IUG Journal of Educational and Psychological Sciences
Peer-reviewed Journal of Islamic University-Gaza

E-ISSN: 2410-3152
P-ISSN: 2410-2946

IUGJEPS
Vol 33, No 6, 2025, pp 20 - 35

Received on (09-01-2023) Accepted on (09-02-2026)

https://doi.org/10.33976/IUGJEPS.33.6/2025/2

workplace incivility and its Relationship to the Forgiveness Likelihood among Secondary Stage Teachers in Hebron governorate

Dr. Zuhair Abdul Hamid El-Nawajha[*1], Dr. Ibrahim Sulaiman Masri[*2], Dr. Hatem Musa Abdeen[*3]
Al-Quds Open University[*1], Hebron University- Palestine[*2,3]
*Corresponding Author: nawajha307@hotmail.com , masrii@hebron.ed , hatema@hebron.edu

Abstract:

The current study aimed to identify the level of workplace incivility, and the forgiveness likelihood, verify the correlation between them, and reveal the differences in the forgiveness likelihood, according to the gender variable, the study sample consisted of (182) male and female secondary school teachers in hebron governorate.. for the purposes of the study, the researchers used the scale of workplace incivility, prepared by (Handoyo, et al, 2018), and the measure of the forgiveness likelihood developed by the researchers, the study results showed that the total degree workplace incivility, and the forgiveness likelihood came in low degree, the results indicated that there is an inverse relationship between the workplace incivility, and the forgiveness likelihood, also the results showed that there are no differences in the workplace incivility, and the forgiveness likelihood according to the gender variable.

Keywords: Workplace incivility, Forgiveness Likelihood, Secondary Stage Teachers

فظاظة مكان العمل وعلاقتها باحتمالية التسامح لدى معلّمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل

د. زهير عبد الحميد النواجحة [1]، د. إبراهيم سليمان مصري [2] ، د. حاتم موسى عابدين [3]
جامعة القدس المفتوحة [1]، جامعة الخليل-فلسطين [2,3]

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية التعرف إلى مستوى الفظاظة في مكان العمل، واحتمالية التسامح، والتحقق من العلاقة الارتباطية بينهما، والكشف عن الفروق في احتمالية التسامح، وفقاً لمتغير الجنس، وتكونت عينة الدراسة من (182) معلّماً ومعلّمةً من معلّمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل، وتحقيقًا لأهداف الدراسة، استخدم الباحثون مقياس فظاظة مكان العمل، إعداد(Handoyo, et al , 2018) ، و مقياس احتمالية التسامح تطوير الباحثين، وأظهرت نتائج الدراسة أنّ الدرجة الكلية لمقياس فظاظة مكان العمل، واحتمالية التسامح جاءت بدرجة منخفضة، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة عكسيّة بين فظاظة مكان العمل، واحتمالية التسامح، كما بينت النتائج عدم وجود فروق في فظاظة مكان العمل، واحتمالية التسامح وفقًا لمتغير الجنس.

كلمات مفتاحية: فظاظة بيئة العمل، احتمالية التسامح، معلّمو المرحلة الثانوية.

مقدمــة الدراســة:

تُعدّ الفظاظة (Incivility) أحد أشكال السلوكيات المنحرفة، والأكثر شيوعًا في الآونة الأخيرة، وأصبحت ظاهرة متنامية، وملموسة ؛ فنجدها في قطاعات، وأماكن متعددة، بين أفراد الأسرة، وخلال التعاملات التجارية، وفي المؤسّسات المجتمعية، بما فيها الجامعات، والمدارس، وتتعارض تلك السلوكيات الفظة مع القيم، والأخلاق، والمبادئ، والقوانين، والتشريعات الناظمة للعمل اللائق، و كذلك مع التعاليم الإسلامية، وقد حثّ ربّ العزة على التخلّق بالإحسان، والرفق واللين، وتجنّب القسوة، والغلظة، والفظاظة، قال الله تعالى في محكم التنزيل: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ﴾. [آل عمران: 159].

ويُطلق على الفظاظة في مكان العمل مصطلح (إساءة استخدام مكان العمل)، لوصف نمط المعاملة الوحشيّة لشخص ما في العمل، والتجرد من الإنسانية، وثمة نوعان من الإساءة في مكان العمل: الإساءة غير اللفظية، مثل: الاتصال العدواني بالعين، والإيماءات الجسدية، وتوجيه أصابع الاتهام، أو ضرب الأشياء ورميها، والنوع الثاني: الإساءة اللفظية في مكان العمل، مثل سلوكيات التحرش الجنسيّ، ونوبات الغضب، والصّراخ، والإهمال، والنقد، وطلبات العمل غير المعقولة، واستبعاد، أو عزل الضّحية، أو إطلاق شائعات، أو ثرثرة خبيثة، وحجب الموارد، وعرقلة الفرص، والمحسوبية، وعدم مراعاة المشاعر، والأفكار (Perez, 2017, 24).

وتشير الفظاظة في مكان العمل إلى المواقف التي يواجه الموظّفون فيها الغطرسة، وتصريحات مهينة، وجهل وسوء المعاملة النفسيّة من قبل المشرفين وزملاء العمل، وتؤثر بشكل مباشر وكبير على الضّحية (Faheem, 2017, 35).

وتتبدى أشكال الفظاظة في مكان العمل بأفعال علنية مثل: أقوال غير لائقة، والسب، والسخرية، والإذلال، والمقالب، والإدلاء بملاحظات جارحة، كما تتضمن مظاهر أخرى من قبيل: أن يُصرّح موظف بأنّ عمل شخص آخر هو عمل خاص به، وعدم تحمل الموظف المسؤولية عن أخطائه، وحجب المعلومات، واستخدام الوسائط الإلكترونية في الاجتماعات، والنميمة تجاه الزملاء، والتجاهل، والتجنب، والاستخفاف، والاستعلاء (Porath & Pearson, 2010, 65).

وتمثل الفظاظة في مكان العمل سلوكًا يتعارض مع قواعد الكياسة ومعاييرها، والتصرف بوقاحة، وإظهار عدم احترام الآخرين، وتترك الفظاظة في مكان العمل عواقب، وتأثيرات سلبية مختلفة على الحالة المزاجية، والإدراكية، والسلوكية للموظفين مثل: الانسحاب، والتخريب، والسرقة، والتقاعس، وزيادة التغيب عن العمل، ونفاد الصبر، وعدم القدرة على التحمل، والشعور بمستويات أعلى من الإجهاد، والحزن، والغضب، والخوف، والشعور بالإرهاق، والأرق، والإحراج، والإذلال، وعدم الرضا عن العمل، ومستوى إبداع منخفض (Tricahyadinata, et al ,2020, 4).

