مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية

اسم المقال: مدى مساهمة الإصلاح الإداري في الحد من التنمر الوظيفي – دراسة حالة مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق
اسم الكاتب: ابراهيم بسام فهد، زكوان أحمد قريط
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/9473
تاريخ الاسترداد: 2026/11/01 15:15 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية
المجلد 41- 2- 2025 :128- 155

Damascus university Journal for the economic and political sciences
Vol 41 - 2- 2025 : 128 - 155

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

ابراهيم بسام فهد[1] ، زكوان أحمد قريط[2]

[1]طالب دكتوراه كلية الاقتصاد جامعة دمشق
ibrahim.fahed@damascusuniversity.edu.sy
[2]أستاذ بقسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد بـ جامعة دمشق
Zakwan .kreit@damascusuniversity.edu.sy

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى مساهمة الإصلاح الإداري في الحد من التنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، الإساءة اللفظية، النقد المستمر، الاستخفاف) في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق، واعتُمدَ 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: ان مستوى وجود الإصلاح الإداري بدرجة عالية حسب آراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق، ويوجد مساهمة للإصلاح الإداري في الحد من التنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.

الكلمات المفتاحية: الإصلاح الإداري، التنمر الوظيفي، الصراخ العلني، الإساءة اللفظية، النقد المستمر، الاستخفاف

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

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

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

Ibrahim bassam fahed[1] ,Zakwan ahmad kreit[2]
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

Received: 27/2/2024
Accepted: 1/4/2024

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

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

1. مقدمة:

في ضوء المشروع الوطني للإصلاح الإداري، يعتبر الإصلاح الإداري ضرورة ملحة في العديد من والوزارات 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(ديب، مرهج، 2018، ص53)،

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 مبنى المنظمة، ويكثر التنمر الوظيفي عادة في فرق وجماعات العمل ويكون التنمر الوظيفي من خلال الإساءة موجهَ 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 (النعيمي، عزيز، 2018، ص227)

والتي تؤدي بدورها الى هدم الهيكل التنظيمي للمنظمة وانتشار الفساد الإداري فيها وبالتالي عدم تطبيق الإصلاح الإداري والتي بدورها تعد عملية إدارية مهمة تلجأ 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 تكلل 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 لتقبل 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 الاداري "دراسة حالة: مديريات التنمية الإدارية في وزارة الموارد المائية وبعض الجهات التابعة لها أنموذجاً " إلى واقع مديريات التنمية الإدارية بوصفه أداة مهمة في تنفيذ المشروع الوطني للإصلاح الإداري في سورية، ودورها بعد صدور قرار دمجها مع الوحدات التنظيمية التي تعنى بشؤون العاملين والتدريب والتأهيل الإداري، والمتطلبات الواجب توافرها للاستفادة منها الاستفادة المثلى؛ وقد تم ذلك دراسة حالة في وزارة الموارد المائية في سورية، ويتبع البحث المنهج الاستدلالي ويستخدم تصميم دراسة الحالة، وأدواته في ذلك المقابلة والملاحظة والوثائق؛ ويهدف إلى دراسة واقع العمل في مديريات التنمية الإدارية في الوزارة وبعض الجهات التابعة لها، وإمكانيات تفعيل عملها لتؤدي دورها المنشود في التنمية الإدارية.

<u>توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج؛ اهمها:</u> أن حجم العمل المطلوب من المديرية بعد الدمج أصبح كبيراً، لاسيما الأمور الإجرائية الكثيرة التي تحد من قدرة المدير على التركيز على محور التنظيم المؤسساتي 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 للقيام بدورهم في أداء العمل وتطويره والتخفيف من الأعباء الكبيرة والأمور الإجرائية عن كاهل المدير، إلى جانب تأهيل العاملين في مديريات التنمية الإدارية وتدريبهم تدريباً كافياً وجعلهم على دراية واطّلاع 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 والوسطى في الشركة السورية للاتصالات في طرطوس تمّ الاعتماد على المنهج الوصفي في القسم النظري وعلى أسلوب المسح الإحصائي في الدراسة الميدانية.

