

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

Zuhair A. El-Nawajehah^{ID}, College of Education, Al-Quds Open University, Palestine

Ibrahim S. Masri^{ID}, College of Education, Hebron University, Palestine

Received: 3/3/2024

Accepted: 15/9/2024

Published: 30/6/2025

*Corresponding author:

masrii@hebron.edu

How to cite: El-Nawajehah, Z. Z. & Masri, I. S. (2025). Workplace incivility and its relationship to the forgiveness likelihood among secondary stage teachers in Hebron Governorate. Jordan Journal of Educational Sciences, 21(2), 189–201. <https://doi.org/10.47015/21.2.3>



© 2025 Publishers / Yarmouk University.
This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

© حقوق الطبع محفوظة لجامعة اليرموك، إربد، الأردن، 2025.

Abstract

Objectives: 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 forgiveness likelihood according to the gender variable. The study sample consisted of 182 male and female secondary school teachers in Hebron Governorate .

Methods: The study adopted a descriptive-correlational approach. For the purposes of the study, the researchers used the scale of workplace incivility prepared by Handoyo, et al, (2018), along with the scale of forgiveness likelihood developed by the researchers .

Results: The study results showed that the overall degree of workplace incivility and forgiveness likelihood were low. The results indicated an inverse relationship between workplace incivility and forgiveness likelihood. Additionally, the results showed that there were no differences in workplace incivility and forgiveness likelihood according to the gender variable.

Conclusion: The study recommends the need to instill a culture of tolerance and to encourage positive behaviors that support tolerance, in order to address disruptions and personal transgressions that arise in work environments.

Keywords: Workplace incivility, Forgiveness Likelihood, Secondary Stage Teachers.

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

زهير عبد الحميد النواجحة، كلية التربية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين

إبراهيم سليمان مصري، كلية التربية، جامعة الخليل، فلسطين

المخلص

الأهداف: هدفت هذه الدراسة التعرف إلى مستوى الفضاظة في مكان العمل، واحتمالية التسامح، والتحقق من العلاقة الارتباطية بينهما، والكشف عن الفروق في احتمالية التسامح وفقاً لمتغير الجنس، وتكونت عينة الدراسة من (182) معلماً ومعلمة من معلّمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل.

المنهجية: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، كونه المنهج الملائم لطبيعة هذه الدراسة، وتحقيقاً لأهداف الدراسة، استخدم الباحثان مقياس فضاظة مكان العمل، الذي أعده هاندويو (Handoyo, et al, 2018)، ومقياس احتمالية التسامح من تطوير الباحثين.

النتائج: أظهرت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على مقياس فضاظة العمل واحتمالية التسامح جاءت بدرجة منخفضة، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة عكسية بين فضاظة مكان العمل واحتمالية التسامح، كما بينت النتائج عدم وجود فروق في

تقديرات أفراد عينة الدراسة على مقياسي فظاظة العمل، واحتمالية التسامح وفقاً لمتغير الجنس.

الخلاصة: توصي الدراسة بضرورة ترسيخ ثقافة التسامح، وتشجيع السلوكات الإيجابية الداعمة للتسامح، وذلك لمواجهة المنغصات، والتجاوزات الشخصية التي تطرأ على بيئات العمل.

الكلمات المفتاحية: فظاظة بيئة العمل، احتمالية التسامح، معلّمو المرحلة الثانوية، محافظة الخليل.

المقدمة

تعدّ الفظاظة (Incivility) أحد أشكال السلوكات المنحرفة، والأكثر شيوعاً في الآونة الأخيرة، وأصبحت ظاهرة متنامية وملموسة؛ فنجدها في قطاعات وأماكن متعددة، بين أفراد الأسرة وخلال التعاملات التجارية، وفي المؤسسات المجتمعية، بما فيها الجامعات والمدارس، وتتعارض تلك السلوكات الفظة مع القيم، والأخلاق، والمبادئ، والقوانين، والتشريعات النازمة للعمل اللائق، وكذلك مع التعاليم الإسلامية، وقد حثّ رب العزة على التخلّق بالإحسان، والرفق واللين، وتجنّب القسوة، والغلظة، والفظاظة، قال الله تعالى في محكم التنزيل: ﴿فِيمَا رَحْمَةً مِنَ اللَّهِ لَئِنْ لَمْ يَكُنْ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ﴾. [آل عمران: 159].

ويطلق على الفظاظة في مكان العمل مصطلح (إساءة استخدام مكان العمل)، لوصف نمط المعاملة الوحشية لشخص ما في العمل، والتجرد من الإنسانية، وثمة نوعان من الإساءة في مكان العمل: النوع الأول: الإساءة غير اللفظية، مثل: الاتصال العدواني بالعين، والإيماءات الجسدية، وتوجيه أصابع الاتهام، أو ضرب الأشياء ورميها، والنوع الثاني: الإساءة اللفظية في مكان العمل، مثل سلوكات التحرش الجنسي، ونوبات الغضب، والصراخ، والإهمال، والنقد، وطلبات العمل غير المعقولة، واستبعاد أو عزل الضحية، أو إطلاق سائعات، أو إثارة خبيثة، وحجب الموارد، وعرقلة الفرص، والمحسوبية، وعدم مراعاة المشاعر، والأفكار (Perez, 2017, 24).

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

وتظهر أشكال الفظاظة في مكان العمل بأفعال علنية مثل: أقوال غير لائقة، والسب، والسخرية، والإذلال، والمقالب، والإدلاء بملاحظات جارحة، كما تتضمن مظاهر أخرى مثل: أن يصرح 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).

وتتمثل الفظاظة في مكان العمل سلوكاً 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، والتقاعد، 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).