إضافةً إلى المشكلات النفسية الناجمة عن سلوكيات الفظاظة في أماكن العمل، فإنّ هناك أيضاً تكاليف اقتصادية باهظة تنتج عنها، فقد خَلصت دراسة استطلاعية شملت (800) مديرًا وموظفًا، ممن تعرضوا للفظاظة في مكان العمل، إلى أن (48٪) قللوا عمدًا من الجهد المبذول في العمل، (47%) قللوا عمدًا الوقت الذي يقضونه في العمل، (38%) قللوا عمدًا من جودة عملهم، و (66%) تراجع أداؤهم، (78%) تراجع التزامهم التنظيميّ، و (12%) تركوا وظائفهم بسبب المعاملة الفجة Porath& (Pearson, 2013, 116).

وتتميز الفظاظة في مكان العمل عن العديد من السلوكيات السلبية، بالغموض، أي أن تكون نية إلحاق الأذى بالآخرين غامضة، وتسبب الضرر، مثل، التوّتر، والمشاعر السلبية، وانحراف السلوك، وانتهاك قواعد الاحترام، واللياقة، وتصاعد، وتدحرجه السلوك الفظ في مكان العمل إلى مستوى من العنف (Miner, et al, 2017,2).

وتُعتبر الفظاظة في البيئة المدرسية أحد العوامل الرئيسة لتوتر المعلمين وقلقهم، و قد ينتج عنها العديد من الاحتكاكات بين المعلمين أنفسهم، وبين المعلمين والإدارة المدرسية، وقد تؤدي السلوكيات العدائية، وغير الودية إلى آثار سلبية، مثل الشعور

بالعجز، وتدني احترام الذات، و تدني الثقة بالنفس، ونوايا النقل، وترك العمل، والإحباطات، والاكتئاب، والقلق، والغضب، كما أن القضايا التنظيمية مثل نشر الثرثرة، والانخراط في الاختلافات، والحجج المتضاربة، وقلة الدعم من الرؤساء لها تأثير ضار على رفاهية المعلمين وصحّتهم، والمزيد من التأثير على تعلم الطلاب (Kour & Sood,2018, 625).

ويُعد التسامح أحد الاستراتيجيات البناءة، لتهدئة الصراع في مكان العمل، وتشجيع المزيد من السلوكيات التعاونية الإيجابية، وتتبدى احتمالية التسامح بالطرق الآتية: التغلب على المقاربات السلبية تجاه الجاني، حيث يحاول الفرد الانقطاع، أو السيطرة على أفعاله المعارضة المحتملة تجاه الجاني من خلال التغلب على التفكير والعواطف السلبية؛ والتخلي عن الحكم السلبي، حيث يسعى الفرد إلى تفهم الأسباب، وتعزيز المقاربات الإيجابية والمحبة تجاه الجاني، حيث يقوم الفرد بترقية أو تحفيز ردود الفعل الإيجابية تجاه الجاني من خلال تعزيز التفكير الإيجابي، وتعزيز المشاعر الإيجابية مثل التعاطف والشعور الجيد، والاستمرار في التصرف بطريقة ودية تجاه الجاني؛ والوعي بفوائد التسامح، إذ يدرك الفرد أن المغفرة تقوده إلى السعادة (Boonyarit, et al, 2013, 321).

ويُعرَّف (التسامح) على أنه "استجابة اجتماعية إيجابية، تُساعد في تغيير أفكار الفرد ومشاعره وسلوكياته تجاه الشخص المتجاوز حدوده، والذي يستحق اللوم، فعندما يحدث التعدي، يتم تقييم التسامح وفق الآتي: في البداية يكون ذاتيًا، ثم رد فعل عاطفيا (أي التسامح العاطفي) وأخيرًا سلوكيا (أي اتخاذ قرار بالعفو)، ويشمل مفهوم احتمالية التسامح وجود صفات سلبية، على سبيل المثال: الرغبة في الانتقام، والسعي إلى عدم تجنب المخالف، وكذلك وجود الصفات الإيجابية مثل مشاعر الإحسان، وحسن النية . (Webster, et al, 2020,2)

وبحسب (Gracia & Heng, 2020, 423) فإنّ هناك خمسة عوامل تؤثر في احتمالية حدوث التسامح هي: محددات سمات الشخصية كالانبساطية، والعصابية، ومحددات متعلقة بإدراك شدة الجريمة وقسوتها، ومحددات علائقية بين المعتدي والضحية، فمستوى الحميمية، والقرابة، ترتبط إيجابيًا بالمغفرة، ومحددات اجتماعية ومعرفية، وأخيرًا محددات الأعراف الدينية المعتمدة، التي تزيد من فرصة تبني طريقة للتصالح مع الغير، وحل التجاوزات.

وفي السياق ذاته هناك محددات أخرى تؤثر في القابلية للتسامح منها: قيم العدالة. فمثلاً كيف يمكن للناس أن يغفروا للمذنب؟، وهل تبدو مخاوف الناس بشأن العدالة في غاية الأهمية؟ وهل الناس على استعداد للتسامح فقط بعد أن يتم العدل؟ أم هل الناس قادرون على ذلك تنحية مشاعر الظلم. ورابطة القرابة. فكلما كان الناس أكثر قربًا أو التزامًا تجاه المذنب، كانوا على استعداد للمسامحة. وقوة الأنا: حيث يتأثر التسامح بمستوى قوة الأنا للفرد المظلوم. وتباعد المسافة الزمنية. وتتسق هذه الحقيقة مع مقولة "الوقت يشفي الجميع الجروح"، حيث يبدو أن مستوى التسامح يزداد عمومًا بمرور الوقت. Karremans & VanLange.2008. (217)

دراسات سابقة:

أولاً: دراسات سابقة تناولت فظاظة مكان العمل:

- دراسة (Hur, et al. 2016). هدفت إلى التعرف إلى تأثير الفظاظة في مكان العمل، على الإرهاق العاطفي، والابداع الوظيفي، وتكونت عينة الدراسة من (218) موظفاً من موظفي الخدمات العاملين بفنادق كوريا الجنوبية، وأشارت النتائج إلى أن فظاظة مكان العمل يفضي إلى زيادة الإرهاق العاطفي لموظفي الخدمات، مما يقلل بدوره من دوافعهم الذاتية في العمل، ويقلل في النهاية من إبداعهم. كما كشفت النتائج عن وجود علاقة سلبية بين الفظاظة في مكان العمل، والإبداع.

