

القياسية التنظيمية ودورها في تخفيف مخاطر سلوكيات الفضاضة في مكان العمل

دراسة تحليلية لعينة من المدارس الاعدادية في قضاء المسيب

م.م. عصام عليوي صاحب العبيدي

المديرية العامة لتربية محافظة بابل/ المسيب

The Organizing Far-sightedness and its Role in Alleviating the Risky Behaviour Resulting from Overcrowded Work Place - An Analytical Study for a Sample of Preparatory Schools in the Suburb of Al-Musayab

Asst.Lec. Isam Ulaiwi Sahib Al-Ubaidi

The General Directorate of Education in the Governorate of Babylon\ Al-Musayab ABSTRACT

The purpose of this research is to investigate the relationship between Organizational civility and Workplace incivility in the Preparatory schools of Musayyib spend, importance of research includes rare of studies that investigated the relationship between Organizational civility and Workplace incivility. Furthermore, there is a reality problem, which has a significant effect on Iraqi education sector. Based on the random sampling, 166 questionnaires were distributed to employees at the Preparatory schools of Musayyib spend. Only 161 questionnaires were returned. Out of which 158 questionnaires were usable resulting into a response rate of 98%. The theoretical results show the knowledge gap related to identification the nature of the relationship between Organizational civility and Workplace incivility. Moreover, the practical results show the significant and positive of Organizational civility on Workplace incivility.

Keywords: Organizational civility , Workplace incivility.

المخلص:

يسعى البحث الحالي إلى تفسير طبيعة وتحديد مستوى العلاقة بين القياسية التنظيمية وسلوكيات الفضاضة في مكان العمل لعينة من المدارس الاعدادية في قضاء المسيب, ويأتي ذلك بوصفه محاولة لتقليل أو ردم الفجوة المعرفية بين متغيري البحث. فضلاً عن محاولة وضع الأسس الصحيحة والمناسبة لصناعة قادة بالاعتماد على رموز نابغة من المجتمع العراقي من الممكن أن تستثمر لكي تكون أهم رأس مال لمنظّماته الهادفة للربح أو لتقديم الخدمات. وتحقيقاً لذلك قام الباحث بتوزيع 166 استبانة على عدد من المنتسبين في المدارس الاعدادية في قضاء المسيب. وكان عدد الاستبانات المسترجعة 161 استبانة، أما عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الاحصائي فقد بلغ (158) استبانة وبمعدل (98%) من الاستبانات المسترجعة. وأظهرت النتائج النظرية وجود فجوة معرفية لتفسير طبيعة العلاقة بين القياسية التنظيمية وسلوكيات الفضاضة في مكان العمل في المنظمات بشكل عام وفي المدارس قيد البحث بشكل خاص, كما أظهرت النتائج التطبيقية وجود ارتباط وتأثير معنوي للقياسية التنظيمية في سلوكيات الفضاضة في مكان العمل.

الكلمات المفتاحية: القياسية التنظيمية، سلوكيات الفضاضة في مكان العمل.

أولاً: مشكلة البحث:

تعد القياسية التنظيمية Organizational civility من المصطلحات التي استخدمت في مجالات علمية متعددة منذ وقت مبكر, كون هذا الموضوع يمكن ان نعه من الموضوعات القديمة الحديثة, إذ انه قديماً في تجاربه ونظرياته واحتكاكه ومساهمته في العديد من العلوم المهمة في العالم, بالإضافة انه مستحدث في اصطلاحاته العديدة وتنوع مجالاته واتساع ميادينه, إذ إنه حقل علمي واسع متنوع هدفه إدراك العلاقات بشكل متوازن ومتعقل, ومن أجل ذلك يستند إلى علوم مختلفة من علم النفس الى علم الاجتماع ولذا يرى البعض أنه لم يستقر بعد علماً خاصاً له أدواته المعرفية وأجهزته المميزة. ونعتقد بان هذا يمكنه ان يساهم في مساعدة المنظمات المعاصرة الى ايجاد اجواء تنظيمية تعاونية متفهمة ومناسبة.

اما سلوكيات الفضاضة في مكان العمل فهي عبارة عن سلوكيات منحرفة غامضة غير واضحة وغير متمدنة تؤدي الى انتهاك لقواعد العمل والاحترام المتبادل بين الافراد العاملين، وتظهر من خلال عدة اوجه وتسميات، احيانا تسمى بسلوكيات العنف، التحرش، التتمر، الاستقواء، او سلوكيات المهاجمة والعدوان والعنف في مكان العمل (7: Shim, 2010).

في ضوء الحقائق أعلاه، تأتي فكرة البحث الحالي باعتبارها امتداداً للأطر النظرية والفكرية آفة الذكر. فمع وجود اشارات في الدراسات السابقة إلى إن الكياسة التنظيمية تعد المنبع الرئيس لتكوين أنماط سلوكية معاصرة تسهم في تحقيق النجاحات لأي منظمة نتيجة لاكتسابها الشرعية والانسانية والقدرة على اتخاذ القرارات الرشيدة، الا أنه نلاحظ ندرة الدراسات، التي حاولت دراسة العلاقة فيما بينها وبين سلوكيات الفضاضة في مكان العمل، وخاصةً في حدود البيئة التنظيمية للمنظمات العراقية. لذا جاء البحث الحالي بوصفه محاولةً لردم الفجوة المعرفية Knowledge Gap بين متغيرات البحث الحالي، عن طريق دراسة العلاقة بينهما في أنموذج فرضي واحد.

استناداً إلى ما تم عرضه في أعلاه، يمكن للباحث أن يحدد صياغة مشكلة البحث الحالي بالآتي: "إن غياب الاهتمام بالكياسة التنظيمية يؤدي إلى ظهور وانتشار سلوكيات الفضاضة في مكان العمل".

ثانياً: تساؤلات البحث:

استناداً إلى مشكلة البحث الحالي، التي تم بيانها أعلاه، يمكن وضع أسئلة البحث الحالي بما يأتي:

- أ. ما مستوى توافر الكياسة التنظيمية في المدارس قيد البحث؟
- ب. ما مستوى انتشار سلوكيات الفضاضة في مكان العمل في المدارس قيد البحث؟
- ج. ما العلاقة بين الكياسة التنظيمية وسلوكيات الفضاضة في مكان العمل في المدارس قيد؟

ثالثاً: أهداف البحث:

للإجابة عن تساؤلات البحث الحالي أعلاه، تم وضع مجموعة من الأهداف تتمثل بما يأتي:

- أ. تحديد مستوى توافر الكياسة التنظيمية في المدارس قيد البحث؟
- ب. تحديد مستوى انتشار سلوكيات الفضاضة في مكان العمل في المدارس قيد البحث؟
- ج. معرفة طبيعة العلاقة بين الكياسة التنظيمية وسلوكيات الفضاضة في مكان العمل في المدارس قيد البحث؟

رابعاً: أهمية البحث:

يمكن وضع أهمية البحث الحالي في محورين رئيسيين هما:

أ- المحور الأول: الأهمية النظرية:

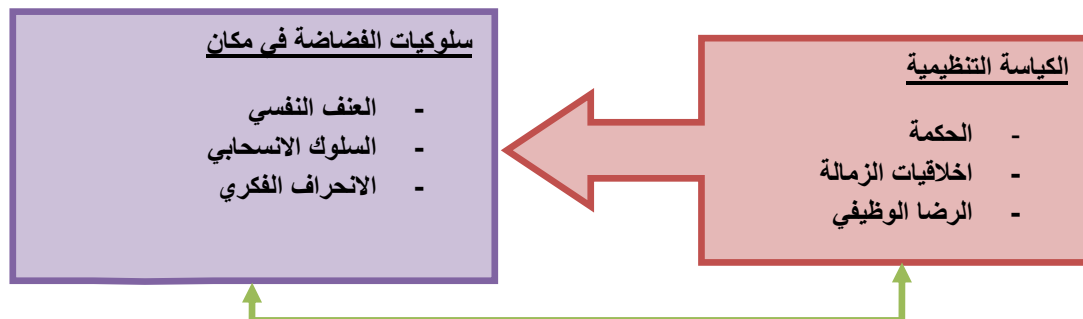
- 1- إن البحث الحالي يعد المحاولة الأولى لدراسة العلاقة بين متغيري البحث، الكياسة التنظيمية وسلوكيات الفضاضة في مكان العمل في أنموذج فرضي واحد.
- 2- يقدم البحث نظرة تحليلية للأفكار الواردة في بعض الدراسات السابقة، التي تمت الإشارة إلى متغيري البحث الكياسة التنظيمية وسلوكيات الفضاضة في مكان العمل بصورة منفردة أو مجتمعة.