إضافة إلى المشكلات النفسية الناجمة عن سلوكات الفظاظة في أماكن العمل، فإنّ هناك أيضاً تكاليف اقتصادية باهظة تنتج عنها، فقد خلصت دراسة استطلاعية شملت (800) مديراً وموظفاً، ممن تعرضوا للفظاظة في مكان العمل، إلى أن (48%) قلّلوا عمداً من الجهد المبذول في العمل، (47%) قلّلوا عمداً من الوقت الذي يقضونه في العمل، (38%) قلّلوا عمداً من جودة عملهم، و (66%) تراجع أدائهم، (78%) تراجع التزامهم التنظيمي، و (12%) تركوا وظائفهم بسبب المعاملة الفجة (Porath & Pearson, 2013, 116).

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

وتعتبر الفظاظة في البيئة المدرسية أحد العوامل الرئيسة لتوتر المعلمين وقلقهم، وقد ينتج عنها العديد من الاحتكاكات بين المعلمين أنفسهم، وبين المعلمين والإدارة المدرسية، وقد تؤدي السلوكات العدائية وغير الودية إلى آثار سلبية، مثل الشعور بالعجز، وتدني احترام الذات، وتدني الثقة بالنفس، ونوايا النقل، وترك العمل، والإحباطات، والاكتئاب، والقلق، والغضب، كما أن القضايا التنظيمية مثل نشر التفرقة، والانخراط في الاختلافات، والحجج المتضاربة، وقلة الدعم من الرؤساء لها تأثير ضار على رفاهية المعلمين وصحتهم، والمزيد من التأثير على تعلم الطلبة (Kour & Sood, 2018, 625).

ويُعدّ التسامح أحد الاستراتيجيات البناءة لتهنئة الصراع في مكان العمل، وتشجيع المزيد من السلوكات التعاونية الإيجابية، وتظهر

الذاتية في العمل، ويقلل في النهاية من إبداعهم. كما كشفت النتائج عن وجود علاقة سلبية بين الفظاظة في مكان العمل، والإبداع.

وفي دراسة العبيدي (Al-Obaidi, 2018)، هدفت إلى تحديد العلاقة الارتباطية بين الكياسة التنظيمية وسلوكيات الفظاظة في مكان العمل لدى المعلمين في المدارس الإعدادية قضاء (المسيب)، وتكونت عينة الدراسة من (158) معلما من معلمي المدارس الإعدادية، وبينت النتائج وجود علاقة ارتباطية معنوية بين الكياسة التنظيمية، وسلوكيات الفظاظة في مكان العمل.

وأجرى العابدي وفايز (Al-Abedy, & Fayez, 2020) دراسة سعت إلى التعرف للعلاقة بين الفظاظة في مكان العمل والاحترق الوظيفي، وبلغ قوام أفراد عينة الدراسة (347) موظفا في شركة نفط البصرة، وبينت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الفظاظة في مكان العمل والاحترق الوظيفي.

في حين أجرى جميل (Jamil, 2021) دراسة هدفت التعرف إلى مستوى الفظاظة في مكان العمل، والكشف عن الفروق في الفظاظة في مكان العمل وفقاً لمتغيري الجنس والعمر، ومدة الخدمة، ومستوى التعليم، وتكونت عينة الدراسة من (148) موظفا 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.

بينما في دراسة خان (Khan, et al. 2021)، هدفت التعرف إلى الدور الوسيط للرفاه الشخصي، والتسامح، في العلاقة بين الفظاظة في مكان العمل والرضا الوظيفي، وتكونت عينة الدراسة من (672) ممرضاً وطبيباً في قطاع الرعاية الصحية في ولاية لاهور، 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.

وهدف دراسة جواهر (Jawahar, et al. 2021) التعرف إلى الدور الوسيط للفظاظة والنبد في مكان العمل في تأثير المحسوبية التنظيمي على رأس المال الاجتماعي، وتكونت عينة الدراسة من (358) موظفاً من موظفي جامعة سارجودا، وبينت نتائج الدراسة أن الفظاظة، والنبد 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 والنبد في مكان العمل.

وأجرى أحمد (Ahmad, 2021) دراسة هدفت التعرف على فظاظة مكان العمل وفقاً لمتغيرات العمر، ومدة الخدمة، ومستوى التعليم، وتكونت عينة الدراسة من (148) موظفاً، منهم (75) إناث و (73) ذكور، أشارت النتائج أن الموظفين يتعاملون بطريقة متمدنة

احتمالية التسامح بطرق متعددة منها: 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).

ويُعرف 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 ذاتياً، ثم رد فعل عاطفياً (أي التسامح العاطفي) وأخيراً سلوكياً (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 جراسيا وهينغ (Gracia & Heng, 2020, 423) فإن 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 إيجابياً بالمغفرة، ومحددات اجتماعية ومعرفية، وأخيراً 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 قادرين على ذلك تنحية لمشاعر الظلم. ورابطة القرابة. فكلما كان الناس أكثر قرباً أو التزاماً 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 جميع الجروح"، حيث يبدو أن مستوى التسامح يزداد عموماً بمرور الوقت. (Karremans & VanLange, 2008, 217)

وبمراجعة الأدب التربوي وجد الباحثان عدداً من الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة، فقد أجرى حور (Hur, et al. 2016) دراسة هدفت التعرف إلى تأثير الفظاظة في مكان العمل على الإرهاق العاطفي، والوظيفي، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (281) موظفاً من موظفي الخدمات العاملين بفنادق كوريا الجنوبية، وأشارت النتائج إلى أن فظاظة مكان العمل يقضي إلى زيادة الإرهاق العاطفي لموظفي الخدمات، مما يقلل بدوره من دوافعهم

لديهم إمكانية للتسامح، كما بينت النتائج عدم وجود فروق في تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى اجترار الغضب واحتمالية التسامح تبعاً لمتغير الجنس.