- دراسة (العبيدي ،2018). هدفت تحديد إلى العلاقة الارتباطية بين الكياسة التنظيمية، وسلوكيات الفظاظة في مكان العمل، وتكونت عينة الدراسة من (158) معلماً من معلمي المدارس الإعدادية، وبينت النتائج وجود علاقة ارتباطية معنوية بين الكياسة التنظيمية، وسلوكيات الفظاظة في مكان العمل.
- دراسة (العابدي وفايز ،2020). سعت التعرف إلى العلاقة بين الفظاظة في مكان العمل والاحتراق الوظيفي، وبلغ قوام أفراد عينة الدراسة (347) موظفاً في شركة نفط البصرة، وبينت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الفظاظة في مكان العمل والاحتراق الوظيفي.
- دراسة (جميل ،2021). هدفت إلى التعرف إلى مستوى الفظاظة في مكان العمل، والكشف عن الفروق في الفظاظة في مكان العمل وفقًا لمتغيرا الجنس، والعمر ، ومدة الخدمة، ومستوى التعليم، وتكونت عينة الدراسة من (148) موظف وموظفة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى منخفض للفظاظة في مكان العمل، ووجود فروق في الفظاظة وفقاً لمتغير العمر لصالح الأعمار (31–40)، ووفقاً لمتغير الخدمة لصالح مدة الخدمة الأكثر من (10 سنوات) ووفقاً لمستوى التعليم لصالح التعليم الثانوي فأقل، كما بينت النتائج عدم وجود فروق في الفظاظة في مكان العمل وفقاً لمتغير الجنس.
- دراسة (Khan, et al. 2021)، هدفت إلى التعرف إلى الدور الوسيط للرفاه الشخصي، والتسامح، في العلاقة بين الفظاظة في مكان العمل، الرضا الوظيفي، وتكونت عينة الدراسة من (672) ممرضًا وطبيبًا في قطاع الرعاية الصحية، وأظهرت نتائج الدراسة أن الفظاظة في مكان العمل لها تأثير سلبي على الرضا الوظيفي والرفاهية الشخصية، علاوة على ذلك بينت النتائج أن مناخ التسامح يتوسط العلاقة بين الفظاظة في مكان العمل والرضا الوظيفي.
- دراسة (Jawahar, et al. 2021). هدفت إلى التعرف إلى الدور الوسيط للفظاظة والنبذ في مكان العمل في تأثير المحسوبية التنظيمي، على رأس المال الاجتماعي، وتكونت عينة الدراسة من (358) موظفًا من موظفي الجامعات، وبينت نتائج الدراسة أن الفظاظة والنبذ في مكان العمل يتوسط تأثير المحسوبية التنظيمية على رأس المال الاجتماعي، وأن الفظاظة في مكان العمل تتفاعل مع المحسوبية للتأثير على رأس المال الاجتماعي بشكل مباشر وغير مباشر من خلال تأثيرها على الفظاظة والنبذ في مكان العمل.
- دراسة (Chaudhary, et al.2022) هدفت إلى التعرف إلى المحددات الاجتماعية والديموغرافية المنبئة بالفظاظة في مكان العمل، وتكونت عينة الدراسة من (1133) موظفًا يعملون في مؤسسات خدمية في البنوك والفنادق، والمؤسسات الأكاديمية، وشركات تكنولوجيا المعلومات، كشفت نتائج الدراسة أن العمر ، والجنس، والمؤهلات التعليمية، وطبيعة المنظمة، ونوع المنظمة، ومدة ساعات العمل تتنبأ بشكل كبير بالفظاظة في مكان العمل، بينما بينت النتائج أن الحالة الاجتماعية، ومدة الخدمة لا تتنبأ بمظاهر سلوك الفظاظة في مكان العمل.
- دراسة (Faheem, et al. 2022). هدفت إلى تحليل تأثير الفظاظة في مكان العمل على السلوك المنحرف لزملاء العمل، والأداء الوظيفي، وترك الوظيفة، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (318) ممرضة، وأظهرت النتائج وجود ارتباط بين الفظاظة في مكان العمل، والسلوك المنحرف لزملاء العمل، والأداء الوظيفي، ورغبتهم بترك الوظيفة.

ثانياً: دراسات سابقة تناولت احتمالية التسامح

- دراسة (نوري ،2015) هدفت إلى بحث العلاقة بين اجترار الغضب، واحتمالية التسامح، والكشف عن الفروق في اجترار الغضب، واحتمالية التسامح وفقًا لمتغير الجنس، وأجريت الدراسة على عينة بلغ قوامها (268) طالب وطالبة، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أفراد العينة لديهم مستوى معتدل من اجترار الغضب، وليس لديهم إمكانية للتسامح، كما بينت النتائج عدم وجود فروق في اجترار الغضب، واحتمالية التسامح تبعًا لمتغير الجنس.

- دراسة (Ayoko, 2016). هدفت إلى توضيح العلاقة بين النزاع، والاعتذار، والتسامح، والاستعداد للتعاون بعد نشوب الصراع، وتكونت عينة الدراسة من (358) من رجال الأعمال، وكشفت النتائج أن الصراع كان مرتبطًا بشكل كبير وسلبي بالتسامح والاستعداد للتعاون، بالإضافة إلى ذلك، كانت المواقف تجاه التسامح مرتبطة بشكل مباشر وإيجابي بالاستعداد للتعاون، وأظهرت النتائج توسط المسامحة العلاقة بين مواقف الاعتذار والإخلاص، والاستعداد للتعاون.
- دراسة (مكي والحلفي ،2020) هدفت إلى التعرف إلى مستوى الوعي بالذات والتسامح الاجتماعي، والتحقق من العلاقة الارتباطية بينهما، والكشف عن الفروق في الوعي بالذات، والتسامح الاجتماعي، وفقًا لمتغير الجنس، وتكونت عينة الدراسة من (200) موظفٍ من موظفي الجامعة، وبينت نتائج الدراسة أن موظفي الجامعة يتمتعون بمستوى مرتفع من التسامح الاجتماعي، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق في التسامح الاجتماعي وفقًا لمتغير الجنس، في حين أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الوعي بالذات والتسامح الاجتماعي.
- دراسة (حسن وسلمان ،2021) بحثت العلاقة الارتباطية بين العفو والذكاء الأخلاقي، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (360) تدريسيًا من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وأظهرت النتائج أن أفراد عينة الدراسة يتسمون بالعفو، كما بينت النتائج إمكانية تنبؤ الذكاء الأخلاقي بالعفو.
- دراسة (Mallén-Broch& Domínguez, 2021) هدفت التعرف إلى تأثير سلوك تسامح القادة، في تعزيز الإيثار، وتنمية الابتكار، واشتملت عينة الدراسة على (554) موظفًا ممن يعملون في شركات أسبانية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير مهم في انتهاج القادة للتسامح في بيئة العمل، ودوره في تعزيز الإيثار، وتنمية الابتكار، وتحسين ظروف العمل.
- دراسة (Ran, et al. 2021). هدفت إلى فحص تأثير دوافع القوة الضمنية والصريحة المشتركة على التسامح الشخصي في الصراع في مكان العمل، وتكونت عينة الدراسة من (415) موظفًا، أظهرت نتائج الدراسة أن التطابق في دوافع القوة الضمنية والصريحة يرتبط بمستوى مرتفع من التعاطف والتسامح.

