراً نفسية واجتماعية على هؤلاء العاملين وعلى المنظمة التي يعملون بها" (العصايلة، 1999م، ص116).

تلك التحديات المذكورة استدعت الحاجة الماسة من منظمات الأعمال - بما فيها المدارس - إلى الاهتمام بالمورد البشري ومخرجاته الاتجاهية والسلوكية الطوعية التي تذهب أبعد من المطلوب أداءه، إذ أصبح المورد البشري يمثل أثمن الموجودات وأثمنها في بيئة الأعمال، وللحفاظ على استمرارية المنظمة ونموها يتطلب الدعم المستمر من قبل المنظمة وتبنيها المناخ التنظيمي

تُعد المدرسة إحدى المؤسسات التربوية ذات التأثير الفاعل في تنمية شخصية الطالب بكافة أبعادها الجسدية والعقلية والنفسية والاجتماعية والإيمانية، وذلك من خلال برامجها المخططية، وبالتكامل مع مؤسسات المجتمع الأخرى بما فيها المؤسسات التربوية. ولعل المدرسة الأساسية تشكل حلقة بالغة الأهمية بين المؤسسات التعليمية، بما تشكله من همة وصل بين كل من مرحلة ما قبل المدرسة والمرحلة الثانوية، والتي تؤسس بدورها للمرحلة الجامعية.

ويرتبط نجاح المدرسة في تحقيق رسالتها وأهدافها مرتبط بالكيفية التي يدير بها مدير المدرسة مدربته وبالأسلوب القيادي الذي يمارسه، وبالصفات القيادية الناجحة التي تتمثل في شخصيته وقدرته على توظيف إمكاناته نحو العمل البناء من أجل علاقات إنسانية إيجابية مع المدرسين، وتحسين ظروف العمل لهم، وحفزهم على العطاء المستمر (المحبوب، 1996م، ص151).

ولعل من أبرز تلك الصفات القيادية الواجب توافرها لدى مدير المدرسة عامة - والمدرسة الأساسية على وجه التحديد - امتلاكه لمجموعة من الذكاءات من قبيل الذكاء العقلي والذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي والذكاء الانفعالي. ويُعدُ الذكاء الانفعالي من أبرز الذكاءات التي لاقت اهتماماً في الوقت الحاضر، "بما يتضمنه من قدرة على فهم الانفعالات الذاتية والتحكم فيها وتنظيمها وفق فهم انفعالات الآخرين والتعامل مع المواقف الحياتية وفق ذلك، وهو ما يميز الأفراد الذين يعرفون كيف يراقبون انفعالات الغير ويستخدمون استراتيجيات سلوكية للتحكم الذاتي، مع حساسية في التعامل مع متطلبات النجاح الحياتي والمهني، ويكون أهم ما يتصف به هؤلاء، الوعي بالذات والتحكم في الانفعالات والمثابرة والحماس والدافعية الذاتية والتعاطف واللياقة الاجتماعية (جاب الله، 2012م، ص33).

ولقد حدد جولمان (2000م) خمسة أبعاد أساسية تتکامل وتتحدد فيما بينها مكونة الذكاء الانفعالي، أولها: المعرفة الانفعالية المتمثلة في القدرة على التمييز والاستجابة الملائمة للحالات النفسية والأمزجة والميل والرغبات الخاصة بالآخرين، وثانيها: إدارة

من هنا يمكن النظر إلى سلوك المواطن التنظيمية من منظور ثقائي القطب والاتجاه، يتصل الأول بأنماط السلوك والممارسات النطوعية الهدافة إلى تحقيق بعد الكفاءة والفاعلية التنظيمية، بينما يتصل الآخر بالرغبة في مساعدة الزملاء للقيام بأدوارهم وواجباتهم المهنية لينعكس كل ذلك في تحقيق أفضل حالات التوازن والانسجام بين البعدين الشخصي والمنظمي (الطبولي وأخرون، 2015م، ص70)، على أن هذا المنظور الثاني لأبعاد سلوك المواطن التنظيمية لا يتنافس مع المنظور التعددي لها.

وتتجدر الإشارة إلى أن جميع الدراسات السابقة التي تناولت سلوك المواطن التنظيمية تأثرت بأعمال كاتر (Katz, 1964)، حيث لم تخرج الأبعاد المختلفة التي تناولها الباحثون عن الإطار الذي وضعه كاتر من قبل لدراسة سلوك المواطن التنظيمية (سلوك الدور الإضافي) والذي يتمثل في: التعامل مع الآخرين، وحماية المنظمة، والاجتهد بأفكار بناءة، والتدريب الذاتي، والحفاظ على الاتجاهات المرغوبة نحو المنظمة، فعلى سبيل المثال؛ فإن التعامل مع الآخرين ينعكس على كل من سلوك المساعدة والروح الرياضية، في حين أن بعد حماية المنظمة ينعكس على بعد السلوك الحضاري والولاء للمنظمة، كما أن بعد الاجتهد بأفكار بناءة ينعكس على بعد المبادرة الشخصية، وينعكس بعد التدريب الذاتي على بعد التنمية الذاتية، وأخيراً بعد الحفاظ على الاتجاهات المرغوبة نحو المنظمة على بعد الإخلاص للمنظمة (الزهراني، 2007م، ص27).

وفي تصنيف أكثر وضوحاً أوجز (العامري، 2003م، ص70) خمساً من الأبعاد لسلوك المواطن التنظيمية: هي بعد الإثارة الذي يظهر في مدى مساعدة الموظف للأشخاص الذين حوله: الزملاء، الرؤساء، العملاء في المهام المتعلقة بالعمل، وكذلك بعد الكياسة التي تعني محاولة الشخص منع المشاكل المتعلقة بالعمل من وقوعها، وإدراكه لتأثير السلوك على الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين، وتجنب إثارة المشاكل معهم، وكذلك بعد الروح الرياضية التي تمثل في مدى تحمل الشخص لأي متابعة شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تضرر أو ما شابه ذلك وادخار الطاقة الموجهة لمثل إنجاز العمل، إضافة إلى بعد السلوك الحضاري الذي

الإيجابي الذي تتعكس نتائجه إيجابياً على مخرجات العاملين وسلوكياتهم الطوعية (إسماعيل وأخرون، 2012م، ص212). وتفيد أدبيات السلوك الإداري على أن الذكاء الانفعالي يعزز قدرة المدير على حل المشكلات، والتعامل مع القضايا والفرص التي تواجههم وتواجهه منظماتهم بفاعلية، كما إن المديرين الذين لديهم مستوى عال من الذكاء الانفعالي يمتلكون القدرة على توظيف العواطف الإيجابية لرفع الكفاءة الإنتاجية للمنظمة (الحراشة، 2013م، ص357).

ومن أهم العوامل التي تساعد على نجاح مدير المدرسة في أداء مهمته هو قدرته على توفير المناخ الصالح لممارسة العمل التربوي الناجح وإشعار العاملين مدرسين وإداريين بالانتماء إلى المدرسة، وحب العمل داخلها والرضا عن عملهم (محامدة، 2005م، ص71).

وهذا دوره يشيع جواً من الإيجابية بين العاملين في المدرسة بما ينعكس على سلوكهم التربسي والاجتماعي، والذي يمكن توصيفه في أحد جوانبه بسلوك المواطن التنظيمية لديهم، والتي تُعد "سلوكاً نطوعياً" يقوم به الموظف اختيارياً دون أن يكون هذا السلوك مرتبطاً بشكل مباشر بحوافز المنظمة ومكافآتها، والموظفو قد يبادل إحساسه بعدالة تعامل المنظمة معه بإظهار سلوك المواطن التنظيمية، وذلك من خلال إظهار سلوك لا يصنف ضمن الدور الرسمي له كمساعدة الموظفين والمرجعين لمنظمته، وتجنب إثارة المشاكل فيها، وأداء أعمال دون تضرر أو شکوى، والحرص على فاعلية المنظمة وتطورها (أبو تايه، 2012م، ص146).

ولن المنظمات الفاعلة التي تهدف إلى الوصول إلى مستويات أدنائية عالية وتحقق فعالية تنظيمية هي أحوج إلى عاملين يبدون رغبة في تجاوز واجباتهم الاعتيادية وإنجاز أكثر مما يتوقع منهم، وذلك في عصر يتسم بالдинاميكية، لذا فإن سلوك المواطن التنظيمية هو سلوك يتعدى المتطلبات والاحتياجات القانونية الرسمية، ولا يعتبر متضمناً في سياق نظام الحوافز، ويتم توجيهه نحو الفرد والجماعة والمنظمة بما يحقق أداء وفعالية تنظيمية في المؤسسات العصرية، ويساعدها في التكيف والاستمرارية لمدى زمني أطول .(Robbins, 2001)

وقد استشعر الباحث أهمية الأمر من خلال عمله سابقاً كمعلم ومدير ومستشار تربوي، واستدل على ذلك من خلال مظاهر التوتر والحدية والمزاجية في تعامل بعض مديري تلك المدارس مع معلميهما، بما ينعكس سلباً على العلاقات الإنسانية بين عناصر العمل كافة، ويحد من فرصة شيوخ أجواء من المحبة والرضا والولاء، والتي تعتبر من عوامل التحفيز اللازم لزيادة الإنتاجية المنشودة بأبعادها النفسية والاجتماعية والأكاديمية، فتحتاج المدرسة من مؤسسة يؤدى فيها العمل بشكل رسمي بما تحمله هذه الكلمة من دلالات سلبية- إلى مؤسسة يتتسابق فيها العاملون إلى تأدية مهامهم وزيادة بشكل تطوعي و اختياري دون توقع الأجر واستمراره قبل العمل، وهو ما يطلق عليه مصطلح سلوك المواطن التنظيمية.

وتم الاستدلال من خلال تصفح الأدب الإداري والتربوي المتعلق بالمفهومين: الذكاء الانفعالي وسلوك المواطن التنظيمية أن أبعد كل من المفهومين النظرية وتطبيقاتهما الميدانية تر Shanhamma للبحث في العلاقة بينهما، انتلافاً من قاعدة مفادها أن المفاهيم الإدارية وتطبيقاتها هي عبارة عن كل متكامل، يسهم الأخذ بها على هذا النحو في تحسين العمليات الإدارية ونتائجها.