ب- الأهمية التطبيقية:

- 1- إن البحث الحالي يسهم في وضع الأسس الصحيحة لكيفية الاستفادة من الشخصيات والقيم الإسلامية والأعراف والتقاليد في البيئة العراقية على اعتبارها رموزاً تشكل رافداً لبناء قادة معاصرين يتمكنون من اتخاذ قرارات متعقلة على مستوى منظماتهم بمختلف أشكالها.
- 2- يقدم البحث الحالي عدد من الاستنتاجات والتوصيات، التي يمكن أن تغير واقع سلوكيات القيادات والافراد العاملين في المنظمات العراقية.

خامساً: نموذج البحث الفرضي:

في ضوء الاشارات المعرفية والفكرية في عدد من الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات البحث الحالي المتمثلة بالقياس التنظيمية وسلوكيات الفضاضة في مكان العمل، قام الباحثين بتطوير نموذج فرضي يبين طبيعة العلاقة بينها، كما هو موضح في الشكل (1).



الشكل (1) أنموذج البحث الفرضي

يظهر من الشكل (1) في أعلاه، ان متغير الكياسة التنظيمية بوصفه متغيراً مستقلاً، يتألف من ثلاثة أبعاد هي: (الحكمة، اخلاقيات الزمالة، الرضا الوظيفي)، وسلوكيات الفضاضة في مكان العمل متغيراً تابعاً، تتألف من ثلاثة أبعاد ايضاً هي: (العنف النفسي، السلوك الانسحابي، الانحراف الفكري).

سادساً: فرضيات البحث:

لغرض إيجاد إجابات منطقية وموضوعية لتساؤلات البحث الحالي ومن أجل تحقيق أهدافه، تم صياغة الفرضيتين الرئيسيتين الآتيتين:

- الفرضية الرئيسية الأولى: تنص على "إن الكياسة التنظيمية لها ارتباط معنوي عكسي مع سلوكيات الفضاضة في مكان العمل".

- الفرضية الرئيسية الثانية: تنص على "إن الكياسة التنظيمية لها تأثير معنوي عكسي في سلوكيات الفضاضة في مكان العمل".

سابعاً: مقياس البحث:

لقياس مستوى الاستجابة لدى عينة البحث حول متغيري البحث، الكياسة التنظيمية وسلوكيات الفضاضة في مكان العمل تم استخدام استبانة مؤلفة من (18) فقرة تحت تدرج (لا أنفق تماماً، لا أنفق، محايد، انفق، انفق تماماً). ولقد تم تطوير مقياس الكياسة التنظيمية بالاعتماد على (Clark et al (2013) والمكون من (9) فقرات وثلاثة أبعاد هي: (الحكمة، اخلاقيات الزمالة، الرضا الوظيفي)، وقد تم تطوير مقياس سلوكيات الفضاضة في مكان العمل بالاعتماد على (Bibi et al (2013) والمكون من (9) فقرات وثلاثة أبعاد هي: (العنف النفسي، السلوك الانسحابي، الانحراف الفكري)، كما يتضح من الجدول (1) أدناه.

الجدول (1) مقياس البحث الحالي

المتغير	البعد	عدد الفقرات	المقياس المعتمد
الكياسة التنظيمية OC	الحكمة W	3	تم تطوير المقياس بالاعتماد على: Clark et al (2013)
	اخلاقيات الزمالة E	3	
	الرضا الوظيفي J	3	
سلوكيات الفضاضة في مكان العمل WI	العنف النفسي P	3	تم تطوير المقياس بالاعتماد على: Bibi et al (2013)
	السلوك الانسحابي R	3	
	الانحراف الفكري I	3	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على عددٍ من الأدبيات السابقة.

ثامناً: أداة البحث:

إن الأداة الرئيسة للبحث الحالي تمثلت بالاستبانة (انظر الملحق)، التي تم توزيعها بصورة مباشرة Face to Face للمدة من (10-6-2017) إلى (10-9-2017) على عينة البحث. وقد قسمت الاستبانة على جزئين رئيسيين، تألف أولها من المعلومات العامة عن عدد من العوامل الديموغرافية لعينة البحث وتشمل (الجنس والحالة الاجتماعية والعمر ومستوى التعليم وعدد سنوات الخبرة). أما ثانيها فتكون من (18) فقرة انقسمت على محورين هي: المحور الأول، تكون من (9) فقرات خاصة بالمتغير المستقل (القياسية التنظيمية)، والمحور الثاني، تكون من (9) فقرات أيضاً خاصة بالمتغير التابع (سلوكيات الفضاضة في مكان العمل).

تاسعاً: مجتمع البحث وعينته:

يمثل المنتسبين العاملين لعينة من المدارس الاعدادية في قضاء المسيب مجتمع البحث، وقد تم اختيار 166 منتسباً منهم لأن يكونوا عينة لهذا البحث، وبعد توزيع الاستبانة الخاصة بهذا البحث من قبل الباحث بصورة مباشرة تم استرجاع 161 استبانة، كانت 158 استبانة منها صالحة للتحليل الاحصائي.

عاشراً: أساليب التحليل الاحصائي:

لاختبار فرضيات البحث الحالي وتحديد مستوى توافر متغيراته، تم استخدام مجموعة من الأساليب الاحصائية الموجودة في البرنامجين الاحصائيين AMOS v.22 و SPSS v.22، تمثلت بالمتوسط والخطأ المعياري والانحراف المعياري، وكذلك معامل ألفا كرونباخ والتوزيع الطبيعي والارتباط وأوزان الانحدار المعياري.

المبحث الثاني: الجانب النظري للبحث**اولاً - الجذور المعرفية لمفهوم الكياسة التنظيمية:**

تُعد الكياسة التنظيمية Organizational civility من الموضوعات التي لم تكن متداولة في البحوث والدراسات العلمية المختلفة وخاصة المتعلقة بالسلوكيات البشرية في المنظمات، ألا أن هذا المصطلح بدأ يلفت أنظار المهتمين في السلوك البشري لدراسة مدى تأثيره على أداء منظمات الأعمال في الوقت الحاضر من أجل الوصول إلى ما تسعى إليه هذه المنظمات، وذلك من خلال تمثيل مبادئه في سلوك العاملين وجعله إحدى الثقافات الانسانية الضرورية، كونه يساعدهم في الابتعاد عن الاخطار والمضايقات الوظيفية او عدم التفاهم والالتزام بالجوانب الأخلاقية والعمليات المنطقية المبنية على الحقائق العلمية الرصينة التي تمثل آراء ورغبات واهداف الافراد العاملين.

يذكر (David , 2001: 1) بان الكياسة التنظيمية هي ثقافة مؤسسية ترتكز على قواعد الاحترام المتبادل والمسؤولية وتعزيز قدرة الافراد العاملين بالاعتراف بسلوكهم من اجل التأثير في رؤية ورسالة واهداف المنظمة للمساعدة في توجيه المحاولات التنظيمية المستقبلية لخلق بيئات تستطيع من نبذ ورفض كل المحاولات التي تهدد المصالح التنظيمية.

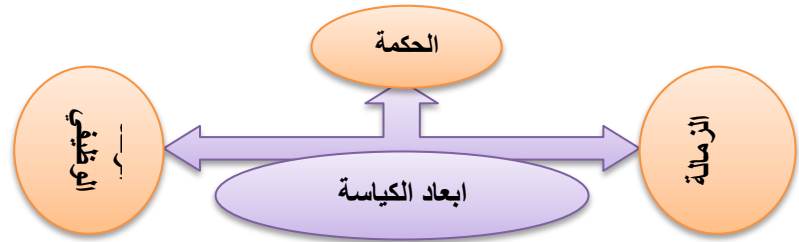
يصف et al، (Osatuke 2009: 385) الكياسة التنظيمية على انها سلوكيات شخصية تعبر عن الفضيلة الاخلاقية والاحترام المتبادل بين الافراد العاملين مع مراقبة تصرفات الآخرين والسعي الى معالجة السلبية منها بالأساليب الاخلاقية والانسانية والثقافية المقبولة اجتماعية ومهنية، ويضيف قائلاً بان الكياسة في مكان العمل تعد جزءاً هاماً من التنظيم ويجاد المناخ التنظيمي الملائم الذي يوفر الاجواء الترفيهية والوظيفية والصحة للعمل التي توجد الارتياح وحب العمل والحد من معدلات دوران العمل والخلافات الشخصية والوظيفية، والتي يمكن ان عبر عنها ايضاً على انها سلوكيات مهذبة تعمل وتتبع الاخلاقيات المهنية والاحترام المتبادل ما بين كافة الاطراف العاملة في المنظمة وتحفيزهم لإشاعة ثقافة العمل التعاوني والجماعي والحد من الصراعات الداخلية من اجل انجاح الاهداف الشخصية والتنظيمية العامة وتحقيقها بالوقت المناسب.