مشكلــة الدراســة:

نشأ الاهتمام بإجراء الدراسة الحالية من الشكاوى المستمرة، والمتكررة من بعض معلمي المدارس، حول فظاظة السلوكيات الصادرة عن الإدارة المدرسية، أو من زملاء العمل، والتي تتخذ عدة أشكال منها: التنمر، والشتائم، والتعليقات المستفزة، والإهانة، والكراهية، والنميمة، والقيل، والقال، والفضول، والتطفل، والتلصص، والتدخل في الشؤون الشخصية، والاقصاء، وانتهاك خصوصية الغير، وعدم التقدير والاحترام، علاوة على السلوكيات الفظة التي تحدث من قبل بعض الطلبة في الفصول الدراسية، مثل اللعب بالهواتف النقالة، وإرسال رسائل نصية، وإعاقة عملية التعلم، والوصول متأخرًا، ومغادرة الفصل مبكرًا، وتُشكل تلك السلوكيات انتهاكًا لمعايير بيئات العمل اللائقة وأنظمتها، التي تقوض وتعطل حالة الشعور بالرضا، والسعادة، والرفاهية، وتعيق التقدم والتطور الوظيفي، وانخفاض مستوى الإبداع، وتدفع بالبعض إلى التفكير بالاستقالة، وترك العمل، والتفكير بأعمال انتقامية، وقد تتحول تلك الترسبات الفكرية، إلى عنف، وسلوك عدواني غير حضاري، لذلك من المهم النظر في بحث سياق علاقة فظاظة مكان العمل، باحتمالية حدوث التسامح أو عدمه، ففي بعض الأحيان قد لا يكون لدى البعض المقدرة على الصفح، عند التعرض للإساءة، وفي حالات أخرى يسعى البعض إلى التسامح، والحفاظ على العلاقة على الرغم مما حدث، باعتبار أن التسامح من القوى الشخصية الإيجابية، والمساعدة على خفض السلوكيات السلبية، الناتجة عن الصراعات في بيئة العمل، والناظمة للانفعالات الفجة، وغير المهذبة. وفي ضوء ما تقدم يمكن القول إن تلك المبررات تحتاج إلى المزيد من الاهتمام، والدراسة، وتتحد مشكلة الدراسة في الأسئلة الفرعية الآتية:

1- ما مستوى الفظاظة في مكان العمل لدى أفراد عينة الدراسة ؟
2- ما مستوى احتمالية التسامح لدى أفراد عينة الدراسة؟
3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصـــائية في متوســـطات درجات أفراد عينة الدراســـة على مقياس فظاظة مكان العمل وفقًا لمتغيرات الجنس؟
4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس احتمالية التسامح وفقًا لمتغيرات الجنس؟
5- هل توجد علاقة ارتباط بين فظاظة مكان العمل واحتمالية التسامح لدى أفراد عينة الدراسة؟

أهـداف الدراسـة:

تهدف الدراسة إلى ما يلي.

1- التعرف إلى مستوى فظاظة مكان العمل، واحتمالية التسامح.
2- الكشف عن الفروق في فظاظة مكان العمل، واحتمالية التسامح، وفقاً لمتغير الجنس.
3- التحقق من العلاقة الارتباطية بين فظاظة مكان العمل واحتمالية التسامح.

أهميـة الدراسـة:

تتبدى أهمية الدراسة من منطلقات نظرية، وأخرى تطبيقية:

المنطلقات النظرية:

- تكمن أهمية الدراسة الحالية من أهمية المفاهيم التي تتناولها، فمفهوم الفظاظة في بيئة العمل، له عواقب وتأثيرات سلبية على المستوى المؤسسي والشخصي، إذ يفضي إلى إعاقة تطور المؤسسة وتقدمها، والتجنب بين الموظفين، كما قد تتأثر الصحة النفسية والجسدية سلباً بالسلوكيات الفجة في بيئة العمل، إذ تؤدي إلى الشعور بالاغتراب النفسي، والاجتماعي، والقلق، والتوتر، والحزن، والغضـــب، وفقدان الاهتمام، والتركيز، ومن جانب آخر، قد يكون التســـامح عاملاً إيجابياً، وأساسـياً لمسـاعدة الأفراد على التأقلم عاطفياً مع الأحداث المجهدة، والمواقف المؤلمة، ففضـيلة الاعتدال في التسـامح تستحق الاهتمام بسبب دورها المحتمل في كبح حماح النزعة إلى الغضـب، والكراهية، وإدارة السلوكيات السلبية، وإقامة علاقات جيدة مع الآخين، والتمتع بقدر من الرأفة بالذات، والسعادة.
- تُعد الدراسـة الحالية من الدراسـات الأصـيلة، والفريدة في نوعها، و بحسـب حدود اطلاع الباحثين على التأطير النظري لمتغيرات الدراســة، فإن هناك فجوة واســعة في الأبحاث البينية، والتي تربط متغيرات ذات صــلة بمجال الإدارة التربوية، وعلم النفس.
- تأتي أهمية الدراسـة في توقيت إجرائها، فقد جلبت التطورات السـياسـية، والأوضـاع الاقتصـادية المتردية في الأراضـي الفلسطينية، تغيرات على المناخ الإداري في المؤسسات التعليمية، وقد أثرت تلك التغيرات على الجو النفسي للمعلمين.
- تكمن أهمية الدراسـة في تركيزها على مهنة التدريس، وذلك نظرًا للدور المهم الذي يمثله قطاع التعليم، في تنمية المجتمع وتطويره.
- تنبع أهمية الدراسـة في مسـاهمتها بتوفير مقياس فظاظة مكان العمل، ومقياس احتمالية التسـامح، والاسـتفادة منها في إعداد بحوث تتناول تلك المتغيرات، وبحث علاقتها بمتغيرات أخرى.

حدود الدراسة:

تتحدد محددات الدراسة بالآتي:

الحد الموضوعي: فظاظة مكان العمل وعلاقتها باحتمالية التسامح.

الحد المكاني: مدارس المرحلة الثانوية بمحافظة الخليل.

الحد الزماني: الربع الرابع من عام 2022.

تعريف المصطلحات:

فظاظة مكان العمل: workplace incivility

تُعرَّف فظاظة بيئة العمل، بأنها "سلوك منحرف ، وغير متمدن، وتتميز عن البنى النفسية السلبية الأخرى بانخفاض شدتها، كما تتسم بالغموض، فهي ليست علنية، أو قابلة للتشخيص، و تتضمن أمثلة السلوك غير المتحضر، التحدث إلى الآخرين باستعلاء ، وإبداء ملاحظاتٍ مهينةٍ وعدم الاســتماع لشــخص ما، و قلة الأدب، وانتهاك معايير الاحترام المتبادل". (Schilpzand, et al.2016, 58) ويعرفها الباحث إجرائيًا بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص في المقياس المُستخدم بالدراسة الحالية.

احتمالية التسامح: Forgiveness Likelihood

يُعرفها (Rye, et al, 2001. 261) " استجابة تجاه الجاني تنطوي على إمكانية التخلي عن التأثير السلبي، (مثل العداء)، و الإدراك (الأفكار الانتقامية) ، والسوك (مثل العدوان اللفظي) وقد تنطوي الاستجابة أيضًا على ردود إيجابية تجاه الجاني، (على سبيل المثال، الشفقة، و التعاطف)".

