

مدى مساهمة الإصلاح الإداري في الحد من التمر الوظيفي- دراسة حالة مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق

ابراهيم بسام فهد¹ ، زكوان أحمد قريط²

¹ طالب دكتوراه كلية الاقتصاد جامعة دمشق

ibrahim.fahed@damascusuniversity.edu.sy

² أستاذ بقسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد بجامعة دمشق

Zakwan.kreit@damascusuniversity.edu.sy

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى مساهمة الإصلاح الإداري في الحد من التمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، الإساءة اللغوية، النقد المستمر، الاستخفاف) في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق، واعتمد الباحث في إعداد هذه الدراسة على المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي؛ لكونها تتناول ظاهرة موجودة في الواقع، ووصفها بدقة، وتم استعمال الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتم اتباع اسلوب الحصر الشامل، حيث وزعت الاستبانة على جميع العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق والبالغ عددهم 60 حيث استخدم برنامج SPSSv25 لتحليل إجابات الاستبيان حيث تم تحليل 52/استبانة مكتملة من أصل 60/استبانة وزعت على مجتمع وعينة الدراسة، وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: أن مستوى وجود الإصلاح الإداري بدرجة عالية حسب آراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق، ويوجد مساهمة للإصلاح الإداري في الحد من التمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.

تاريخ الإيداع: 2024/2/27
تاريخ النشر: 2024/4/1



حقوق النشر: جامعة دمشق
- سوريا، يحتفظ المؤلفون
بحقوق النشر بموجب
CC BY-NC-SA

الكلمات المفتاحية: الإصلاح الإداري، التمر الوظيفي، الصراخ العلني، الإساءة اللغوية، النقد المستمر، الاستخفاف

Contribution of administrative reform in reducing workplace bullying - A case study of the Directorate of Social Affairs and Labor in rural Damascus

Ibrahim bassam fahed¹ ,Zakwan ahmad kreit²

1 PhD student, Faculty of Economics, Damascus University

ibrahim.fahed@damascusuniversity.edu.sy

2 Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics,
Damascus University Zakwan

kreit@damascusuniversity.edu.sy

Abstract:

The study aimed to determine the extent to which administrative reform contributes to reducing workplace bullying in its various dimensions (open shouting, verbal abuse, continuous criticism, belittlement) in the Directorate of Social Affairs and Labor in rural Damascus. The researcher relied on a descriptive analytical method in preparing this study, as it deals with a phenomenon existing in reality, describing it accurately. A questionnaire was used as a data collection tool, and a comprehensive census approach was followed, where the questionnaire was distributed to all employees in the Directorate of Social Affairs and Labor in rural Damascus, totaling 60. The SPSSv25 program was used to analyze the questionnaire responses, with 52 completed questionnaires out of the total 60 distributed to the study population and sample. The study reached several results, the most important of which are: the high level of administrative reform according to the opinions of employees in the Directorate of Social Affairs and Labor in rural Damascus, and the contribution of administrative reform to reducing workplace bullying in the Directorate of Social Affairs and Labor in rural Damascus.

Keywords: Administrative Reform, Workplace Bullying, Verbal Abuse, Public Shouting, Continuous Criticism, Belittlement

Received: 27/2/2024

Accepted: 1/4/2024



Copyright: Damascus
University-Syria
The authors retain the
copyright under a
CC BY- NC-SA

1. مقدمة:

في ضوء المشروع الوطني للإصلاح الإداري، يعتبر الإصلاح الإداري ضرورة ملحة في العديد من الوزارات والمؤسسات والمديريات في الجمهورية العربية السورية، حيث يتوجب تحسين الإجراءات الإدارية والاستفادة من الخبرات والكفاءات واستثمارها وإدارة الموارد البشرية بشكل أمثل من خلال عمليات اختيار صحيحة وتعزيز كفاءة العاملين وتأهيلهم؛ وإن العديد من المؤسسات والمديريات ومنها مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تواجه بعض المشاكل والعقبات في عملية معالجة التنمر الوظيفي (دبي، مرهج، 2018، ص 53)،

ويمارس التنمر الوظيفي ضد الأفراد العاملين في منظمتهم فيؤثر في معنوياتهم، اذ تعد القوى العاملة في المنظمة من اساسيات تطوير المنظمات خصوصاً تلك التي تمارس نشاطها في مجال تقديم الخدمات للعملاء وتزيد من شعور الإحباط لديهم، وعليه فإن معنويات القوى العاملة والموارد البشرية في المنظمات تمثل حجر الأساس لبناء المنظمة، لذلك على المنظمة الحفاظ على معنويات القوى العاملة لديها من أجل ضمان وتحقيق الرضا الوظيفي لديهم. ويحدث التنمر الوظيفي في كافة انحاء المنظمة فيمكن ان يحدث في أي جزء داخل مبني المنظمة، ويكثر التنمر الوظيفي عادة في فرق وجماعات العمل ويكون التنمر الوظيفي من خلال الإساءة موجة من قبل فرد او مجموعة تكون الأضعف في الغالب في الرتبة الوظيفية ويمكن ان يكون التنمر الوظيفي عن طريق التحرش الفعلي أو الاعتداء الفعلي أو اللفظي او غيرها من أساليب الإكراه والاساءة في مكان العمل (النعميمي، عزيز، 2018، ص 227)

والتي تؤدي بدورها الى هدم الهيكل التنظيمي للمنظمة وانتشار الفساد الإداري فيها وبالتالي عدم تطبيق الإصلاح الإداري والتي بدورها تحد عملية إدارية مهمة تلأجأ إليها المؤسسات لإحداث إصلاحات في هيكلها التنظيمي، وتطوير اللوائح و النظم التي يسير عليها العمل الإداري والتنظيمي، إضافة إلى تنمية وتطوير المهارات الفنية والإدارية للعاملين، من أجل تحقيق أهدافها وتحقيق التنمية الإدارية الشاملة، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية المتاحة، حيث إن الإصلاح الإداري لا يمكن أن تكل بالنجاح إذا لم يتم التخطيط لها بأسلوب علمي ودقيق، و يكون وفق مبادئ و معايير محددة، إضافة إلى وجود رقابة دائمة وصارمة تتبع كافة خطوات تنفيذ الخطط الإصلاحية الموضوعة من أجل اكتشاف الانحرافات وتصحيحها، كما أنه يوجد شرط أساسي وضروري من أجل نجاح برامج الإصلاح وهو تهيئة الأفراد العاملين في المنظمة لقبول هذه الإصلاحات باعتبارهم القوة المحركة له (Botezat, et al,2022, p34-36).

وان بحثنا يقوم على دراسة مدى مساهمة الإصلاح الإداري في الحد من التنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.

2. الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

تهدف دراسة (علي، ناصر، 2022) بعنوان: "دور مديريات التنمية الإدارية في المشروع الوطني للإصلاح الإداري "دراسة حالة: مديريات التنمية الإدارية في وزارة الموارد المائية وبعض الجهات التابعة لها أنموذجًا " إلى واقع مديريات التنمية الإدارية بوصفه أداة مهمة في تنفيذ المشروع الوطني للإصلاح الإداري في سوريا، ودورها بعد صدور قرار دمجها مع الوحدات التنظيمية التي تعنى بشؤون العاملين والتأهيل والإداري، والمتطلبات الواجب توافرها للاستفادة منها الاستفادة المثلث؛ وقد تم ذلك دراسة حالة في وزارة الموارد المائية في سوريا، ويتبع البحث المنهج الاستدلالي ويستخدم تصميم دراسة الحال، وأدواته في ذلك المقابلة والملاحظة والوثائق؛ وبهدف إلى دراسة واقع العمل في مديريات التنمية الإدارية في الوزارة وبعض الجهات التابعة لها، وإمكانيات تفعيل عملها لتؤدي دورها المنشود في التنمية الإدارية.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن حجم العمل المطلوب من المديرية بعد الدمج أصبح كبيراً، لاسيما الأمور الإجرائية الكثيرة التي تحد من قدرة المدير على التركيز على محور التنظيم المؤسسي وتحقيق التنمية الإدارية، الأمر الذي

يتطلب بالضرورة أن يتمتع مدير التنمية الإدارية بشخصية القائد ليحفز العاملين في المديرية، فيسهموا في نجاح عملها بكامل طاقتهم، بالإضافة إلى ضرورة تمكين رؤساء الدوائر والشعب ل القيام بدورهم في أداء العمل وتطويره والتخفيف من الأعباء الكبيرة والأمور الإجرائية عن كاهل المدير، إلى جانب تأهيل العاملين في مديريات التنمية الإدارية وتربيبهم تدريجياً كافياً وجعلهم على دراية واطلاع بكل ما يوضع من أهداف وخطط على مستوى هذه المديريات وكذلك على مستوى وزارة التنمية الإدارية المشرفة فنياً على هذه المديريات، ليصبحوا شركاء في تحقيق الإصلاح الإداري والتنمية الإدارية.

وتهدف دراسة (عبد الرحمن، وأخرون، 2019) بعنوان: "دور حوكمة الشركات في تحقيق الإصلاح الإداري (دراسة ميدانية على الشركة السورية للاتصالات في طرطوس)"

إلى: دور تطبيق حوكمة الشركات في تحقيق الإصلاح الإداري في الشركة السورية للاتصالات في طرطوس، حيث تمثلت عينة البحث بعدد من العاملين في المستويات الإدارية العليا والمتوسطى في الشركة السورية للاتصالات في طرطوس تم الاعتماد على المنهج الوصفي في القسم النظري وعلى أسلوب المسح الإحصائي في الدراسة الميدانية.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج؛ أهمها: وجود علاقة طردية قوية بين تطبيق حوكمة الشركات وتحقيق الإصلاح الإداري من وجية نظر أفراد العينة، كما توصل إلى وجود علاقة طردية بين أبعاد الحكومة (السموك الأخلاقي - الإشراف والرقابة - الإفصاح والشفافية) (تحقيق الإصلاح الإداري).

وتهدف دراسة (الأحمد، 2008) بعنوان: "المتغيرات الاقتصادية العالمية وسياسة الإصلاح الإداري في سوريا" إلى: دراسة دور الإصلاح الإداري إلى معالجة المشاكل التي يعاني منها النظام الإداري للتخلص من العيوب ورفع كفاءة ونشاط الإصلاح الإداري لتمكين هذا النظام من أداء واجباته بأفضل الطرق، وبناء وتطوير الهياكل والمهارات، ومواجهة احتياجات المستقبل المتتجدة، ومواعنته مع التنمية الشاملة وتحقيق أهداف الدولة.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج؛ أهمها: أن الإصلاح الإداري يمثل نهج متكامل يعالج ويصحح الجهاز الإداري للمؤسسات والمنظمات الشامل، كما ان الإصلاح الإداري أصبح جزءاً من عملية التنمية الشاملة، من خلال العمل على التأثير على البيئة وال العلاقات المحيطة بالجهاز الإداري؛ وبذلك سينضم إلى التنمية والتحديث والتطوير الإداري.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

هدفت دراسة (Shafaei1,et al,2024) بعنوان: "القيادة الشاملة والتنمر الوظيفي: نموذج للسلامة النفسية، والثقة بالنفس، والاندماج".

Inclusive Leadership and Workplace Bullying: A Model of Psychological Safety, Self-Esteem , and Embeddedness

إلى: دراسة الدور الوسيط للسلامة النفسية واحترام الذات في العلاقة بين القيادة الشاملة بالتنمر الوظيفي، بالإضافة إلى ذلك، يتم استكشاف الدور المعدل للاندماج في العلاقة بين القيادة الشاملة والبنك الدولي، استخدمت الدراسة الاستبانة أداة لجمع البيانات وتمثلت عينة الدراسة من خلال 226 موظفاً، وقد رصد الاستطلاع تصورات الموظفين عن أنفسهم، وبيئة عملهم، ومديريهم المباشرين. تم اختبار فرضيات الدراسة من خلال نمذجة المعادلات البنائية.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج؛ أهمها: يوجد علاقة بين القيادة الشاملة بالتنمر الوظيفي، وأن القيادة الشاملة ترتبط سلباً بالبنك الدولي، ويوجد دور وسيط للسلامة النفسية واحترام الذات في العلاقة بين القيادة الشاملة والبنك الدولي. وهدفت دراسة (Islam, Chaudhary, 2024) بعنوان: "أثر التنمر الوظيفي على إخفاء المعرفة: الدور الوسيط للإرهاق العاطفي والدور المعدل للصدقابة في مكان العمل".