وفي السياق ذاته، يرى الباحث بان الكياسة التنظيمية يمكن ان تعرف على انها احد ظواهر المناخ النفسي الإيجابي القائم على اساس المحبة والاحترام والاعتراف بالرأي الاخر من خلال اتباع مجموعة من السياسات التي تمارس في أماكن العمل لمنع أي

موظف من اتباع سلوكيات منحرفة تسعى الى ايداء شخص ما, لهذا يمكن القول بان الكياسة هي فن صنع الاهداف دون صنع أعداء والخلافات.

ثانيا: مقياس الكياسة التنظيمية وابعادها:

بسبب حداثة مفهوم الكياسة التنظيمية وندرة الدراسات التي سلطت الضوء على أهم مجالاته وتطبيقاته وبعد اطلاع الباحث على مجموعة من الدراسات والأدبيات السابقة لم يتم العثور إلا على بعض الاشارات في عدد من الدراسات العالمية، التي تبين أهم أبعاد ومقاييس هذا المفهوم الحيوي الذي يمكن أن يؤدي الدور الفاعل والمؤثر في تحقيق نجاح المنظمات، اذ قام الباحث بتبني بعض الابعاد، التي نقلتها دراسة كلاً من (Clark et al (2013)، التي تبين حيثيات وأساسيات هذا المفهوم المهم، كما مبين في الشكل (2).



الشكل (2) ابعاد الكياسة التنظيمية

استنادا على ما تم توضيحه في الشكل (2) في أعلاه، المتضمن مجموعة من الأبعاد الرئيسة للكياسة التنظيمية سوف يقوم الباحث بتوضيح هذه الأبعاد، كما مبين في الفقرات الآتية:

■ الحكمة:

يرى (الطائي، 2015: 209) بان الحكمة هي مفتاح الحصول على ميزة تنافسية من التعلم والمعرفة التنظيمية، وبالتالي أن الحكمة هي مورد استراتيجي رئيسي وينظر إليها على أنها ضرورية لاتخاذ القرارات المعقدة وتطبيق المعرفة، ويمكن ان ينظر للحكمة من منظور آخر بوصفها العملية التي تتضمن المعرفة في الإطار الأخلاقي والمعنوي، اي ان الحكمة هي العملية التي من خلالها يمكننا تمييز الحق من الباطل والخير من الشر.

يضيف (النعمي، 2010: 5) بان الحكمة هي القدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة، كذلك اتخاذ القرارات التي تعتمد على استراتيجية التنسيق بين المعرفة والرأي الصائب والحكم داخل مجريات الحياة الاساسية التي تدور حول وقائع ومعاني الانسانية، اي انها القدرة على صنع القرارات السليمة والقرارات الجيدة (الخيار الافضل) او ما يسمى بالذكاء المتوشح بالخبرة.

■ اخلاقيات الزمانة:

أخلاقيات الزمانة هي مجموعة القيم أو الضوابط السلوكية التي تحكم العلاقة بين الزملاء في عمل ما، والتي يعبر عنها سلوك الفرد ومواقفه، وهنا لا بد أن نفرق بينها وبين أخلاقيات العمل بوجه عام، فأخلاقيات الزمانة اخلاقيات خاصة بالتعامل مع الزملاء على مستوى انجاز الاعمال المشتركة او على المستوى الانساني بينهم وهي مكون اساسي ورئيسي من مكونات اخلاق العمل (الشحيمي، 2009: 8).

يذكر (الشيمي، 2009: 1) بان الافراد العاملون يقضون أكثر من ثلث يومهم في العمل لذلك فإن الزمانة في العمل لا غنى عنها ومن المفترض أن تكون مبعث على الإنتاج والنشاط، اذ تعد العمود الفقري في طريقة العمل السليم فهي المؤشر الحقيقي لسلامته أو نجاحه وتحقيق أهدافه المشتركة، ويضيف قائلاً بان من أولى مقتضيات التعامل بين الزملاء أنه إذا اختلف بعضهم مع البعض عليهم أن يقوموا بتوضيح وجهة نظرهم واستقبال وجهات النظر الأخرى بالاهتمام والاحترام الكافي، فإن سماع الآخر شرط أساسي في

بناء علاقة سوية داخل منظومة العمل، وسماع الآخر يعود على الطرفين بالنجاح حيث يكون توضيحا للفكرة المقدمة وكذلك فيه راحة نفسية للطرف المتكلم فإنه قام بشرح وجهة نظره مهما كانت صائبة أم لا، وهذا ما يساعد في ايجاد بيئة تنظيمية مثالية

▪ الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور الإيجابي للفرد العامل نحو وظيفته والمنظمة التي يعمل فيها نظرا للتوافق بينه وبين مناخها الداخلي، واقتناعه بان توقعاته ورغباته مشبعة. علاوة على انه يشكل الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه أعمالهم ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل على الأخص بالنسبة لعناصر أساسية فيه مثلا الأجر وسياسات المنظمة والرؤساء والزملاء والمرؤوسين وفرص النمو والترقية وفرص تحقيق الذات، اي انه المشاعر الايجابية والسلبية تجاه ما تقدمه الوظيفة للعاملين من مزايا مادية ونفسية واجتماعية مقارنة بما يتوقعه هذا العامل منها مما يترك اثرا ملموسا على مستوى أداء العامل وإنتاجية العمل (محمد، 2009: 8).

يعرف (الشمري، 2009: 16) الرضا الوظيفي بأنه الحالة النفسية أو الانفعالية السارة التي يصل إليها الموظف، عند درجة اشباع معينة، تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية، الاجتماعية، المهنية والمادية، اذ ان هناك نوعين اساسيين من الرضا عن العمل لا بد من تحقيقها من اجل تحقيق اجواء تنظيمية مناسبة وملائمة وهي:

✓ **الرضا الكلي:** يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله، ولكن ليس من الضروري ان تتوافر في هذا العمل كل عناصر الرضا التي سبق ذكرها أعلاه، لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة بالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

✓ **الرضا الجزئي:** يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل. وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها أو ربما لازال الاستياء موجوداً لكنه لازال يؤدي أعماله.

ثالثاً: الجذور المعرفية لمفهوم سلوكيات الفضاءة في مكان العمل:

إن سلوكيات الفضاءة في مكان العمل يعد من القضايا الأساسية والمهمة بالنسبة لمنظمات الأعمال في الوقت الحاضر لما له من تداعيات وتأثيرات كبيرة على الحياة الوظيفية للعاملين، وفي مختلف أنحاء العالم، وان هذا الاهتمام لم يأتي اعتباطاً بل إنه نتاج ما توصل إليه الباحثين القدامى من أجل التعامل الفعال والجدي لتفسير سلوكيات الفضاءة وتحليله في مكان العمل، التي تقلل بطبيعتها من الأداء التنظيمي للعاملين داخل المنظمة بسبب التغيب عن العمل وزيادة دورانه داخل المنظمة، وانخفاض الروح المعنوية.

تتقل الموسوعة الحرة (ويكيبيديا، 2017: 1) بان سلوكيات الفضاءة في مكان العمل هي مصطلح عام للسلوك الاجتماعي النفسي الذي يفتقر إلى التعقل والكمياسة وحسن الخلق، والوقاحة عدم الاحترام والتخريب من خلال السلوك التهديدي والسلبى الشاذ، اذ تم اشتقاق كلمة الفضاءة من *incivilis* اللاتينية والتي تعني **(لا للمواطن)**.

يضيف (Shim , 2010: 7) بان سلوكيات الفضاءة في مكان العمل هو عبارة عن سلوكيات منحرفة غامضة غير واضحة وغير متمدنة تؤدي الى انتهاك لقواعد العمل والاحترام المتبادل بين الافراد العاملين، وتظهر من خلال عدة اوجه وتسميات، احيانا تسمى بسلوكيات العنف، التحرش، التتمر، الاستقواء، او سلوكيات المهاجمة والعدوان في مكان العمل.