وهدف دراسة أيوكو (Ayoko, 2016). إلى توضيح العلاقة بين النزاع، والاعتذار، والتسامح، والاستعداد للتعاون بعد نشوب الصراع، وتكونت عينة الدراسة من (358) شخصا من رجال الأعمال، وكشفت النتائج أن الصراع كان مرتبطاً 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.

وأجرى مكي والحلفي (Makki, L. & Al Hilfi, 2020) دراسة هدفت التعرف إلى مستوى الوعي بالذات والتسامح الاجتماعي، والتحقق من العلاقة الارتباطية بينهما، والكشف عن الفروق في الوعي بالذات، والتسامح الاجتماعي، وفقاً لمتغير الجنس، وتكونت عينة الدراسة من (200) موظف من موظفي جامعة بغداد، وبينت نتائج الدراسة أن موظفي الجامعة يتمتعون بمستوى مرتفع من التسامح الاجتماعي، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق في التسامح الاجتماعي وفقاً لمتغير الجنس، في حين أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الوعي بالذات والتسامح الاجتماعي.

وهدف دراسة حسن وسلمان (Hassan, & Salman, 2021) الكشف عن العلاقة الارتباطية بين العفو والذكاء الأخلاقي، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (360) تدريسيًا من أعضاء هيئة التدريس بجامعة بغداد، وأظهرت النتائج أن أفراد عينة الدراسة يتسمون بالعفو، كما بينت النتائج إمكانية تنبؤ الذكاء الأخلاقي بالعفو.

وقد أجرى مالين- بروخ ودومينغيز 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 إسبانية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير مهم في انتهاز القادة للتسامح في بيئة العمل، ودوره في تعزيز الإيثار، وتنمية الابتكار، وتحسين ظروف العمل.

وهدف دراسة ران (Ran, et al. 2021) إلى فحص تأثير دوافع القوة الضمنية والصريحة المشتركة على التسامح الشخصي في الصراع في مكان العمل، وتكونت عينة الدراسة من (415) موظفًا في إحدى الشركات الصينية، أظهرت نتائج الدراسة أن التوافق في دوافع القوة الضمنية والصريحة يرتبط بمستوى مرتفع من التعاطف والتسامح.

وأجرى أحمد وآخرون (Ahmad, at, al, 2021) دراسة هدفت إلى إيجاد نموذج بنائي يوضح التفاعل بين كل من التواضع الفكري والتسامح والعمر لدى مدارس إدارة أسويط، تكونت العينة من (315) معلما ومعلمة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها جودة نموذج بنائي للتفاعل بين المعلمين، وأظهر النموذج

في بيئة العمل، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأعمار في السلوكيات الفظة في مكان العمل، و لصالح الأعمار 31-40،. وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بمدى الخدمة في السلوكيات الفظة في مكان العمل، ولمصلحة ذوي الخدمة لأكثر من 10 سنوات.

وهدف دراسة قادري وآخرين (Chaudhary, et, al, 2022) التعرف على علاقة فظاظه مكان العمل بالرضا الوظيفي، ونوايا ترك العمل لدى الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية في منطقة (بومدين)، تم استخدام المنهج الوصفي على عينة عشوائية تكونت من (63) ممرضا وممرضة، وقد أظهرت النتائج وجود مستوى منخفض من فظاظه مكان العمل لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية الهواري بومدين، ووجود علاقة سلبية ومعنوية بين الفظاظه في مكان العمل والرضا الوظيفي ووجود علاقة إيجابية غير معنوية بين الفظاظه في مكان العمل ونوايا ترك العمل.

بينما دراسة قادري وآخرين (Chaudhary, et al.2022) هدفت التعرف إلى المحددات الاجتماعية والديموغرافية المنبئة بالفظاظه في مكان العمل، بالاعتماد على المنهج المسحي، وتكونت عينة الدراسة من (1133) موظفًا يعملون في مؤسسات خدمية في البنوك والفنادق، والمؤسسات الأكاديمية، وشركات تكنولوجيا المعلومات في الهند، كشفت نتائج الدراسة أن العمر، والجنس، والمؤهلات التعليمية، وطبيعة المنظمة، ونوع المنظمة، ومدة ساعات العمل تتنبأ بشكل كبير بالفظاظه في مكان العمل، بينما بينت النتائج أن الحالة الاجتماعية، ومدة الخدمة لا تتنبأ بمظاهر سلوك الفظاظه في مكان العمل.

وقام فهيم بدراسة (Faheem, et al. 2022). هدفت الى تحليل تأثير الفظاظه في مكان العمل على السلوك المنحرف لزملاء العمل، والأداء الوظيفي، وترك الوظيفة، وطبق المنهج الارتباطي على عينة مكونة من (318) ممرضة من المستشفيات الباكستانية، وأظهرت النتائج وجود ارتباط بين الفظاظه في مكان العمل، والسلوك المنحرف لزملاء العمل، والأداء الوظيفي، ورغبتهم بترك الوظيفة.

وهدف دراسة محمد و الكرداوي (Muhammad & alkrdawy, 2023) التعرف على أثر الفظاظه في مكان العمل على الأداء الإبداعي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الزيتونة في ليبيا، تكونت العينة من (302) من أعضاء الهيئة التدريسية، وأشارت النتائج إلى وجود أثر سلبي للنزب في مكان العمل وتحجيم الأفكار البحثية والتفكير الإبداعي، كما أن أسلوب النزب في التعامل مع أعضاء هيئة التدريس يقتل روح المغامرة والتعاون، ويسهم في وجود مشكلات بين الزملاء.