Impact of workplace bullying on knowledge hiding: The mediating role of emotional exhaustion and moderating role of workplace friendship

إلى: دراسة تقييم أثر التنمـر الوظيفـي على إخفـاء المعرفـة من خـلال الإـرهـاق العـاطـفي كـمتـغـير وـسيـط وأـيـضاً هـدـفـ الـدـرـاسـة إـلـى درـاسـة الدـور المـعـدـل لـلـصـدـاقـة فـي مكانـ العمل لـنـقـلـيلـ التـأـثـيرـ الضـارـ للـتنـمـرـ فـي مكانـ العمل عـلـى إـخفـاءـ المـعـرـفـةـ، وجـمـعـتـ الـدـرـاسـةـ بـيـانـاتـ 358ـ مـرـضـاـ يـعـلـمـونـ فـي ثـلـاثـ مدـنـ كـبـيرـةـ (كرـاشـيـ وإـسـلامـ أـبـادـ ولاـهـورـ)ـ فـي باـكـسـتـانـ عـلـى مـدارـ فـترـتـينـ لـمعـالـجـةـ مـسـأـلةـ تـحـيزـ الطـرـيقـةـ الشـائـعـةـ،ـ وقد طـبـقـتـ الـدـرـاسـةـ نـمـذـجـةـ الـمـعـادـلـاتـ الـبـنـائـيـةـ بـطـرـيقـةـ الـاحـتمـالـيـةـ القـصـوـيـ باـسـتـخـدـامـ AMOSـ لـاخـتـارـ الفـرـضـيـاتـ.

تـوصـلـتـ هـذـهـ الـدـرـاسـةـ إـلـىـ مـجـمـوعـةـ مـنـ النـتـائـجـ،ـ أـهـمـهـاـ:ـ أـنـ التـنـمـرـ الوـظـيـفـيـ يـرـفـعـ مـسـتـوىـ الإـرـهـاقـ العـاطـفيـ وـإـخفـاءـ المـعـرـفـةـ بـيـنـ الـمـرـضـاتـ؛ـ فـيـ حـيـنـ تـمـتـ إـشـارـةـ إـلـىـ الصـدـاقـةـ فـيـ مـكـانـ الـعـمـلـ كـعـاـمـلـ أـسـاسـيـ لـلـسـيـطـرـةـ عـلـىـ الـآـثـارـ الـضـارـةـ لـلـتنـمـرـ الوـظـيـفـيـ عـلـىـ إـخفـاءـ المـعـرـفـةـ.

وـهـدـفتـ درـاسـةـ (Løvvik,et al,2022)ـ بـعـنـوانـ:ـ "ـالـدـعـمـ الـاجـتمـاعـيـ كـمـتـغـيرـ وـسيـطـ فـيـ الـعـلـاقـةـ بـيـنـ التـنـمـرـ الوـظـيـفـيـ وـالـاضـطـرـابـاتـ الـعـقـلـيـةـ بـيـنـ الـعـاـمـلـيـنـ".ـ

Associations between workplace bullying and later benefit recipiency among workers with common mental disorders

إـلـىـ:ـ درـاسـةـ الـعـلـاقـةـ بـيـنـ التـنـمـرـ الوـظـيـفـيـ وـالـاضـطـرـابـاتـ الـعـقـلـيـةـ بـيـنـ الـعـاـمـلـيـنـ،ـ وـدـورـ الدـعـمـ الـاجـتمـاعـيـ فـيـ تـخـفـيفـ الـاضـطـرـابـاتـ الـعـقـلـيـةـ وـالـنـفـسـيـةـ الـتـيـ يـعـانـيـ مـنـهـاـ الـأـفـرـادـ الـعـاـمـلـيـنـ نـتـيـجـةـ التـنـمـرـ الوـظـيـفـيـ

تـوصـلـتـ هـذـهـ الـدـرـاسـةـ إـلـىـ مـجـمـوعـةـ مـنـ النـتـائـجـ،ـ أـهـمـهـاـ:ـ يـوـجـدـ أـثـرـ وـارـبـاطـ كـبـيرـ لـلـتنـمـرـ الوـظـيـفـيـ عـلـىـ زـيـادـةـ حـدـ الـاضـطـرـابـاتـ الـعـقـلـيـةـ بـيـنـ الـأـفـرـادـ الـعـاـمـلـيـنـ،ـ كـمـاـ انـ الدـعـمـ الـاجـتمـاعـيـ لـيـسـ لـهـ دـورـ فـيـ تـخـفـيفـ الـاضـطـرـابـاتـ الـعـقـلـيـةـ وـالـنـفـسـيـةـ .ـ

وـهـدـفتـ درـاسـةـ (Vincent,et al,2022)ـ بـعـنـوانـ:ـ "ـالـتـنـمـرـ الوـظـيـفـيـ وـالـمـشـارـكـةـ وـقـابـلـيـةـ التـوظـيفـ:ـ الدـورـ المـعـدـلـ لـاحـترـامـ الذـاتـ فـيـ الـمـنـظـمةـ".ـ

Workplace Bullying, Engagement and Employability: Moderating Role of Organization-Based Self-Esteem

إـلـىـ:ـ درـاسـةـ تـأـثـيرـ التـنـمـرـ الوـظـيـفـيـ عـلـىـ نـتـائـجـ عـلـمـ الـعـاـمـلـيـنـ مـنـ حـيـثـ مـشـارـكـةـ الـعـاـمـلـيـنـ وـإـمـكـانـيـةـ اـسـقـطـابـ الـمـوـارـدـ الـبـشـرـيـةـ(ـ التـوظـيفـ)،ـ الدـورـ المـعـدـلـ لـاحـترـامـ الذـاتـ الـقـائـمـ عـلـىـ الـمـنـظـمةـ (OBSEـ)ـ فـيـ الـعـلـاقـةـ بـيـنـ التـنـمـرـ الوـظـيـفـيـ وـنـتـائـجـ عـلـمـ الـعـاـمـلـيـنـ.ـ اـعـتـمـدـ الـمـؤـلـفـونـ عـلـىـ بـيـانـاتـ مـقـطـعـيـةـ مـنـ أـعـضـاءـ هـيـثـةـ التـدـرـيسـ عـبـرـ الـجـامـعـاتـ وـالـكـلـيـاتـ فـيـ جـنـوبـ الـهـنـدـ لـلـتـحـقـقـ مـنـ صـحةـ الـفـرـضـيـاتـ بـشـكـلـ تـجـريـبيـ.ـ تـمـ اـخـتـارـ النـمـوذـجـ الـمـقـترـنـ باـسـتـخـدـامـ Warp-PLSـ وـ SPSSـ فـيـ Process macroـ.

تـوصـلـتـ هـذـهـ الـدـرـاسـةـ إـلـىـ مـجـمـوعـةـ مـنـ النـتـائـجـ،ـ أـهـمـهـاـ:

يـوـجـدـ أـثـرـ سـلـبـيـ كـبـيرـ لـلـتنـمـرـ الوـظـيـفـيـ عـلـىـ قـابـلـيـةـ التـوظـيفـ وـمـشـارـكـةـ الـعـاـمـلـيـنـ،ـ وـوـجـدـتـ الـدـرـاسـةـ أـيـضاـ أنـ الدـورـ المـعـدـلـ لـاحـترـامـ الذـاتـ الـقـائـمـ عـلـىـ الـمـنـظـمةـ خـفـفـ بـشـكـلـ إـيجـابـيـ الـعـلـاقـةـ السـلـبـيـةـ بـيـنـ التـنـمـرـ الوـظـيـفـيـ.

وـهـدـفتـ درـاسـةـ (Conway, et al, 2021 ،)ـ بـعـنـوانـ:ـ "ـالـتـنـمـرـ الوـظـيـفـيـ وـالـصـحـةـ الـعـقـلـيـةـ:ـ مـسـارـاتـ السـلـوكـ السـلـبـيـ المرـتـبـتـ بالـعـملـ".ـ

Workplace Bullying and Mental Health: Pathways of Job-related Negative Behaviour.

إـلـىـ:ـ درـاسـةـ الـعـلـاقـةـ وـالـارـتـباطـ بـيـنـ التـنـمـرـ الوـظـيـفـيـ وـالـصـحـةـ الـنـفـسـيـةـ لـلـفـردـ الـعـاـمـلـ فـيـ الـمـنـظـمةـ،ـ وـقـدـ تـمـ اـسـتـخـدـامـ الـاستـبـانـةـ أـدـأـةـ لـجـمـعـ الـبـيـانـاتـ،ـ وـتـمـ اـسـتـعـمـالـ بـرـنـامـجـ SPSSـ لـتـحلـيلـ الـبـيـانـاتـ.

تـوصـلـتـ هـذـهـ الـدـرـاسـةـ إـلـىـ مـجـمـوعـةـ مـنـ النـتـائـجـ،ـ أـهـمـهـاـ:ـ يـوـجـدـ اـرـتـباطـ وـعـلـاقـةـ مـباـشـرـةـ بـيـنـ وـجـودـ التـنـمـرـ الوـظـيـفـيـ وـبـيـنـ الـصـحـةـ الـنـفـسـيـةـ للـعـاـمـلـ،ـ وـانـ وـجـودـ التـنـمـرـ الوـظـيـفـيـ قدـ أـدـىـ إـلـىـ الـاـكـتـابـ وـالـضـغـطـ وـالـاضـطـرـابـ الـنـفـسـيـ وـالـقـلـقـ وـالـإـرـهـاقـ فـيـ مـكـانـ الـعـمـلـ.

وـتـهـدـفـ درـاسـةـ (AZEVEDO,2021)ـ بـعـنـوانـ:ـ أـمـانـةـ الـإـلـاصـاـرـ الـإـدـارـيـ:ـ الـسـنـوـاتـ الـأـوـلـىـ مـنـ مـشـرـوـعـ الـإـلـاصـاـرـ ضـمـنـ تـعـقـيـدـاتـ الـرـبـيعـ الـمـارـسـيـلـيـ (1967-1970)ـ

The Secretariat for Administrative Reform: The First Years of a Reform Project within the Intricacies of the Marcelist Spring (1967-1970), Varia Historia

إـلـىـ:ـ التـحـقـقـ فـيـ الـعـلـاقـةـ بـيـنـ الـقـرـارـ السـيـاسـيـ لـبـدـ الإـلـاصـاـرـ الـإـدـارـيـ وـخـصـوصـيـاتـ الـنـظـامـ وـأـولـويـاتـهـ فـيـ أـواـخـرـ السـتـينـيـاتـ.ـ وـمـنـ اـجـلـ تـحـقـيقـ هـذـهـ الـأـهـدـافـ وـالـتـغـلـبـ عـلـىـ نـقـصـ الـوـثـائقـ،ـ تـمـ تـحـلـيلـ الـمـنـاقـشـاتـ الـبـرـلـامـانـيـةـ وـالـتـشـريعـيـةـ وـالـمـنـشـورـاتـ الـمـعاـصـرـةـ،ـ وـتـحـلـيلـ الـوـثـائقـ لـمـخـتـلـفـ الـوزـارـاتـ الـمـخـتـصـةـ.ـ وـأـنـ إـنشـاءـ الـأـمـانـةـ الـعـاـمـلـةـ لـلـإـلـاصـاـرـ الـإـدـارـيـ فـيـ الـبـرـتـغـالـ يـرـجـعـ إـلـىـ أـثـرـ أـسـسـ التـخـطـيـطـ الـاـقـتـصـادـيـ الـتـيـ

سادت في النصف الثاني من السنتينيات وأن أهداف المنظمة كانت استجابة للأولويات السياسية للمرحلة الأولى من حكومة مارسيلو سيتايو.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن هناك علاقة عميقة بين الأعمال التحضيرية وتنفيذ خطة التنمية الثالثة وإنشاء الأمانة العامة ، فضلاً عن خصائص النظام أدى إلى إنشائها التي ستكون مسؤولة أيضاً عن نهايتها.