وقد تبلورت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:
ما العلاقة بين الذكاء الانفعالي لدى مديري المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس وسلوك المواطن التنظيمية لدى معلميهم؟

وبنقرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما درجة ممارسة مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لمهارات الذكاء الانفعالي من وجهة نظرهم؟
2. هل تختلف متطلبات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي باختلاف متغيرات: (نوع المدير، المؤهل العلمي للمدير، سنوات الخدمة كمدير، الجهة المشرفة، المنطقة التعليمية)؟
3. ما درجة ممارسة معلمي المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لسلوك المواطن التنظيمية من وجهة نظر مديربيهم؟
4. هل تختلف متطلبات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارسة معلميهم سلوك المواطن التنظيمية؟

يعني المشاركة البناءة والمسئولة في إدارة أمور المنظمة، والاهتمام بمصير المنظمة من خلال حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، والمحافظة على التغيير، وقراءة مذكرات المنظمة وإعلاناتها، وتأدية العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة المنظمة، ومنها أيضاً بعد وعي الضمير ويمثل سلوك الموظف التطوعي الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور، واحترام اللوائح والأنظمة، والاستراحات، والعمل بجدية. لذا كان من الضروري دراسة هذا المفهوم في هذا الوقت الذي تفشلت فيه مظاهر الفشل، والانحراف والعنف وسوء التصرف، وكان من الضروري كذلك الاهتمام به ونشره، وبحث علاقاته بمتغيرات أخرى، خاصة لدى الآباء والتربويين والمهنيين والإداريين (العمرات، 2014، ص 178).

وقد اهتم الكثير من الباحثين الإداريين والتربويين بكل من المفهومين، الذكاء الانفعالي وسلوك المواطن التنظيمية، إلى جانب اهتمام القليل منهم -على حد علم الباحث- بمحاولة الكشف عن طبيعة العلاقة بين المفهومين، ومن الدراسات التي تناولت الذكاء الانفعالي دراسة (Suifan, 2016)، ودراسة (العمرات، 2014)، ودراسة (الحراثة، 2013)، كذلك من الدراسات التي تناولت سلوك المواطن التنظيمية دراسة (الطبولي وأخرون، 2015)، ودراسة (Deb Chowhury, 2013)، وفيما يخص بحث العلاقة بين المفهومين فقد تناولت ذلك دراسة (الرقاد ودية، 2012).

مشكلة الدراسة:

لقد ازدادت الضغوطات الحياتية لدى البشر مما أفضى إلى شيوخ التوتر والقلق وفرط الانفعالات، وهذه الآفات بدورها أثرت على طبيعة العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، ومن تلك العلاقات العلاقات المهنية التي تجمع العاملين في الحقل التعليمي والتي تتسم في أصلها بالتشابك والتعقد نظراً لخصوصية العمل في هذا الحقل، ولعل المدارس الأساسية من المؤسسات التعليمية المرشحة للتصنيف ضمن المؤسسات التي توافر فيها عوامل الضغط والتوتر.

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي باختلاف متغيرات: (نوع المدير، المؤهل العلمي للمدير، سنوات الخدمة كمدير، الجهة المشرفة، المنطقة التعليمية).
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارسة معلميهم سلوك المواطن التنظيمية باختلاف متغيرات: (نوع المدير، المؤهل العلمي للمدير، سنوات الخدمة كمدير، الجهة المشرفة، المنطقة التعليمية).
3. لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي، ومتوسطات تقديراتهم لممارسة معلميهم سلوك المواطن التنظيمية.

الأهمية النظرية الدراسة:

- تتبّق أهمية الدراسة من أهمية مرحلة التعليم الأساسي، وأهمية دور الإدارة المدرسية في تسيير العملية التربوية وتطويرها.
- أهمية الذكاء الانفعالي كأحد الذكاءات الالزامية في شخصية مدير المدرسة الفعال، وأهمية سلوك المواطن التنظيمية بما يعكسه من أجواء تنظيمية واجتماعية صحية بين العاملين في المدرسة.
- افتقار البيئة الفلسطينية لهذا النوع من الدراسات والتي تتناول العلاقة بين الذكاء الانفعالي لدى مدير المدارس الأساسية وسلوك المواطن التنظيمية لدى معلميهم.

الأهمية التطبيقية الدراسة:

قد يستفيد من نتائج هذه الدراسة مدير و المدارس الأساسية، والقائمون على الإدارة التربوية بما يمتلكونه من مظلة موجهة للإدارات المدرسية في نظام التعليم الأساسي، وكذلك قد يستفيد من نتائجها الباحثون في مجال أصول التربية والإدارة المدرسية كأساس لموضوعات أخرى.

التنظيمية باختلاف متغيرات: (نوع المدير، المؤهل العلمي للمدير، سنوات الخدمة كمدير، الجهة المشرفة، المنطقة التعليمية)?

5. هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي، ومتوسطات تقديراتهم لممارسة معلميهم سلوك المواطن التنظيمية؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يأتي :

1. التعرف إلى درجة ممارسة مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارسات الذكاء الانفعالي من وجهة نظرهم.
2. الكشف عن مدى الاختلاف في متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي باختلاف متغيرات: (نوع المدير، المؤهل العلمي للمدير، سنوات الخدمة كمدير، الجهة المشرفة، المنطقة التعليمية).

3. التعرف إلى درجة ممارسة معلمي المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لسلوك المواطن التنظيمية من وجهة نظر مديرهم.

4. الكشف عن مدى الاختلاف في متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارسة معلميهم سلوك المواطن التنظيمية باختلاف متغيرات: (نوع المدير، المؤهل العلمي للمدير، سنوات الخدمة كمدير، الجهة المشرفة، المنطقة التعليمية).

5. التتحقق من مدى وجود علاقة ارتباطية بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي، ومتوسطات تقديراتهم لممارسة معلميهم سلوك المواطن التنظيمية.

فرض الدراسة:

لإجابة عن أسئلة الدراسة، تم التحقق من الفروض التالية:

مصطلحات الدراسة:

الذكاء الانفعالي:

عرفه (Mayer and Salovey, 1997) بأنه "قدرة الفرد على إدراك الانفعالات بدقة وتمييزها والتعبير عنها، مع قدرته على توليد المشاعر أو بلوغها إلى جانب فهم الانفعالات ومعرفتها، والقدرة على تنظيمها بما يضمن النمو الانفعالي والعقلي ويعززهما".

كما عرفه (عثمان، 2000م، ص174) بأنه "القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفقاً لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات اجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني، وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة".

وعرفته (جاب الله، 2012م، ص33) بأنه "القدرة على فهم الانفعالات الذاتية والتحكم فيها وتنظيمها وفق فهم انفعالات الآخرين والتعامل مع المواقف الحياتية وفق ذلك، وهو ما يميز الأفراد الذين يعرفون كيف يراقبون انفعالات الغير ويستخدمون استراتيجيات سلوكية للتحكم الذاتي، مع حساسية في التعامل مع متطلبات النجاح الحياتي والمهني".

ويعرفه الباحث إجرائياً بأنه: قدرة مدير المدرسة الأساسية على فهم انفعالاته الذاتية وضبطها في ضوء فهمه لواقعه المهني وفي ضوء فهمه لانفعالات الآخرين، واستثمار ذلك كله في المواقف والأحداث اليومية التي يمر بها أثناء عمله، لتعزيز مزيد من المهارات الحياتية التي تساعد في تحقيق نجاحات مهنية، وتقاس درجة الذكاء الانفعالي لدى مدير المدارس الأساسية (من وجهة نظرهم) من خلال مقياس أعده الباحث لهذا الغرض.

سلوك المواطن التنظيمية:

عرفه (Greenberg, 2011) بأنه "السلوك أو النشاط الذي يسلكه ويمارسه الأفراد في المؤسسة أو المنظمة بما يتعدى التوقعات الرسمية لما هو مطلوب منهم في وظائفهم، وهذا يعتمد على الثقافة التنظيمية السائدة والتي تعتمد على التحفيز".

وعرفة (أبو تايه، 2012م، ص146) بأنه "سلوك تطوعي يقوم به الموظف اختيارياً دون أن يكون هذا السلوك مرتبطاً بشكل مباشر بحوافر المنظمة ومكافآتها، والموظف قد يبادر إحساسه بعدالة تعامل المنظمة معه بإظهار سلوك المواطن التنظيمية، وذلك من خلال إظهار سلوك لا يصنف ضمن الدور الرسمي له كمساعدة الموظفين والمرتاجعين لمنظمته، وتجنب إثارة المشاكل فيها، وأداء أعمال دون تذمر أو شكوى، والحرص على فاعلية المنظمة وتطورها".

في حين عرفه زيدان بأنه "سلوك الضمير الحي، أي الإنجاز وفقاً لما يملئه الضمير، فهي سلوكيات الدور الإضافي الاختياري، وتتصف ب تقديم المساعدة للزملاء، وللمنظمة ككل، وتحسين صورة المنظمة أمام من لا ينتمون إليها، أو أمام المنظمات المنافسة، وبؤديها الفرد دون النظر إلى اعتبارات الحوافز أو المكافآت المادية، أو يمتنع عن ممارستها دون أن يتعرض للعقاب، وأداؤها بشكل دوري يسهم في تحقيق الرفاهية التنظيمية" (زيدان، 2006م، ص580).

ويعرفه الباحث إجرائياً بأنه: السلوك أو النشاط الطوعي الذي يسلكه معلمون المرحلة الأساسية بمحافظة خان يونس بشكل دائم، بما يتجاوز المتطلبات الرسمية لوظيفتهم، وأداء مهام إضافية خلال ساعات العمل أو قبلها أو بعدها، دون توقع مكافأتهم من قبل مرؤوسيهم على هذا العمل الإضافي التطوعي، مع إدراكهم بأن أداءهم على هذا النحو يحسن الصورة الذهنية لمدرستهم أمام منافسيها ويحقق مستوى من الرفاهية التنظيمية، وتقاس درجة تقديرات عينة الدراسة (مدير المدارس الأساسية) لسلوك المواطن التنظيمية لدى معلميهم من خلال مقياس أعده الباحث لهذا الغرض.