ويعرفها الباحث إجرائيًا بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص في المقياس المُستخدم بالدراسة الحالية.

منهجية الدراســة وإجراءاتها:

منهج الدراسة:

اختار الباحثون المنهج الوصفي الارتباطي؛ لكونه الملائم، لطبيعة الدراسة، وتحقيق أهدافها، والإجابة عن أسئلتها.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل للعام 2022.

عينة الدراسة الأساسية:

اختيرت عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، من مجتمع البحث الأصلي؛ وقد بلغ حجم العينة (182) معلماً ومعلمة من معلمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل، بواقع (100) معلم، و(82) معلمة.

أداتا الدراسة:

مقياس فظاظة مكان العمل: اعداد (Handoyo, et al , 2018)

وصف المقياس:

يتضمن المقياس في صورته النهائية (24) فقرة، موزعة على أربعة أبعاد فرعية بواقع (6) فقرات لكل بُعد، هي: التدخلات الشخصية، الإقصاء، التواصل غير الودي، وانتهاك الخصوصية، ولتطبيق هذا المقياس في الدراسة الحالية، قام الباحثون بترجمته إلى العربية، وقد تم إعادة صياغة لمضمون نص بعض الفقرات بما يتناسب مع أهداف الدراسة، وخصائص أفراد العينة، وللتأكد من الصدق الظاهري للمقياس تم عرضه على (7) من المختصين في المجال السيكولوجي، ويجيب المفحوص على فقرات المقياس وفق تدرج خماسي، يحدث دائمًا، ويحدث غالبًا، ويحدث أحيانًا، ويحدث نادرًا، ولا يحدث أبدًا.

صدق المقياس:

الاتساق الداخلي: حساب معامل ارتباط فقرات أبعاد مقياس فظاظة مكان العمل.

جدول (1): حساب معاملات ارتباط كل فقرة مع البُعد التي تنتمي إليه والبعد مع الدرجة الكلية لمقياس فظاظة مكان العمل

البُعد	الرقم	نص الفقـــرة	الارتباط مع البعد	الارتباط مع الدرجة الكلية
		يحدث في مكان العمل.....		
التدخلات الشخصية	.1	تروج الشائعات في مكان العمل.	.86**	.73**
	.2	إفشاء النميمة والقيل والقال في مكان العمل.	.86**	.73**
	.3	التلصص على زملائهم .	.90**	.82**
	.4	تُناقش المعلومات الشخصية السرية علنًا.	.86**	.79**
	.5	التدخل في الشؤن الشخصية بشكل سافر.	.90**	.85**
	.6	التحدث بمشكلات زملائهم الماضية .	.85**	.78**
الإقصاء		يحدث في مكان العمل....		
	.7	البطء في الرد على رسائل البريد الإلكتروني دون سبب وجيه.	.79**	.72**
	.8	تجاهل الآراء التي يتم عرضها.	.90**	.84**
	.9	تجنب التشاور في الموضوعات التي تخص البعض.	.81**	.72**
	.10	يُرد على الأسئلة بطرق تكون مختصرة وغير ودية	.87**	.83**
	.11	إهمال مشاركة بعض الزملاء في أية قرارات تتخذ.	.88**	.79**
	.12	المعلومات التي من المفترض أن على دراية بها لا تصل إلي.	.84**	.79**
التواصل غير الودي	.13	يتحدث الزملاء بوقاحة مع بعضهم البعض.	.91**	.87**
	.14	يُرفع الصوت في أثناء التحدث.	.83**	.79**
	.15	تُستخدم نغمة غير لائقة عند التحدث.	.91**	.87**
	.16	يتم توبيخي أمام الآخرين.	.90**	.86**
	.17	يتم الإدلاء بتصريحات ساخرة عني.	.92**	.87**
	.18	أتعرض للمضايقات اللفظية.	.91**	.87**
انتهاك الخصوصية	.19	تؤخذ الأغراض من مكتبي بدون معرفتي.	.92**	.84**
	.20	تُفتح أدراج مكتبي بدون إذن مسبق	.93**	.81**
	.21	تُقرأ المراسلات الموجهة إلي دون إذن مسبق.	.91**	.85**
	.22	تُؤخذ القرطاسية من مكتبي دون إعادتها لاحقًا.	.91**	.89**
	.23	يتم تشغيل الموسيقى بصوت عالٍ للتشويش على عملي.	.91**	.83**
	.24	يُطلب مني القيام ببعض الأعمال التي تمس كرامتي.	.87**	.77**

**دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (.01 > p **)

الثبـات: تم حساب ثبات الأداة بطريقة معامل كرونباخ ألفا.

جدول (2): معامل كرونباخ ألفا لكل بعد من أبعاد مقياس فظاظة مكان العمل

أبعاد فظاظة مكان العمل	كرونباخ ألفا
التدخلات الشخصية	.94
الاقصاء	.92
التواصل غير الودي	.95
انتهاك الخصوصية	.96
الدرجة الكلية	.97

يتبين أن معامل كرونباخ ألفا للدرجة الكلية لمقياس فظاظة مكان العمل (.97) وهو معامل ثبات مرتفع وهذا يدلل أن المقياس يتمتع بدرجة ثبات مرتفعة، الأمر الذي يطمئن إلى النتائج المتحصل عليها.

2- مقياس احتمالية التسامح: تطوير الباحث

وصف المقياس: استعان الباحثون بمقياس احتمالية التسامح، من إعداد (Rye, et al ,2001)، الذي يتألف من عشرة مواقف تعرض خلالها المجني عليه للظلم، ولأجل مناسبة محتوى نص المواقف للبيئة العربية، طور الباحثون المواقف، وذلك من خلال حذف بعض المواقف واستبدالها بمواقف أخرى، وإجراء صياغة لبعض المواقف، واستقر المقياس في صورته النهائية على عشرة مواقف، وللتحقق من الصدق الظاهري تم عرض فقرات مواقف المقياس، على (7) من ذوي الاختصاص في المجال السيكولوجي، ، وفي ضوء ملاحظات السادة المختصين، تم الأخذ بكافة الملاحظات، ويُجاب عن المواقف بطريقة التقرير الذاتي، بحيث يجيب المفحوص/ ـة عن اختيار بديل من البدائل الخمسة الموضوعة أمام كل موقف وهي: (يُحتمل دائمًا، يُحتمل غالبًا، يُحتمل أحيانًا، يُحتمل نادرًا ، لا يُحتمل أبدًا)

الاتساق الداخلي:

جدول (3): معاملات ارتباط فقرات مقياس احتمالية التسامح.