وهدفت دراسة (Baskaran, Ihjas, 2019) بعنوان: "تطوير الإدارة العامة في جمهورية الصين الشعبية: تحليل للإصلاح الإداري"

The Development of Public Administration in the People's Republic of China: An Analysis of Administrative Reform

إلى: دور الاصلاح الاداري في تحقيق التنمية الشاملة وتحقيق الرفاه والنمو الاقتصادي في الصين وخاصة بعد فترة 1980 وتحقيق الامركزية، وإعادة الهيكلية التنظيمية.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: نجاح برامج الاصلاح الاداري في الصين وخاصة بعد فترة 1980 ، وتحقيق النمو الاقتصادي والتنمية الشاملة في الصين في الوقت الحالي.

وهدفت دراسة (Wong, et al, 2019) بعنوان: "التنمُّر الوظيفي والضغوط النفسية للعاملين عبر الطبقات الاجتماعية والاقتصادية: دراسة شاملة للفئات".

Workplace bullying and psychological distress of employees across socioeconomic strata: a cross-sectional study هذه الدراسة إلى: معرفة مدى التنمُّر الوظيفي الماليزي، على الرغم من الاعتراف المتزايد بها في جميع أنحاء العالم باعتبارها قضية صحية عامة خطيرة في مكان العمل، ومعرفة ارتباط التنمُّر الوظيفي بالقضايا الصحية المرتبطة بالتوتر والقلق وضغط العمل، وان هذه الدراسة قائمة على الملاحظة للموظفين الماليزيين وتم التقى على نهج المسح الشامل للفئات في ماليزيا.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: يرتبط التنمُّر الوظيفي بالقضايا الصحية المرتبطة بالتوتر والقلق وضغط العمل، وان أصحاب الدخل المحدود هم عرضة للضغط النفسي والتنمُّر الوظيفي، اما اصحاب الدخل المرتفع هم اكثر عرضة للتنمُّر الوظيفي من اصحاب الدخل المحدود.

مناقشة الدراسات السابقة وتميز الدراسة الحالية:

1. تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من خلال تناول البحث لمتغير الإصلاح الإداري، ومتغير التنمُّر الوظيفي اما الدراسات السابقة فقد تناولت متغير من متغيرات الدراسة.
2. تشابهت الدراسة الحالية مع دراسات (Løvvik, et al, 2024), (Islam, Chaudhary, 2024), (Shafeei, et al, 2024), (Vincent, et al, 2022), (2021 , Conway, et al), (Wong, et al, 2019). الدراسات لمتغير التنمُّر الوظيفي.
3. تشابهت الدراسة الحالية مع دراسات (Azevedo, 2021), (Baskaran, Ihjas, 2019), (علي، ناصر، 2022)، (الأحمد، 2008)، (عبد الرحمن، وأخرون، 2019) من ناحية تناول تلك الدراسات لمتغير الإصلاح الإداري.
4. تشابهت الدراسة الحالية مع دراسات (علي، ناصر، 2022)، (الأحمد، 2008)، (عبد الرحمن، وأخرون، 2019) بأنها جرت في البيئة السورية.
5. تتفق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة التي ذكرت من ناحية استعمال الاستبانة أداة لجمع البيانات.
6. تشابهت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في بعض الأساليب الإحصائية المستعملة.
7. تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من ناحية مكان الدراسة مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق، ومن ناحية مجتمع وعينة الدراسة.

3. مشكلة الدراسة:

انطلق الباحث في إعداد هذه الدراسة من أهمية الإصلاح الإداري كعنصر أساسي في عملية مواجهة هذه التحديات، حيث يلعب القطاع العام دوراً أساسياً في عملية التخطيط للتنمية وعملية تنفيذ السياسات التنموية وتحسين مستوى اداء الجهاز الإداري ورفع انتاجيته لتحسين نوعية الخدمة وترشيد الإنفاق الحكومي من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين أساليب التعامل مع المواطنين واظهار مزيداً من الشفافية ومواكبة مستجدات التحديث هذا كله يتوقف على الاهتمام بالعنصر البشري من خلال اقرار منظومة تخطيط المسار الوظيفي على اساس الكفاءة ومن خلال تمية روح الفريق للعامل وخلق بيئة عمل إيجابية له تخلي من التمر الوظيفي فهذه الظاهرة تشكل واحداً من أبرز المشكلات والعقبات التي تواجه المؤسسات الحكومية ولاسيما مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق، وهذه الظاهرة تعد من التصرفات السلبية التي يتبعها بعض الأفراد العاملين تجاه زملائهم، مثلها مثل تصرفات سلبية عديدة، وهو سلوك يعد من أنواع العنف والعدوانية التي يتعرض إليها الفرد العامل سواء من زملاءه او من مشرفه في العمل، والتي تقع عليه نتيجة للاستقواء عليه، ومحاولة التقليل من شأنه في جانب من الجوانب، فيتم نقده بشدة حتى تؤذى مشاعره؛ حيث يتم مهاجمة الشخص المتمر عليه بالاستهزاء بصفة أو نقص أو فعل قام به، أو تصرف تعرض له، أو حتى شيء يتعلق بمظهره وشكله الخارجي مما يقلل من شأنه وثقته بنفسه، وينعكس عليه سلباً بالتأثير على نفسه بصورة سيئة مما يؤثر بشكل كبير على الأفراد العاملين وأدائهم في العمل، وبالتالي على العمل وأداء المهام، وإنجاز الخطط والاستراتيجيات والمهام التي تشدها المؤسسات المنظمات، فوجود هذه الظاهرة الخطيرة في أي مؤسسة سوف يحد من أداء المديرية في كافة الأصعدة؛ فوجود الإصلاح الإداري في أي مؤسسة سوف يعمل على بناء الأنماط والمداخل الحديثة في البناء التنظيمي وإعادة الهيكلة للجهاز الإداري ما يساهم في تحقيق المرونة والاستجابة لمتطلبات التغيير والتطور والتكيف مع عوامل ومتغيرات البيئة، وتطوير صيغ وأساليب وإجراءات العمل الإداري والقوانين والتشريعات، ولقد تبين لدينا من مراجعة الأدبيات والأبحاث والدراسات الأكademie التي تتعلق بالإصلاح الإداري والتمر الوظيفي ومنها دراسة (Islam, Chaudhary,2024)، ودراسة (Shafeei, et al,2024)، ودراسة (علي، ناصر، 2022)، ودراسة (عبد الرحمن، وأخرون، 2019)، أهمية الإصلاح الإداري في الحد من التمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق ومن خلال ما سبق يمكننا طرح القضية البحثية المتمثلة بالتساؤلات الآتية:

التساؤل الرئيسي الأول:

ما مستوى وجود الإصلاح الإداري حسب آراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟

التساؤل الرئيسي الثاني:

ما مستوى تقييم التمر الوظيفي بأبعاده حسب آراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟

التساؤل الرئيسي الثالث:

هل يساهم الإصلاح الإداري في الحد من التمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟

وبتفعل من تساؤلنا الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية يمكننا ذكرها كما يلى:

1. هل يساهم الإصلاح الإداري في الحد من الصراخ العلني كأحد أبعاد التمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟

2. هل يساهم الإصلاح الإداري في الحد من الإساءة اللفظية كأحد أبعاد التمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟

3. هل يساهم الإصلاح الإداري في الحد من النقد المستمر كأحد أبعاد التمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟

4. هل يساهم الإصلاح الإداري في الحد من الاستخفاف كأحد أبعاد التمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟

التساؤل الرئيسي الرابع:

هل يوجد اختلافات بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق في العلاقة بين الإصلاح الإداري والتتمم الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟

3. اهداف البحث:**الهدف الرئيسي الأول:**

تحديد مساحة الإصلاح الإداري في الحد من التتمم الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.

الهدف الرئيسي الثاني:

تحديد الاختلافات بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق في العلاقة بين الإصلاح الإداري والتتمم الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.

4. أهمية البحث:**• أهمية البحث من الجانب العلمي:**

تبعد أهمية البحث النظرية من تناول الإصلاح الإداري كونه أصبحت الحاجة إليه لا تنتهي أبداً وإنما هي عملية ديناميكية مستمرة، ولا تعني الحاجة إلى الإصلاح أن هناك مشاكل في المديريات أو المؤسسات الحكومية تستوجب حلولاً، وإنما هي عملية تطوير باقية ما دامت هذه المؤسسات والأجهزة الإدارية موجودة، كما تم تناول ظاهرة التتمم الوظيفي من كونه أصبح سلوك مؤذٍ ويستهدف العاملين في مكان العمل ويحد من أدائهم وولاءهم الوظيفي.

• أهمية البحث من الجانب العملي:

- تسليط الضوء على الإصلاح الإداري ومدى مساهمتها في الحد من التتمم الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.

- لفت انتباه القائمين على إدارة مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق بأهمية الإصلاح الإداري في الحد من التتمم الوظيفي.

5. فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الإصلاح الإداري في الحد من التتمم الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.

ويترافق مع الفرضية الرئيسية الأولى مجموعة من الفرضيات الفرعية يمكننا ذكرها كما يلى:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الإصلاح الإداري في الحد من الصراخ العلني كأحد أبعاد التتمم الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟

2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الإصلاح الإداري في الحد من الإساءة اللفظية كأحد أبعاد التتمم الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟

3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الإصلاح الإداري في الحد من النقد المستمر كأحد أبعاد التتمم الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟

4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الإصلاح الإداري في الحد من الاستخفاف كأحد أبعاد التتمم الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد اختلافات بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق في العلاقة بين الإصلاح الإداري والتتمم الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.

٦. فلسفة البحث ومنهجيته:

اعتمد الباحث في إعداد هذه الدراسة على المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي، لكونها تتناول ظاهرة موجودة في الواقع، ووصفها بدقة وأيضاً تم الاعتماد في إعداد هذه الدراسة على الفلسفة الوضعية، لكونها تتناول ظاهرة قابلة للملاحظة، وسيُستعمل برنامج SPSS لتحليل إجابات الاستبيان، بهدف اختبار فرضيات البحث، والحصول على النتائج ثم صياغة التوصيات تقييمًا عليها.

7. مجتمع وعینة البحث:

يتمثل المجتمع البحث وعيته من جميع العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق والبالغ عددهم 60، وسيتم استعمال الاستبانة أداة لجمع البيانات وسوف يتم اتباع اسلوب الحصر الشامل، وستنبع الاستبانة على جميع العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.

٨. حدود البحث:

الحدود المكانية: مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.

الحدود البشرية: جميع العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق والبالغ عددهم 60 عامل وعاملة وسيتم توزيع الاستبانة عليهم.