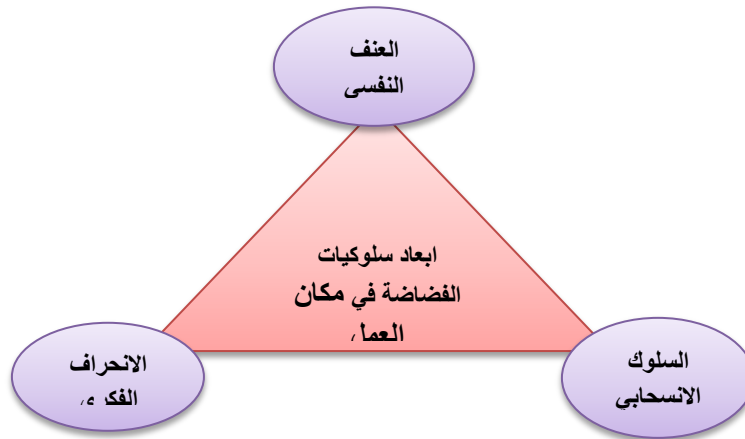
يذكر (Mark 2015: 7, et al) بان سلوكيات الفضاءة في مكان العمل يمكنها ان تعرف على انه مصطلح عام يرتبط ويظهر عند انخفاض مستويات السلوك التنظيمي والاجتماعي عند الافراد العاملين نحو الانحراف وعدم الانضباط مع النظر للأخريين بنظرة التعالي وعدم الاحترام وتجاهل أو استبعادها من الصداقة الحميمة الاجتماعية، اذ ينتج عن هذا السلوك إلحاق الضرر أو تجرح الآخرين جسدياً أو نفسياً.

يؤكد (David 2016: 25, et al) بان سلوكيات الفضاءة في مكان العمل هي سلوك غير محترم يسعى الى تحديد وتقييد الكرامة واحترام الذات من الموظفين ويخلق معاناة لا داعي لها مع عدم الاهتمام والاكتراث لرفاهية الاخرين.

وبناء على ما تقدم، يرى الباحث بان سلوكيات الفضاضة في مكان العمل يمكن ان تعرف على انها سلوكيات شاذة غير طبيعية وغير محببة يغلب على طبيعتها التهمج والعدوانية والشراسة والكرهية والذي يسبب بدوره الى انتهاك للحقوق الوظيفية والنفسية مما يؤدي الى عدم اعتدال وتوازن البيئة الداخلية للمنظمة.

رابعا. مقياس سلوكيات الفضاضة في مكان العمل وابعادها:

بسبب حداثة مفهوم سلوكيات الفضاضة في مكان العمل وندرة الدراسات التي سلطت الضوء على أهم مجالاته وتطبيقاتها وبعد اطلاع الباحث على مجموعة من الدراسات والأدبيات السابقة تم العثور على دراسة (Bibi et al 2013) التي تبين أهم أبعاد ومقاييس هذا المفهوم الحيوي الذي يمكن أن يؤدي الدور الفاعل والمؤثر في قيادة المنظمات، وهي (العنف النفسي، السلوك الانسحابي، الانحراف الفكري) التي يمكن أن تبين حيثيات وأساسيات هذا الحدث والمرص التنظيمي المدمر والخطير وغير صحي وكما مبين في الشكل (3) أدناه:



شكل (3) ابعاد سلوكيات الفضاضة في مكان العمل

بناء على ما تم توضيحه في الشكل (3) المتضمن مجموعة من الابعاد الرئيسية لسلوكيات للفضاضة في مكان العمل سوف يقوم الباحث بعرضها، كما مبين في الفقرات الآتية:

✓ العنف النفسي:

العنف النفسي شكل من أشكال العنف وسوء المعاملة يوسم به الشخص الذي يُخضع غيره بسلوك قد يتسبب له بصدمات نفسية، بما في ذلك القلق، أو الاكتئاب المزمن أو اضطرابات إجهاد ما بعد الصدمة أو يكون سبباً في تعريضه لذلك. ويعرف العنف العاطفي أيضاً بالعنف العاطفي أو العنف الذهني. وكثيراً ما يرتبط هذا العنف مع حالات من اختلال توازن القوى، مثل العلاقة المتعسفة، والتتمر والاعتداء على الأطفال والعنف في مكان العمل، وعرفت وزارة العدل الأمريكية السلوكيات العدوانية عاطفياً بأنها كل ترهيب أو تهديد يتسبب بالخوف، وارتكاب ما يشكل أذى أو خطراً جسدي للنفس أو الافراد الاخرين، وناقشت وزارة الصحة الكندية في عام 1996 مسألة كون العنف العاطفي حافز للباحث عن السلطة وفرض السيطرة، كما عرفته بكل ما من شأنه التسبب بنبذ، أو إهانة، أو ترويع، أو عزل أو إفساد أو استغلال أو رفض للتجاوب العاطفي، كما تسببت التكنولوجيا الحديثة بظهور أشكال جديدة للعنف، وذلك عبر الرسائل النصية والتتمر الإلكتروني عبر الإنترنت (الموسوعة الحرة " ويكيبيديا، 2017: 1).

يضيف (عرقسوسي، 2012: 1) بان العنف النفسي يعد من السمات البشرية التي يتسم بها الفرد والجماعة، ويكون عندما يكف العقل عن قدرة الإقناع أو الاقتناع مع الشعور الذاتي بأنه لا يحتاج للأخر فيلجأ الإنسان لتأكيد الذات بالعنف من خلال ضغط جسمي أو معنوي ذو طابع فردي أو جماعي فينزله الإنسان بقصد السيطرة أو التدمير، ويضيف مجموعة من الاسباب التي تؤدي الى ظهور مثل هكذا سلوكيات اهمها:

- ✚ الشعور المتزايد بالإحباط.
- ✚ ضعف الثقة بالذات.
- ✚ الاعتزاز بالشخصية وقد يكون ذلك على حساب الغير والميل أحياناً إلى سلوك العنف.
- ✚ الاضطراب الانفعالي والنفسي وضعف الاستجابة للقيم والمعايير المجتمعية.
- ✚ عدم القدرة على مواجهة المشكلات بصراحة.
- ✚ الانحراف الشخصي ويتمثل في فشل الفرد في التوافق مع القيم والمعايير ومختلف أشكال السلوك المقبول مما يؤدي للخروج عنها بصورة انحرافية واضحة.
- ✚ الصراع القيمي ويظهر من خلال صراع قيم متضاربة في المجتمع حول بعض الجوانب السلوكية حيث تظهر فرص لوجود السلوك الانحراف من خلال اتخاذ البعض لتدابير وقائية او علاجية او عقابية تجاه تلك السلوكيات
- ✚ التفكك الاجتماعي وتتمثل في زيادة معدلات التغيير الاجتماعي سبب مباشر لنشأة العنف والجرائم وانتشارها. وسرعة التغيير في المجتمع يقلل من تمسك أفراده بالقيم والتقاليد مما يحدث تفككا في بناء المجتمع وفي نماذج العلاقات السائدة. حيث تظهر مواقف جديدة تعطل الضبط الاجتماعي والتحول في الثقافة نحو معتقد سيادة العنصرية والأناثية (أنا أولاً) يؤدي إلى تأثير مستوى الأفراد ويساهم في زيادة معدلات العنف والجريمة في المجتمع.
- ✚ التكوين البيولوجي الذكاء وجنس الفرد واندفاعته ونمط تكوينه الجسمي من الأمور التي تساهم في ظهور السلوك العنيف لما لذلك من علاقة بقدرة الفرد على فهم قوانين المجتمع وما يترتب على أفعالهم من عواقب بالإضافة إلى اتسامهم بالاندفاعية (أي عدم القدرة على تأجيل إشباع حاجاتهم مقارنة بمعظم الناس).

✓ السلوك الانسحابي:

السلوك الانسحابي يصنف ضمن ما يعرف بالسلوك الانسحابي الموجه نحو الداخل أو الذات ويتضمن البُعد من الناحية الجسمية والانفعالية عن الأشخاص والمواقف الاجتماعية، اذ يظهر على شكل انسحاب من المواقف الاجتماعية، وبالعزلة والاستغراق في أحلام اليقظة والكسل والخمول، إن مثل هؤلاء الأشخاص لا يستجيبون لمبادرات الآخرين ولا ينظرون إلى الأشخاص الذين يتكلمون معهم، ولا يكونون صداقات بسبب افتقارهم للمهارات الاجتماعية المناسبة لفعل ذلك (العوادة، 2012: 1).

يضيف (حفيظة، 2015: 35-36) بان السلوك الانسحابي يعد نمط من السلوك الذي يتميز بأبعاد الفرد نفسه عن القيام بمهام الحياة العادية ويرافق ذلك احباط وتوتر وخيبة امل، كما يتضمن الابتعاد عن مجرى الحياة الاجتماعية العادية، ويصحب ذلك عدم التعاون وعدم الشعور بالمسؤولية واحيانا الهروب بدرجة ما من الواقع، اذ يمثل هذا السلوك تجنباً للتفاعل الاجتماعي والاختراق في المشاركة في المواقف التنظيمية والاجتماعية بشكل مناسب والافتقار الى ابسط اساليب التواصل الاجتماعي.