وأجرى نوري (Nouri, 2015) دراسة هدفت إلى بحث العلاقة بين اجترار الغضب، واحتمالية التسامح، والكشف عن الفروق في اجترار الغضب، واحتمالية التسامح وفقاً لمتغير الجنس، وأجريت الدراسة على عينة بلغ قوامها (268) طالباً، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أفراد العينة لديهم مستوى معتدل من اجترار الغضب، وليس

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى.

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

أهمية الدراسة

تتبدى أهمية الدراسة من منطلقات نظرية، وأخرى تطبيقية:

الأهمية النظرية

تكمن أهمية الدراسة الحالية من أهمية المفاهيم التي تتناولها، فمفهوم الفضاظة 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 بالسلوكات الفجة في بيئة العمل، إذ تؤدي إلى الشعور بالاغتراب النفسي، والاجتماعي، والقلق، والتوتر، والحزن، والغضب، وفقدان الاهتمام، والتركيز، ومن جانب آخر، قد يكون التسامح عاملاً إيجابياً، وأساسياً لمساعدة الأفراد على التأقلم عاطفياً مع الأحداث المجهدة، والمواقف المؤلمة، ففضيلة الاعتدال في التسامح تستحق الاهتمام بسبب دورها المحتمل في كبح النزعة إلى الغضب، والكرهية، وإدارة السلوكات السلبية، وإقامة علاقات جيدة مع الآخرين، والتمتع بقدر من الرأفة بالذات، والسعادة.

كما تعد الدراسة الحالية من الدراسات الأصلية، وبحسب حدود اطلاع الباحثين على التأطير النظري لمتغيرات الدراسة، فإن هناك فجوة واسعة في الأبحاث البيئية، التي تربط متغيرات ذات صلة بمجال الإدارة التربوية، وعلم النفس.

الأهمية التطبيقية

تأتي أهمية الدراسة في توقيت إجرائها، فقد جلبت التطورات السياسية والأوضاع الاقتصادية المتردية في الأراضي الفلسطينية تغيرات على المناخ الإداري في المؤسسات التعليمية، وقد أثرت تلك التغيرات على الجو النفسي للمعلمين. وتكمن أهمية الدراسة في تركيزها على مهنة التدريس وذلك نظراً للدور المهم الذي يمثله قطاع التعليم في تنمية المجتمع وتطويره.

حدود الدراسة

تتحدد حدود الدراسة بالآتي:

- الحد الموضوعي: فضاظة مكان العمل وعلاقتها باحتمالية التسامح.
- الحد المكاني: مدارس المرحلة الثانوية بمحافظة الخليل.

وجود تأثير للعمر في كل من التواضع الفكري والتسامح، إذ إن هناك تأثيراً للتواضع الفكري في التسامح، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق في مقياس التواضع الفكري تعزي للخبرة.

مشكلة الدراسة

جاء الاهتمام بإجراء الدراسة الحالية من الشكاوى المستمرة، والمتكررة من بعض معلمي المدارس، حول فضاظة السلوكات الصادرة عن الإدارة المدرسية، وكذلك من خلال تجربة الباحثين في الميدان، و تتخذ الفضاظة عدة أشكال منها: التنمر، والشتم، والتعليقات المستفزة، والإهانة، والكرهية، والنميمة، والقليل، والقال، والفضول، والتطفل، والتلصص، والتدخل في الشؤون الشخصية، والاقتصاء، وانتهاك خصوصية الغير، وعدم التقدير والاحترام، علاوة على السلوكات الفظة التي تحدث من قبل بعض الطلبة في الفصول الدراسية، مثل اللعب بالهواتف النقالة، وإرسال رسائل نصية، وإعاقة عملية التعلم، والوصول متأخراً، ومغادرة الفصل مبكراً، وتشكل تلك السلوكات انتهاكاً 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 يتحول ذلك كله إلى عنف، وسلوك عدواني غير حضاري؛ لذلك فإن من المهم النظر في بحث سياق علاقة فضاظة 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 السلوكات 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، وتتحدد مشكلة الدراسة في الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مستوى الفضاظة في مكان العمل لدى معلّمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل؟
- ما مستوى احتمالية التسامح لدى معلّمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقديرات معلّمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل لمستوى فضاظة مكان العمل وفقاً لمتغيرات الجنس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقديرات معلّمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل لمستوى احتمالية التسامح وفقاً لمتغيرات الجنس؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين فضاظة مكان العمل واحتمالية التسامح لدى معلّمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل؟

- الحد البشري: معلمو المرحلة الثانوية في مدارس محافظة الخليل
- الحد الزمني: الربع الرابع من عام 2023.

تعريف المصطلحات

تضمنت الدراسة المصطلحات الآتية:

فضاظة مكان العمل: workplace incivility

تُعرف فضاظة بيئة العمل، بأنها "سلوك منحرف، وغير متمدن، وتتميز عن البنى النفسية السلبية الأخرى بانخفاض شدتها، كما تتسم بالغموض، فهي ليست علنية، أو قابلة للتشخيص، وتتضمن أمثلة السلوك غير المتحضر، التحدث إلى الآخرين باستعلاء، وإبداء ملاحظات مهينة وعدم الاستماع لشخص ما، و قلة الأدب، وانتهاك معايير الاحترام المتبادل". (Schilpzand, et al.2016, 58).

ويعرفها الباحثان إجرائياً: بأنها السلوك الناتج بفعل الضغوطات السلبية أثناء العمل، ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص في المقياس المستخدم بالدراسة الحالية.