الحدود الزمانية: بدأت الدراسة في 2023

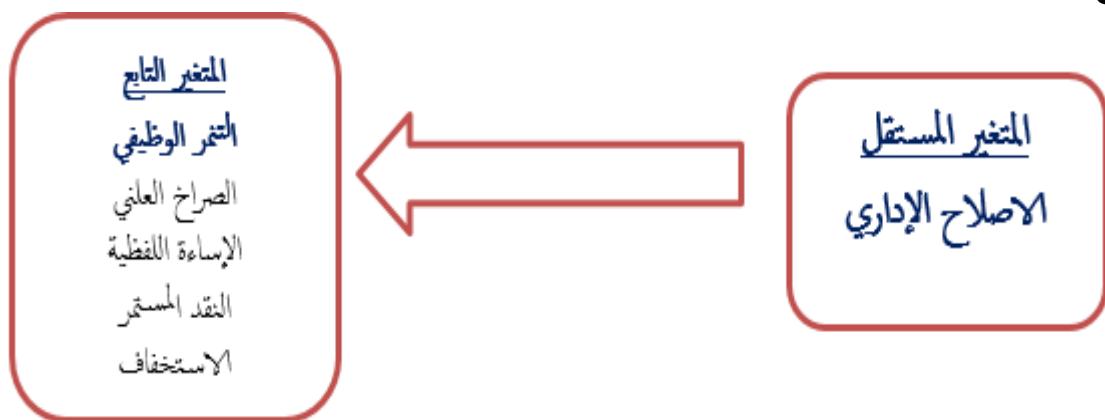
الحدود العلمية:

المتغير المستقل: الإصلاح الإداري.

المتغير التابع التمر الوظيفي:

المتغيرات الفرعية: الصراخ العلني، الإساعـة اللفظية، النقد المستمر، الاستخفاف.

8. نموذج البحث ومتغيراته:



المصدر : من إعداد الباحث

الاطار النظري:

١-الاصلاح الاداري:

١-١- مفهوم الإصلاح الإداري:

يختلف مفهوم الإصلاح الإداري بين الأطراف المهمة، حيث تختلف تعريفات هذا المفهوم بين الأكاديميين والسياسيين والعاملين في الجهاز الإداري، هذا التعدد والتباين في المفاهيم ينبع من تحقيق مصالح الدول المتقدمة والدول النامية، ونتيجة لذلك، ازداد

تنوع مصطلحات الإصلاح الإداري بما في ذلك التحديث والابتكار والتنمية والتطوير كمصطلحات بديلة وتكاملية للإصلاح الإداري ولذلك، زاد عدد المصطلحات المطروحة لهذا المفهوم، وفيما يلي، نقدم أبرز التعريفات المتعلقة بمفهوم الإصلاح الإداري: حيث يتميز الإصلاح الإداري في معظم الدول المتقدمة بكونه عملية تغيير في الهياكل أو الإجراءات الإدارية المتعلقة بالخدمات العامة، بينما يصبح توافق هذه الخدمات مع الواقع الاجتماعي والسياسي غير ممكن. ومن ناحية أخرى، يشير التعريف الشامل للإصلاح الإداري في الدول النامية إلى أنه عملية تحديث وتغيير في المجتمع لتحقيق التحول الاجتماعي والاقتصادي (ملعب، 2019، ص10). والإصلاح الإداري هو زيادة كفاءة الأجهزة الحكومية من الوزارات والدوائر والمؤسسات العامة والعمل على تخفيض نفقاتها وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن من خلال إحداث تغييرات جذرية في الهياكل التنظيمية وأساليب الإدارة وسلوكيات العاملين فيها(العكش، 2003، ص222)

وأيضاً عرف الإصلاح الإداري هو جهد جماعي منظم يهدف إلى تحقيق إصلاحات وتغيير جوهري في الجهاز الإداري القائم بهدف تجاوز صعوبات الأداء والعمل على زيادة فاعليته بما يتلاءم مع كافة الظروف السائدة بوضع معايير إدارية وتحسين طرق العمل، وتأهيل وتدريب الأفراد العاملين ليقودون العملية الإدارية وتهيئة البيئة التشريعية لترفع من امكانيات مستوى الجهاز الإداري(علي، 2022، ص284)

كما عرف (Batalli, 2012, p8) الإصلاح الإداري بتنفيذ السياسة الحكومية وترجمة السياسات إلى واقع، وإدارة البرامج الحكومية الإصلاحية، ودراسة صناعة القرار الحكومي، وجعل العاملون مستعدون لأداء عملهم بكفاءة.

وأيضاً عرف (Prahono,2015,28) الإصلاح الإداري بالتفاعل مع جميع التغيرات التي تحدثها حكومات البلدان في جميع المجالات، سواء كانت في البيئة الاجتماعية أو الاقتصادية أو السياسية.

وتماشياً مع مasico يعرف الباحث الإصلاح الإداري بالجهد الجماعي المنظم الهدف إلى تحقيق إصلاحات شاملة على مستوى المديريات والمؤسسات والوزارات والعمل على تخفيض نفقاتها وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن وتحسين طرق العمل، وتأهيل وتدريب الأفراد العاملين ليقودون العملية الإدارية وليكونوا مستعدون لأداء عملهم بكفاءة.

1-2- استراتيجيات الإصلاح الإداري:

استراتيجية الإصلاح الجزئي: التركيز على محاور محدودة و اختيار عدد محدود من المؤسسات، مثل تبسيط الإجراءات، أو تطوير الهيكل التنظيمي، أو تدريب القادة الإداريين فيها.

استراتيجية الإصلاح الأفقي: التركيز على عدد المحاور المكونة لمنظومة الإدارة الشاملة في المؤسسة، بل وتوسيعها بكل أقطاب الجهاز الحكومي، تحققاً لمبدأ تبسيط الإجراءات المعمول به في جميع الوزارات في الدولة.

استراتيجية الإصلاح القطاعي: التركيز يتجه نحو مجموعة من المؤسسات المتماثلة بهدف رفع أدائها وتعزيز تطورها. ومن ثم، سيتم تنفيذ عملية تطوير شاملة في القطاع الذي تتبعه تلك المؤسسات. وهذا يتضمن تحسين البنية التنظيمية في الشركات الصناعية المتعددة بهدف تعميم هذا التطور على قطاع الصناعة بأكمله.

استراتيجية الإصلاح الشامل: التركيز على جميع محاور الإصلاح الإداري والنهوض بتنفيذ برامج الإصلاح الإداري في جميع القطاعات وجميع الجهات الحكومية (الخير، وأخرون، 2007، ص74-75).

1-3- المشروع الوطني للإصلاح الإداري في سوريا:

المشروع الوطني للإصلاح الإداري هو برنامج أطلقه السيد الرئيس بشار الأسد في 20 حزيران 2017 خلال جلسة عقدت برئاسته في مقر مجلس الوزراء ليكون **البنية الأساسية في عملية النهوض الشامل في الأداء الإداري والعمل المؤسسي للوزارات والهيئات والمؤسسات العامة في المرحلة القادمة ومكافحة الخلل الإداري بكل جوانبه.**

يعتمد المشروع الذي أعدته وزارة التنمية الإدارية على محاور عدة أولها خلق منهجية واحدة ومتجانسة لكل الوزارات عبر مركز يسمى **مركز القياس والدعم الإداري** يقوم بوضع الهيكليات والتوصيف الوظيفي وإيجاد آليات لقياس الأداء والأنظمة الداخلية للمؤسسات

وقياس الإجراءات بين المواطن والمؤسسات أو داخل المؤسسات أو فيما بينها وقياس رضا المواطن والموظف ومكافحة الفساد، ويشمل المشروع مرصد الأداء الإداري وهو بنية الكترونية أحد أهم مهامها متابعة تطبيق المؤسسات للمعايير التي ستوضع من قبل المركز بما يسمح في النهاية بتقييم وضع كل مؤسسة والتمييز ما بين مؤسسة وأخرى وفق تطور أدائها، ويتضمن المشروع الوطني للإصلاح الإداري أيضاً مركز خدمة الكوادر البشرية ومهمته وضع خارطة للموارد البشرية الموجودة بشكل تفصيلي ودقيق وخارطة للشواخر، وربط الخارطتين مع بعضهما البعض من خلال التوصيف الوظيفي كما سيؤمن المركز التدريب الإلكتروني لرفع مستوى الأداء، ويشمل المشروع أيضاً تأسيس موقع الكتروني بهدف التواصل مع المواطنين وتلقي مقتراحاتهم وشكاؤتهم وتقييمهم لعمل المؤسسات (<http://www.pministry.gov.sy>) .

2- التنمر الوظيفي

2-1- مفهوم التنمر الوظيفي:

التنمر الوظيفي هو موضوع رئيسي في السلوك التنظيمي، حيث عمل عليه العديد من الأكاديميين ، وبسبب المخاطر والأثار السلبية التي يمكن أن تحدث على كل من الأفراد والمؤسسات، كان التنمر يطلق عليه المضايقة ، والذي تطور لاحقاً وأصبح يسمى الاستقواء أو التسلط، على الرغم من التسميات المختلفة ، فإن التنمر الوظيفي هو سمة موجودة في الإنسان منذ العصور القديمة وينعكس ذلك في السلوك العائلي السلبي في التعامل مع الآخرين، والذي يصاحبه في شخصيته وخاصة اذا ما كانوا يعملون تحت امرة الشخص المتّمر، فالتنمر الوظيفي هو ميل لبعض أصحاب العمل أو المشرفين للسيطرة على مرؤوسهم والهيمنة عليهم ومضايقتهم بالسلط والقسوة والعنف، لدرجة أن عدداً لا يستهان به من العاملين قد يجبرون نفسياً على ترك عملهم بتقييم الاستقالة أو التحويل الى جهة أخرى (فائق، 2022، ص18).

يُعرف التنمر الوظيفي بأنه مجموعة من السلوكيات السلبية، مثل سوء المعاملة في المنظمة على أساس التسلسل الهرمي للسلطة والتخييف الجسدي، والمضايقة والتجاهل، والتهديدات اللغوية، والتي تشكل ضغوطاً على الفرد العامل في المنظمة، ويُعد التنمر الوظيفي شكلاً من أشكال الإساءة اللغوية والإذاء، يتم توجيهه من قبل الفرد العامل أو مجموعة من الأفراد العاملين نحو فرد أو مجموعة من الأفراد العاملين. يتمثل هذا بالتخييف والتقليل من قيمتهم. (الجمعة، 2020، ص337)

ويعرف أيضاً بأنه شكل من أشكال العدائية المتعتمدة التي تصدر من الفرد بشكل لفظي أو جسدي من أجل ايقاع الاذى بالأخرين الذين لا يستطيعون الدفاع عن نفسهم(Olweus,2001:245).

ويُطلق على التنمر الوظيفي أيضاً مصطلح المعاملة السيئة المترکزة والخبيثة، حيث يتعرض أحد العاملين أو أكثر لاعتداء يهدد صحتهم من جانب زميل عمل آخر، ويمكن أن يتجلّى التنمر الوظيفي عن طريق صوت مشرف يرفعه باستمرار على المرؤوسين، أو من خلال التشويه الذي يمارسه زملاء العمل عمداً على سمعة زميلهم في العمل، او من خلال نشر شائعات مغلوطة بشأن أدائه وشخصيته في العمل، ويُنتج عن ذلك تكبد أضرار جسيمة للعاملين وللمؤسسات على حد سواء، حيث يؤدي إلى إصابات نفسية وجسدية للعاملين ويقلص من مستوى الإنتاجية وحماسة الفريق في العمل. (عبدالزيدي، الشمري، 2021، ص813)

ومن خلال ماسبق يعرف الباحث التنمر الوظيفي بمجموعة من السلوكيات السلبية يتم توجيهها من قبل الفرد العامل أو مجموعة من الأفراد العاملين نحو فرد أو مجموعة من الأفراد العاملين ويُنتج عنها تكبد أضرار جسيمة للعاملين وللمؤسسات على حد سواء، حيث يؤدي إلى إصابات نفسية وجسدية للعاملين ويقلص من مستوى الإنتاجية وحماسة الفريق في العمل

2-2- ابعاد التنمر الوظيفي:

تتعدد ابعاد التنمر الوظيفي حيث تم الاعتماد على هذه الأبعاد والمتمثلة (بالنقد المستمر، الاستخفاف، الإساءة اللغوية، الصراع العلني) بناءً على الدراسات السابقة ومنها دراسة(القدسى، 2022، ص116)، ودراسة(Baker, 2017, p36) وكون تلك الأبعاد تناسب مكان الدراسة.