✓ الانحراف الفكري:

يصف (علي، 2016: 1) مفهوم الانحراف الفكري بأنه مفهوم نسبي متغير، فما يُعد انحرافاً فكرياً في مجتمع ما، لا يُعد كذلك في مجتمع آخر، وذلك لاختلاف القيم والمعايير الدينية والاجتماعية والثقافية لدى كل مجتمع، وكل مجتمع يري الانحراف الفكري هو ذلك النوع من الفكر الذي يخالف القيم الروحية والأخلاقية والحضارية للمجتمع، ويخالف ضميرهم الاجتماعي وأهم من ذلك كله هو ذلك النوع من الفكر الذي يخالف المنطق والتفكير السليم ويتصرف تصرفات غير عقلانية تسعى إلي ضرب وتفكيك وحدة وكيان المجتمع.

يضيف (احمد، 2013: 1) مجموعة من العوامل المسببة للانحراف الفكري اهمها:

- ✚ الإعجاب بالرأي والاستبداد به والتكبر خصال تؤدي إلى التعصب.
- ✚ التوتر والصراع من العوامل المؤدية لظهور الانحرافات وانتشارها هي عدم ملائمة ظروف الحياة، مثل الفقر، أو الحرمان وحالة الفوضى والحرب، والخصومات، والمنازعات مع المنافسين، والفشل في الحياة، والكبت.

التعصب والتحيز من أهم المشكلات الناجمة من التعصب والتحيز هو توقف تقدم المجتمع مما يقوده إلى التفرقة والتخلف، والصدام البشري.

المبحث الثالث: الجانب العملي للبحث

أولاً: ترميز المقياس:

إن مقياس البحث الحالي صمم بشكل أساس لمعرفة طبيعة العلاقة بين الكياسة التنظيمية وسلوكيات الفضاضة في مكان العمل. ولغرض التحقق من طبيعة هذه العلاقة في الجانب الاحصائي بدقة وسهولة، يعرض الجدول (2) الرموز الخاصة بالمقياس.

الجدول (2) ترميز المقياس

عدد الفقرات	البعد ورمزه	المتغير ورمزه
3	الحكمة W	الكياسة التنظيمية OC
3	اخلاقيات الزمالة E	
3	الرضا الوظيفي J	
3	العنف النفسي P	سلوكيات الفضاضة في مكان العمل WI
3	السلوك الانسحابي R	
3	الاتحاف الفكري ا	

المصدر: من إعداد الباحث.

ثانياً: وصف الخصائص الديموغرافية للمستجيبين:

من أجل التعريف بالخصائص الديموغرافية للمستجيبين، يظهر الجدول (3) وصفاً لهذه الخصائص

الجدول (3) وصف الخصائص الديموغرافية للمستجيبين

المتغير	التصنيف	عدد المستجيبين	النسبة المئوية للمستجيبين %
الجنس	ذكر	76	48
	أنثى	82	52
المجموع الكلي		158	
الحالة الاجتماعية	متزوج	119	75
	غير متزوج	31	20
	غير ذلك	8	5
المجموع الكلي		158	
العمر	18 - 25	4	2
	26 - 33	21	13
	34 - 41	58	37
	42 - 49	39	25
	50 فأكثر	36	23
	المجموع الكلي		158
مستوى التعليم	بكالوريوس	153	97
	ماجستير	3	2
	دكتوراه	2	1
المجموع الكلي		158	

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بنتائج برنامج SPSS v.22.

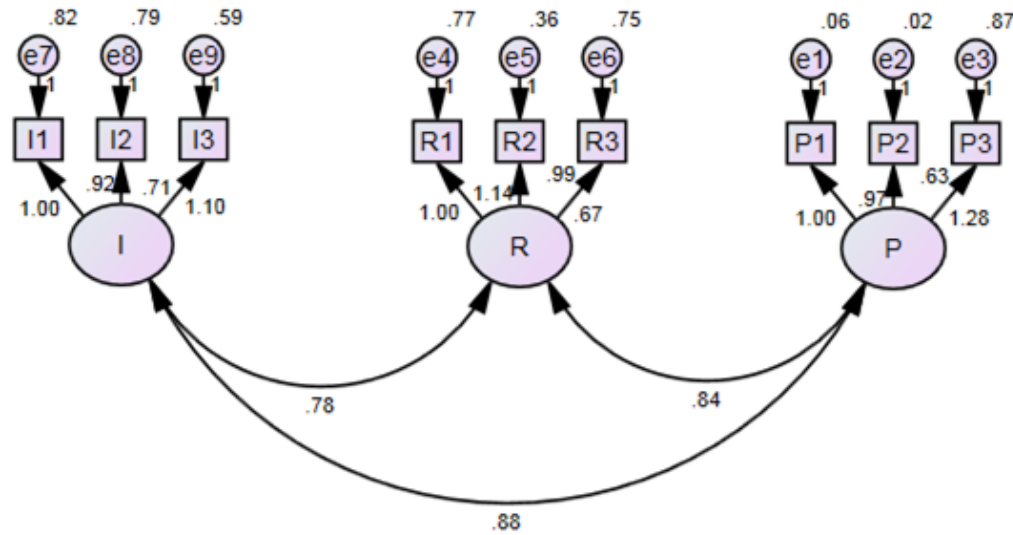
إن الجدول (3)، يظهر إن الخصائص الديموغرافية، التي يتمتع بها المستجيبين في البحث الحالي تعكس مدى إدراكهم ودرابتهم بواقع مدارسهم، وهي بذلك تعطيهم القدرة من الإجابة على فقرات الاستبانة بصورة دقيقة.

ثالثاً: اختبار جودة مطابقة أداة المقياس: إن تحديد جودة مطابقة أداة المقياس، تم من خلال ما يأتي:

1. الصدق الظاهري: تم اختبار الصدق الظاهري لأداة مقياس البحث الحالي بصيغتها الأولية، من خلال عرضها على عدد من المختصين في مجال إدارة الأعمال، واعتماداً على مقترحاتهم وآرائهم تم إعادة صياغة بعض فقراتها لتكون بصورتها النهائية لتكون أكثر دقة ووضوحاً لعينة البحث.

2. صدق البناء (المفهوم): من خلال استعمال البرنامج الاحصائي Amos v.22، تم إجراء التحليل العاملي التوكيدي لمعرفة مدى توافق صدق البناء (المفهوم) لمقياس البحث الحالي، كما يتضح مما يأتي:

أ. تحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل الكياسة التنظيمية: إن الشكل (4)، يظهر جميع النتائج المتعلقة بالتحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل الكياسة التنظيمية والمكون من (9) فقرة.



الشكل (4) نموذج متغير الكياسة التنظيمية

إن الشكل (4)، يظهر إن النتائج الخاصة بالتحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل الكياسة التنظيمية جميعها أعلى من الحدود الدنيا للقبول، فضلاً على إنها معنوية، كما مبين في الجدول (4).

الجدول (4) نتائج تحليل Regression Weights لمتغير الكياسة التنظيمية

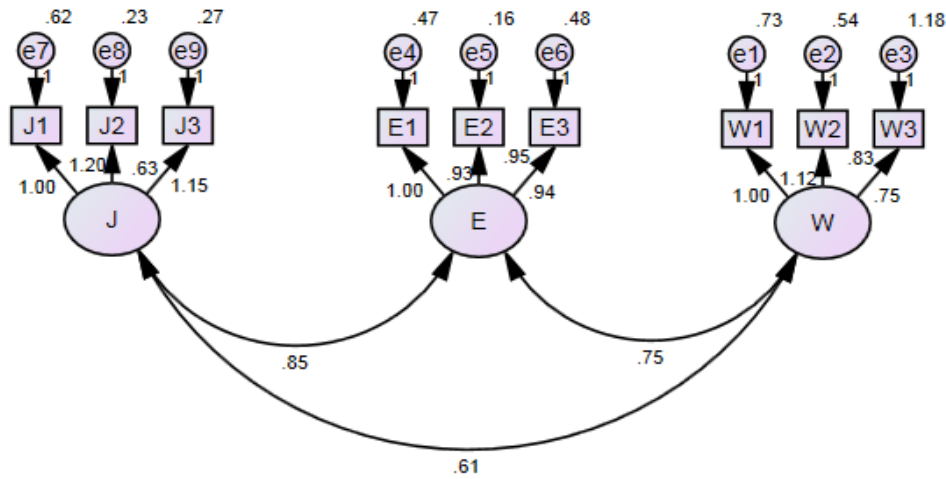
Item	Estimate
P1	.977
P2	.993
P3	.607
R1	.680
R2	.839
R3	.683
I1	.679
I2	.655
I3	.768

المصدر: نتائج برنامج..Amos v.22

إن نتائج الجدول (4)، أظهرت أن البيانات الخاصة بقيم **Regression Weights** لمتغير الكياسة التنظيمية ملائمة لإجراء التحليلات الاحصائية اللاحقة، إذ إنها متوافقة تماماً مع قاعدة (2010) Hair et al.، التي حددت الشرط الرئيس لقبول قيم هذا التحليل في أن تكون أكبر أو تساوي 0.50.