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

وتهدف دراسة (الأحمد، 2008) بعنوان:" المتغيرات الاقتصادية والعالمية وسياسة الإصلاح الإداري في سورية "

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 المتجددة، ومواءمته مع التنمية الشاملة وتحقيق أهداف الدولة.

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

ثانياً: الدراسات الاجنبية:

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 المعتدل للاندماج في العلاقة بين القيادة الشاملة والبنك الدولي، استخدمت الدراسة الاستبانة أداةً لجمع البيانات وتمثلت عينة الدراسة من خلال 226 موظفًا، وقد رصد الاستطلاع تصورات الموظفين عن أنفسهم، وبيئة عملهم، ومديريهم المباشرين. تم اختبار فرضيات الدراسة من خلال نمذجة المعادلات البنائية.

توصلت هذه الدراسة الى 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 للصداقة 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 التنمر الوظيفي على إخفاء المعرفة من خلال الإرهاق العاطفي كمتغير وسيط وأيضاً هدفت الدراسة إلى دراسة الدور المعدل للصداقة في مكان العمل لتقليل التأثير الضار للتنمر في مكان العمل على إخفاء المعرفة، وجمعت الدراسة بيانات من 358 ممرضًا يعملون في ثلاث مدن كبيرة (كراتشي وإسلام أباد ولاهور) في باكستان على مدار فترتين لمعالجة مسألة تحيز الطريقة الشائعة، وقد طبقت الدراسة نمذجة المعادلات البنائية بطريقة الاحتمالية القصوى باستخدام AMOS لاختبار الفرضيات.

توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج، أهمها: أن التنمر الوظيفي يرفع مستوى الإرهاق العاطفي وإخفاء المعرفة بين الممرضات؛ في حين تمت الإشارة إلى الصداقة في مكان العمل كعامل أساسي للسيطرة على الآثار الضارة للتنمر الوظيفي على إخفاء المعرفة.

وهدفت دراسة(Løvvik,et al,2022) بعنوان:" الدعم الاجتماعي كمتغير وسيط في العلاقة بين التنمر الوظيفي والاضطرابات العقلية بين العاملين".

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

إلى: دراسة العلاقة بين التنمر الوظيفي والاضطرابات العقلية بين العاملين، ودور الدعم الاجتماعي في تخفيف الاضطرابات العقلية والنفسية التي يعاني منها الأفراد العاملين نتيجة التنمر الوظيفي

توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج، أهمها: يوجد اثر وارتباط كبير للتنمر الوظيفي على زيادة حدة الاضطرابات العقلية بين الافراد العاملين، كما ان الدعم الاجتماعي ليس له دور في تخفيف الاضطرابات العقلية والنفسية .

وهدفت دراسة(Vincent,et al,2022) بعنوان:" التنمر الوظيفي والمشاركة وقابلية التوظيف: الدور المعدل لاحترام الذات في المنظمة".

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

إلى: دراسة تأثير التنمر الوظيفي على نتائج عمل العاملين من حيث مشاركة العاملين وإمكانية استقطاب الموارد البشرية(التوظيف)، الدور المعدل لاحترام الذات القائم على المنظمة (OBSE) في العلاقة بين التنمر الوظيفي ونتائج عمل العاملين. اعتمد المؤلفون على بيانات مقطعية من أعضاء هيئة التدريس عبر الجامعات والكليات في جنوب الهند للتحقق من صحة الفرضيات بشكل تجريبي. تم اختبار النموذج المقترح باستخدام Warp-PLS و Process macro في SPSS.

توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج، أهمها: يوجد أثر سلبي كبير التنمر الوظيفي على قابلية التوظيف ومشاركة العاملين، ووجدت الدراسة أيضًا أن الدور المعدل لاحترام الذات القائم على المنظمة خفف بشكل إيجابي العلاقة السلبية بين التنمر الوظيفي.

وهدفت دراسة (Conway, et al ، 2021) بعنوان: " التنمر الوظيفي والصحة العقلية: مسارات السلوك السلبي المرتبط بالعمل."