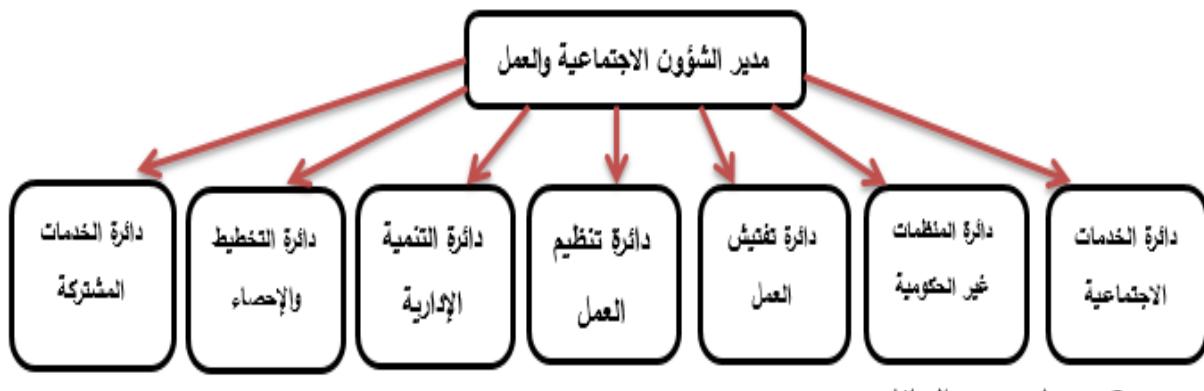
1. **النقد المستمر:** هو انتقاد فعل او تصرف دون توقف ولأكثر من مرة دون اي مبرر وبشكل مستمر ما يؤدي إلى ضعف شخصية المقابل وتقليل الدافعة للعمل، فالنقد المستمر يحطم من المعنويات ويخفف من الولاء الوظيفي والدافعة للعمل (القدسى، 2022، ص116).
2. **الاستخفاف:** إذلال واهانة العاملين بشكل مقصود أو غير مقصود من خلال المضايقة وسوء المعاملة والتقليل من قيمة أعمالهم في المنظمة(عمر، محمد، 2021، ص106)
3. **الإساءة اللغظية:** وتمثل سلوكياته في الإهانات، والشتائم وسوء المعاملة او التهديد للعاملين، او التعنيف او اعطاء القاب وسميات سيئة (سليمان، 2022، ص47).
4. **الصراخ العلني:** هو اسلوب متكرر في المؤسسات كطلب من العاملين أداء واجباتهم وعملهم بصورة سلبية وبصوت مرتفع وبدون مبرر وكذلك شعور العاملين بالخوف والتهديد نتيجة الصراخ العلني من قبل المشرفين (Baker, 2017, p36).

دراسة حالة - مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق

1. التعريف بمديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق:

تتولى مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق والكائنة في ساحة المرجة تنفيذ اختصاصات وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل والمهام المحددة لها أو المنقولة إليها بموجب القوانين والتشريعات النافذة وفي ضوء الخطة العامة للوزارة ووفق الأنظمة والقرارات والتعليمات المتعلقة بذلك تحت إشراف المدير وتوجيهه.

وفي ضوء المشروع الوطني للإصلاح الإداري وبهدف الترشيق الوظيفي وتبسيط الإجراءات اعتمد الهيكل التنظيمي لمديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق ويكون من: سبع(7) دوائر أربع(4) دوائر فنية تخصصية وثلاث(3) دوائر فنية داعمة مساندة وفق ما يأتي:¹



2. مصادر جمع البيانات

وقد استخدم مصدرين أساسين لجمع البيانات:

أولاً-المصادر الثانوية:

حيث تم معالجة الإطار النظري للبحث من خلال مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في موقع الإنترن特 المختلفة.

¹- كتاب وزارة التنمية الإدارية رقم/644/ت. ص تاريخ 6/3/2023

ثانياً-المصادر الأولية:

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث اعتمد الباحث على توزيع استبيان خصيصاً لهذا الغرض وتم تطوير هذا الاستبيان بالتقدير على المراجع، وتم صياغة فقرات الاستبيان بما يلائم تساؤلات الدراسة، وتم الاستفادة من المراجع والدراسة السابقة التي لها صلة بالموضوع في بناء الاستبيان.

3. مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث وعينته من العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق والبالغ عددهم 60، حيث تم استعمال الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتم توزيع الاستبانة على جميع العاملين؛ حيث استطاع الباحث الحصول على (52) استبانة بنسبة استجابة 86% في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق

4. أداة الدراسة

تم الاستفادة من المراجع والدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع في بناء الاستبيان حول "مدى مساهمة الإصلاح الإداري في الحد من التنمر الوظيفي" ، وتم تحديد المحاور الرئيسية التي شملها الاستبيان والفقرات التي تقع ضمن كل محور.

كما تم تقسيم الاستبيان كالتالي:

أولاًـالجزء الأول: البيانات التعريفية

المتغير	عدد العبارات
الإصلاح الإداري	7
الصراع العلني	5
النقد المستمر	5
الإساءة اللفظية	5
الاستخفاف	4

الجزء الثاني:**5. المعالجة الإحصائية للبيانات:**

استخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss لمعالجة البيانات حيث قام الباحث بترقيم البيانات (استجابات العينة) حسب كل سؤال من الأسئلة وتم إعطاء العديد من الإجابات درجات استجابة بمقاييس ليكرت الخماسي وتم القيام بحساب تجميع المقاييس في كل محور من محاور الدراسة، وثم الحصول على قيمة المتوسط الحسابي والنسبة لكل عبارة من عبارة المحاور وإجراء التحليل عليها حيث تضمن التحليل ما يلي:

أ- النسب المؤدية والتوزيعات التكرارية (الدراسة الوصفية) والوزن النسبي.

ب- اختبارات الصدق والثبات

ت- اختبار الانحدار الخطى البسيط

6. ثبات وصدق أداة الدراسة:**أداة الدراسة المستخدمة في جميع البيانات:**

تم الاستفادة من المراجع والدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع في بناء الاستبيان وصياغة فقراته، بالإضافة إلى استشارة الأستاذ المشرف على البحث من أجل تحديد أبعاد الاستبيان وفقراته. وتم تحديد المحاور الرئيسية التي شملها الاستبيان، والفقرات التي تقع ضمن كل بُعد، وبناءً على ذلك؛ تم تصميم الاستبيان في صورته الأولية ومن ثم عرضه على الأستاذ المشرف لتقديم النصائح والتعديلات التي يراها ضرورية لصحته، وفي ضوء ما أشار إليه المشرف تم تعديل بعض فقرات الاستبيان من حذف وإضافة حتى خرج الاستبيان في صورته النهائية، وتم اعتماده لمعرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

- 1-صدق الاستبيان:** يقصد بصدق الاستبيان أن تقيس أسئلة الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبيان كما يلي:
- (1) صدق المحكمين: عرض الباحث الاستبيان على المشرف وتم تزويده بالتعديلات على الاستبيان، وقد استجاب الباحث وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترنات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.
 - (2) الثبات / معامل ألفا كرونباخ: استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، حيث يعبر عن متوسط الارتباط الداخلي بين العبارات التي يقيسها وتتراوح قيمته ما بين 0 - 1 وتعتبر القيمة المقبولة له 0.60 فأكثر وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح كلما ارتفعت درجة ثبات الأداة وصلاحياتها للاستخدام وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (1).

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المتغير
0.74	7	الإصلاح الإداري
0.81	5	الصرامة العلنية
0.79	5	النقد المستمر
0.83	5	الإساءة اللفظية
0.68	4	الاستخفاف

الجدول (1) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

من النتائج الموضحة في جدول (1) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مقبولة وتراوحت 0.68 - 0.83، وبذلك كون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبيان الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

7. وصف عينة الدراسة:

Column N %	Count		
57.7%	30	أنثى	الجنس
42.3%	22	ذكر	
100.0%	52	Total	
13.5%	7	55 سنة فأكثر	العمر
23.1%	12	أقل من 25 سنة	
38.5%	20	من 25 إلى 35 سنة	
15.4%	8	من 35 إلى 45 سنة	
9.6%	5	من 45 إلى 55 سنة	
100.0%	52	Total	
40.4%	21	جازة جامعية	المؤهل العلمي
19.2%	10	ثانوية	
11.5%	6	دراسات عليا	
28.8%	15	معهد متخصص	
100.0%	52	Total	
48.1%	25	10 سنوات فأكثر	
34.6%	18	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	سنوات الخبرة
17.3%	9	من سنة إلى أقل من 5 سنوات	
100.0%	52	Total	

الجدول (2) التوزيع النسبي لعينة الدراسة

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

يبين الجدول من حيث الجنس أن نسبة الذكور في العينة 42.3% والإناث 57.7% ومن حيث المؤهل العلمي 28.8% معهد و 40.4% جامعة و 11.5% دراسات عليا و 19.2% ثانوية ومن حيث العمر نجد 55% 13.5% سنة فأكثر و 23.1% أقل

من 25 سنة و 38.5 % من 35-25 سنة و 9.6 % من 45-55 سنة و من حيث سنوات الخبرة 48.1 % 10 سنوات فاكثر و 34.6 % من 5-10 سنوات و 17.3 % 5 سنوات.

1. ما مستوى وجود الإصلاح الإداري حسب آراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟
لمعرفة مستوى (تقييم الإصلاح الإداري)، فقد تم قياس هذا المفهوم من خلال عبارات تبرز هذا التقييم والتقييم وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية ومستوى الامانة، كما يلي:

الدالة الإحصائية Sig	الوزن النسبي %	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.000	72	4.3	1.0	3.6	يمتاز الهيكل التنظيمي للمديرية بالمرونة.
0.000	78	6.9	0.9	3.9	يوجد وصف وظيفي واضح لكل وظيفة في المديرية.
0.000	73	4.7	1.0	3.6	تتجزأ المديرية في جذب العاملين المتميزين.
0.000	76	5.8	1.0	3.8	تعمل المديرية على تدريب وتأهيل العاملين على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة
0.000	72	4.5	1.0	3.6	تهتم المديرية بتطوير الواقع الداخلي بما يحقق متطلبات العمل.
0.896	60	0.1	1.1	3.0	تحرص المديرية على تنمية الاتجاهات الإيجابية نحو العمل.
0.375	57	-0.9	1.1	2.9	توفر المديرية فرصاً متعددة للتطوير الذاتي لموظفي المديرية.
0.000	70	5.6	0.6	3.5	الإصلاح الإداري

الجدول (3) الدلالات الإحصائية لتقدير عبارات الإصلاح الإداري

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

إن المتوسط الحسابي العام لتقييرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بالإصلاح الإداري قد بلغ (3.50) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة وبالبالغ 3 درجات، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (%)70) والذي يقابل مستوى وجود الإصلاح الإداري بدرجة عالية، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.6) مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم لمستوى الإصلاح الإداري هو بدرجة (عالية) دال احصائياً.

احتلت المرتب الأولي في تقييم الإصلاح الإداري العبارة (يوجد وصف وظيفي واضح لكل وظيفة في المديرية). متوسط الإجابات عليها (3.80) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (76 %) ومستوى الدالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 وتقييم درجة العبارة كأحد عبارات الإصلاح الإداري بدرجة (عالي) دال احصائياً إليها العبارة (تعمل المديرية على تدريب وتأهيل العاملين على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة) ذات تقييم عالي وفي المرتبة الثالثة نجد (تتجزأ المديرية في جذب العاملين المتميزين). بوزن نسبي 73 % تقييم عالي أيضاً، بينما العبارات الأخيرة كانت عبارة (تحرص المديرية على تنمية الاتجاهات الإيجابية نحو العمل). وعبارة (توفر المديرية فرصاً متعددة للتطوير الذاتي لموظفي المديرية). بمستوى تقييم وسط غير دال (لا يوجد اجماع لدى العينة حول ذلك).