ب - التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع سلوكيات الفضاضة في مكان العمل:

إن الشكل (5)، يظهر جميع النتائج المتعلقة بالتحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع سلوكيات الفضاضة في مكان العمل والمكون من (9) فقرات.



الشكل (5) أنموذج متغير سلوكيات الفضاضة في مكان العمل

من الشكل (5)، يظهر إن النتائج الخاصة بالتحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع سلوكيات الفضاضة في مكان العمل جميعها أعلى من الحدود الدنيا للقبول، فضلاً على إنها معنوية، كما مبين في الجدول (5).

الجدول (5) تقديرات أنموذج سلوكيات الفضاضة في مكان العمل

Item	Estimate
W1	.711
W2	.796
W3	.549
E1	.817
E2	.912
E3	.799
J1	.712
J2	.893
J3	.871

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.22..

إن نتائج الجدول (5)، أظهرت أن البيانات الخاصة بقيم **Regression Weights** لمتغير سلوكيات الفضاضة في مكان العمل ملائمة لإجراء التحليلات الاحصائية اللاحقة، إذ إنها متوافقة تماماً مع قاعدة (2010) Hair et al.، التي حددت الشرط الرئيس لقبول قيم هذا التحليل في أن تكون أكبر أو تساوي 0.50.

3. **ثبات المقياس:** تم قياس معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha، لفقرات مقياس المتغيرين الكياسة التنظيمية وسلوكيات الفضاضة في مكان العمل، لمعرفة مدى توافر الثبات والاتساق الداخلي لفقراته، كما موضح في الجدول (6).

الجدول (6) ثبات المقياس

المتغير ورمزه	البعد ورمزه	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الكياسة التنظيمية OC	الحكمة W	3	.83
	اخلاقيات الزمالة E	3	.88
	الرضا الوظيفي J	3	.75
سلوكيات الفضاضة في مكان العمل WI	العنف النفسي P	3	.85
	السلوك الانسحابي R	3	.76
	الانحراف الفكري I	3	.85

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بنتائج برنامج SPSS v.22.

إن الجدول (6)، إكد على إن فقرات مقياس متغيري الكياسة التنظيمية وسلوكيات الفضاضة في مكان العمل، تتوافر فيها خاصيتي الثبات والاتساق الداخلي، فقد تراوح معامل ألفا كرونباخ لها بين (.75-.88)، وهذا يتناغم مع ما اشار إليه كلاً من (Sekaran & Bougie (2010) في إن قيمة هذا المعامل يجب أن تكون أكبر من (.70).

خامساً: مستوى انتشار متغيرات البحث الحالي:

تم تحليل آراء عينة البحث البالغ عددهم (158) مستجيب، لمعرفة مستوى انتشار متغيري البحث الحالي (الكياسة التنظيمية وسلوكيات الفضاضة في مكان العمل)، لعينة من المدارس الاعدادية في قضاء المسيب، وذلك بمقارنة نتائج تحليل عدد من اختبارات التحليل الاحصائي الوصفي المتمثلة بـ(المتوسط، الخطأ المعياري، الانحراف المعياري)، مع الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) لمقياس ليكرت الخماسي، كما يتضح من الفقرات التالية.

أ. **الكياسة التنظيمية:** إن نتائج الجدول (7)، أظهرت إن اختبارات التحليل الاحصائي الوصفي اشارت إلى عدم انتشار متغير الكياسة التنظيمية لعينة من المدارس الاعدادية في قضاء المسيب قيد البحث، فلقد حقق هذا المتغير متوسط عام مقداره (2.551111) وهو أقل من الوسط الفرضي الذي قيمته (3)، بخطأ معياري عام (0.101222)، مما يدل على دقة إجابات عينة البحث، مع انحراف معياري عام (1.032667)، وهذا يدل على انخفاض تشتت إجاباتهم حول الوسط الحسابي.

الجدول (7) التحليل الاحصائي الوصفي لمتغير الكياسة التنظيمية

الفقرات	المتوسط	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري
P1	1.59	.096	.981
P2	3.65	.098	1.003
P3	2.71	.095	.972
R1	2.69	.113	1.150
R2	2.67	.114	1.161
R3	2.66	.111	1.129
I1	2.38	.093	.948
I2	2.33	.095	.970
I3	2.28	.096	.980
المعدل العام	2.551111	0.101222	1.032667

المصدر: نتائج برنامج SPSS v.22.

ب. سلوكيات الفضاضة في مكان العمل:

نتائج الجدول (8)، أظهرت إن اختبارات التحليل الاحصائي الوصفي اشارة إلى عدم انتشار متغير سلوكيات الفضاضة في مكان العمل في مديرية تربية المسيب قيد البحث، فلقد حقق هذا المتغير متوسط عام مقداره (2.48556) وهو أقل من الوسط الفرضي الذي قيمته (3)، بخطأ معياري عام (0.108222)، مما يدل على دقة وموضوعية إجابات عينة البحث، مع انحراف معياري عام (1.116)، وهذا يدل على انخفاض تشتت إجاباتهم حول الوسط الحسابي.

الجدول (8) التحليل الاحصائي الوصفي لمتغير سلوكيات الفضاضة في مكان العمل

الفقرات	المتوسط	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري
W1	1.18	.106	1.180
W2	3.27	.116	1.184
W3	2.16	.115	1.175
E1	3.32	.110	1.117
E2	2.22	.102	1.042
E3	3.14	.108	1.101
J1	2.23	.103	1.054
J2	2.27	.102	1.045
J3	2.58	.112	1.146
المعدل العام	2.48556	0.108222	1.116

المصدر: نتائج برنامج SPSS v.22.

سادساً: اختبار فرضيات البحث:

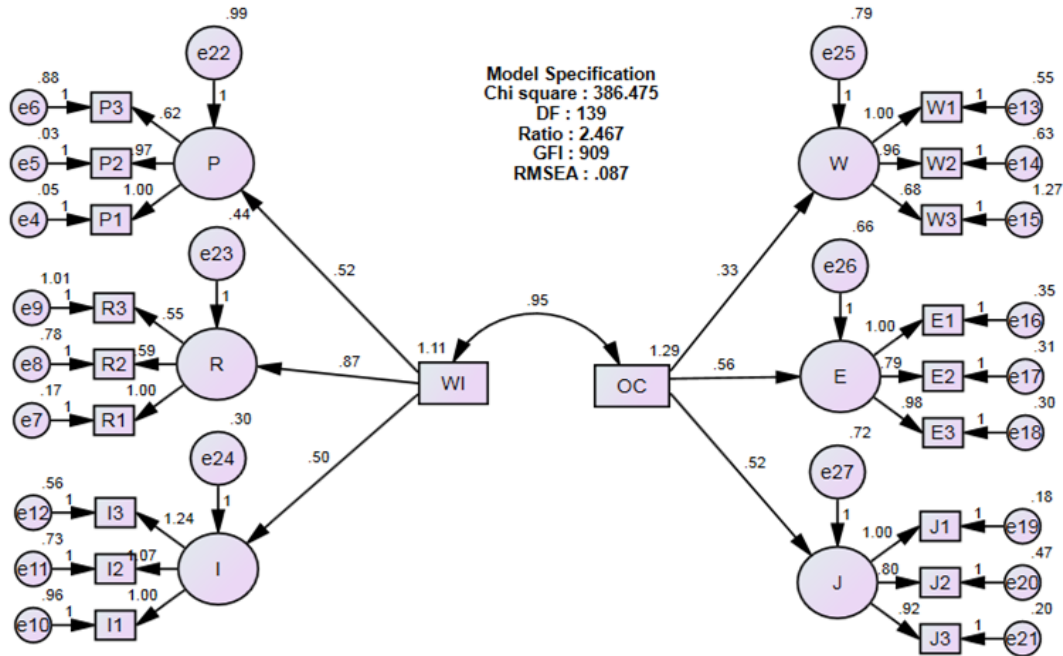
تم إجراء اختبار فرضيات البحث كما يأتي:

أ. اختبار فرضية البحث الرئيسية الأولى: نصت على: "إن الكياسة التنظيمية له ارتباط معنوي عكسي مع سلوكيات

الفضاضة في مكان العمل".