احتمالية التسامح: Forgiveness Likelihood

وتعرفها النوايسة، (al-Nawayisah, 2020) بأنها التخلي عن المشاعر والأفكار والسلوكيات السلبية واستبدالها بأخرى حيادية أو ايجابية، تضمن توجهات الفرد الإيجابية اتجاه الآخرين.

الجدول 1: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات التصنيفية.

المتغير	الفئات	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	82	45.1
	أنثى	100	54.9
	المجموع	182	100.0
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	25	13.7
	من 5 الى 10 سنوات	47	25.8
	أكثر من 10 سنوات	110	60.4
	المجموع	182	100.0

صدق المقياس

استُخدم نوعان من الصدق، وكما يلي:

الصدق الظاهري (Face validity): للتحقق من الصدق الظاهري أو ما يعرف بصدق المحكمين لمقياس فضاظة مكان العمل، عُرض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من المتخصصين من ذوي الخبرة، إذ اعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة. وبناءً على ملاحظات وآراء المحكمين، أجريت التعديلات المقترحة، فقد عدلت صياغة بعض الفقرات.

صدق البناء (Construct Validity): للتحقق من صدق البناء طبق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (30) معلماً من معلمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، واستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرات بالمجال الذي

أداتا الدراسة

أولاً: مقياس فضاظة مكان العمل: اعداد (Handoyo, 2018, et al).

وصف المقياس

يتضمن المقياس في صورته النهائية (24) فقرة، موزعة على أربعة أبعاد فرعية بواقع (6) فقرات لكل بعد، هي: التدخلات الشخصية، والإقصاء، والتواصل غير الودي، وانتهاك الخصوصية، ولتطبيق هذا المقياس في الدراسة الحالية، قام الباحثان بترجمته إلى العربية، وقد تم إعادة صياغة لمضمون نص بعض الفقرات بما يتناسب وأهداف الدراسة، وخصائص أفراد العينة، وللتأكد من الصدق الظاهري للمقياس تم عرضه على (7) من المختصين في المجال السيكلوجي، ويوجب المفحوص على فقرات المقياس وفق تدرج خماسي، يحدث دائماً، ويحدث غالباً، ويحدث أحياناً، ويحدث نادراً، ولا يحدث أبداً.

تتنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس،
كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال، مع الدرجة الكلية للمقياس، كما

الجدول 2: قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس فظاظة مكان العمل بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال مع الدرجة الكلية للمقياس.

الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية
التدخلات الشخصية	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	التواصل غير الودي	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الإقصاء	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	انتهاك الخصوصية
1	.86**	.73**	13	.91**	.87**	7	.79**	.72**	.84**
2	.86**	.73**	14	.83**	.79**	8	.90**	.84**	.81**
3	.90**	.82**	15	.91**	.87**	9	.81**	.72**	.85**
4	.86**	.79**	16	.90**	.86**	10	.87**	.83**	.89**
5	.90**	.85**	17	.92**	.87**	11	.88**	.79**	.83**
6	.85**	.78**	18	.91**	.87**	12	.84**	.79**	.77**
درجة كلية للبعد	.90**	درجة كلية للبعد	.95**	درجة كلية للبعد	.92**	درجة كلية للبعد	.92**	درجة كلية للبعد	.91**

عن (70). تعدد قوية، لذلك لم تحذف أي فقرة من فقرات المقياس.

ثبات مقياس فظاظة مكان العمل

للتأكد من ثبات مقياس فظاظة مكان العمل، استخدمت طريقة الاتساق الداخلي للمقياس وأبعاده، على عينة استطلاعية مكونة من (30) معلما من معلمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، فقد استخدم معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، والجدول (3) يوضح ذلك:

البعد	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
التدخلات الشخصية	6	.94
الإقصاء	6	.92
التواصل غير الودي	6	.95
انتهاك الخصوصية	6	.96
الدرجة الكلية	24	.97

الصدق الظاهري (Face validity): للتحقق من الصدق الظاهري أو ما يعرف بصدق المحكمين لمقياس احتمالية التسامح، عرض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من المتخصصين من ذوي الخبرة، إذ أعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة. وبناءً على ملاحظات وآراء المحكمين، أجريت التعديلات المقترحة، فقد عدلت صياغة بعض الفقرات.

صدق البناء (Construct Validity): من أجل التحقق من الصدق للمقياس استخدم الباحث أيضا صدق البناء، على عينة استطلاعية مكونة من (30) معلما من معلمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، واستخدم معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرة مع الدرجة الكلية لمقياس احتمالية التسامح، كما هو مبين في الجدول (4)

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (2) أن قيمة معامل ارتباط الفقرات تراوحت ما بين (.72-.93)، وكانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية؛ إذ ذكر جارسيا (2011, Garcia)) أن قيمة معامل الارتباط التي تقل عن (30). تعدد ضعيفة، والقيم التي تقع ضمن المدى (30-. أقل أو يساوي 70). تعدد متوسطة، والقيمة التي تزيد

الجدول 3: معاملات ثبات مقياس فظاظة مكان العمل بطريقة كرونباخ ألفا.

يتضح من الجدول (3) أن قيم معامل ثبات كرونباخ ألفا لمجالات مقياس فظاظة مكان العمل تراوحت ما بين (.92-.96)، كما يلاحظ أن معامل ثبات كرونباخ ألفا للدرجة الكلية بلغ (.97)، وتعتبر هذه القيم مرتفعة وتجعل من الأداة قابلة للتطبيق.