2. ما مستوى تقييم التنمر الوظيفي بأبعاده حسب آراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟
لمعرفة مستوى تقييم (التنمر الوظيفي بأبعاده)، فقد تم قياس هذا المفهوم من خلال الابعاد (الصراع العلني، النقد المستمر، الإساءة اللفظية، الاستخفاف) ومن خلال عبارات تبرز هذا التقييم والتقييم وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية ومستوى الامانة، كما يلي:

الصراخ العلني

-

الدالة الإحصائية Sig	الوزن النسبي %	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.001	51	-3.72	0.90	2.54	اتعرض للصراخ بشكل غير مبرر من قبل مشرف في العمل.
0.006	52	-2.85	0.97	2.62	يطلب مني مشرفى أداء المهام الموكلة إلى بصوت مرتفع.
0.016	55	-1.60	1.04	2.77	أشعر بالخوف نتيجة الصراخ العلني من قبل مشرف في العمل.
0.695	61	0.39	1.06	3.06	أشعر بضعف الانتباه الوظيفي في العمل نتيجة لتهديد المشرف لي بالعقوبات.
0.000	46	-6.40	0.78	2.31	أشعر بوجود مناخ تنظيمي سلبي في العمل نتيجة الصراخ العلني والتهديد المتكرر بتوجيه العقوبات من قبل مشرف في العمل.
0.001	53	-3.40	0.73	2.66	الصراخ العلني

الجدول(4) الدالات الإحصائية لتقييم عبارات الصراخ العلني

المصدر من إعداد الباحث بالأعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة الصراخ العلني كأحد ابعاد (التمر الوظيفي) قد بلغ (2.66) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أصغر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة وبالبالغ 3 درجات، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (53%) والذي يقابل مستوى تقييم الصراخ العلني بدرجة منخفضة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.7) مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تقارب حول المتوسط الحسابي، وأن مستوى الصراخ العلني في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق هو بدرجة (منخفضة) دال احصائياً.

احتلت المراتب الأولى في الصراخ العلني العبارة (أشعر بضعف الانتباه الوظيفي في العمل نتيجة لتهديد المشرف لي بالعقوبات) متوسط الإجابات عليها (3.06) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (61%) ومستوى الدالة الحسابية (0.69) أكبر من مستوى الدالة المقترض 0.05 يدل على عدم وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المقترض 3 ودرجة العبارة كأحد عبارات الصراخ العلني بدرجة (وسط) غير دال احصائياً يليها العبارة (أشعر بالخوف نتيجة الصراخ العلني من قبل مشرف في العمل). ذات وسط وفي المرتبة الثالثة نجد (يطلب مني مشرفى أداء المهام الموكلة إلى بصوت مرتفع) بوزن نسبي 52 % منخفض، بينما العبارات الأخيرة وكانت عبارة (اتعرض للصراخ بشكل غير مبرر من قبل مشرف في العمل). وعبارة (أشعر بوجود مناخ تنظيمي سلبي في العمل نتيجة الصراخ العلني والتهديد المتكرر بتوجيه العقوبات من قبل مشرف في العمل) بمستوى منخفض دال احصائياً.

- النقد المستمر

الدالة الإحصائية Sig	الوزن النسبي %	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.000	47	-4.44	1.03	2.37	أشعر بانخفاض دافعيتي تجاه أداء المهام الموكلة إلى بسبب النقد الغير مبرر لي.
0.000	50	-4.12	0.87	2.50	اعتبر النقد المستمر للمهام الموكلة لي في كل موقفه ظلم مقصود من قبل مشرف في العمل.
0.000	48	-5.75	0.72	2.42	اتعرض للنقد مستمرة من مشرف بدون أي سبب مقنع.
0.009	53	-2.71	0.97	2.63	أرى أن النقد المستمر يحط من معنوياتي في العمل.
0.000	51	-3.75	0.85	2.56	أشعر بعدم تقدير الإنجازات التي أقوم بها.
0.000	50	-5.49	0.66	2.50	النقد المستمر

الجدول(5) الدالات الإحصائية ل عبارات النقد المستمر

المصدر من إعداد الباحث بالأعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة النقد المستمر كأحد ابعاد (التمر الوظيفي) قد بلغ (2.50) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أصغر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة وبالبالغ 3 درجات، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا ال (50%) والذي يقابل مستوى تقييم النقد المستمر بدرجة منخفضة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري

الكلي عن المتوسط (0.66) مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن مستوى الصرار العلني في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق هو بدرجة (منخفضة) دال احصائياً.

احتلت المراتب الأولى في النقد المستمر العبارة (أرى أن النقد المستمر يحطم من معنوياتي في العمل) متوسط الإجابات عليها (2.63) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (53 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.69) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 ودرجة العبارة كأحد عبارات النقد المستمر بدرجة (منخفضة) دال احصائياً يليها العبارة (أشعر بعدم تقدير الإنجازات التي أقوم بها). ذات منخفض وفي المرتبة الثالثة نجد (اعتبر النقد المستمر للمهام الموكلة لي في كل موافقه ظلم مقصود من قبل مشرف في العمل). بوزن نسبي 50 % منخفض، بينما العبارات الأخيرة فكانت عبارة (اتعرض للنقد مستمر من مشرفي بدون أي سبب مقنع). وعبارة (أشعر بانخفاض دافعيتي تجاه أداء المهام الموكلة إلي بسبب النقد الغير مبرر لي). بمستوى منخفض دال احصائياً.

- الإساءة اللفظية

الدلالة الإحصائية Sig	الوزن النسبي %	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.000	48	-4.55	0.91	2.42	اتعرض للإساءة اللفظية من مشرف في العمل بدون أي سبب مقنع.
0.000	50	-3.84	0.94	2.50	أشعر بالاحتراف الوظيفي نتيجة الإساءة اللفظية التي اتعرض إليها في عملي.
0.000	41	-7.31	0.95	2.04	أتعرض لسلوكيات تهديدية مثل حركة الأصابع الاستفزازية، والشتائم المتكررة بحقى في مكان عملي.
0.009	52	-2.71	0.83	2.58	أتعرض لتلميحات متكررة من الآخرين بأنه يجب علي ترك عملي.
0.000	48	-4.41	0.98	2.40	يتم تذكيري بطريقة سلبية ومتكررة بأخطائي وهفواتي.
0.000	48	-5.80	0.76	2.39	الإساءة اللفظية

الجدول(6) الدالات الإحصائية ل عبارات الإساءة اللفظية

المصدر من إعداد الباحث بالأعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

إن المتوسط الحسابي العام لنقدoirات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بالإساءة اللفظية كأحد ابعاد (التتمر الوظيفي) قد بلغ (.392) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أصغر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة وباللغ 3 درجات، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا ال (48%) والذي يقابل مستوى تقييم الإساءة اللفظية بدرجة منخفضة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.76) مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن مستوى الإساءة اللفظية في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق هو بدرجة (منخفضة) دال احصائياً.

احتلت المراتب الأولى في الإساءة اللفظية العبارة (أتعرض لتلميحات متكررة من الآخرين بأنه يجب علي ترك عملي) متوسط الإجابات عليها (2.58) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (52 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.88) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 ودرجة العبارة كأحد عبارات الإساءة اللفظية بدرجة (منخفضة) دال احصائياً يليها العبارة (أشعر بالاحتراف الوظيفي نتيجة الإساءة اللفظية التي اتعرض إليها في عملي). ذات منخفض وفي المرتبة الثالثة نجد (اتعرض للإساءة اللفظية من مشرف في العمل بدون أي سبب مقنع). بوزن نسبي 48 % منخفض، بينما العبارات الأخيرة فكانت عبارة (يتم تذكيري بطريقة سلبية ومتكررة بأخطائي وهفواتي). وعبارة (أتعرض لسلوكيات تهديدية مثل حركة الأصابع الاستفزازية، والشتائم المتكررة بحقى في مكان عملي). بمستوى منخفض دال احصائياً.

- الاستخفاف

الدالة الإحصائية Sig	الوزن النسبي %	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.000	43	-5.94	0.90	2.17	يستخف مشرفي في العمل بمهاراتي في اداء المهام الموكلة إلى.
0.000	48	-3.88	0.87	2.42	أشعر بعدم الرغبة في العمل نتيجة الاستخفاف من قبل مشرفي في العمل.
0.000	48	-3.83	0.66	2.38	أشعر بالضغط النفسي نتيجة الاستخفاف المتكرر بما انجز من أعمال.
0.000	47	-4.71	0.97	2.37	أرى أن بيئه العمل المحيطة تؤثر على دافعيتي للعمل كما تؤثر على صحتي النفسية.
0.000	47	-7.37	0.65	2.34	الاستخفاف

الجدول(7) الدلالات الإحصائية لعبارات الاستخفاف

المصدر من إعداد الباحث بالأعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

إن المتوسط الحسابي العام لنقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة الاستخفاف كأحد ابعاد (التتمر الوظيفي) قد بلغ (2.34) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أصغر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة وباللغ 3 درجات، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا ال (64%) والذي يقابل مستوى تقدير الاستخفاف بدرجة منخفضة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.65) مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تقارب حول المتوسط الحسابي، وأن مستوى الاستخفاف في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق هو بدرجة (منخفضة) دال احصائياً.

احتلت المرتب الأولي في الاستخفاف العبارة (أشعر بعدم الرغبة في العمل نتيجة الاستخفاف من قبل مشرفي في العمل) متوسط الإجابات عليها (2.42) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (48 %) ومستوى الدالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 ودرجة العبارة كأحد عبارات الاستخفاف بدرجة (منخفضة) دال احصائياً يليها العبارة (أشعر بالضغط النفسي نتيجة الاستخفاف المتكرر بما انجز من أعمال). ذات منخفض وفي المرتبة الثالثة نجد (أرى أن بيئه العمل المحيطة تؤثر على دافعيتي للعمل كما تؤثر على صحتي النفسية). وزن نسبي 47 % منخفض، بينما العبارات الأخيرة كانت عبارة (يستخف مشرفي في العمل بمهاراتي في اداء المهام الموكلة إلى) بمستوى منخفض دال احصائياً.

8. اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الإصلاح الإداري في الحد من التتمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.

وبت萃ع من الفرضية الرئيسية الأولى مجموعة من الفرضيات الفرعية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الإصلاح الإداري في الحد من الصراخ العلني كأحد ابعاد التتمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟

تم اجراء الانحدار الخطى البسيط لإيجاد مستوى تأثير مساهمة المتغير المستقل (الإصلاح الإداري) مع المتغير التابع (الصراخ العلني)

الجدول (8) دلالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الإصلاح الإداري) مع المتغير التابع (الصراخ العلني)

Model Summary				
Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
0.49899	0.527	0.536	.732 ^a	1
a. Predictors: (Constant), الاصلاح الاداري				

المصدر من إعداد الباحث بالأعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 73.2 % ولدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريبا 53.6 % مما يعني أن المتغير المستقل (التفسيري، الإصلاح الإداري) استطاع أن يفسر 53.6 من التغيرات الحاصلة في التابع (الصراخ العلني) (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى.

ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model	
.000 ^b	57.741	14.377	1	14.377	Regression Residual Total	
		0.249	50	12.450		
			51	26.827		
الصراخ العلني: الاصلاح الإداري						
b. Predictors: (Constant)						

جدول (9) تحليل التباين بين المستقل (الإصلاح الإداري) والتابع (الصراخ العلني)

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

يظهر الجدول تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية $F=57.7$ ومعنوية الدالة الحسابية ($Sig=0.000$) وهي أصغر من المعنوية الدالة القياسية $sig=0.05$. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطى من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذو دلالة معنوية

Coefficients ^a					
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.000	14.186		0.396	5.624	(Constant)
0.000	-7.599	-0.732	0.112	-0.852	الاصلاح الإداري
الصراخ العلني:					

جدول (10) الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (الإصلاح الإداري) مع المتغير التابع (الصراخ العلني)

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (الإصلاح الإداري) له تأثير ذو دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية $0.05 < sig < 0.000$ حيث قيمتها $sig=0.000$. وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$\text{الإصلاح الإداري} = 5.6 + (-0.85) \times (\text{الصراخ العلني})$$

تدل المعادلة السابقة أن كل زيادة في متغير (الإصلاح الإداري) بمقدار وحدة واحدة يقابلها تناقص بمقدار 0.85 وهو أثر سلبي على (الصراخ العلني) وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الإصلاح الإداري في الحد من الصراخ العلني كأحد ابعاد التنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق

2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الإصلاح الإداري في الحد من النقد المستمر كأحد ابعاد التنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.

تم اجراء الانحدار الخطى البسيط لإيجاد مستوى تأثير مساهمة المتغير المستقل (الإصلاح الإداري) مع المتغير التابع (النقد المستمر)

Model Summary				
Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
0.44655	0.545	0.554	.744 ^a	1
a. Predictors: (Constant), الاصلاح الإداري				

الجدول (11) دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الإصلاح الإداري) مع المتغير التابع (النقد المستمر)

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 74.4 % ولدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريبا 55.4 % مما يعني أن المتغير المستقل (التفسيري، الإصلاح الإداري) استطاع أن يفسر 55.4 من التغيرات الحاصلة في التابع (النقد المستمر) (Y) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى.

ANOVA^a

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model		
.000 ^b	62.130	12.389	1	12.389	Regression	1	
		0.199	50	9.970			
			51	22.359			
a. Dependent Variable: النقد المستمر							
b. Predictors: (Constant), الإصلاح الإداري							

الجدول (12) تحليل التباين بين المستقل (الإصلاح الإداري) والتابع (النقد المستمر)

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

يظهر الجدول تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F=62.1 ومعنوية الدالة الحسابية (Sig=0.000) وهي أصغر من المعنوية الدالة القياسية sig=0.05. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطى من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية

Coefficients^a

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	14.797		0.355	5.250	(Constant)	1
0.000	-7.882	-0.744	0.100	-0.791		
a. Dependent Variable: النقد المستمر						

الجدول (13)) الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (الإصلاح الإداري) مع المتغير التابع (النقد المستمر)

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (الإصلاح الإداري) له تأثير ذا دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية sig<0.05 حيث قيمتها 0.000. وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$\text{الإصلاح الإداري} = 5.2 + (-0.79) \times (\text{النقد المستمر})$$

تدل المعادلة السابقة أن كل زيادة في متغير (الإصلاح الإداري) بمقدار وحدة واحدة يقابلها تناقص بمقدار 0.79 وهو أثر سلبي على (النقد المستمر) وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الإصلاح الإداري في الحد من النقد المستمر كأحد ابعاد التنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق

3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الإصلاح الإداري في الحد من الإساءة اللفظية كأحد ابعاد التنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟

تم اجراء الانحدار الخطى البسيط لإيجاد مستوى تأثير مساهمة المتغير المستقل (الإصلاح الإداري) مع المتغير التابع (الإساءة اللفظية)

Model Summary

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model	
0.57365	0.431	0.442	.665 ^a	1	
a. Predictors: (Constant), الإصلاح الإداري					

الجدول (14) دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الإصلاح الإداري) مع المتغير التابع (الإساءة اللفظية)

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 66.5 % ولدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريبا 44.2 % مما يعني أن المتغير المستقل (التفسيري، الإصلاح الإداري) استطاع أن يفسر 44.2 من التغيرات الحاصلة في التابع (الإساءة اللفظية) (Y) وبالتالي يعزى إلى عوامل أخرى.

ANOVA^a

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model		
.000 ^b	39.563	13.019	1	13.019	Regression	1	
		0.329	50	16.454			
			51	29.473			
الإساءة اللغوية:							
b. Predictors: (Constant), الإصلاح الإداري							

الجدول (15) تحليل التباين بين المستقل (الإصلاح الإداري) والتابع (الإساءة اللغوية)

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

يظهر الجدول تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية $F=39.5$ ومعنوية الدلالة الحسابية ($Sig=0.000$) وهي أصغر من معنوية الدلالة القياسية $sig=0.05$. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطى من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية

Coefficients^a

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	11.434		0.456	5.211	(Constant)	1 الإصلاح الإداري
0.000	-6.290	-0.665	0.129	-0.811		
الإساءة اللغوية:						

الجدول (16) الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (الإصلاح الإداري) مع المتغير التابع (الإساءة اللغوية)

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (الإصلاح الإداري) له تأثير ذا دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دلالة المعنوية $sig<0.05$ حيث قيمتها $Sig=0.000$. وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$\text{الإصلاح الإداري} = 5.2 + (-0.81) \times \text{(الإساءة اللغوية)}$$

تدل المعادلة السابقة أن كل زيادة في متغير (الإصلاح الإداري) بمقدار وحدة واحدة يقابلها تناقص بمقدار 0.81 وهو أثر سلبي على (الإساءة اللغوية) وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الإصلاح الإداري في الحد من الإساءة اللغوية كأحد أبعاد التنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق

4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الإصلاح الإداري في الحد من الاستخفاف كأحد أبعاد التنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق

تم اجراء الانحدار الخطى البسيط لإيجاد مستوى تأثير مساهمة المتغير المستقل (الإصلاح الإداري) مع المتغير التابع (الإساءة اللغوية)

Model Summary

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model	
0.72406	0.270	0.284	.533 ^a	1	
الإصلاح الإداري					

الجدول (17) دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الإصلاح الإداري) مع المتغير التابع (الاستخفاف)

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 53.3% ولدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريبا 28.4% مما يعني أن المتغير المستقل (التفسيري، الإصلاح الإداري) استطاع أن يفسر 28.4% من التغييرات الحاصلة في التابع (الاستخفاف) (Y) وبالتالي يعزى إلى عوامل أخرى.

ANOVA^a

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model	
.000 ^b	19.860	10.412	1	10.412	Regression	1
		0.524	50	26.213		
			51	36.625		

a. Dependent Variable: الاستخفاف
b. Predictors: (Constant), الإصلاح الإداري

الجدول (18) تحليل التباين بين المستقل (الإصلاح الإداري) والتتابع (الاستخفاف)

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

يظهر الجدول تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية $F=19.8$ ومعنوية الدالة الحسابية ($Sig=0.000$) وهي أصغر من المعنوية الدالة القياسية $sig=0.05$. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطى من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية

Coefficients^a

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
			Beta	Std. Error	B	
0.000	10.038	الإصلاح الإداري		0.575	5.774	(Constant)
0.000	-4.457		-0.533	0.163	-0.725	

a. Dependent Variable: الاستخفاف

الجدول (19) الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (الإصلاح الإداري) مع المتغير التابع (الاستخفاف)

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (الإصلاح الإداري) له تأثير ذا دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية $0.05 < sig = 0.000$. وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$\text{الإصلاح الإداري} = 5.2 + (-0.72) \times (\text{الاستخفاف})$$

تدل المعادلة السابقة أن كل زيادة في متغير (الإصلاح الإداري) بمقدار وحدة واحدة يقابلها تناقص بمقدار 0.72 وهو أثر سلبي على (الاستخفاف) وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الإصلاح الإداري في الحد من الاستخفاف كأحد ابعاد التنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد اختلافات بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق في العلاقة بين الإصلاح الإداري والتنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.

تم اجراء اختبار ONE WAY ANOVA لمقارنة الاختلافات تبعاً للمتغيرات التعريفية لعينة البحث

حسب سنوات الخبرة		حسب الحالة التعليمية		حسب الفئة العمرية			
Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F		
0.864	0.146	0.207	1.577	0.479	0.886	Between Groups	الإصلاح الإداري
0.296	1.250	0.063	2.745	0.558	0.757	Between Groups	الصراخ العلني
0.237	1.484	0.008	4.443	0.701	0.548	Between Groups	النقد المستمر
0.163	1.881	0.071	2.492	0.957	0.161	Between Groups	الإساءة اللغطية
0.826	0.192	0.013	3.983	0.879	0.296	Between Groups	الاستخفاف

الجدول (20) اختبار ONE WAY ANOVA لمقارنة الاختلافات تبعاً للمتغيرات التعريفية لعينة البحث

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS

من حيث الفئة العمرية

- يبين الجدول أن الدلالة المعنوية لمستوى الاختلافات فيما يتعلق بالإصلاح الإداري $Sig=0.479$ أكبر من 0.05 وبالتالي (لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالإصلاح الإداري في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تبعاً للفئة العمرية).
- كما يظهر الجدول أن الدلالة المعنوية لمستوى الاختلافات فيما يتعلق بأبعد التنمر الوظيفي (الصراخ العلني، النقد المستمر، الإساءة اللفظية، الاستخفاف) $SIG>0.05$ وبالتالي (لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بأبعد التنمر (الصراخ العلني، النقد المستمر، الإساءة اللفظية، الاستخفاف) في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تبعاً للفئة العمرية).

من حيث الحالة التعليمية

- يبين الجدول أن الدلالة المعنوية لمستوى الاختلافات فيما يتعلق بالإصلاح الإداري $Sig=0.207$ أكبر من 0.05 وبالتالي (لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالإصلاح الإداري في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تبعاً للحالة التعليمية).
- من حيث الحالة التعليمية يبين الجدول أن الدلالة المعنوية لمستوى الاختلافات فيما يتعلق بأبعد التنمر (الصراخ العلني، النقد المستمر، الإساءة اللفظية، الاستخفاف) $SIG>0.05$ وبالتالي (لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بأبعد التنمر (الصراخ العلني، الإساءة اللفظية) في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تبعاً للحالة التعليمية).
- بينما يظهر الجدول أن دلالة المعنوية لمستوى الاختلافات فيما يتعلق بأبعد التنمر (النقد المستمر، الاستخفاف) $SIG<0.05$ وبالتالي (توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بأبعد التنمر (النقد المستمر، الاستخفاف) في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تبعاً للحالة التعليمية).

من حيث سنوات الخبرة

- يبين الجدول أن الدلالة المعنوية لمستوى الاختلافات فيما يتعلق بالإصلاح الإداري $Sig=0.864$ أكبر من 0.05 وبالتالي (لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالإصلاح الإداري في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تبعاً لسنوات الخبرة).
- من حيث سنوات الخبرة يظهر الجدول أن دلالة المعنوية لمستوى الاختلافات فيما يتعلق بأبعد التنمر (الصراخ العلني، النقد المستمر، الإساءة اللفظية، الاستخفاف) $SIG>0.05$ وبالتالي (لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بأبعد التنمر (الصراخ العلني، النقد المستمر، الإساءة اللفظية، الاستخفاف) في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تبعاً لسنوات الخبرة).