المدارس الأساسية:

يعرفها الباحث بأنها المدارس التي تقدم التعليم الإلزامي للطلبة من الصف الأول وحتى الصف العاشر الأساسي، وهي صنفان صنف يتبع وزارة التربية والتعليم (الحكومية) وتسمى (أساسية دنيا وعليا)، وصنف يتبع وكالة الغوث الدولية وتسمى (ابتدائية وإعدادية)، إلا أن الصنفين يقدمان نفس المقرر الدراسي.

2. دراسة (Mohammad and Marzieh, 2015)؛ وهدفت

إلى تحديد الشروط والمعايير الازمة لتحقيق السعادة المهنية والحيوية وتطوير المواطن التنظيمية والتي بدورها تسهم في تحقيق أهداف المنظمة، وكذلك هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين أبعاد المناخ التنظيمي والسعادة المهنية للموظف وسلوك المواطن التنظيمية، وكان من النتائج التي أسفرت عنها النتائج وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد المناخ التنظيمي والسعادة المهنية للموظف من جهة وسلوك المواطن التنظيمية من جهة أخرى.

3. دراسة (الراحشة، 2013م)؛ هدفت التعرف إلى درجة الذكاء الانفعالي لدى مديري مدارس مديرية التربية والتعليم للواء قصبة محافظة المفرق في الأردن، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستعيناً باستبانة، وتكونت عينة الدراسة من (223) معلماً ومعلمةً، وقد أشارت النتائج أن درجة الذكاء الانفعالي مرتفعة على الأداة لكل باستثناء مجال المعرفة الانفعالية جاء بدرجة متوسطة، كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، تعزى لمتغير سنوات الخبرة على الأداة لكل وعلى جميع المجالات ما عدا مجال التعاطف أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية؛ في استجابات أفراد عينة الدراسة؛ تعزى لمتغير سنوات الخدمة ولصالح الخدمة المتوسطة.

4. دراسة (العمرات، 2013م)؛ هدفت التعرف إلى مستوى الذكاء الانفعالي وعلاقته بفعالية القائد لدى مديري مدارس تربية البتراء وتربية وادي السير في الأردن، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستعيناً باستبانتين الأولى لقياس مستوى الذكاء الانفعالي والثانية لقياس درجة فعالية القائد، وتكونت عينة الدراسة من (102) مديرٍ ومديرة، وقد أشارت النتائج أن مستوى الذكاء الانفعالي لدى مديري المدارس جاء بدرجة متوسطة، إلى جانب وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي؛ تعزى لتفاعل متغيرات الجنس والمؤهل العلمي ومستوى المدرسة والخبرة ولصالح الذكور من حملة الماجستير في المدارس الأساسية في مجال التأثير المثالى.

حدود الدراسة:

طبقت الدراسة الحالية وفقاً للحدود الآتية:

- حد الموضوع: التعرف إلى مدى وجود علاقة بين تقديرات مديري المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لدرجة ممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي، وتقديراتهم لدرجة ممارسة معلميهم لسلوك المواطن التنظيمية.
- الحد المكاني: اقتصرت الدراسة على محافظة خان يونس.
- الحد المؤسسي: اقتصرت الدراسة على المدارس الأساسية (1-9) التابعة لكل من وزارة التربية والتعليم (الحكومية)، والتابعة لوكالة الغوث الدولية، مع استثناء المدارس التي تقتصر على الصف العاشر فقط، وذلك كون الصف العاشر يقع ضمن نطاق المدارس الحكومية فقط.
- الحد البشري: جميع مديري المدارس الأساسية، والبالغ عددهم (101) مديرًا ومديرةً (وزارة التربية والتعليم العالي، 2016م، ص20).
- الحد الزمني: تم تطبيق الشق الميداني من هذه الدراسة في بداية الفصل الثاني من العام الدراسي 2015/2016م.

الدراسات السابقة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة كان من الأنسب تصنيفها في ثلاثة محاور: دراسات تناولت الذكاء الانفعالي، ودراسات تناولت سلوك المواطن التنظيمية، ودراسات تناولت العلاقة بين الذكاء الانفعالي والمواطن التنظيمية، وقد تم ترتيبها زمنياً من الأحدث إلى الأقدم، على النحو الآتي:

أولاً: دراسات تناولت الذكاء الانفعالي:

1. دراسة (Suifan, 2016)؛ هدفت التعرف إلى درجة تأثير المناخ التنظيمي على سلوك المواطن التنظيمية بالنظر إلى رأس المال النفسي في البنوك الأردنية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، مستعينة بثلاثة مقاييس كأدوات لدراستها، وتكونت عينة الدراسة من (250) عاملًا، وقد أشارت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي وسلوك المواطن التنظيمية.

8. دراسة (Menon, 2001): هدفت الكشف عن العلاقة بين ممارسة أعضاء هيئة التدريس (الأساتذة) في جامعة فلوريدا للذكاء العاطفي وأدائهم لمهامهم التدريسية، وذلك من وجهاً نظر طلبة الدكتوراه والذين يدرسون على أيديهم في كلية التربية، استخدم الباحث المنهج الوصفي، مستخدماً مقاييس الذكاء العاطفي، وتكونت عينة الدراسة من (79) طالباً، و(29) مشرفاً، وقد أشارت نتائج الدراسة أن ممارسة الأساتذة لمهارات الذكاء العاطفي جاءت بدرجة أعلى، وأن الطلبة يرون بأن مدرسيهم يمتلكون قدرات يساعدون بها طلبهم للرؤية المستقبلية، في حين بينت النتائج ضعف معامل الارتباط بين مستوى ممارسة الأساتذة للذكاء العاطفي وأدائهم لمهامهم التدريسية.

ثانياً: دراسات تناولت سلوك المواطن التنظيمية:

1. دراسة (Deb Chowhury, 2013): هدفت توضيح سلوك المواطن التنظيمية وممارسته في الشركات الأمريكية نحو الاستدامة، وبيان أهميتها، معتبراً أنها ملائمة للبلوغ الكفاءة على المستوى التنظيمي، وللتلبية احتياجات أصحاب المصالح المختلفة، لتحقيق العدالة التنظيمية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية. كما أكدت الدراسة على أهمية الثقافة والاستدامة، ودعم القيادة والتنظيمي.

2. دراسة (نوح، 2013): هدفت التعرف إلى أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات ودور سلوك المواطن التنظيمية في تعزيز أثر الدعم النفسي في أداء الشركات الصناعية الأردنية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستعيناً باستبانة كأدأة لدراسته، وتكونت عينة الدراسة من (113) موظفاً، وقد أشارت النتائج وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي بأبعاده في سلوك المواطن التنظيمية وأداء الشركات الصناعية الأردنية، ووجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية لسلوك المواطن التنظيمية في أداء الشركات الصناعية الأردنية.

3. دراسة (أبو تايه، 2012): هدفت تحليل أثر إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستعيناً باستبانة كأدأة لدراسته، وتكونت عينة الدراسة من

5. دراسة (اللوзи، 2012): هدفت التعرف إلى مستويات الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية وأثرها على الولاء التنظيمي للمعلمين في محافظة العاصمة عمان، واستخدمت الباحثة المنهج شبه التجريبي، مستعينة باستبانتين كأدأتين لدراستها الأولى لقياس الذكاء العاطفي والثانية لقياس الولاء التنظيمي، وتكونت عينة الدراسة من (40) مدير، و(280) معلمًا، وقد أشارت النتائج أن مستوى الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية في محافظة العاصمة عمان جاء بدرجة متوسطة، إلى جانب وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تبعاً لمتغير مستوى الذكاء العاطفي للمديرين.

6. دراسة (رمضان، 2010): هدفت التعرف إلى درجة الذكاء الانفعالي لدى معلمي مدارس وكالة الغوث في محافظة نابلس، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستعيناً باستبانة كأدأة لدراسته، وتكونت عينة الدراسة من (120) معلمًا ومعلمةً، وقد أشارت النتائج إلى وجود درجة كبيرة للذكاء الانفعالي لدى المعلمين، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات الوعي الذاتي، وإدارة الانفعالات، والدافعية الشخصية؛ تبعاً لمتغير الجنس ولصالح الذكور، ووجود فروق لسنوات الخبرة على مجال الوعي الذاتي، وعدم وجود آية فروق لحجم المدرسة والمؤهل العلمي على درجة الذكاء الانفعالي.

7. دراسة (الهنداسي، 2008): هدفت التتحقق من مدى توافر الذكاء الانفعالي لدى مديري المدارس بسلطنة عمان، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستعيناً بمقاييس جلمان للذكاء الانفعالي، وتكونت عينة الدراسة من (130) مديرًا ومديرةً، وقد أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة في بعد الوعي بالذات، ووجود فروق ذات دلالة في بعد تنظيم الذات ولصالح الذكور، ووجود فروق ذات دلالة في بعد المهارات الاجتماعية ولصالح الإناث، وعدم وجود فروق ذات دلالة في الأبعد الأربعة للذكاء الانفعالي فيما يخص المنطقة، وكذلك وجود فروق ذات دلالة في بعد المهارات الاجتماعية في متغير الخبرة ولصالح المديرين ذوي الخبرة الطويلة.

ثالثاً: دراسات تناولت العلاقة بين الذكاء الانفعالي وسلوك المواطن التنظيمية:

دراسة (الرقاد وأبو دية، 2012م): هدفت التعرف إلى درجة ممارسة القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية للذكاء العاطفي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية لديهم، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستعينتين باستبيانين كأداتين لدراستهما، الأولى لقياس الذكاء العاطفي والثانية لقياس سلوك المواطن التنظيمية، وتكونت عينة الدراسة من (288) قائدًا، و(773) عضو هيئة تدريس، وقد أشارت النتائج وجود درجة توافق عالية للذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية، وممارسة أعضاء هيئة التدريس لسلوك المواطن التنظيمية مرتفعة، كما أشارت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دالة إحصائية بين ممارسة القادة للذكاء العاطفي وبين سلوك المواطن التنظيمية لديهم.