ثانياً: مقياس احتمالية التسامح: تطوير الباحثين

وصف المقياس: استعان الباحثان بمقياس احتمالية التسامح، من إعداد راي وآخرين (2001, Rye, et al)، الذي يتألف من عشرة مواقف تعرض خلالها المجني عليه للظلم، ولأجل مناسبة محتوى نص المواقف للبيئة العربية، طور الباحثان المواقف، وذلك من خلال حذف بعض المواقف واستبدالها بمواقف أخرى، وإجراء صياغة لبعض المواقف، واستقر المقياس في صورته النهائية على عشرة مواقف.

صدق مقياس احتمالية التسامح

للتحقق من صدق المقياس اتُبعت الإجراءات الآتية:

الجدول 4 : يوضح قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس احتمالية التسامح مع الدرجة الكلية للمقياس.

الفقرة	الارتباط مع الدرجة الكلية
1	.78**
2	.84**
3	.83**
4	.87**
5	.87**
6	.87**
7	.91**
8	.87**
9	.89**
10	.88**

**دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < .01$)

ثانياً: مقياس احتمالية التسامح

تكون مقياس احتمالية التسامح في صورته النهائية من (10)، فقرة، وقد مثلت جميع الفقرات الاتجاه الإيجابي لاحتمالية التسامح. وقد طلب من المستجيب تقدير إجابته عن طريق تدرج ليكرت (Likert) خماسي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يلي: يحتمل دائماً (5) درجات، يحتمل غالباً (4) درجات، يحتمل أحياناً (3) درجات، يحتمل نادراً (2) درجتان، لا يحتمل أبداً (1)، درجة واحدة.

ولغايات تفسير الأوساط الحسابية، ولتحديد مستوى فظاظه مكان العمل واحتمالية التسامح لدى عينة البحث، حولت العلامة وفق المستوى الذي يتراوح ما بين (1-5) درجات، وتصنيف المستوى إلى ثلاثة مستويات: عالية، متوسطة، ومنخفضة، وذلك وفقاً للمعادلة الآتية: الحد الأعلى للتدرج- الحد الأدنى للتدرج/عدد المستويات المقترضة $= (3/1-5) = 1.33$. وبناءً على ذلك، فإن مستويات الإجابة على المقاييس تكون على النحو الآتي: (2.33 فأقل) مستوى منخفض، (2.34-3.67) مستوى متوسط، (3.68-5) مستوى مرتفع.

متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

أ- المتغيرات التصنيفية:

- الجنس: وله مستويان هي: (1-ذكر، 2- أنثى).
- سنوات الخدمة: ولها ثلاثة مستويات هي: (1- أقل من 5 سنوات، 2- من 5 إلى 10 سنوات، 3- أكثر من 10 سنوات).

ب- المتغير التابع:

- الدرجة الكلية والمجالات الفرعية التي تقيس فظاظه مكان العمل وفق تقديرات عينة الدراسة.
- الدرجة الكلية لاحتمالية التسامح وفق تقديرات عينة الدراسة.

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (4) أن قيمة معامل ارتباط الفقرات تراوحت ما بين (.78 - .91)، كما أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية، إذ ذكر جارسيا (Garcia, 2011) أن قيمة معامل الارتباط التي تقل عن (.30) تعتبر ضعيفة، والقيم التي تقع ضمن المدى (.30 - أقل أو يساوي .70) تعتبر متوسطة، والقيمة التي تزيد عن (.70) تعتبر قوية، لذلك لم تحذف أي فقرة من فقرات المقياس.

ثبات مقياس احتمالية التسامح

للتأكد من ثبات الاتساق الداخلي للمقياس، استخدمت معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) على عينة استطلاعية مكونة من (30) معلماً من معلمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة بعد قياس الصدق (10) فقرة، وقد بلغ معامل كرونباخ ألفا (.96) وتعد هذه القيمة مناسبة، وتجعل من الأداة قابلة للتطبيق.

تصحيح مقياسي الدراسة

أولاً: مقياس فظاظه مكان العمل

تكون مقياس فظاظه مكان العمل في صورته النهائية من (24)، فقرة، موزعة على أربعة مجالات، وقد مثلت جميع الفقرات الاتجاه الإيجابي لفظاظه مكان العمل. وقد طلب من المستجيب تقدير إجابته عن طريق تدرج ليكرت (Likert) خماسي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يلي: دائماً (5) درجات، غالباً (4) درجات، أحياناً (3) درجات، نادراً (2) درجتان، أبداً (1)، درجة واحدة.

إجراءات تنفيذ الدراسة

نفذت الدراسة وفق الخطوات الآتية:

1. جمع المعلومات من العديد من المصادر كالكتب، الرسائل الجامعية، وغيرها.
2. تحديد مجتمع البحث، ومن ثم تحديد عينة البحث.
3. تطوير أدوات الدراسة بمراجعة الأدب التربوي في هذا المجال.
4. تحكيم أدوات الدراسة.
5. تطبيق أداتي الدراسة على عينة استطلاعية ومن خارج عينة البحث الأساسية، وذلك بهدف التأكد من دلالات صدقها وثباتها أدوات الدراسة.

تطبيق أداتي الدراسة على العينة، والطلب منهم الإجابة على فقراتها بكل صدق وموضوعية، وذلك بعد إعلامهم بأن إجاباتهم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

إدخال البيانات إلى ذاكرة الحاسوب، حيث استخدم برامج الرزمة الإحصائي (SPSS, 28) لتحليل البيانات، وإجراء التحليل الإحصائي المناسب.

مناقشة النتائج التي أسفر عنها التحليل في ضوء الأدب النظري والدراسات السابقة، والخروج بمجموعة من التوصيات والمقترحات البحثية.