الرقم	نص الفقـــرة	الارتباط مع الدرجة الكلية
.1	أثار زميل لك عنك أشاعة سيئة، وغير صحيحة، وأصبحت متداولة بين الناس، ما احتمالية مسامحته؟	.78**
.2	زميل لك يخلف وعده، ويستمر في فضح سرك، ما احتمالية مسامحته ؟	.84**
.3	زميل عزيز عليك، يُنهي علاقته معك، ويتركك تتألم، ويبدأ في إقامة علاقة مع شخص يكرهك. ما احتمالية مسامحته ؟	.83**
.4	تعرضت لإهانة متكررة من زميل لك أمام الناس، ما احتمالية مسامحته ؟	.87**
.5	زميل لك يستغيبك، وعند مواجهته يُنكر، رغم معرفتك أنه يكذب. ما احتمالية مسامحته ؟	.87**
.6	زميل لك استعار منك أشياء ثمينة، وأنكر أنه أخذها منك. ما احتمالية مسامحته ؟	.87**
.7	زميل لك يقف بالمرصاد لك، ويكون السبب في عدم ترقيتك بالوظيفة. ما احتمالية مسامحته؟	.91**

.8	زميل لك يداهم مكتبك، ويسرق ممتلكاتك، ما احتمالية مسامحته؟	.87**
.9	زميل لك ينفعل لأتفه الأسباب، يصرخ في وجهك أمام الناس بشكل متكرر، ويسيء إلك. ما احتمالية مسامحته؟	.89**
.10	زميل لك يتسم بالفضول المرضي، يتتبع تحركاتك، وينتهك خصوصيتك. ما احتمالية مسامحته؟	.88**

**دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (.01 > p **)

الثبـات: تم حساب ثبات مقياس احتمالية التسامح بطريقة معامل كرونباخ ألفا.

جدول (4) معاملات كرونباخ ألفا لمقياس احتمالية التسامح

	كرونباخ ألفا
احتمالية التسامح	.96

يتضح من الجدول أن معامل ثبات كرونباخ ألفا لمقياس احتمالية التسامح بلغ (.96)، وهو معامل ثبات عالٍ. وهو يشير إلى أن المقياس يتمتع بدرجة ثبات مرتفعة، الأمر الذي يطمئن إلى النتائج المتحصل عليها.

- الأساليب الإحصائيـة: للتأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة استخدم الباحث المعالجات الإحصائية التالية: الاتساق الداخلي، ومعامل كرونباخ ألفا، وللإجابة عن أسئلة الدراسة استخدم الباحث المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، واختبار (t)، ومعامل ارتباط بيرسون. وللتعرف إلى مستوى الفظاظة في مكان العمل، واحتمالية التسامح، تم استخدام المحك الآتي:

الوزن النسبي	أقل من 36%	36%-52%	53%-68%	69%-84%	85% فما فوق
المتوسط الحسابي	1-1.80	1.81-2.60	2.61-3.40	3.41-4.20	4.21-5
التصنيف	منخفض جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

نتائـــج الدراســة:

نص الســؤال الأول: ما مستوى الفظاظة في مكان العمل لدى أفراد العينة ؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسبة المئوية، والجدول (5) يوضح ذلك.

جدول (5): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل بُعد من أبعاد مقياس فظاظة مكان العمل وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم البعُد	البعُد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	2	الإقصاء	2.65	0.886	53.0	متوسط
2	1	التدخلات الشخصية	2.65	0.941	53.0	متوسط
3	3	التواصل غير الودي	2.20	0.931	44.0	منخفض
4	4	انتهاك الخصوصية	2.10	0.941	42.0	منخفض
		الدرجة الكلية لفظاظة مكان العمل	2.40	0.848	48.0	منخفض

يتضح من الجدول (5) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس فظاظة مكان العمل ككل بلغ (2.40) وبنسبة مئوية (48.0) وبتقدير منخفض، جاء بعُد "التواصل غير الودي" و " انتهاك الخصوصية"، بمتوسط حسابي بلغ (2.10) وبنسبة مئوية (42.0) وبتقدير منخفض، وتُعزى هذه النتيجة إلى الترتيبات الإدارية الناظمة للسلوك، كما يمكن عزو هذه النتيجة إلى تعاليم الدين الإسلامي الحنيف، حيث أن هناك العديد من الآيات القرآنية، تحث على الرفق، والعطف، والتراحم، واللين، كما يمكن عزو هذه النتيجة إلى أن السلوك الفظ هو سلوك مُستهجن، وغير مقبول، ولا يتسق مع العادات، والتقاليد المجتمعية، كما لا ينسجم مع الوضع الوظيفي، والمستوى التعليمي، وخاصة أن أفراد العينة من المتعلمين، وصفوة المجتمع. بينما جاء بعُد " الإقصاء" و"التدخلات الشخصية" بمتوسط حسابي قدره (2.65) وبنسبة مئوية (53.0) وبتقدير متوسط، ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء طبيعة مهنة التدريس، فهي من المهن المرهقة، والتنافسية، والتي تُجبر البعض على الانخراط في القضايا الجدلية، والحجج المتضاربة، كما أن هناك مهام وظيفية، وأعمالاً تشاركية، يضطر البعض إلى التدخل في شؤون زملائهم، ومحاولة اقصاء بعضهم البعض.

نص السـؤال الثاني: ما مستوى احتمالية التسامح لدى أفراد عينة الدراسة؟ للإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسبة المئوية، والجدول (6) يوضح ذلك.

جدول (6): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية لمقياس احتمالية التسامح

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
الدرجة الكلية لمقياس احتمالية التسامح	2.53	1.017	50.6	منخفض

يتضح من الجدول (6) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس احتمالية التسامح ككل بلغ (2.53) وبنسبة مئوية (50.6) وبتقدير منخفض. ويمكن عزو هذه النتيجة إلى تأثير مجموعة من التغيرات التي تعرض لها الشعب الفلسطيني، والتأثر والتعلق بالثقافات الغربية والتي لا تنسجم مع التعاليم الإسلامية السامية، والمشكلات الاجتماعية الناتجة عن الفقر، والضغوط الحياتية، وتراجع قيم العدالة، كما قد يكون للتكوين الإنساني الذي يسعى إلى إثبات الذات، ونفي الآخر، علاقة بهذه النتيجة، كما قد تُعزى هذه النتيجة إلى الطبيعة الإنسانية التي لا تستطيع تحمل الغموض، وخاصة أن السلوكيات الفظة هي سلوكيات غامضة، ومخفية، وتحمل في طياتها دلالات الشك، والريبة، وكذلك قد تُعزى هذه النتيجة إلى مضمون نصوص فقرات مقياس احتمالية التسامح ، التي تحمل سيناريوهات، ومواقف افتراضية مختلفة لإمكانية الاستعداد للتسامح، فالاستجابة لفقرات المقياس قد تختلف في الواقع الافتراضي، عنه في الواقع الفعلي. فالرغبة في الاستعداد للتسامح قد لا يرتبط كثيرًا بالمثاليات، والأعراف، والتقاليد، بقدر ما يتأثر بالظروف الموقفية، وفي اتجاه التفسير السابق نفسه يمكن القول إن مقياس احتمالية التسامح عند تطبيقه لم يكن مرتبطًا بشكل كبير مع حالة المشاعر السلبية الناتجة عن الفظاظة في مكان العمل، وبمعنى أن فقرات المقياس صيغت لتقيس مواقف حالية، وليس سمة متأصلة في الشخصية، وتتسق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (نوري، 2015)، وتختلف مع نتيجة دراسة (مكي والحلفي،2020)، ودراسة (حسن وسلمان ،2021)، ودراسة،(Ran, et al. 2021)

نص السـؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس فظاظة مكان العمل وفقاً لمتغير الجنس؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (t.test)، والجدول (7) يوضح ذلك.