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

إلى: دراسة العلاقة والارتباط بين التنمر الوظيفي والصحة النفسية للفرد العامل في المنظمة، وقد تم استخدام الاستبانة أداةً لجمع البيانات، وتم استعمال برنامج SPSS لتحليل البيانات.

توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج، أهمها: يوجد ارتباط وعلاقة مباشرة بين وجود التنمر الوظيفي وبين الصحة النفسية للعامل، وان وجود التنمر الوظيفي قد أدى الى الاكتئاب والضغط والاضطراب النفسي والقلق والإرهاق في مكان العمل.

وتهدف دراسة(AZEVEDO,2021) بعنوان: أمانة الإصلاح الإداري: السنوات الأولى من مشروع الإصلاح ضمن تعقيدات الربيع المارسيلي (1967–1970) "

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

إلى: التحقق في العلاقة بين القرار السياسي لبدء الإصلاح الإداري وخصوصيات النظام وأولوياته في أواخر الستينيات. ومن اجل تحقيق هذه الأهداف والتغلب على نقص الوثائق، تم تحليل المناقشات البرلمانية والتشريعية والمنشورات المعاصرة، وتحليل الوثائق لمختلف الوزارات المختصة. وأن إنشاء الأمانة العامة للإصلاح الإداري في البرتغال يرجع إلى أثر أسس التخطيط الاقتصادي التي

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

توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج؛ اهمها: 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 اللامركزية، وإعادة الهيكلية التنظيمية.

توصلت هذه الدراسة الى 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:" التنمر الوظيفي والضغوط النفسية للعاملين عبر الطبقات الاجتماعية والاقتصادية: دراسة شاملة للقطاعات".

Workplace bullying and psychological distress of employees across socioeconomic strata: a cross-sectional study

هذه الدراسة إلى: معرفة مدى التنمر الوظيفي ماليزيا، على الرغم من الاعتراف المتزايد بها في جميع أنحاء العالم باعتبارها قضية صحية عامة خطيرة في مكان العمل، ومعرفة ارتباط التنمر الوظيفي بالقضايا الصحية المرتبطة بالتوتر والقلق وضغوط العمل، وان هذه الدراسة قائمة على الملاحظة للموظفين الماليزيين وتم التقييم على نهج المسح الشامل للقطاعات في ماليزيا.

توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج، أهمها: يرتبط التنمر الوظيفي بالقضايا الصحية المرتبطة بالتوتر والقلق وضغوط العمل، وان اصحاب الدخل المحدود هم عرضة للضغوط النفسية والتنمر الوظيفي، اما اصحاب الدخل المرتفع هم اكثر عرضة للتنمر 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 التنمر الوظيفي اما الدراسات السابقة فقد تناولت متغير من متغيرات الدراسة.
2. تشابهت الدراسة الحالية مع دراسات**(Shafaei1,et al,2024), (Islam, Chaudhary,2024), (Løvvik,et al,2022), (Vincent,et al,2022), (2021 , Conway, et al), (Wong,et al,2019).** من ناحية تناول تلك الدراسات لمتغير التنمر 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 ذُكِرت 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 اهمية الإصلاح الإداري كعنصر أساسي في عملية مواجهة هذه التحديات، حيث يلعب القطاع العام دوراً اساسياً في عملية التخطيط للتنمية وعملية تنفيذ السياسات التنموية وتحسين مستوى اداء الجهاز الاداري ورفع انتاجيته لتحسين نوعية الخدمة وترشيد الانفاق الحكومي من خلال تبسيط الاجراءات الادارية وتحسين اساليب 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 تنمية روح الفريق للعامل وخلق بيئة عمل إيجابية له تخلو من التنمر الوظيفي فهذه الظاهرة تشكل واحداً من أبرز المشكلات والعقبات التي تواجه المؤسسات المديريات 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 المتنمر 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 سلبًا بالتأثير على نفسيته بصورة سيئة مما يؤثر بشكل كبير على الافراد العاملين وأدائهم في العمل، وبالتالي على العمل وأداء المهام، وإنجاز الخطط والاستراتيجيات والمهام التي تنشدها المؤسسات المنظمات، فوجود هذه الافة الخطيرة في أي مؤسسة سوف يحد من أداء المديرية في كافة الأصعدة؛ فوجود الاصلاح 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 الأكاديمية التي تتعلق بالإصلاح الإداري والتنمر الوظيفي ومنها دراسة (Islam, Chaudhary,2024)، ودراسة(Shafaei1,et al,2024), ودراسة (علي، ناصر، 2022)، ودراسة (عبد الرحمن، وأخرون، 2019)، اهمية الإصلاح الإداري في الحد من التنمر 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 التنمر الوظيفي بأبعاده حسب آراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟

التساؤل الرئيسي الثالث:

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

ويتفرع من تساؤلنا الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية يمكننا ذكرها كما يلي:

1. هل يساهم الإصلاح الإداري في الحد من الصراخ العلني كأحد ابعاد التنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟
2. هل يساهم الإصلاح الإداري في الحد من الإساءة اللفظية كأحد ابعاد التنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟
3. هل يساهم الإصلاح الإداري في الحد من النقد المستمر كأحد ابعاد التنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟
4. هل يساهم الإصلاح الإداري في الحد من الاستخفاف كأحد ابعاد التنمر 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 والتنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق؟

3. اهداف البحث:

الهدف الرئيسي الأولى:

تحديد مساهمة الإصلاح الإداري في الحد من التنمر 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 والتنمر الوظيفي في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق.

4. أهمية البحث:

- **أهمية البحث من الجانب العلمي:**

تتبع أهمية البحث النظرية من تناول الإصلاح الإداري كونه اصبحت 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 التنمر الوظيفي من كونه اصبح سلوك مؤذٍ ويستهدف العاملين في مكان العمل ويحد من أداءهم وولاءهم الوظيفي.

- **أهمية البحث من الجانب العملي:**

- تسليط الضوء على الإصلاح الإداري ومدى مساهمتها في الحد من التنمر 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 التنمر الوظيفي.

5. فرضيات البحث:

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

<u>ويتفرع من الفرضية الرئيسية الأولى مجموعة من الفرضيات الفرعية يمكننا ذكرها كما يلي:</u>

1. لا 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 الإساءة اللفظية 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 النقد المستمر كأحد ابعاد 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 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.

6. فلسفة البحث ومنهجيته:

اعتُمدَ 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 SPSSv25 لتحليل إجابات الاستبيان؛ بهدف اختبار فرضيات البحث، والحصول على النتائج ثم صياغة التوصيات تقييماً عليها.

7. مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث وعينته 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، وستوزع الاستبانة على جميع العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق

8. 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 التنمر الوظيفي:

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

8. نموذج البحث ومتغيراته:



المصدر: من إعداد الباحث

الاطار النظري:

1-الإصلاح الإداري:

1-1- مفهوم الإصلاح الإداري:

يختلف مفهوم الإصلاح الإداري بين الأطراف المهتمة، 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، حينما 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 (ملاعب، 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، وادارة 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 ماسبق يعرف الباحث الإصلاح الإداري بالجهد الجماعي المنظم الهادف 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 واختيار 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 وتوصيلها بكافة أقطاب الجهاز الحكومي، تحقيقاً 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 سورية:

المشروع الوطني للإصلاح الإداري هو برنامج أطلقه السيد الرئيس بشار الأسد في 20 حزيران 2017 خلال جلسة عقدت برئاسته في مقر مجلس الوزراء ليكون **اللبنة الأساسية في عملية النهوض الشامل في الأداء الإداري والعمل المؤسساتي 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 أيضا **مركز خدمة الكوادر البشرية** ومهمته وضع خارطة للموارد البشرية الموجودة بشكل تفصيلي ودقيق وخارطة للشواغر، وربط الخارطتين مع بعضهما البعض من خلال التوصيف الوظيفي كما سيؤمن المركز التدريب الالكتروني لرفع مستوى الأداء، ويشمل المشروع أيضا تأسيس **موقع الكتروني** بهدف التواصل مع المواطنين وتلقي مقترحاتهم وشكاويهم 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 الاكاديميين ، وبسبب المخاطر والآثار السلبية التي يمكن أن تحدث على كل من الأفراد والمؤسسات، كان التنمر يطلق عليه المضايقة ، والذي تطور لاحقا 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 العدائي السلبي في التعامل مع الآخرين، والذي يصاحبه في شخصيته وخاصة اذا ما كانوا يعملون تحت امرة الشخص المتنمر، فالتنمر الوظيفي هو ميل لبعض أصحاب العمل أو المشرفين للسيطرة على مرؤوسيهم والهيمنة عليهم ومضايقتهم بالتسلط والقسوة والعنف، لدرجة أن عدداً لا يستهان به من العاملين قد يجبرون نفسياً على ترك عملهم بتقديم 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، والتخويف الجسدي، والمضايقة والتجاهل، والتهديدات اللفظية، والتي تشكل ضغوطًا على الفرد العامل في المنظمة، ويُعد التنمر الوظيفي شكلاً من أشكال الإساءة اللفظية والإيذاء، يتم توجيهه من قبل الفرد العامل أو مجموعة من الأفراد العاملين نحو فرد أو مجموعة من الأفراد العاملين. يتمثل هذا بالتخويف والتقليل من قيمتهم. (جمعة، 2020، ص337)

ويعرف ايضاً بأنه شكل من أشكال العدائية المتعمدة التي تصدر من الفرد بشكل لفظي او جسدي من اجل ايقاع الاذى بالأخرين الذين لا يستطيعون الدفاع عن نفسهم(Olweus,2001:245).

ويُطلق على التنمر الوظيفي أيضًا مصطلح المعاملة السيئة المتكررة والخبيثة، حيث يتعرض أحد العاملين أو أكثر لاعتداء يهدد صحتهم من جانب زميل عمل آخر، ويمكن أن يتجلى التنمر الوظيفي عن طريق صوت مشرف يرفعه باستمرار على المرؤوسين، أو من خلال التشويه الذي يمارسه زملاء العمل عمدًا على سمعة زميلهم في العمل، او من خلال نشر شائعات مغلوطة بشأن أدائه وشخصيته في العمل، ويُنتج عن ذلك تكبُّد أضرار جسيمة للعاملين وللمؤسسات على حد سواء، حيث يؤدي إلى إصابات نفسية وجسدية للعاملين ويقلص من مستوى الإنتاجية وحماسة الفريق في العمل. (عبد الزيدي، 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 تكبُّد 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 اللفظية، الصراخ العلني) بناءً على الدراسات السابقة ومنها دراسة(القدسي، 2022، ص116)، ودراسة(Baker, 2017, p36)وكون تلك الأبعاد تناسب مكان الدراسة.

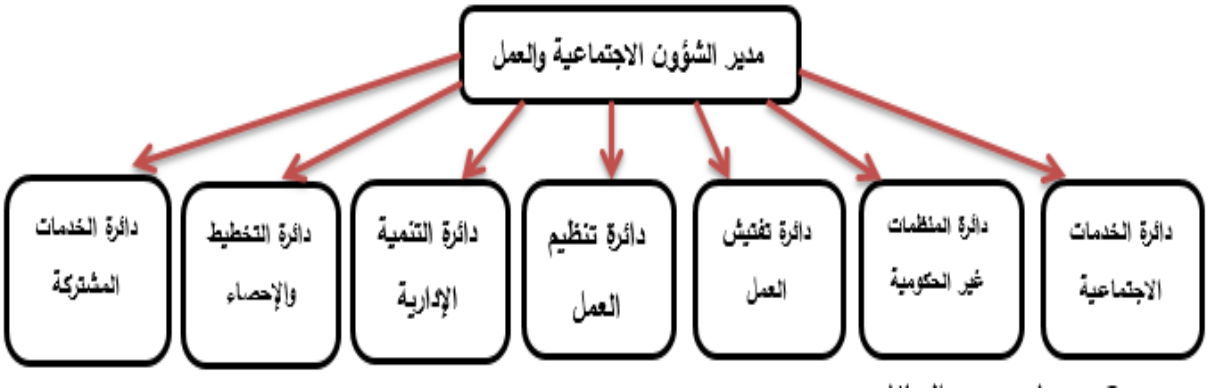
1. **النقد المستمر:** هو انتقاد فعل او تصرف دون توقف ولأكثر من مرة دون اي مبرر وبشكل مستمر ما يؤدي إلى ضعف شخصية المقابل وتقليل الدافعية للعمل، فالنقد المستمر يحطم من المعنويات ويخفف من الولاء الوظيفي والدافعية للعمل (القدسي، 2022، ص116).
2. **الاستخفاف:** إذلال واهانة العاملين بشكل مقصود أو غير مقصود من خلال المضايقة وسوء المعاملة والتقليل من قيمة أعمالهم في المنظمة(عمر، محمد، 2021، ص106)
3. **الإساءة اللفظية:** وتتمثل سلوكياته في الإهانات، والشتائم وسوء المعاملة او التهديد للعاملين، او التعنيف او اعطاء القاب ومسميات 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 بالعمل 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 ويتكون 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 والدارسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