النتائج:

- النتائج الميدانية:

- ان مستوى وجود الإصلاح الإداري بدرجة عالية حسب آراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Baskaran, Ihjas, 2019)، (علي، ناصر، 2022)، (الأحمد، 2008)، (عبد الرحمن، وأخرون، 2019)
- ان مستوى تقييم الصراخ العلني بدرجة منخفضة حسب آراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Islam, Chaudhary, 2024) ومع دراسة (Shafaei1, et al, 2024)
- ان مستوى تقييم النقد المستمر بدرجة منخفضة حسب آراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Islam, Chaudhary, 2024)
- ان مستوى تقييم الإساءة اللغوية بدرجة منخفضة حسب آراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Wong,et al,2019)
- ان مستوى تقييم الاستخفاف بدرجة منخفضة حسب آراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Conway, et al , 2021)

- نتائج اختبار الفرضيات:

- بيّنت نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى من حيث العينة هم من الإناث حيث بلغت نسبتهم (57.7%) بينما بلغت نسبة الذكور (42.3 %)، كما أظهرت نتائج الدراسة من حيث العمر أن غالبية أفراد العينة هم من الفئة العمرية (من 25 إلى أقل من 35 سنة) حيث بلغت نسبتهم (38.5%) ، والسبة الصغرى ذهبت للفئة العمرية (من 45 إلى أقل من 55 سنة) بنسبة(9.6%)، أما فيما يتعلق بالمؤهل العلمي فقد كانت الغالبية العظمى لحملة الإجازات الجامعية حيث بلغت نسبتهم (40.4%) والسبة الصغرى ذهبت إلى دراسات عليا بنسبة(11.5%)، أما بالنسبة لسنوات الخبرة فكانت الغالبية العظمى لسنوات الخبرة (10 سنوات فأكثر) حيث بلغت النسبة(48.1%) والنسبة الصغرى كانت لسنوات الخبرة (من سنة إلى أقل من 5 سنوات) حيث بلغت النسبة(17.3%).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الإصلاح الإداري في الحد من الصراخ العلني كأحد ابعاد التنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الإصلاح الإداري في الحد من النقد المستمر كأحد ابعاد التنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الإساءة اللغوية كأحد ابعاد التنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الإصلاح الإداري في الحد من الاستخفاف كأحد ابعاد التنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة الإصلاح الإداري في الحد التنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.
- لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالإصلاح الإداري في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تبعاً للفئة العمرية تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Baskaran, Ihjas, 2019)، (علي، ناصر، 2022)، (الأحمد، 2008)، (عبد الرحمن، وأخرون، 2019).

- لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بأبعاد التتمر (الصراخ العلني، النقد المستمر، الإساءة اللغوية، الاستخفاف) في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تبعاً لفئة العمرية.
- لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالإصلاح الإداري في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تبعاً للحالة التعليمية تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Baskaran, Ihjas, 2019)، (علي، ناصر، 2022)، (الأحمد، 2008)، (عبد الرحمن، وأخرون، 2019).
- لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بأبعاد التتمر (الصراخ العلني، الإساءة اللغوية) في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تبعاً للحالة التعليمية.
- توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بأبعاد التتمر (النقد المستمر، الاستخفاف) في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تبعاً للحالة التعليمية.
- لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالإصلاح الإداري في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تبعاً لسنوات الخبرة تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Baskaran, Ihjas, 2019)، (علي، ناصر، 2022)، (الأحمد، 2008)، (عبد الرحمن، وأخرون، 2019).
- لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بأبعاد التتمر (الصراخ العلني، النقد المستمر، الإساءة اللغوية، الاستخفاف) في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تبعاً لسنوات الخبرة تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Islam, Chaudhary, 2024) ومع دراسة (Shafeei1,et al,2024)

التوصيات:

- الاستمرارية بتحديث الهيكل التنظيمي للمديرية بما يتلاءم بالأعباء والمهام الملقاة على عاتق العاملين.
- على مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق استقطاب الخبرات والكفاءات من خلال الإعلان عن مسابقة توظيف، والعمل على زيادة التدريب والتأهيل للعاملين الموجودين في المديرية من خلال الدورات التدريبية والتأهيلية.
- المضي قدماً في مشروع الإصلاح الإداري ومحاولة تحديه بشكل دائم والعمل على جعله متواكباً مع التغيرات في البيئة المحيطة، لما لذلك من أهمية في الحد من التتمر الوظيفي بما يحقق زيادة كفاءة الأداء الإداري.
- ضرورة إقامة دورات تدريبية لتدريب العاملين على مختلف مجالات عمل المديرية، لإمكانية الاستفادة منهم، في حال الغاء أو دمج الوحدات التنظيمية التي يعملون بها.
- وجود مراجعة فاعلة من مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق للتأكد من أن جميع المهام تتم وفق المطلوب.
- على المديرية ان تخلق مناخ تنظيمي يقضى على كل أشكال التتمر الوظيفي وذلك من خلال تعليم العاملين كيفية التعرف على سلوكيات التتمر داخل مكان العمل وإخضاعهم للتدريب المهني، والذي يتعلمون من خلاله كيف يمكنهم بناء بيئة عمل إيجابية وفعالة.
- توجيه مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق نحو تعميق الثقافة التنظيمية التي تسجم مع أهدافها، وتوفير المديرية لفرص متعددة للتطوير الذاتي لعامليها.

معلومات التمويل :

هذا البحث ممول من جامعة دمشق وفق رقم التمويل (501100020595).

المراجع

المراجع العربية

1. الأحمد، نجم، (2008)، المتغيرات الاقتصادية والعالمية وسياسة الإصلاح الإداري في سورية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 24، العدد 1، ص.ص 349-382.
2. <https://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/law/images/stories/1-2008/a/349-382.pdf>
3. الخير، طارق. مرعي، محمد. ديوب، أيمن. (2007)، التنمية الإدارية، منشورات جامعة دمشق، كلية الاقتصاد.
4. العكش، فوزي عبدالله. (2003). الإصلاح الإداري في الأردن دراسة استطلاعية من وجهة نظر العاملين في الجهاز الحكومي. مجلة جامعة دمشق، المجلد 19، العدد 2، ص.ص(211، 252).
5. <https://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/law/old/economics/2003/19-2/alaksh.pdf>
6. القدسي، ايناس مالك إسماعيل، (2022)، التنمر الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال الحكومية والأهلية (دراسة مقارنة)، المجلة العلمية للعلوم التربوية والصحة النفسية، المجلد 4، العدد 4، ص.ص 109-135.
7. النعيمي، صلاح. عزيز، شعيب، (2018)، تأثير التنمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في المديرية العامة لنقربية بابل، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 37، العدد 119، ص.ص(225_246).
8. جمعة، حمدي، (2020)، دور القيادة الأخلاقية في تقليل سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بجامعة حلوان، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد 21، العدد 4، ص.ص 322-392.
9. ديب، كندة. مرهج، ماهر. (2018)، دور رأس المال الفكري في الإصلاح الإداري للجامعات الحكومية السورية(دراسة ميدانية في جامعة تشرين)، مجلة جامعة البعث، المجلد 40، العدد 30، ص.ص 51-86.
10. سليمان، احمد سليمان السعيد، (2022)، تأثير القيادة السامه على التنمر في مكان العمل الدور الوسيط للإحباط الوظيفي، مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، المجلد 1، العدد 3، ص.ص 35-94.
11. عبد الرحمن، نسرين. عطية، هنادي. موسى، جوزيف. (2019)، دور حوكمة الشركات في تحقيق الإصلاح الإداري (دراسة ميدانية على الشركة السورية للاتصالات في طرطوس)، مجلة جامعة تشرين، العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 41، العدد 4، ص.ص 254-274.
12. عبد الزيد، ناظم جواد. الشمري، ولاء جلال عبد الأمير، (2021)، تأثير مناخ العمل الأخلاقي في التنمر الوظيفي / بحث تحليلي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقي، مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 1، العدد 23، ص.ص 805-833.
13. علي، محمد. ناصر، فداء (2022). دور مديريات التنمية الإدارية في المشروع الوطني للإصلاح الإداري "دراسة حالة: مديريات التنمية الإدارية في وزارة الموارد المائية وبعض الجهات التابعة لها أنموذجًا". مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية، المجلد 38، العدد 2، ص.ص 271-306.
14. عمر، حمدي أحمد ، محمد، وفاء محمد علي، (2021)، التنمر في بيئة العمل والانغماض الوظيفي، دراسة سوسيولوجية على عينة الأكاديميين ومعاونيهما والموظفين الإداريين، مجلة علوم الإنسان، جامعة سوهاج مصر، المجلة العربية للنشر والتوزيع، المجلد 10، العدد 1، ص.ص 91-143.
15. فائق، داليا خالد، (2022)، دور التنمر الوظيفي في تعزيز نية ترك العمل : دراسة استطلاعية لأراء عينة من الموظفين في المديرية العامة للسياحة في محافظة السليمانية العراق، مجلة جامعة جيهان- اربيل للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 6، العدد 2، ص.ص 26-17.

16. كتاب وزارة التنمية الإدارية رقم/644/ت. ص تاريخ 2023/3/6.
17. ملاعب، عمر، (2019)، الإصلاح الإداري مدخلاً لتصويب المسار التنموي (تجارب دولية)، سلسلة دراسات تنموية، المعهد العربي للخطيط بالكويت، العدد 62، ص. 1-75.

المراجع الأجنبية

1. AZEVEDO, Ana(2021), The Secretariat for Administrative Reform: The First Years of a Reform Project within the Intricacies of the Marcellist Spring (1967-1970), *Varia Historia*, Belo Horizonte, vol. 37, n. 74, p. 591-621.
2. Baker, M. W. (2013). A multiple case study of the dark side of leadership: An exploration of executives who led their companies to disastrous results versus exemplary CEOs who did not. Regent University.
3. Baskaran, S., Ihjas, M.M. (2019). The Development of Public Administration in the People's Republic of China: An Analysis of Administrative Reform. In: Jamil, I., Dhakal, T., Paudel, N. (eds) Civil Service Management and Administrative Systems in South Asia. Palgrave Macmillan, Cham.
4. Botezat, Alina. Et al(2022), The Illusion of Urbanization: Impact of Administrative Reform on Communities' Resilience, , Vol. 44(1) p.p(33-84), p34-36.
5. Chan, C., Wong, J., Yeap, L. et al. (2019). Workplace bullying and psychological distress of employees across socioeconomic strata: a cross-sectional study. *BMC Public Health* 19 (Suppl 4), 608.
6. Conway, P.M., Høgh, A., Balducci, C., Ebbesen, D.K. (2021). Workplace Bullying and Mental Health. In: , et al. Pathways of Job-related Negative Behaviour. Handbooks of Workplace Bullying, Emotional Abuse and Harassment, vol 2. Springer, Singapore.
7. Islam, T. and Chaudhary, A. (2024), "Impact of workplace bullying on knowledge hiding: The mediating role of emotional exhaustion and moderating role of workplace friendship", *Kybernetes*, Vol. 53 No. 1, pp. 238-255.
8. Løvvik, C., Øverland, S., Nielsen, M.B. et al. (2022) Associations between workplace bullying and later benefit recipiency among workers with common mental disorders. *Int Arch Occup Environ Health* 95, 791–798
9. Olweus,D(2001)Peer Harassment:Acritical Analysis and someimportant issues. In.J.Juvonen S,Graham (Eds),Peer Harassment. -Wang,M,L,Hsieh,H(2016)Do gender differences matter to workplace bulling ? work, 53(3).
- 10.P. M., N., Jose, G., Vincent, M.T.P. et al. (2022), Workplace Bullying, Engagement and Employability: Moderating Role of Organization-Based Self-Esteem. *Employ Respons Rights J .*
- 11.Robbins, S. T., and Judge, (2013), Organizational behavior, Prentice Hall. Luthans, F. Organizational Behavior, (10th ed). New York, McGraw- Hill Irwin.
- 12.Shafaei1, A. Nejati, M. Omari, M. and Sharafizad, F.(2024). Inclusive Leadership and Workplace Bullying: A Model of Psychological Safety, Self-Esteem, and Embeddedness, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, Vol. 31(1). p.p 41–58.
13. BATALLI, MIRLINDA, (2012), Reform of Public Administration in Kosovo. Thesis Vol(1), No(1), 2012, pp 5-25.
14. Prahono, Agus, (2015), Evaluating the Role e-Government on Public Administration Reform: Case of Official City Government Websites in Indonesia, *Procedia Computer Science*, Volume 59, p.p 27-33

المراجع الالكترونية:

(http://www.pministry.gov.sy) . 1