المعالجات الإحصائية

من أجل معالجة البيانات وبعد جمعها قامت الباحثة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS, 28) وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية الآتية:

- الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.
- معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لفحص الثبات.
- اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)، لفحص الفروق وفقاً إلى متغير الجنس.
- اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، لفحص الفروق وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.

اختبار بيرسون (Pearson Correlation) لمعرفة العلاقة بين فظاظه مكان العمل واحتمالية التسامح، كذلك لفحص صدق أداتي الدراسة.

اختبار معامل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression) باستخدام أسلوب الإدخال (Stepwise).

عرض النتائج ومناقشتها

نتائج السؤال الأول وتفسيرها: ما مستوى الفظاظه في مكان العمل لدى أفراد العينة؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسبة المئوية، والجدول (5) يوضح ذلك.

جدول 5: يوضح الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل بُعد من أبعاد مقياس فظاظه مكان العمل وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً.

المرتبة	رقم البعد	البعد	الوسط 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 لفظاظه مكان العمل	2.40	0.848	48.0	منخفض

الوظيفي، والمستوى التعليمي، وخاصة أن أفراد العينة من المتعلمين، وصفوة المجتمع. بينما جاء بعد " 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، التي تجبر البعض على الانخراط في القضايا الجدلية، والحجج المتضاربة، كما أن هناك مهمات وظيفية، وأعمالاً تشاركية، يضطر البعض إلى التدخل في شؤون زملائهم، ومحاولة إقصاء بعضهم. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة حور (Hur, et al. 2016)، التي أشارت أن فظاظه مكان العمل يفضي إلى زيادة الإرهاق العاطفي لموظفي الخدمات، مما يقلل بدوره من دوافعهم الذاتية في العمل، ويقلل في النهاية من إبداعهم، وكذلك مع

يتضح من الجدول (5) أن الوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس فظاظه مكان العمل ككل بلغ (2.40) وبنسبة مئوية (48.0) وبتقدير منخفض، حيث جاء بعد " التواصل غير الودي " بمتوسط حسابي بلغ (2.20)، وبعد " انتهاك الخصوصية"، بمتوسط حسابي بلغ (2.10) وبتقدير منخفض، وتعزى هذه النتيجة إلى الترتيبات الإدارية النازمة للسلوك، كما يمكن عزو هذه النتيجة إلى تعاليم الدين الإسلامي الحنيف، حيث هناك العديد من الآيات القرآنية، تحث على الرفق، والعطف، والتراحم، واللين، كما يمكن عزو هذه النتيجة إلى أن السلوك اللفظ هو سلوك مستهجن، وغير مقبول، ولا يتسق مع العادات، والتقاليد المجتمعية، كما لا ينسجم مع الوضع

دراسة محمد والكرداوي (Muhammad, alkrday,2023)، التي أشارت إلى وجود أثر سلبي للنز في مكان العمل وتحجيم الأفكار البحثية والتفكير الإبداعي، كما أن أسلوب النذ في التعامل مع أعضاء هيئة التدريس يقتل روح المغامرة والتعاون، ويسهم في وجود مشكلات بين الزملاء.

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

الجدول 6: يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية لمقياس احتمالية التسامح.

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

التفسير السابق نفسه يمكن القول إن مقياس احتمالية التسامح عند تطبيقه لم يكن مرتبطاً بشكل كبير مع حالة المشاعر السلبية الناتجة عن الفظاظ في مكان العمل، وبمعنى أن فقرات المقياس صيغت لتقيس مواقف حالية، وليس سمة متأصلة في الشخصية، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة نوري (Nouri, 2015) التي أكدت على أن احتمالية التسامح لدى أفراد عينة الدراسة منخفضة، وتختلف مع نتيجة دراسة مكي والحلفي (Makki, & Al Hilfi, 2020) ودراسة حسن وسلمان (Hassan, M., & Salman, 2021) ودراسة ((Ran, et al. 2021)، التي أكدت على أن أفراد عينة الدراسة لديهم رغبة عالية في اظهار التسامح مع الزملاء في العمل.

نتائج السؤال الثالث وتفسيرها: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقديرات معلّمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل لمستوى فظاظ مكان العمل وفقاً لمتغيرات الجنس؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (t.test)، والجدول (7) يوضح ذلك.

الجدول 7: نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق بين متوسطات فظاظ 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		

نتائج دراسة جميل (Jamil, 2021)، التي أظهرت وجود مستوى منخفض للفظاظ في مكان العمل، بينما في دراسة خان (Khan, et al. 2021)، أظهرت أن الفظاظ في مكان العمل لها تأثير سلبي على الرضا الوظيفي، والرفاهية الشخصية، كما أن مناخ التسامح يتوسط العلاقة بين الفظاظ في مكان العمل والرضا الوظيفي. وكذلك في دراسة قادري (Qadiri, 2022) أظهرت النتائج وجود مستوى منخفض من فظاظ مكان العمل لدى الممرضين العاملين في المستشفيات. بينما دراسة فهيم (Faheem, et al. 2022) أظهرت وجود ارتباط بين الفظاظ في مكان العمل، والسلوك المنحرف لزملاء العمل، والأداء الوظيفي، ورغبتهم بترك الوظيفة. وتتفق مع نتائج

يتضح من الجدول (6) أن الوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس احتمالية التسامح ككل بلغ (2.53) وبنسبة مئوية (50.6) ويتقدير منخفض. ويمكن عزو هذه النتيجة إلى تأثير مجموعة من التغيرات التي تعرض لها الشعب الفلسطيني، والتأثر والتعلق بالثقافات الغربية التي لا تنسجم والتعاليم 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 تعزى هذه النتيجة إلى الطبيعة الإنسانية التي لا تستطيع تحمل الغموض، وخاصة أن السلوكات الفظة هي سلوكات غامضة، ومخفية، وتحمل في طياتها دلالات الشك، والريبة، وكذلك قد تعزى 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 كثيراً بالمثاليات، والأعراف، والتقاليد، بقدر ما يتأثر بالظروف الواقعية، وفي اتجاه

نتائج السؤال الرابع وتفسيرها: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقديرات معلّمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل لمستوى احتمالية التسامح وفقاً لمتغيرات الجنس؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (t-test)، والجدول (8) يوضح ذلك.