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

ثانياً–المصـادر الأوليـة:

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث اعتمد الباحث على توزيع استبيان خصيصاً لهذا الغرض وتم تطوير هذا الاستبيان بالتقييم 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 كالآتي:

أولاً–الجزء الأول: البيانات التعريفية

المتغير	عدد العبارات
الاصلاح الاداري	7
الصراخ 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 بتفريغ البيانات (استجابات العينة) حسب كل سؤال من الأسئلة وتم إعطاء العديد من الإجابات درجات استجابة بمقياس ليكرت الخماسي وتم القيام بحساب تجميع المقياس 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 المئوية والتوزيعات التكرارية (الدراسة الوصفية) والوزن النسبي.

ب– اختبارات الصدق والثبات

ت– اختبار الانحدار الخطي 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 الرئيسة التي شملها الاستبيان، والفقرات التي تقع ضمن كل بُعد، وبناءً على ذلك؛ تم تصميم الاستبيان في صورته الأوّلية ومن ثمّ عرضه على الأستاذ المشرف لتقديم النصائح والتعديلات التي يراها ضروريّة لصحته، وفي ضوء ما أشار إليه المشرف تم تعديل بعض فقرات الاستبيان من حذف وإضافة حتى خرج الاستبيان في صورته النهائيّة، وتم اعتماده لمعرفة العلاقة بين متغيّرات الدراسة.

1-صدق الاستبيان: يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة كما يلي:

1) صدق المحكمين: عرض الباحث الاستبانة على المشرف وتم تزويده بالتغيرات على الاستبانة، وقد استجاب الباحث وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات 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).

المتغير	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ
الاصلاح الاداري	7	0.74
الصراخ العلني	5	0.81
النقد المستمر	5	0.79
الإساءة اللفظية	5	0.83
الاستخفاف	4	0.68

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

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 استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

7. وصف عينة الدراسة:

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

الجدول (2) التوزع النسبي لعينة الدراسة

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

يبين الجدول من حيث الجنس أن نسبة الذكور في العينة42.3 % والاناث 57.7 % ومن حيث المؤهل العلمي 28.8 % معهد و40.4 % جامعة و11.5 % دراسات عليا و19.2 % ثانوية ومن حيث العمر نجد 13.5 % 55 سنة فاكثر و23.1 % اقل

من 25 سنة و 38.5 % من 25-35 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 % 1-5 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 المعيارية والاهمية النسبية ومستوى الاهمية، كما يلي:

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

الجدول (3) الدالات الإحصائية لتقييم عبارات الإصلاح الإداري

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

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بالاصلاح الإداري قد بلغ (3.50) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 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 تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم لمستوى الاصلاح الإداري هو بدرجة (عالية) دال احصائياً.