جدول (7) نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق بين متوسطات فظاظة مكان العمل تعزى إلى متغير الجنس

الأبعاد	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (t)	مستوى الدلالة
التدخلات الشخصية	ذكر	82	2.57	1.062	−1.003	.317
	أنثى	100	2.71	0.828		

الإقصاء	ذكر	82	2.68	1.027	0.369	.712
	أنثى	100	2.63	0.755		
التواصل غير الودي	ذكر	82	2.28	1.115	1.097	.274
	أنثى	100	2.13	0.747		
انتهاك الخصوصية	ذكر	82	2.20	1.101	1.297	.196
	أنثى	100	2.02	0.783		
الدرجة الكلية	ذكر	82	2.43	1.025	0.478	.633
	أنثى	100	2.37	0.674		

يتبين من الجدول (7) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس فظاظة مكان العمل وأبعاده كانت؛ أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة (α<.05)، وبالتالي عدم وجود فروق في فظاظة مكان العمل وأبعاده لدى معلمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الجنس. ويمكن عزو هذه النتيجة إلى أن السلوك الفظ، هو بالأساس سلوك غريزي، تضبطه، وتنظمه، وتهذبه، التعاليم الدينية، والأنظمة والقوانين، فهو سلوك لا يقتصر على الذكور، دون الإناث، فالكل مُعرض للانخراط في الفظاظة، وخاصة أن السلوكيات الفظة هي سلوكيات تتسم بالخفية، وانخفاض شدتها، ويمكن أن يمارسها، أو يتعرض لها الجميع بغض النظر عن الجنس، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (جميل، 2021).

نص السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس احتمالية التسامح وفقاً لمتغير الجنس؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (t.test)، والجدول (8) يوضح ذلك.

جدول (8) نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق بين متوسطات احتمالية التسامح تعزى إلى متغير الجنس

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (t)	مستوى الدلالة
احتمالية التسامح	ذكر	82	2.68	1.078	1.909	.058
	أنثى	100	2.40	0.950		

يتبين من الجدول (8) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس احتمالية التسامح كانت؛ أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة (α<.05)، وبالتالي عدم وجود فروق في احتمالية التسامح لدى معلمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الجنس. وتُعني هذه النتيجة تشابه المعلمين، والمعلمات في الاستعداد لإبداء التسامح تجاه الغير، وهذا يشير إلى أن التسامح لا يتأثر بمتغير الجنس، وقد يرتبط بعوامل أخرى مثل نمط شخصية الفرد، كما يمكن عزو هذه النتيجة إلى تشابه الثقافة، والفلسفة المجتمعية، والعادات والتقاليد، ومستوى التدين. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (نوري، 2015)، ونتيجة دراسة (مكي والحلفي،2020).

نص السؤال الخامس: هل توجد علاقة ارتباطية بين فظاظة مكان العمل واحتمالية التسامح لدى أفراد عينة الدراسة؟ للإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام اختبار معامل ارتباط بيرسون والجدول (9) يوضح ذلك.

جدول (9) يوضح قيم معاملات ارتباط بيرسون بين مقياسي فظاظة مكان العمل واحتمالية التسامح

فظاظة مكان العمل				
التدخلات الشخصية	الإقصاء	التواصل غير الودي	انتهاك الخصوصية	فظاظة مكان العمل ككل

احتمالية	معامل ارتباط بيرسون				
التسامح	−.227**	−.263**	−.364**	−.415**	−.347**

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (p < .01)

يتضح من الجدول (9) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$) بين فظاظة مكان العمل واحتمالية التسامح لدى معلمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل، إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (−.347**) وجاءت العلاقة عكسية سالبة؛ بمعنى أنه كلما ازدادت درجة فظاظة مكان العمل انخفض مستوى احتمالية التسامح. وتُعد هذه النتيجة منطقية، فمن الطبيعي عندما يتعرض الإنسان للفظاظة من الغير، سوف يتولد لديه مشاعر سلبية عدائية، يمكن تفسير ذلك في ضوء أن الفظاظة في مكان العمل هي مصدر لإثارة الألم النفسي، والشعور بالقهر، والتوتر، واجترار الغضب، والحزن، وعدم القدرة على التحمل، وصعوبة في الصفح، والتسامح مع الآخر،

التوصيات:

انطلاقاً مما أسفرت عنه الدراسة الحالية من نتائج، أمكن الوصية بما يأتي:

- العمل على بحث الأسباب والعوامل التي أدت إلى انخفاض مستوى احتمالية التسامح لدى المعلمين.
- يجب الأخذ بالحسبان السمات الشخصية للمعلم في عملية اختيار المعلمين، للوظيفة، بهدف تقليل السلوك غير المتحضر، والفظاظة.
- تأكيد أهمية الاهتمام ببيئات العمل المدرسية، وتوفير أوضاع العمل اللائقة، للحد من عمليات الإقصاء، والتهميش الوظيفي، والتدخلات الشخصية، وذلك للحفاظ على الرضا الوظيفي.
- ترسيخ ثقافة التسامح، وتشجيع السلوكيات الإيجابية الداعمة للتسامح، وذلك لمواجهة المنغصات، والتجاوزات الشخصية التي تطرأ على بيئات العمل.

مقترحات بحثية:

- الفظاظة في مكان العمل وعلاقتها بالرفاهية الذاتية لدى المعلمين.
- التحيزات المعرفية وعلاقتها باحتمالية التسامح لدى المعلمين.
- التسامح باعتباره متغيراً وسيطاً في العلاقة بين الفظاظة والرضا الوظيفي لدى المعلمين.
- فعالية برنامج قائم على التسامح في مكان العمل لانحسار الغضب لدى المعلمين.

المراجع :

أولاً: المراجــع العربية:

جميل، بيداء (2021). الفظاظة في مكان العمل، *مجلة العلوم النفسية*، 32(A 03)، 29-54.

حسن، مها وسلمان، شروق (2021). العفو وعلاقته بالذكاء الأخلاقي لدى أعضاء الهيئة التدريسية، *مجلة ديالى للبحوث الإنسانية*، 1(38)، 474-517.

العابدي، على وفايز، أكرم (2020). الفظاظة في مكان العمل وتأثيرها على الاحتراق الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية في شركة نفط البصرة، *مجلة معين*، (4)، 191-218.

العبيدي، عصام (2018). الكياسة التنظيمية ودورها في تخفيف مخاطر سلوكيات الفضاضة في مكان العمل دراسة تحليلية لعينة من المدارس الإعدادية في قضاء المسيب، *مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية جامعة بابل*، (38)، 1429- 1447.