يظهر الأنموذج في الشكل (6)، والمكون من (18) فقرة صحة الفرضية الرئيسية الأولى، فضلاً عن إنه مطابق لمؤشرات

جودة المطابقة (إذ إن Ratio هي أقل من 3، و P-value هي أكبر من 0.05، و GFI هي أكبر من 0.90، و RMSEA هي أقل من 0.05)..



الشكل (7) أنموذج علاقة الارتباط بين الكياسة التنظيمية وسلوكيات الفضاءة في مكان العمل

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.22.

من الشكل (6)، يتبين إن معامل الارتباط بين الكياسة التنظيمية وسلوكيات الفضاءة في مكان العمل هو معنوي وموجب إذ قد بلغ (.954) كما مبين في الجدول (9) أدناه.

الجدول (9) علاقة الارتباط بين الكياسة التنظيمية وسلوكيات الفضاءة في مكان العمل

Path	Estimate	S.E.	C.R.	P
WI <---> OC	.954	.169	5.658	***

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.22.

كما إن جميع التشبعات العاملية لل فقرات المكونة لهذا الأنموذج هي أكبر من الحدود الدنيا للقبول، التي أكد Hair et al. (2010) بأنها يجب أن تكون أكبر أو تساوي (.50) لقيم **Regression Weights**. وهي تحت مستوى معنوية. $p < 001$ ، وما يؤكد ذلك إن قيم C.R. هي أكبر من 1.96، كما مبين في الجدول (10) أدناه.

الجدول (10) تقديرات أنموذج اختبار فرضية البحث الرئيسة الأولى

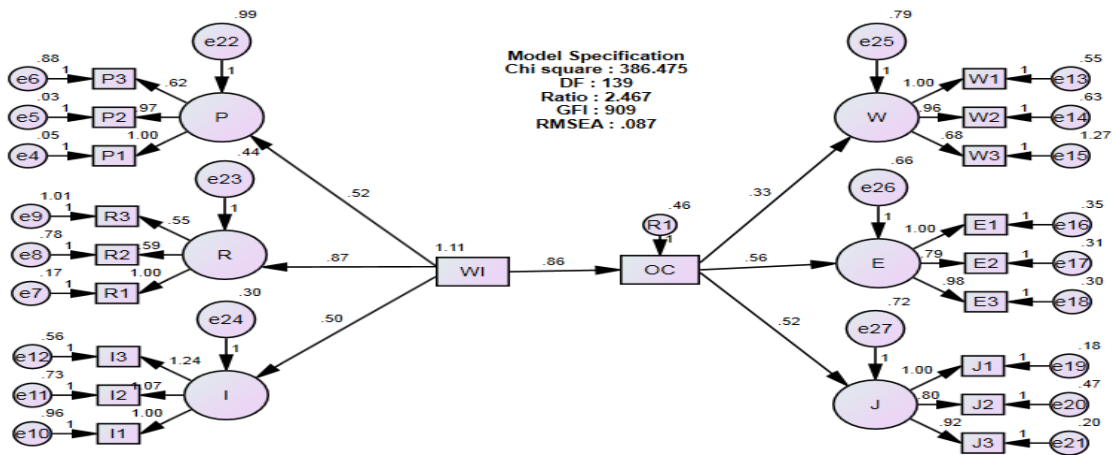
Item	Estimate	S.E.	C.R.	P
P1	.808	.105	4.585	***
P2	.966	.038	25.538	***
P3	.621	.093	6.694	***
R1	.799	.094	4.734	***
R2	.594	.103	5.789	***
R3	.553	.122	4.526	***
I1	.796	.077	5.263	***

I2	1.071	.228	4.694	***
I3	1.236	.266	4.650	***
W1	.732	.113	6.148	***
W2	.955	.189	5.046	***
W3	.679	.183	3.714	***
E1	.794	.087	5.611	***
E2	.792	.088	9.046	***
E3	.981	.099	9.932	***
J1	.839	.077	4.976	***
J2	.800	.087	9.141	***
J3	.922	.079	11.742	***

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.22.

ب. اختبار فرضية البحث الرئيسية الثانية: نصت على: "إن الكياسة التنظيمية لها تأثير معنوي عكسي في سلوكيات الفضاضة في مكان العمل".

يظهر النموذج في الشكل (7)، والمكون من (18) فقرة صحة الفرضية الرئيسية الأولى، فضلاً عن إنه مطابق لمؤشرات جودة المطابقة (إذ إن Ratio هي أقل من 3، و $-value$ هي أكبر من 0.05، و GFI هي أكبر من 0.90، و RMSEA هي أقل من 0.05).



الشكل (7) نموذج علاقة التأثير الكياسة التنظيمية في سلوكيات الفضاضة في مكان العمل

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.22.

إن الشكل (7)، يبين وجود تأثير معنوي وموجب للكياسة التنظيمية في سلوكيات الفضاضة في مكان العمل مقداره (0.664)، ومعامل R^2 اشار إلى إن نسبة تأثير الكياسة التنظيمية في ظهور سلوكيات الفضاضة في مكان العمل قد بلغت (0.413)، وإن ما نسبته (0.587) تعود إلى عوامل أخرى تؤدي إلى ظهور سلوكيات الفضاضة في مكان العمل، كما مبين في الجدول (11).

الجدول (11) تأثير الكياسة التنظيمية في سلوكيات الفضاضة في مكان العمل

Path	Estimate	S.E.	C.R.	P
OC <--- WI	.862	.071	12.085	.000

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.22.

كما إن جميع التشبعات العاملة للفقرات المكونة لهذا النموذج هي أكبر من الحدود الدنيا للقبول، التي أكد Hair et al. (2010) بأنها يجب أن تكون أكبر أو تساوي (0.50). لقيم **Regression Weights**. وهي تحت مستوى معنوية $p < 001$ ، وما يؤكد ذلك إن قيم C.R. هي أكبر من 1.96، كما مبين في الجدول (12).

الجدول (12) تقديرات نموذج اختبار فرضية البحث الرئيسة الثانية

Item	Estimate	S.E.	C.R.	P
P1	.808	.105	4.585	***
P2	.966	.038	25.538	***
P3	.621	.093	6.694	***
R1	.799	.094	4.734	***
R2	.594	.103	5.789	***
R3	.553	.122	4.526	***
I1	.796	.077	5.263	***
I2	1.071	.228	4.694	***
I3	1.236	.266	4.650	***
W1	.732	.113	6.148	***
W2	.955	.189	5.046	***
W3	.679	.183	3.714	***
E1	.794	.087	5.611	***
E2	.792	.088	9.046	***
E3	.981	.099	9.932	***
J1	.839	.077	4.976	***
J2	.800	.087	9.141	***
J3	.922	.079	11.742	***

المصدر: نتائج برنامج AMOS v.22.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات:

تم وضع أهم الاستنتاجات، التي توصل لها البحث كما يأتي:

أ. الاستنتاجات المعرفية:

من خلال استعراض الإطار النظري للبحث، يمكن وضع أهم الاستنتاجات المعرفية في محورين وهما:

المحور الأول: الاستنتاجات الخاصة بمتغير الكياسة التنظيمية: وتتضمن:

1. تفقر الدراسات المتعلقة بالكياسة التنظيمية إلى توضيح انعكاساته على سلوكيات الفضاضة في مكان العمل.
2. أظهر الجانب النظري إن متغير الكياسة التنظيمية يتألف من ثلاثة أبعاد هي: (الحكمة، أخلاقيات الزمالة، الرضا الوظيفي).
3. إن الكياسة التنظيمية تعد امتداداً للقيم الفكرية والاجتماعية الرشيدة مع اتباع العادات والتقاليد والأعراف الاجتماعية، التي قد تتمثل في شخص ما.
4. إن الكياسة التنظيمية تعد مورداً رئيساً لصناعة قادة تميزهم سلوكياتهم وقراراتهم المتعلقة.

المحور الثاني: الاستنتاجات المتعلقة بمتغير سلوكيات الفضاضة في مكان العمل: وتتضمن:

1. بين الجانب النظري إن متغير سلوكيات الفضاضة في مكان العمل من الممكن أن يتضمن ثلاثة أبعاد هي: (العنف النفسي، السلوك الانسحابي، الانحراف الفكري).
2. تبين بان سلوكيات الفضاضة في مكان العمل باتت واضحة ومنتشرة بين الأوساط العاملة نوعاً ما في المدارس قيد البحث.
3. إن انتشار سلوكيات الفضاضة في مكان العمل تتأثر بإجراءات الكياسة والفتنة التي يتمتع بها الافراد العاملين في المدارس قيد البحث.
4. إن الحد من انتشار سلوكيات الفضاضة في مكان العمل تتأثر بانتشار مبادئ وتطبيقات الكياسة التنظيمية في المدارس قيد البحث.