تعليق عام على الدراسات السابقة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة، والتي تعد ذات الصلة الوثيقة بالدراسة الحالية، اتضح أن هناك اهتماماً واضحاً بموضوعي الذكاء الانفعالي وسلوك المواطن التنظيمية، كما تبين أن هناك أوجهها للاتفاق وأخرى للاختلاف، وأن هناك ما يميز الدراسة الحالية عن غيرها، ويمكن تبيان ذلك فيما يأتي:

أولاً: أوجه الاتفاق والاختلاف:

اتفقَت الدراسة الحالية مع جميع دراسات محور الذكاء الانفعالي في ربط هذا المفهوم بمتغير آخر ما عدا دراسة (رمضان، 2010م)، ودراسة (الهنداسي، 2008م) اللتين اكتفتا بكشف مستوى الذكاء، وكذلك اتفقت مع جميع دراسات المواطن التنظيمية في ذلك ما عدا دراسة (الزهراني، 2007م) فاكتفت بدراسة مستوى سلوك المواطن، كذلك اتفقت مع جميع الدراسات المذكورة في اتباع المنهج الوصفي ما عدا دراسة (اللوزي، 2012م) فاتبعت المنهج شبه التجاري، أما فيما يتعلق بأدأة الدراسة فقد اتفقت مع كل الدراسات المذكورة في استخدام الاستبانة لجمع المعلومات، وكذلك اتفقت مع كل من دراسة (الحرافشة، 2013م)، و(العمرات، 2013م)، و(اللوзи، 2012م)،

(326) موظفاً، وقد أشارت النتائج أن هناك أثراً إيجابياً لإدراك الموظفين بالعدالة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية وعلى جميع أبعادها، كما بينت النتائج أن إحساس العاملين بالعدالة الإجرائية له الدور الأكبر في التأثير على سلوك المواطن التنظيمية.

4. دراسة (إسماعيل وآخرون، 2012م): هدفت الكشف عن علاقة الارتباط والأثر بين أبعاد المناخ التنظيمي وسلوك المواطن التنظيمي من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة/الرصافة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستعيناً باستيانة كأداتة لدراسته، وتكونت عينة الدراسة من (75) عضواً، وقد أشارت النتائج أن كلًا من متغير المناخ التنظيمي ومتغير سلوك المواطن التنظيمية قد حققا مستوى عال، كما أشارت وجود علاقة ارتباط وأثر معنويّة بين المناخ التنظيمي على المستوى الكلي وسلوك المواطن التنظيمي.

5. دراسة (Ebrahimpour et al., 2011): هدفت الكشف عن طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية، وقام الباحثون بتحديد خمسة أبعاد للثقافة التنظيمية، وأحد عشر بعضاً لسلوك المواطن التنظيمية، وكشفت نتائج الدراسة أن للعوامل والمؤثرات الاجتماعية والرسمية الأثر الكبير في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية لدى العاملين، وقدم الباحثون نموذجاً لتحسين سلوك المواطن التنظيمية لدى العاملين.

6. دراسة (الزهراني، 2007م): هدفت التعرف إلى مستوى ممارسة سلوك المواطن التنظيمية من قبل معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديرى ومعلمى تلك المدارس، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستعيناً باستيانة كأداتة لدراسته، وتكونت عينة الدراسة من (393) مديرًا، و(964) معلمًا، وقد أشارت النتائج أن المديرين يرون أن مستوى سلوك المواطن لدى المعلمين بصفة عامة هو مستوى متوسط، وأن المعلمين يميلون إلى تكرار ممارسة سلوكيات المواطن التنظيمية وفق الترتيب التالي: الكياسة، يليه السلوك الحضاري، ثم وعي الضمير، ثم الإيثار، وأخيراً الروح الرياضية، وأن مستوى سلوك المواطن التنظيمية لديهم هو مستوى عال من وجهة نظرهم.

2013)، وأيضاً تمت الاستفادة من دراسة كل من (نوح، 2013)، (أبو تايه، 2012)، (الرقاد وأبو دية، 2012) في بناء مقاييس سلوك المواطن التنظيمية.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس، والبالغ عددهم (101) مديرٍ ومديرةً (وزارة التربية والتعليم العالي، 2016م، ص20).

عينة الدراسة ووصفها:

قام الباحث بتطبيق أدوات الدراسة على جميع مديري المدارس الأساسية (101) مديرًاً ومديرةً باستخدام طريقة المسح الشامل، مع استرداد (83) استبانة بما نسبته (82%)، والجدول (1) الآتي يوضح وصف العينة وفقاً لمتغيرات الدراسة:

و(رمضان، 2010م)، و(الهنداسي، 2008م)، و(Menon, 2001)، و(إسماعيل وآخرون، 2012م)، و(الزهراني، 2007م)، و(الرقاد وأبو دية، 2012م) في بيئه التطبيق (المؤسسات التعليمية)، هذا وقد اتفقت الدراسة مع دراسة (الزهراني، 2007م) في استبيان درجة ممارسة سلوك المواطن التنظيمية للمعلمين من قبل مديريهم وهو ما اختلف فيه مع كل الدراسات المحددة في استبيان ذلك من وجهة نظر المعلمين أنفسهم، وهكذا اتفقت مع دراسة (الرقاد وأبو دية، 2012م) في دراسة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وسلوك المواطن التنظيمية.

ثانياً: أوجه التميز: تميزت الدراسة الحالية باعتبارها الدراسة الوحيدة من بين الدراسات المذكورة في دراستها للعلاقة بين الذكاء الانفعالي وسلوك المواطن التنظيمية في المدارس الأساسية.

ثالثاً: أوجه الاستفادة: استفادت من كل الدراسات السابقة المتاحة في بناء الجانب المفاهيمي، وكذلك تم استخدام مقاييس (عثمان ورزق) للذكاء الانفعالي المستخدم في دراسة (الحراشة،

جدول 1 وصف عينة الدراسة حسب (نوع المدير، المؤهل العلمي للمدير، سنوات الخدمة كمدير، الجهة المشرفة، المنطقة التعليمية)

				نوع المدير	
النسبة	العدد	المؤهل العلمي للمدير	النسبة	العدد	
%87	72	بكالوريوس	%43	36	مدير
%13	11	دراسات عليا	%57	47	مديرة
%100	83	المجموع	%100	83	المجموع
النسبة		العدد		سنوات الخدمة كمدير	
%21,7		18		أقل من 5 سنوات	
%33,7		28		من 5-10 سنوات	
%44,6		37		أكثر من 10 سنوات	
%100		83		المجموع	
النسبة		المنطقة التعليمية		الجهة المشرفة	
%53		خان يونس		حكومة	
%47		شرق خان يونس		وكالة	
%100		المجموع		المجموع	

الانفعالية، وإدارة الانفعالات، وتنظيم الانفعالات، والتعاطف، والتواصل الاجتماعي)، وثانيهما: لقياس درجة ممارسة معلمي هذه المدارس لسلوك المواطن التنظيمية، وتكون من (31) فقرة.

أدوات الدراسة: استخدم الباحث مقياسين أولهما: لقياس درجة ممارسة مديرى المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لمهارات الذكاء الانفعالي وتكون من (58) فقرة موزعة على خمسة أبعاد (المعرفة

مرة أخرى، حيث بلغ معامل الثبات للمقياس ككل (0,894)، وهو معامل ثبات مرتفع ودال إحصائياً عند مستوى دلالة (0,01)، بالإضافة إلى حساب معامل (كرونباخ) والذي بلغ قيمته (0,967) وهو معامل ثبات مرتفع ودال إحصائياً، وهذه النتائج تُعد مقبولة لأغراض الدراسة وتعطي الأداة الصلاحية في جمع البيانات والمعلومات الخاصة بموضوع الدراسة.

معايير المقياس:

تبنت الدراسة معيار (عبد الفتاح، 2008: 541) للحكم على درجة توافر المعيار عند استخدام مقياس ليكرت الخماسي والجدول (3) الآتي يوضح ذلك.

جدول 2 معيار الحكم على تقييمات العينة للذكاء الانفعالي، سلوك المواطن التنظيمية

درجة التوافر	المتوسط الحسابي	
	إلى	من
قليلة جداً	1.79	1
قليلة	2.59	1.80
متوسطة	3.39	2.60
كبيرة	4.19	3.40
كبيرة جداً	5	4.20

المصدر: (عبد الفتاح، 2008م، ص541).

المعالجات الإحصائية:

استخدم الباحث برنامج (spss) لمعالجة بيانات الدراسة، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، والنسب المئوية، ومعامل ارتباط بيرسون وتحليل التباين الأحادي، واختبار شيفيه (Scheffe Test)، واختبار (T - Test) لعينتين مستقلتين.

عرض نتائج الدراسة وتفسيرها:

الإجابة على السؤال الأول، ونصه: "ما درجة ممارسة مديري المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لمهارات الذكاء الانفعالي من وجهة نظرهم؟"، وللإجابة على هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية،

صدق المقياسين وثباتهما:

- صدق المحكمين للمقياسين:

تم عرض المقياسين على (8) محكمين من أساتذة الجامعات الاختصاصيين بهدف التأكد من صلاحيتها لقياس ما وضعها لأجله.

- صدق الاتساق الداخلي للمقياسين:

- صدق الاتساق الداخلي للمقياس الأول (الذكاء الانفعالي): تم التأكيد من صدق الاتساق الداخلي من خلال تطبيق المقياس على عينة استطلاعية قوامها (32) فرداً ضمن عينة الدراسة نظراً لقلة عدد أفراد مجتمع الدراسة، ومن ثم تم حساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0,87-0,46)، وجميعها دالة إحصائياً عند (0,01).

- صدق الاتساق الداخلي للمقياس الثاني (سلوك المواطن التنظيمية): تم التأكيد من صدق الاتساق الداخلي من خلال تطبيق المقياس على عينة استطلاعية قوامها (32) فرداً ضمن عينة الدراسة نظراً لقلة عدد أفراد مجتمع الدراسة، ومن ثم تم حساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0,85-0,56)، وجميعها دالة إحصائياً عند (0,01).