يتبين من الجدول (7) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس فظاظة مكان العمل وأبعاده كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha < 0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في فظاظة مكان العمل وأبعاده لدى معلّمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الجنس. ويمكن عزو هذه النتيجة إلى أن السلوك الفظ، هو بالأساس سلوك فطري، تضبطه وتنظمه وتهدبه التعاليم الدينية، والأنظمة والقوانين، فهو سلوك لا يقتصر على الذكور دون الإناث، فالكل معرض للانخراط في الفظاظة، وخاصة أن السلوكات الفظة هي سلوكات تتسم بالخفية، وانخفاض شدتها، ويمكن أن يمارسها، أو يتعرض لها الجميع بغض النظر عن الجنس، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة جميل (Jamil, 2021)، التي أكدت بأنه لا توجد فروق دالة بين الذكور والإناث في فظاظة مكان العمل.

الجدول 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	0.058
	أنثى	100	2.40	0.950		

والعادات والتقاليد، ومستوى الدين. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة نوري (Nouri, 2015)، ونتيجة دراسة مكي والحلفي (Makki, & Al Hilfi, 2020)، اللتين أكدتا على عدم وجود فروق في اظهار التسامح بين الزملاء.

نص السؤال الخامس: هل توجد علاقة ارتباط بين فظاظة مكان العمل واحتمالية التسامح لدى معلّمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل؟ للإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام اختبار معامل ارتباط بيرسون والجدول (9) يوضح ذلك.

يتبين من الجدول (8) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس احتمالية التسامح كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha < 0.05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في احتمالية التسامح لدى معلّمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل تعزى إلى متغير الجنس. وتعني 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،

الجدول 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
معامل ارتباط بيرسون				
-0.227**	-0.263**	-0.364**	-0.415**	-0.347**

الاعتذار والإخلاص، والاستعداد للتعاون.

**دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($p < 0.01$)

التوصيات

- انطلاقاً مما أسفرت عنه الدراسة الحالية من نتائج، يمكن التوصية 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.

يتضح من الجدول (9) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.01$) بين فظاظة مكان العمل واحتمالية التسامح لدى معلّمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل، إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (-0.347**) وجاءت العلاقة عكسية سالبة؛ بمعنى أنه كلما ازدادت درجة فظاظة مكان العمل انخفض مستوى احتمالية التسامح. وتعد 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 الصبح، والتسامح مع الآخر. تتفق هذه النتيجة مع دراسة أيوكو (Ayoko, 2016)، التي أظهرت النتائج توسط المسامحة العلاقة بين مواقف

- 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.
- ترسيخ ثقافة التسامح، وتشجيع السلوكيات الإيجابية الداعمة للتسامح، وذلك لمواجهة المنغصات، والتجاوزات الشخصية التي تطرأ على بيئات العمل.
- مقترحات بحثية
- يمكن اقتراح إجراء دراسات مستقبلية تتناول:
- الفظاظة في مكان العمل وعلاقتها بالرفاهية الذاتية لدى

References

- Ahmed, B., & Baidaa. (2021). Rudeness in the Workplace. *Journal of Psychological Sciences*, 32(3/1), 29–54.
- 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.
- 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, M., Maayesh A., & Bouzenoura A. (2022). The impact of rudeness in the workplace on job satisfaction and turnover intentions among nurses working at the El-Houari Boumediene Public Hospital in Chellghoum El-Aid, Mila. *Journal of Economics, Finance, and Business*, 6(2), 334-353.
- 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.
- Handoyo, S., Samian, Syarifah, D., & Suhariadi, F. (2018). The measurement of workplace incivility in indonesia: Evidence and construct validity. *Psychology Research and Behavior Management*, 11, 217–226. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S16350>
- 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.
- Jawahar, 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>.
- Karremans, J. & VanLange, P. (2008). Forgiveness in personal relationships: Its malleability and powerful consequences, *European Review of Social 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>.
- Nawaisa, Fatima. (2020). Tolerance and its Relationship to the Big Five Personality Traits among University Students Aspiring to Practice Law in Karak Governorate. Tolerance and its Relationship to the Main Personality Traits of Litigants in Courts in Jordan, *Journal of the Faculty of Education, Al-Azhar University*, 186(2), 151-177.
- 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). Work place Incivility as Experienced by Hispanic Female Teachers in south Texas Public High School Led by Hispanic Female High School 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>.
- Riyad, Mohamed and Mostafa, Rania and Saeed, Safaa. (2021). A Structural Model of the Relationship Between Intellectual Humility, Tolerance, and Age Among Teachers in Assiut. *Studies in Psychological and Educational Counseling*, 4. (3), 40-58. doi: 10.21608/dapt.2021.206833
- 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 .
- Saad, Faraj, & Al-Kurdawi, Mustafa. (2023). The Impact of Workplace Ostracism on the Creative Performance of Faculty Members at Al-Zaytouna University in Libya. *The Scientific Journal of Financial and Commercial Studies and Research*, 4(1)3, 913-962.
- 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.geriatri>.