ب. الاستنتاجات التطبيقية:

إن الجانب العملي من البحث نتج عنه مجموعة من الاستنتاجات التطبيقية المتمثلة بما يأتي:

1. إن متغير الكياسة التنظيمية لا يعد منتشراً في المدارس قيد البحث.
2. كما إن متغير سلوكيات الفضاضة في مكان العمل لا تعد منتشرة في المدارس قيد البحث.
3. إن متغير الكياسة التنظيمية وأبعادها لها ارتباط معنوي عكسي بمتغير سلوكيات الفضاضة في مكان العمل في المدارس قيد البحث.
4. إن متغير الكياسة التنظيمية وأبعادها لها تأثير معنوي عكسي في متغير سلوكيات الفضاضة في مكان العمل في المدارس قيد البحث.

ثانياً: التوصيات:

إن توصيات البحث تتضمن ما يأتي:

- 1- توفير الملاك التربوي المتمرس والمؤمن بقضية مهنة التعليم، وتشجيعهم على الإبداع والتقدم والازدهار من أجل مساعدة المجتمع من تنفيذ الأهداف كافة والخطط الصحية والارتقاء بها من أجل الحفاظ على سلامة وبناء الاجيال القادمة.
- 2- يجب على القادة التشاور والتواصل مع الملاكات الوظيفية ومناقشة المشاكل والحلول بشأن القضايا ذات العلاقة بالعمل، بالإضافة إلى توفير مسارات العمل الواضحة للجميع الأطراف المعتمدة على الأنصاف، مع أتباع كافة القوانين والتعليمات على جميع الأفراد العاملين دون استثناء من أجل تحقيق مبادئ العدالة التنظيمية.
- 3- كثير من القيادات والأفراد العاملين في المدارس غير مدركين للجوانب الإيجابية للكياسة التنظيمية في مكان العمل، وعليه يجب توضيح ذلك من خلال الندوات والبرامج التدريبية والتوجيهية.
- 4- تشجيع الأفراد العاملين وتحفيزهم عن طريق الحوافز والمكافآت من أجل أتباع معايير الكياسة التنظيمية والتعامل بالحسنى والأخلاق التنظيمية والإنسانية داخل المنظمة.
- 5- توحيد الأهداف والسعي إلى وضوحها مع أشراك الأفراد العاملين في وضعها من أجل ضمان تحقيقها.
- 6- الابتعاد عن أثار المشاكل التي تظهر سلباً على بيئة العمل التعليمية، كونها تمتص كل طاقات العاملين وامكانياتهم، وفي المقابل فإن ذلك يؤدي إلى إهمال احتياجات الأفراد العاملين في المدرسة بصور عامة، والملاك التعليمي بصورة خاصة، ومن ثم يكون هناك تقصير واضح في تقديم الخدمات التعليمية للطلبة.
- 7- يجب على القيادات مواجهة التمادي في إشاعة الاعتداءات بكافة أنواعها اللفظية أو الجسدية أو الجنسية وإشاعة الأقاويل التي تؤثر على نفسية الأفراد العاملين.

- 8- الابتعاد وتجنب كافة السلوكيات السلبية الشاذة والعدوانية التي تؤثر في تنامي مختلف السلوكيات غير السليمة كونها تمثل عوامل هدم وتفكيك البيئات التعليمية السليمة.
- 9- يجب أتباع الإجراءات التنظيمية السليمة والصحيحة، وعدم الانجرار خلف الدوافع الشخصية والعاطفية غير المنصفة والعادلة.
- 10- مواجهة الصراعات من بداية ظهورها، وعدم السماح لها بالتماهي والتوسع من أجل السيطرة عليها بالوقت المناسب.
- 11- تطبيق التعليمات والقوانين الوزارية بحق كل من يعتدي على زميله في العمل وبدون تمييز بين الأفراد المرتكبين من أجل الحد من هذه السلوكيات.

المصادر

أولاً - المصادر العربية:

- 1- الطائي، يوسف حبيب،. الجنابي، سجاد محمد،. الذبحاوي، عامر عبد الكريم،. (2015). إدارة الحكمة ودورها في تحقيق الاستدامة لمنظمات الأعمال دراسة تحليلية لآراء عينة من القيادات في جامعة الكوفة. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، Vol 12, No 35.
- 2- الشمري، سالم عواد،. (2009). الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الاداء الوظيفي دراسة تطبيقية على: (القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة). ملتقى البحث العلمي، قسم ادارة الأعمال، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.
- 3- الشحيمي، محمد سعد خلف الله،. (2009). من أخلاقيات زمالة العمل. دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري بدبي، إدارة البحوث، الطبعة الاولى. ISBN 978 - 9948 - 15 - 460 - 0.
- 4- النعيمي، محمد عبد العال،. المومني، هنادة ماجد،. (2010). مدى تبني الحكمة الإدارية وأثرها في فاعلية القرارات الاستراتيجية دراسة ميدانية في الجامعات الخاصة بمدينة عمان. جامعة الشرق الاوسط، المملكة الأردنية الهاشمية.
- 5- حفيظة، انجشاييري،. (2015). الاضطرابات السلوكية الانفعالية (الانسحاب الاجتماعي) وظهور صعوبات تعلم قراءة اللغة العربية لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية الذين تتراوح اعمارهم ما بين (9 - 12) سنة - دراسة ميدانية لعشرة حالات في بلدية الرغاية - الجزائر العاصمة. رسالة ماجستير مقدمة لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر.
- 6- محمد، وفاء احمد،. (2009). اثر الرضا الوظيفي في تحليل وتصميم العمل بحث تطبيقي في مصرف الرشيد (الادارة العامة). كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد التاسع عشر.

ثانياً - المصادر الانكليزية:

- 1- Bibi, Z., Karim, J., Din, S., (2013). **Workplace Incivility and Counterproductive Work Behavior: Moderating Role of Emotional Intelligence**. Pakistan Journal of Psychological Research, Vol. 28, No. 2, 317-334.
- 2- Clark, C, M., Landrum, R, E., Nguyen, D,T., (2013). **Development and Description of the Organizational Civility Scale (OCS)**. Journal of Theory Construction & Testing, 17(1), 11-17.
- 3- David, B., Tippins, S., Shriner, W., (2016). **Emotional Intelligence and Instigation of Workplace Incivility in a Business Organization**. MSN, St. Louis University, St. Louis, Missouri BSN, University of Missouri, Columbia, Missouri, Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy Management.
- 4- David, K., (2001). **Organizational civility: Issues, problems and solutions to creating environments of civility in the workplace**. advancing Oklahoma scholarship, research and institutional memory.

- 5- Shim, J,. (2010). **The Relationship Between Workplace Incivility and the Intention to Share Knowledge: the Moderating Effects of Collaborative Climate and Personality Traits.** a Dissertation Submitted to the Faculty of the Graduate School, of the University of Minnesota.
- 6- Mark, A, B,. Cho,M,. Han, S,. Lee, K, H,. (2015). **Workplace incivility and its effect upon restaurant frontline service employee emotions and service performance.** International Journal of Contemporary Hospitality Management Vol. 28 No. 12.
- 7- Osatuke, K,. Moore, S,. Dyrenforth, S,. (2009). **Civility, Respect, Engagement in the Workforce (CREW) Nationwide Organization Development Intervention at Veterans Health Administration.** The Journal of Applied Behavioral Science.

ثالثاً - المصادر الإلكترونية:

- 1- العوادة، احمد سالم،. (2012). السلوك الانسحابي هو العزلة الاجتماعية وهل السلوك الانسحابي هو الانسحاب الاجتماعي ام يوجد اختلاف بين السلوك الانسحابي والعزلة الاجتماعي والانسحاب الاجتماعي مع الدليل ان امكن وشكرا جزيلاً؟.
<https://www.altibbi.com>
- 2- الموسوعة الحرة (وكيبديا)،. (2017). **العنف النفسي.**
<https://ar.wikipedia.org>
- 3- الشيمي، سحر،. (2009). **ستة نصائح لنجاح الزمالة في العمل.**
<http://www.youm7.com>
- 4- علي، حسن محمد،. (2016). **مفهوم الانحراف الفكري.. أسبابه ومظاهره على المجتمع.**
<http://www.somalitimes.net>