ثبات المقياسين:

- ثبات المقياس الأول (الذكاء الانفعالي): تم حساب الثبات الكلي للمقياس وفراحته عن طريق إعادة تطبيق المقياس مرة أخرى، حيث بلغ معامل الثبات للمقياس ككل (0,873)، وهو معامل ثبات مرتفع ودال إحصائياً عند مستوى دلالة (0,01)، بالإضافة إلى حساب معامل (كرونباخ) والذي بلغ قيمته (0,975) وهو معامل ثبات مرتفع ودال إحصائياً، وهذه النتائج تُعد مقبولة لأغراض الدراسة وتعطي الأداة الصلاحية في جمع البيانات والمعلومات الخاصة بموضوع الدراسة.

- ثبات المقياس الثاني (سلوك المواطن التنظيمية): تم حساب الثبات الكلي للمقياس وفراحته عن طريق إعادة تطبيق المقياس

امتلاك مديري المدارس مهارات إدارة انفعالاتهم، وهو ما اختلفت فيه الدراسة مع دراسة (الحرابشة، 2013م) أيضاً.

وكذلك قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسبة المئوية، والرتب لكل فقرة من فقرات المقياس، موزعة على أبعادها، ففي البعد الأول (المعرفة الانفعالية) جاءت فقرة "أعتبر نفسي مسؤولاً عن مشاعري" في المرتبة الأولى على مستوى البعد ككل وبنسبة مئوية (75,9%) وهي نسبة كبيرة، وكذلك جاءت فقرة "يغمرنني المزاج السيئ" في المرتبة الثانية وبنسبة مئوية (3,69%) وهي نسبة كبيرة أيضاً، في حين جاءت فقرة "لا أعطي للاحفعالات السلبية أي اهتمام" في المرتبة العاشرة والأخيرة وبنسبة مئوية (21,9%) وهي نسبة قليلة. أما فيما يتعلق بالبعد الثاني (إدارة الانفعالات) فقد احتلت فيه فقرة "مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية" المرتبة الأولى بنسبة (86.5%) وهي نسبة كبيرة جداً، في حين جاءت فقرة "التحول من مشاعري السلبية إلى أستطيع الإيجابية بسهولة" في المرتبة الخامسة عشر والأخيرة بنسبة (25.8%) وهي نسبة قليلة جداً.

وقد جاءت أولى فقرات البعد الثالث (تنظيم الانفعالات) ترتيباً فقرة "أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوطات" وبنسبة مئوية (87.5%) وهي نسبة كبيرة جداً، أما آخرها فهي فقرة "أنا صبور حتى عندما لا أحقق نتائج سريعة" والتي حصلت على نسبة مئوية (23.9%) وهي نسبة قليلة جداً. وفيما يخص البعد الرابع (التعاطف) جاءت أولى فقراته ترتيباً فقرة "أنا فعال في الاستماع لمشاكل المتعلمين" بنسبة مئوية (92.3%) وهي نسبة كبيرة جداً، أما آخر فقراته فكانت فقرة "أنا حساس لاحتياجات العاطفة للمعلمين"، والتي حصلت على (51.6%) وهي نسبة قليلة. وقد جاءت فقرات البعد الخامس والأخير (التواصل الاجتماعي) كما يلي: الأولى ترتيباً ونصها "أنا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي يصدرها المعلمون" بنسبة مئوية (86.0%) وهي نسبة كبيرة جداً، أما آخرها فهي الفقرة "عندما أغضب لا تظهر عليّ أثار الغضب"، والتي جاءت بنسبة مئوية (22.2%) وهي نسبة قليلة جداً.

والرتب لكل بعد من أبعاد المقياس كما هو موضح في الجدول (3) التالي.

جدول 3 يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسبة المئوية، والرتب لكل بعد من أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي

أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب
البعد الأول: المعرفة الانفعالية.	2.92	0.18	58.3	3
البعد الثاني: إدارة الانفعالات.	2.75	0.17	54.9	5
البعد الثالث: تنظيم الانفعالات.	3.05	0.21	61.0	2
البعد الرابع: التعاطف.	3.72	0.24	74.3	1
البعد الخامس: التواصل الاجتماعي	2.89	0.39	57.8	4
الدرجة الكلية للمقياس	3.05	0.12	61.0	

يتبيّن من الجدول (3) السابق أن استجابة عينة الدراسة على مقياس الذكاء الانفعالي كلّ جاءت بنسبة مئوية (61%) وهي نسبة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى عدم تركيز الإدارة العليا في إعدادها للقيادات المدرسية على تنمية مهارات الذكاء الانفعالي بالقدر المطلوب، إلى جانب ارتباط المشهد التعليمي في الوطن كافٍ، وقد اتفقت نتائج الدراسة في ذلك مع دراسة (اللوزي، 2012م)، واختلفت مع دراسة (Menon, 2001) ودراسة (الرقاد وأبو دية، 2012م)، ودراسة (الحرابشة، 2013م) والتي أسفرت عن أن مستوى الذكاء الانفعالي لدى عيناتها مرتفعة، وفيما يتعلق بأبعاد المقياس فقد حصل البعد الرابع (بعد التعاطف) على الترتيب الأول وبنسبة (74,3%) وهي نسبة كبيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى طبيعة الشعب الفلسطيني العاطفية، إلى جانب الظروف التي يمر بها المتعلمون في فلسطين، وتحديداً في محافظات غزة، وهذا ما اتفق في الدراسة مع دراسة (الحرابشة، 2013م)، في حين جاء البعد الثاني (بعد إدارة الانفعالات) في الترتيب الخامس والأخير وبنسبة (54,9%) وهي نسبة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك عدم

المدير، المؤهل العلمي للمدير، سنوات الخدمة كمدير، الجهة المشرفة، المنطقة التعليمية).

وبعد معالجة البيانات توصل الباحث إلى نتائج مفادها:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير (المؤهل العلمي للمدير)، والجدول (4) يوضح ذلك.

إجابة السؤال الثاني ونصه: "هل تختلف متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي باختلاف متغيرات: (نوع المدير، المؤهل العلمي للمدير، سنوات الخدمة كمدير، الجهة المشرفة، المنطقة التعليمية)"؟، وللإجابة انطلق الباحث من فرضية مفادها: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي باختلاف متغيرات: (نوع

جدول 4 يبين نتائج اختبار (T-test) بين مجموعتين مستقلتين للكشف عن الفروق بين متوسطات التقديرات التقويمية لممارسة مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي باختلاف متغير (المؤهل العلمي للمدير)

مستوى الدلالة	قيمة (ت) المحسوبة	الاحرف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الحالة	فقرات مقياس (الذكاء الانفعالي)
غير دالة إحصائياً	0.467	0.12	3.05	72	بكالوريوس	(0.05=<α) و درجات الحرية (81) عند قيمة جدولية (1.96).
		0.12	3.03	11	دراسات عليا	

لا علاقة لها بالمؤهل العلمي، وقد اتفقت الدراسة الحالية في هذه النتيجة مع كل من دراسة (الحرابشة، 2013م)، ودراسة (رمضان، 2010م)، واختلفت مع دراسة (العمرات، 2014م) التي أسفرت عن وجود فروق لصالح حملة الماجستير مجال التأثير المثالي.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير (المنطقة التعليمية)، والجدول (5) يوضح ذلك.

تبعد حدود الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)
و درجات الحرية (81) عند قيمة جدولية (1.96).
تبعد حدود الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$)
و درجات الحرية (81) عند قيمة جدولية (2.576).

يتضح من الجدول (4) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند متوسط ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي؛ تعزى لمتغير نوع المدير، ويعزو الباحث ذلك إلى أن مهارات الذكاء الانفعالي غالباً ما تظهر لدى مدير المدرسة وفقاً لسماته الشخصية، وعليه فإن فرصه امتلاك هذه السمات أو فقدانها

جدول 5 يبين نتائج اختبار (T-test) بين مجموعتين مستقلتين للكشف عن الفروق بين متوسطات التقديرات التقويمية لممارسة مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي باختلاف متغير (المنطقة التعليمية)

متوسط الدلالة	قيمة (ت) المحسوبة	الاحرف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الحالة	فقرات مقياس (الذكاء الانفعالي)
غير دالة إحصائياً	0.199	0.12	3.05	44	Khan Younis	تبعد حدود الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) و درجات الحرية (81) عند قيمة جدولية (1.96). تبعد حدود الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$) و درجات الحرية (81) عند قيمة جدولية (2.576).
		0.12	3.05	39	شرق خان يونس	

تشابه ظروف الحياة وظروف المهنة، وقد اتفقت الدراسة الحالية في هذه النتيجة مع كل من دراسة (الهنداسي، 2008).

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير (نوع المدير)، والجدول (6) يوضح ذلك.

يتضح من الجدول (5) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند متوسط ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير المنطقة التعليمية، ويعزو الباحث ذلك إلى تشابه السمات الشخصية لمديري المدارس في المنطقتين، إلى جانب

جدول 6 يبيّن نتائج اختبار (*T-test*) بين مجموعتين مستقلتين للكشف عن الفروق بين متوسطات التقديرات التقويمية لممارسة مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لمهارات الذكاء الانفعالي باختلاف متغير (نوع المدير)

المقياس	الحالة	العدد	المتوسط الحسابي	الاحرف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	متوسط الدلالة
فقرات المقياس الأول ككل (الذكاء الانفعالي)	مدير	36	3.15	0.06	10.095	دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)
	مديرة	47	2.97	0.09		

تبعد الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) ودرجات الحرية (81) عند قيمة جدولية (1.96).

تبعد الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$) ودرجات الحرية (81) عند قيمة جدولية (2.576).

والداعية الشخصية لصالح الذكور، ودراسة (الهنداسي، 2008) التي بينت وجود الفروق في بعد تنظيم الذات لصالح الذكور، في حين اختلفت مع الدراسة نفسها في وجود فروق لصالح الإناث في بعد المهارات الاجتماعية، واختلفت الدراسة مع دراسة (الحراشة، 2013) التي أسفرت عن عدم وجود فروق في النوع الاجتماعي.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير (سنوات الخدمة كمدير)، والجدول (7) يوضح ذلك.