مكي، لطيف والحلفي، على (2020). الوعي بالذات وعلاقته بالتسامح الاجتماعي لدى الموظفين في الجامعة، مجلة العلوم النفسية، 31(04B)، 325-367.

نوري، خديجة (2015). إجترار الغضب وعلاقته باحتمالية التسامح لدى طلبة الجامعة، مجلة آداب المستنصرية، 38(68)، 1-52.

ثانيًا: المراجع الأجنبية والمرومنة

Al-Abedy, A. & Fayez, A. (2020). Incivility in the Workplace and its Impact on Employee Burnout, a field study in the Basra Oil Company, (in Arabic), *Ma'in Journal*, (4), 191-218.

Al-Obaidi, E. (2018). Organizational Civility and its Role in Mitigating the risks of Incivility Behavior in the Workplace, an Analytical Study of a sample of Middle Schools in the Musayyib District, (in Arabic), *Journal of the College of Basic Education for Educational and Human Sciences, University of Babylon*, (38), 1429-1447.

Awahar, I.M., Bilal, A.R., Fatima, T. & Mohammed, Z.J. (2021). Does organizational cronyism undermine social capital? Testing the mediating role of workplace ostracism and the moderating role of workplace incivility, *Career Development International*, 26 (5), 657-677. https://doi.org/10.1108/CDI-09-2020-0228.

Ayoko, O.B. (2016). Workplace conflict and willingness to cooperate: The importance of apology and forgiveness, *International Journal of Conflict Management*, 27 (2), 172-198. https://doi.org/10.1108/IJCMA-12-2014-0092.

Boonyarit, I., Wiladlak, Ch., Macaskillc, A., & Supparerkchaisakul, N. (2013). A Psychometric Analysis of the Workplace Forgiveness Scale, *Europe's Journal of Psychology*,9(2), 319–338, https://doi:10.5964/ejop. v9i2.551.

Chaudhary, R., Lata, M. & Firoz, M. (2022). Workplace incivility and its socio-demographic determinants in India, *International Journal of Conflict Management*, 33 (3), 357-384. https://doi.org/10.1108/IJCMA-02-2021-0023.

Faheem, M.A. (2017). The Effects of Workplace Incivility and Deviance on Turnover Intention and Job Performance among Nurses in Pakistan, (Ph.D.), Faculty of Management University Teknologi Malaysia.

Faheem, M.A., Ali, H.Y., Akhtar, M.W. & Asrar-ul-Haq, M. (2022). Turn the table around: workplace incivility, coworker deviance, turnover intentions and nurses' job performance, *Kybernetes*, https://doi.org/10.1108/K-09-2021-0837.

Gracia, D.&Heng, P. (2020). Forgiveness and Its Relation to Psychological Well-Being in Christians of Protestant Churches in Jakarta, Social *Science, Education and Humanities Research*,478, 422-430.

Hassan, M., & Salman, Sh. (2021). Forgiveness and its relationship to moral intelligence among faculty members, (in Arabic), Diyala *Journal for Humanitarian Research*, 1(38), 474-517.

Hur, W.-M., Moon, T. & Jun, J.-K. (2016). The effect of workplace incivility on service employee creativity: the mediating role of emotional exhaustion and intrinsic motivation, *Journal of Services Marketing*, 30 (3), 302-315. https://doi.org/10.1108/JSM-10-2014-0342.

Jamil, B. (2021). Incivility in the Workplace, (in Arabic), *Journal of Psychological Science*, 32(A 03), 29-54.

Karremans, J. & VanLange, P. (2008).Forgiveness in personal relationships: Its malleability and powerful consequences, *European ReviewofSocial Psychology*,19: (1),202-241: doi: 10.1080/10463280802402609

Khan, M.S., Elahi, N.S., Abid, G. (2021) Workplace Incivility and Job Satisfaction: Mediation of Subjective Well-Being and Moderation of Forgiveness Climate in Health Care Sector. Eur. J. Investig. Health Psychol. Educ. 11, 1107-1119. https://doi.org/10.3390/ ejihpe11040082.

Kour, D. & Sood, S. (2018). Forgiveness as a Buffer against Incivility among Teachers. *International Journal of Research and Analytical Reviews*, 5(3), 623-627.

Makki, L. & Al Hilfi, A. (2020). Self-Awareness and its Relationship to Social Forgiveness among University Employees, (in Arabic), *Journal of Psychological Sciences*, 31 (04B), 325-367.

Mallén-Broch, F., & Domínguez-Escrig, E. (2021). When leaders forgive: encouraging radical innovation in more altruistic organizations, *Baltic Journal of Management*, 16 (5), 712-728. https://doi.org/10.1108/BJM-02-2021-0068.

Miner, K., Diaz, I., Wooderson, R., McDonald, J., Smittick, A., & Lomeli, L. (2017). A Workplace Incivility Roadmap: Identifying Theoretical Speedbumps and Alternative Routes for Future Research. *Journal of Occupational Health Psychology*. http://dx.doi.org/10.1037/ocp0000093.

Nouri, Kh. (2015). Rumination of Anger and its Relationship to the Forgiveness Likelihood among University Students, (in Arabic), *Journal of Arts of Al-Mustansiriya*, 38 (68), 1-52.

Perez, G,. (2017). Wok place Incivility as Experienced by Hispanic Female Teachers in south Texas Public High School Led by Hispanic Female High SchoolL Principal, (Ph.D.), Guadalupe Martinez Perez.

Porath, C., & Pearson, C. (2010). The cost of bad behavior. *Organizational Dynamics*, 39(1), 64-71.

Porath, C., & Pearson, C. (2013). The price of incivility. *Harvard Business Review*, 91(1- 2), 115-121

Ran, Y., Liu, Q., Cheng, Q. & Zhang, Y. (2021). Implicit-explicit power motives congruence and forgiveness in the workplace conflict: the mediating role of empathy, *International Journal of Conflict Management*, 32 (3), 445-468. https://doi.org/10.1108/IJCMA-06-2020-0116.

Rye, M. Loiaconool, D. Folck, Ch. Olszewski, B. Heim, T. &Madia, B. (2001). Evaluation of The Psychometric Properties of Two Forgiveness Scales, *Current Social Spring*,20(3), 260-277.

Schilpzand, P. De pater, I.& Erez, A. (2016). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research, *Journal of Organizational Behavior*.37, S57–S88.

Tricahyadinata, I., Suryani, H., Zainurossalamia, S., & Riadi, R., (2020). Workplace incivility, work engagement, and turnover intentions: Multi-group analysis, Cogent Psychology, 7: 1,: https//doi.org/10.1080/23311908.2020.1743627

Webster, N. Ajrouch, K.& Antonucci, T. (2020). Towards Positive Aging: Links between Forgiveness and Health, *OBM Geriatrics*,4(2). http//doi: 10.21926/obm.geriatr.