يتبيّن من الجدول (6) السابق وجود فروق بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير (نوع المدير)، وذلك لصالح الذكور، ويعزو الباحث ذلك إلى الاختلاف بين النوعين في السمات الانفعالية خلال العمل، ذلك أن المديرات نظراً لظروفهن الأسرية يعشن ضغوطاً تؤثر على ممارستهن لمهارات الذكاء الانفعالي مع العاملين، وهذا ما اتفقت فيه الدراسة مع دراسة (العمرات، 2013)، وكذلك مع دراسة (رمضان، 2010) التي أسفرت عن وجود فروق في مجالات الوعي الذاتي، وإدارة الانفعالات،

جدول 7 يبيّن مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة لمقياس الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير سنوات الخدمة كمدير

المقياس	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية للمقياس الأول (الذكاء الانفعالي)	بين المجموعات	.91	2	.46	156.69	دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)
	داخل المجموعات	.23	80	.00		
	المجموع	1.15	82			

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (2، 80) عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (2، 80) عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$)

لصالح (5-10) سنوات، وبين (أكثر من 10) سنوات و(أقل من 5 سنوات) لصالح (أكثر من 10 سنوات) وكذلك وجود فروق بين (أكثر من 10 سنوات) و(من 5-10 سنوات) ولصالح (أكثر من 10 سنوات)، ويعلو الباحث ذلك إلى أن الزيادة في سنوات الخبرة لدى المدير في عمله كمدير مدرسة تصقل شخصيته وتنمي لديه مستوى أعلى من الخبرة والدرأية، والتي تتعكس إيجاباً في سماته الشخصية ومهاراته المهنية، فيزيد مستوى ذكائه الانفعالي، وقد اتفقت الدراسة مع دراسة (الهنداسي، 2008) في وجود فروق في كل الأبعاد ولصالح أصحاب الخبرة الأكثر، وكذلك دراسة (رمضان، 2010) في وجود فروق على مجال الوعي الذاتي ولصالح الخدمة الأكثر، وقد اختلفت الدراسة مع دراسة (الحراشة، 2013) التي أكدت على عدم وجود فروق تعزى سنوات الخدمة.

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متغيرات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير (الجهة المشرفة)، والجدول (9) يوضح ذلك.

يتضح من الجدول (7) السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير (سنوات الخدمة كمدير)، ولمعرفة اتجاه الفروق في الدرجة الكلية للمقياس تم استخدام اختبار شيفيه البعدي كما هو مبين في الجدول (8) التالي:

جدول 8 نتائج اختبار شيفيه (Scheffe Test) للتعرف على اتجاه الفروق ودلائلها في المقياس الأول (الذكاء الانفعالي) لكل تعزى لمتغير (سنوات الخدمة كمدير)

الصف	أقل من (5) سنوات	أقل من (5-10) سنوات	أقل من (10) سنوات
أقل من (5) سنوات	-		
من (10-5) سنوات	-	*0.16	
أقل من (10) سنوات	*0.11	*0.27	-

يتضح من الجدول (8) السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من (5-10 سنوات) و(أقل من 5 سنوات)

جدول 9 يبين نتائج اختبار (T-test) بين مجموعتين مستقلتين للكشف عن الفروق بين متغيرات التقديرات التقويمية لممارسة مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي باختلاف متغير (الجهة المشرفة)

المقياس	الحالة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t) المحسوبة	متوسط الدلالة
فقرات المقياس الأول كل (الذكاء الانفعالي)	حكومة	48	3.13	0.07	10.306	دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)
	وكالة	35	2.95	0.09		

تبعد حدود الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($0.05=\alpha$) ودرجات الحرية (81) عند قيمة جدولية (1.96).

تبعد حدود الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($0.01=\alpha$) ودرجات الحرية (81) عند قيمة جدولية (2.576).

الإجابة على السؤال الثالث، ونصه: "ما درجة ممارسة معلمي المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لسلوك المواطن التنظيمية من وجهة نظر مديريهم؟"، وللإجابة على هذا السؤال قام الباحث بحساب المتغيرات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسبة المئوية، والرتب لكل فقرة من فقرات المقياس كما هو موضح في الجدول (10) التالي.

يتبيّن من الجدول (9) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند متوسط ($0.05 \leq \alpha$) بين متغيرات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير (الجهة المشرفة)، ويعلو الباحث ذلك لتشابه الظروف التي يعيشها مدير المدارس باختلاف الجهات المشرفة على مدارسهم.

جدول 10 يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، والرتب لكل فقرة من فقرات مقاييس سلوك المواطن التنظيمية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب
1	يتعامل المعلم مع زملائه بصدق وشفافية.	1.00	0.00	%20	31
2	يحترم حقوق الآخرين.	4.05	1.42	%81	3
3	يحافظ على سمعة مدرسته وعلى صورتها الإيجابية في ذهان الآخرين.	4.33	1.26	%87	2
4	ينجز عمله في الوقت المحدد.	2.51	1.11	%50	18
5	يعتذر إن أخطأ في حق أحد الزملاء.	2.29	0.89	%46	21
6	يلتزم بتعليمات إدارة المدرسة ولوائحها.	2.70	0.64	%54	15
7	يحضر إلى مدرسته في الوقت المحدد للدوام اليومي.	2.78	0.99	%56	14
8	يتجنب التنمُّر والشكوى أثناء عمله في المدرسة.	3.80	1.40	%76	6
9	يلتزم بالمواعيد المحددة للانصراف نهاية الدوام اليومي.	1.11	0.31	%22	30
10	يقوم بخطوات إيجابية لحل الصراعات التي تتشَّبَّه بين الزملاء.	1.48	0.67	%30	29
11	يؤدي عمله كاملاً دون توقع المكافأة.	3.99	1.35	%80	4
12	تبعد عليه السعادة عند حصول زملائه على مكافآت نظير تميزهم.	1.90	0.55	%38	23
13	يمتلك القدرة على التكيف مع التطورات التي تحدث في المدرسة.	3.00	1.08	%60	12
14	يقدم دعمه المعنوي لزملائه في الأوقات الصعبة.	2.90	0.82	%58	13
15	يساعد زملاءه عندما تكون لديهم أعباء عمل ثقيلة.	2.70	0.78	%54	16
16	يقدم اقتراحات لتحسين العمليات والإجراءات في العمل.	3.06	1.38	%61	11
17	يحرص على حضور الاجتماعات التي يكون حضورها اختيارياً.	2.57	1.36	%51	17
18	يعلن عن نيته البقاء في المدرسة وعدم طلب الانتقال إلى غيرها.	1.49	0.67	%30	28
19	يشجع زملاءه لتعلم مهارات وتقنيات جديدة.	3.16	1.34	%63	10
20	يساعد في جعل الآخرين أكثر إنتاجية.	1.73	0.80	%35	26
21	يضحى بمصلحته الشخصية في سبيل تحقيق أهداف المدرسة.	1.80	0.60	%36	25
22	يعمل خلال أوقات إضافية دون طلب الأجر.	4.42	1.01	%88	1
23	يضحى بأوقات فراغه وإجازاته خدمة لمصلحة العمل.	2.02	0.90	%40	22
24	يقوم بأعمال إضافية تتجاوز الوصف الرئيسي لوظيفته.	2.31	0.78	%46	20
25	يتعاون مع إدارة المدرسة لتحقيق الكفاءة في العمل.	1.82	0.75	%36	24
26	يقوم بإنجاز أعمال زملائه في حال غيابهم عن العمل.	3.34	1.59	%67	9
27	يبادر لتسهيل مهام زملائه الجدد دون أن يطلب منه ذلك.	2.42	0.80	%48	19
28	يتجنب المواقف التي تسبب حدوث مشاكل بينه وبين زملائه.	3.89	1.23	%78	5
29	يحترم خصوصيات زملائه ولا يخوض فيها.	3.80	1.40	%76	7
30	يقوم بالتشاور مع زملائه في حال عزم على اتخاذ قرار يؤثر عليهم.	3.51	1.68	%70	8
31	ينقبل نقد الآخرين لتصرفاته بصدر رحب.	1.72	0.79	%34	27
الدرجة الكلية للمقاييس الثاني (سلوك المواطن التنظيمية)					
%54					

إضافية لتحصيل المال، إلى جانب التزام كم من المعلمين بحافلات رسمية توصلهم إلى مدارسهم، وبالتالي يضطروا للتأخر عن موعد الدوام الرسمي، وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة (الرقاد وأبو دية، 2012) من أن درجة التزام المعلمين بالحضور والانصراف جاءت مرتفعة.

كما جاءت الفقرة الأولى ونصها: "يتعامل المعلم مع زملائه بصدق وشفافية" في المرتبة (الواحدة والثلاثين) الأخيرة وبوزن نبغي مقداره (%)20.0 وهي نسبة قليلة جداً.

إجابة السؤال الرابع ونصه: "هل تختلف متطلبات تقديرات مديرى المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارسة معلميهم سلوك المواطن التنظيمية باختلاف متغيرات: (نوع المدير، المؤهل العلمي للمدير، سنوات الخدمة كمدير، الجهة المشرفة، المنطقة التعليمية)"؟، وللإجابة انطلق الباحث من فرضية مفادها: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متطلبات تقديرات مديرى المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارسة معلميهم سلوك المواطن التنظيمية باختلاف متغيرات: (نوع المدير، المؤهل العلمي للمدير، سنوات الخدمة كمدير، الجهة المشرفة، المنطقة التعليمية)".

وبعد معالجة البيانات توصل الباحث إلى نتائج مفادها:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متطلبات تقديرات مديرى المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارسة معلميهم سلوك المواطن التنظيمية تعزى لمتغير (نوع المدير).

يتبيّن من الجدول (10) السابق أن استجابة عينة الدراسة على مقاييس سلوك المواطن التنظيمية جاءت بنسبة مؤوية (54%)، وهي نسبة متوسطة، وقد اتفقت الدراسة الحالية في هذه النتيجة مع دراسة (الزهراني، 2007) التي أسفرت عن أن سلوك المواطن التنظيمية جاء بدرجة متوسطة.

وقد اختلفت الدراسة مع دراسة كل من (الرقاد وأبو دية، 2012)، وإسماعيل وآخرون، (2015)، والعزم، (2012) التي أظهرت أن مستوى ممارسة سلوك المواطن التنظيمية جاء بدرجة مرتفعة، ويعزو الباحث ذلك إلى عدم الاستقرار الذي تشهده المؤسسات التعليمية بسبب ضعف الرواتب، أو انقطاعها، إلى جانب اللوائح والتعليمات التي تفرضها الإدارات التعليمية، ويرى العاملون أنها تقتل فيهم روح المبادرة والتطوع.

وقد جاءت الفقرة الثانية والعشرون ونصها: "يعلم خلال أوقات إضافية دون طلب الأجر" في المرتبة الأولى وبوزن نبغي مقداره (%)88 وهي نسبة كبيرة جداً، وهو ما اتفقت فيه الدراسة مع دراسة (الرقاد وأبو دية، 2012)، ودراسة (الزهراني، 2007)، ويعزو الباحث ذلك إلى آلية العلاقات التي تربط الكثير من المعلمين بمديريهم، إضافة إلى استثمار بعض المديرين للجوانب الاجتماعية في علاقاتهم بمعلميهم.

كما جاءت الفقرة الثالثة ونصها: "يحافظ على سمعة مدرسته وعلى صورتها الإيجابية في أذهان الآخرين" في المرتبة الثانية وبوزن نبغي مقداره (%)87 وهي نسبة كبيرة جداً، ويعزو الباحث ذلك إلى حالة التناقض التي غدت سمة بين المدارس، بما انعكس على تبني الكثير من المعلمين اتجاهات إيجابية نحو المحافظة على سمعة المدرسة وصورتها الذهنية، وقد اختلفت الدراسة مع دراسة (الزهراني، 2007) التي بينت أن نسبة هذه الفقرة جاءت متوسطة.

كما جاءت الفقرة التاسعة ونصها: "يلتزم بالمواعيد المحددة للانصراف نهاية الدوام اليومي" في المرتبة (الثلاثين) قبل الأخيرة وبوزن نبغي مقداره (%)22.0 وهي نسبة قليلة جداً، ويعزو الباحث ذلك إلى الظروف الصعبة التي يمر بها الكثير من المعلمين والتي تتعلق بانقطاع رواتبهم أو تدنيها، مما يضطرهم للقيام بأعمال

جدول 11 يبين نتائج اختبار (*T-test*) بين مجموعتين مستقلتين للكشف عن الفروق بين متوسطات التقديرات التقويمية لممارسة معلمى المدارس الأساسية لسلوك المواطن التنظيمية باختلاف متغير (نوع المدير)

المقياس	الحالة	العدد	المتوسط الحسابي	الاتحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	متوسط الدلالة
فترات المقياس الثاني (سلوك المواطن التنظيمية) ككل	مدير	36	2.91	.17	11.95	دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)
	مديرة	47	2.53	.12		

تبعد حدود الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) ودرجات الحرية (81) عند قيمة جدولية (1.96).

تبعد حدود الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.01$) ودرجات الحرية (81) عند قيمة جدولية (2.576).

عرفنا أن المدير الرجل غالباً ما يدير معلمين رجال والمديرة الأنثى غالباً ما تدير معلمات إناث، وهذا ما اختلفت فيه الدراسة مع دراسة كل من (العزام، 2015) و(الطبولي وآخرون، 2015) اللتين بينتا عدم وجود فروق في تقديرات المفحوصين وفقاً لنوعهم الاجتماعي.

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مديرى المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارسة معلميمهم سلوك المواطن التنظيمية تعزى لمتغير (المؤهل العلمي للمدير).

يتبيّن من الجدول (11) السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند متوسط ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مديرى المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارسة معلميمهم سلوك المواطن التنظيمية تعزى لمتغير (نوع المدير)، ولصالح المديرين الذكور، ويعزو الباحث ذلك إلى الاختلاف في طبيعة كل من الجنسين، فالمرأة ذات الارتباطات الأسرية القوية قد لا تستغرق في عملها بما يتيح لها فرصة ممارسة المواطن التنظيمية كما هو الرجل الذي يختلف في نمط حياته وسلم أولوياته، علماً أن الباحث قد استند على نوع المعلمين من خلال نوع مديرهم، وذلك إذا

جدول 12 يبين نتائج اختبار (*T-test*) بين مجموعتين مستقلتين للكشف عن الفروق بين متوسطات تقديرات التقويمية لممارسة معلمى المدارس الأساسية لسلوك المواطن التنظيمية باختلاف متغير (المؤهل العلمي للمدير)

المقياس	الحالة	العدد	المتوسط الحسابي	الاتحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	مستوى الدلالة
فترات المقياس الثاني (سلوك المواطن التنظيمية) ككل	بكالوريوس	72	2.74	.21	5.63	دلالة إحصائية
	دراسات عليا	11	2.38	.05		

تبعد حدود الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) ودرجات الحرية (81) عند قيمة جدولية (1.96).

تبعد حدود الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.01$) ودرجات الحرية (81) عند قيمة جدولية (2.576).

ببيئة العمل، ذلك إذا علمنا أن الحاصلين على الدرجات الأعلى تنمو لديهم اتجاهات واهتمامات أخرى كالعمل في الجامعات أو الارتفاع في السلم الوظيفي بشكل أسرع، وقد اتفقت الدراسة مع دراسة (الزهراني، 2007) في ذلك، في حين اختلفت مع دراسة (الطبولي وآخرون، 2015) التي أسفرت عن عدم وجود فروق.

يتبيّن من الجدول (12) السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند متوسط ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مديرى المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارسة معلميمهم سلوك المواطن التنظيمية تعزى لمتغير (المؤهل العلمي للمدير)، ولصالح حملة البكالوريوس، ويعزو الباحث هذه الاستجابة من قبل حملة البكالوريوس لاهتمامهم أنفسهم بجوانب سلوك المواطن التنظيمية بما انعكس على تقديراتهم لسلوك معلميمهم، ذلك أن حملة البكالوريوس مقارنة بحملة الشهادات الأعلى لديهم التصاق أكثر

التنظيمية تعزى لمتغير (الجهة المشرفة)، والجدول (13) يوضح ذلك.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارسة معلميهم سلوك المواطن

جدول 13 يبين نتائج اختبار (T-test) بين مجموعتين متناظرتين للكشف عن الفروق بين متوسطات تقديرات التقويمية لممارسة معلمى المدارس الأساسية لسلوك المواطن التنظيمية باختلاف متغير (الجهة المشرفة)						
المقياس	الحالة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t) المحسوبة	متوسط الدلالة
فروقات المقياس الثاني (سلوك المواطن التنظيمية) ككل	حكومة	48	2.70	.24	.39	دلالة إحصائية عند مستوى (.01)
	وكالة	35	2.68	.23		

تبعد حدود الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) ودرجات الحرية (81) عند قيمة جدولية (1.96).

تبعد حدود الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$) ودرجات الحرية (81) عند قيمة جدولية (2.576).

يتبيّن من الجدول (13) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند متوسط ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارسة معلميهم سلوك المواطن التنظيمية لدى الجميع.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارسة معلميهم سلوك المواطن التنظيمية تعزى لمتغير (سنوات الخدمة).

يتبيّن من الجدول (13) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند متوسط ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارسة معلميهم سلوك المواطن التنظيمية تعزى لمتغير (الجهة المشرفة)، ويعزو الباحث ذلك إلى الضغوط التي تعرّض الحياة المهنية لكل من معلمى الوكالة ومعلمى الحكومة مع اختلاف طبيعة تلك الضغوط عند كل

جدول 14 يبين مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "F" ومستوى الدلالة لمقياس سلوك المواطن التنظيمية تعزى لمتغير سنوات الخدمة كمدير						
المقياس	المصدر	المجموع	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية للمقياس الثاني (سلوك المواطن التنظيمية)	بين المجموعات	3.61	2	1.80	165.28	دلالة إحصائية عند مستوى (.01)
	داخل المجموعات	0.87	80	.01		
	المجموع	4.48	82			

قيمة "F" الجدولية عند درجات حرية (2، 80) وعند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) = 3.18.

قيمة "F" الجدولية عند درجات حرية (2، 80) وعند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$) = 5.06.

يتبيّن من الجدول (14) السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند متوسط ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارسة معلميهم سلوك المواطن التنظيمية تعزى لمتغير (سنوات الخدمة كمدير)، ولمعرفة اتجاه الفروق في الدرجة الكلية للمقياس تم استخدام اختبار شيفيه البعدي كما هو مبين في الجدول (15) التالي:

جدول 15 نتائج اختبار شيفيه (Scheffe Test) للتعرف على اتجاه الفروق ودلائلها في المقياس الثاني ككل تعزى لمتغير سنوات الخدمة كمدير

الصف	أقل من (5) سنوات	من (5-10) سنوات	أقل من (10) سنوات
أقل من (5) سنوات	-		
من (5-10) سنوات	*0.33		
أقل من (10) سنوات	*-0.33	*0.22	

تورث شيئاً من التشبع والملل لدى مدير المدرس، وهذا بخلاف ما أكدته دراسة (الزهراني، 2007) التي أشارت إلى أن الفروق لصالح أصحاب الخبرة الأكثر، ودراسة (العزام، 2015) التي أشارت إلى عدم وجود فروق تعزى لسنوات الخدمة.

5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارسة معلميهم سلوك المواطن التنظيمية تعزى لمتغير (المنطقة التعليمية)، وذلك لصالح منطقة (شرق خان يونس).

يلاحظ من الجدول (15) السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين من أصحاب الخبرة (من 5-10 سنوات) و(أقل من 5 سنوات) لصالح (5 من-10 سنوات)، وبين (أكثر من 10 سنوات) و(أقل من 5 سنوات) و(أقل من 10 سنوات) ولصالح (أكثر من 10 سنوات)، وكذلك وجود فروق بين (أكثر من 10 سنوات) و(من 5-10 سنوات) ولصالح (من 5-10 سنوات)، ويعزو الباحث ذلك إلى أن أصحاب الخبرة المتوسطة هم أكثر من أقرانهم في درجة الانتفاء للعمل والقدرة على استشعار أبعاد سلوك المواطن التنظيمية لمعلميه، وهي المرحلة المهنية التي تتوسط مرحلة الجدة التي تتضمن عدم إدراك أبعاد المدرسة بشكل كامل ومرحلة القدم التي قد

جدول 16 يبيّن نتائج اختبار (*T-test*) بين مجموعتين مستقلتين للكشف عن الفروق بين متوسطات تقديرات التقويمية لممارسة معلمي المدارس الأساسية لسلوك المواطن التنظيمية باختلاف متغير (المنطقة التعليمية)

المقياس	الحالة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t) المحسوبة	متوسط الدلالة
فقرات المقياس الثاني (سلوك المواطن التنظيمية) ككل	خان يونس	44	2.52	.12	-11.49	دالة إحصائياً
	شرق خان يونس	39	2.89	.17		

تبعد حدود الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) ودرجات الحرية (81) عند قيمة جدولية (1.96).

تبعد حدود الدلالة الإحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$) ودرجات الحرية (81) عند قيمة جدولية (02.576).

التنظيمية؟، وللإجابة انطلق الباحث من فرضية مفادها: "لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي، ومتوسطات تقديراتهم لممارسة معلميهم سلوك المواطن التنظيمية".

وبعد معالجة البيانات توصل الباحث إلى ما يلي:

عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي، ومتوسطات تقديراتهم لممارسة معلميهم سلوك المواطن التنظيمية.

يتبيّن من الجدول (16) السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند متوسط ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارسة معلميهم سلوك المواطن التنظيمية تعزى لمتغير (المنطقة التعليمية)، ولصالح منطقة شرق خان يونس، ويعزو الباحث ذلك إلى سوء خلال استطلاع آراء بعض المعلمين - أنهم يشعرون بالرضا الوظيفي والاستقرار المهني وتتوفر العلاقات الإنسانية في منطقة شرق خان يونس بشكل أكبر، وأنهم حين تناحر لهم فرصة الانتقال إلى مدارس هي أقرب إلى أماكن سكناتهم يفضلون البقاء في مدارسهم مع تحملهم مشقة بعد المكان.

إجابة السؤال الخامس ونصه: "هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات مدير المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي، ومتوسطات تقديراتهم لممارسة معلميهم سلوك المواطن

- حد المعندين لإجراء مزيد من الدراسات المتعلقة بالذكاء الانفعالي وسلوك المواطن التنظيمية، وربطها بمتغيرات أخرى، مع ضمان إيجاد صيغة تضمن التعاطي إيجابياً مع نتائج هذه الدراسات.

ويقترح الباحث اجراء الدراسات التالية:

- بحث العلاقة بين الذكاء الانفعالي لدى مديري المدارس الحكومية ومستوى الرضا الوظيفي لمعلميهم.

- بحث الذكاء الانفعالي لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقته بمستوى الإبداع الاداري لديهم.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

إسماعيل، محمد؛ وجاسم، نبيل؛ وصبر، رنا. (2012م). أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطن التنظيمية - دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدراة/الرصافة. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، ع(30)، 230-209.

البوريني، ربحية دخيل. (2006م). الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الأساسية الخاصة في عمان وعلاقته بأدائهم الإداري من وجهة نظر معلميهم (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.

أبو تايه، بندر كريم. (2012م). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطن التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 2(2)، 145-186.

جاب الله، منال عبد الخالق. (2012م). سيكولوجية الذكاء الانفعالي -أسس وتطبيقات. مصر: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.

الحراثنة، محمد عبود. (2013م). درجة الذكاء الانفعالي لدى مديري مدارس مديرية التربية والتعليم للواء قصبة محافظة المفرق في الأردن. مجلة المنارة، 19(3)، 353-382.

الرقاد، هناء وأبو دية، عزيزة. (2012م). الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته

جدول 17 يبين معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين المقاييسين			
مستوى الدالة	قيمة sig	معامل ارتباط بيرسون	البيان
غير دالة إحصائيا	0.256	.126	الذكاء الانفعالي. سلوك المواطن التنظيمية.

يتبيّن من الجدول (17) السابق عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدّيرات مديري المدارس الأساسية بمحافظة خان يونس لممارستهم مهارات الذكاء الانفعالي، ومتوسطات تقدّيراتهم لممارسة معلميهم سلوك المواطن التنظيمية، وهي نتيجة أثارت الدهشة لدى الباحث، ولعل هذا يعود إلى أن العوامل الداخلية والخارجية التي يتعرّض لها معلمو المرحلة الأساسية بشكل كبير نقلّ من تأثير ممارسة مهارات الذكاء الانفعالي من قبل مديري المدارس مع معلميهم في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية لديهم، وهذا ما اختلفت فيه الدراسة مع دراسة (الرقاد وأبو دية، 2012م) التي أكدت في نتائجها على وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دالة إحصائية بين ممارسة القادة للذكاء العاطفي وبين سلوك المواطن التنظيمية لديهم.

الوصيات والمقررات:

في ضوء النتائج التي أشارت إليها الدراسة ينقدم الباحث بالوصيات التالية:

- ضرورة قيام الإدارات التعليمية المسؤولة بتفعيل منظومة تدريبية مدروسة لتنمية الذكاءات المتعددة لمديري المدارس الأساسية بما في ذلك مهارات الذكاء الانفعالي.
- العمل على الحد من الضغوطات والأعباء التي تتعكس سلباً على مديري المدارس، فيظهر في سلوكهم على شكل انفعالات تسبّب الهدر على الصعيد النفسي والاجتماعي والأدائي.
- تحسين ظروف المعلمين في التعليم الأساسي وتعزيز قيم المواطن التنظيمية لديهم، لما يتحقق ذلك من انعكاسات إيجابية على المستوى الأدائي بجميع مكوناته.
- تكثيف الجانب التوعوي والتنفيذي لتعزيز الجانب القيمي لدى مديري المدارس الأساسية ومعلميهم.

العمرات، محمد سالم. (2014). مستوى الذكاء الانفعالي وعلاقته بفاعلية القائد لدى مديري المدارس ومديراتها في الأردن.
المجلة الأردنية، 10(2)، 177-190.

اللوزي، خديجة محمد. (2012). مستويات الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية وأثرها على الولاء التنظيمي للمعلمين في محافظة العاصمة عمان (دراسة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

محامدة، ندى. (2005). *الجوانب السلوكية في الإدارة المدرسية*. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

المحبوب، عبد الرحمن. (1996). أبعاد القيادة الإدارية كما تراها مديرات المدارس الابتدائية. *مجلة جامعة الأزهر - كلية التربية*، 48(4)، 151-181.

نوح، علياء حسني. (2013). أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطن التنظيمية - دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة ساحب الصناعية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

الهنداسي، ناصر عبد الله. (2008). الذكاء الانفعالي لدى مديري المدارس بسلطنة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات демографية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.

وزارة التربية والتعليم العالي. (2016). الكتاب الإحصائي السنوي للتعليم في محافظات غزة للعام الدراسي 2015/2016. غزة.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Deb Chowhury, D. (2013). Organizational Citizenship Behavior Towards Sustainability. *International Journal of Management, Economics and Social Sciences (IJMESS)*, 2(1), 28-53.

Ebrahimpour, H., Zahed, A., Khaleghkhah, A., & Sepehri, M. B. (2011). A survey relation between organizational culture and organizational citizenship behaviour. *Procedia-Social and Behavioural Sciences*, 30, 1920-1925.

سلوك المواطن التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 20(2)، 737-763.

رمضان، حسن نبيل. (2010). درجة الذكاء الانفعالي لدى معلمي مدارس وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في محافظة نابلس. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، 19(4)، 45-75.

الزهراوي، محمد بن عبد الله بن سعيد. (2007). سلوك المواطن التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديرى ومعلمي تلك المدارس (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى، السعودية.

زيدان، أشرف زكرياء. (2006). العلاقة بين سلوكيات المواطن التنظيمية لدى المديرين وقررتهم على إحداث التغيير (رسالة ماجستير غير منشورة). أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مصر.

الطبولي، محمد؛ وكريم، رمضان؛ والعبار، ابتسام. (2015). الإحساس بالعدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطن التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة بنغازي. مجلة نقد وتنوير، 2(4)، 65-100.

العامري، أحمد بن سالم. (2003). محددات وآثار سلوك المواطن التنظيمية في المنظمات. مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة، 2(4)، 67-83.

عبد الفتاح، عز. (2008). مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام برنامج SPSS. جدة: دار الخوارزمي للنشر.

عثمان، فاروق السيد. (2000). *القلق وإدارة الضغوط النفسية*. القاهرة: دار الفكر العربي.

العصايلة، علي. (1999). دراسة تحليلية لضغط العمل لدى العاملين في الشركات العامة الكبرى في جنوب الأردن. مجلة مؤسسة للبحوث والدراسات، 14(7)، 113-145.

citizenship behavior (Positive organizational behavior-oriented). Paper presented at Second International Congress of Behavioral Sciences and Psychology Conference, Teharan, Iran.

Robbins, S. (2001). *Organizational Behavior*. (9th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Sufian, T. S. (2016). The Impact of Organizational Climate and Psychological Capital on Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Business and Management*, 11(1), 224-230.

Greenberg, J. (2011). *Behaviors in Organizations*. (10th ed.). England: Pearson Education Limited Essex.

Mayer, J., & Salovey, P. (1997). *What is Emotional intelligence?*. New York: Basic Books.

Menon, S. (2001). Employee Empowerment: An Integrative Psychological Approach. *Applied Psychological International Review*, 50(1), 153-180.

Mohammad, R. D. J., & Marzieh, R. R. (2015, May 14). *Role of organizational climate on employee happiness and organizational*