احتلت المراتب الأولى في تقييم الاصلاح الإداري العبارة (يوجد وصف وظيفي واضح لكل وظيفة في المديرية.) متوسط الاجابات عليها (3.80) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (76 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 وتقييم درجة العبارة كأحد عبارات الاصلاح الإداري بدرجة (عالي) دال احصائياً يليها العبارة (تعمل المديرية على تدريب وتأهيل العاملين على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة) ذات تقييم عالي وفي المرتبة الثالثة نجد (تنجح المديرية في جذب العاملين المتميزين.) بوزن نسبي 73 % تقييم عالي ايضاً، بينما العبارات الأخيرة فكانت عبارة (تحرص المديرية على تنمية الاتجاهات الايجابية 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 (الصراخ العلني، النقد المستمر، الإساءة اللفظية، الاستخفاف) ومن خلال عبارات تبرز هذا التقييم والتقييم وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارية والاهمية النسبية ومستوى الاهمية، كما يلي:

- **الصراخ العلني**

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

الجدول(4) الدالات الإحصائية لتقييم عبارات الصراخ العلني

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

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة الصراخ العلني كأحد ابعاد (التنمر الوظيفي) قد بلغ (2.66) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أصغر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 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 تتقارب 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 (اشعر بضعف الانتماء الوظيفي في العمل نتيجة لتهديد المشرف لي بالعقوبات) متوسط الاجابات عليها (3.06) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (61 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.69) أكبر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على عدم وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 ودرجة العبارة كأحد عبارات الصراخ العلني بدرجة (وسط) غير دال احصائياً يليها العبارة (اشعر بالخوف نتيجة الصراخ العلني من قبل مشرفي في العمل.) ذات وسط وفي المرتبة الثالثة نجد (يطلب مني مشرفي أداء المهام الموكلة إلي بصوت مرتفع) بوزن نسبي 52 % منخفض، بينما العبارات الأخيرة فكانت عبارة (اتعرض للصراخ بشكل غير مبرر من قبل مشرفي في العمل.) وعبارة (اشعر بوجود مناخ تنظيمي سلبي في العمل نتيجة الصراخ العلني والتهديد المتكرر بتوجيه العقوبات من قبل مشرفي في العمل) بمستوى منخفض دال احصائياً.

- **النقد المستمر**

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

الجدول(5) الدالات الإحصائية ل عبارات النقد المستمر

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

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة النقد المستمر كأحد ابعاد (التنمر الوظيفي) قد بلغ (2.50) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أصغر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 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 الصراخ 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 الاجابات 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 (اشعر بعدم تقدير الإنجازات التي اقوم بها.) ذات منخفض وفي المرتبة الثالثة نجد (اعتبر النقد المستمر للمهام الموكلة لي في كل مواقفه ظلم مقصود من قبل مشرفي 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**

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

الجدول(6) الدالات الإحصائية ل عبارات الإساءة اللفظية

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

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة الإساءة اللفظية كأحد ابعاد (التنمر الوظيفي) قد بلغ (.392) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أصغر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 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 الاجابات 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 (اشعر بالاحتراق الوظيفي نتيجة الإساءة اللفظية التي اتعرض إليها في عملي.) ذات منخفض وفي المرتبة الثالثة نجد (اتعرض للإساءة اللفظية من مشرفي 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 بحقي في مكان عملي.) بمستوى منخفض دال احصائياً.

- **الاستخفاف**

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي %	الدلالة الإحصائية Sig
يستخف مشرفي في العمل بمهاراتي في اداء المهام الموكلة إلي.	2.17	0.90	-5.94	43	0.000
اشعر بعدم الرغبة في العمل نتيجة الاستخفاف من قبل مشرفي في العمل.	2.42	0.87	-3.88	48	0.000
اشعر بالضغط النفسي نتيجة الاستخفاف المتكرر بما انجز من اعمال.	2.38	0.66	-3.83	48	0.000
ارى ان بيئة العمل المحيطة توثر على دافعيتي للعمل كما توثر على صحتي النفسية.	2.37	0.97	-4.71	47	0.000
الاستخفاف	2.34	0.65	-7.37	47	0.000

الجدول(7) الدالات الإحصائية ل عبارات الاستخفاف

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

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة الاستخفاف كأحد ابعاد (التنمر الوظيفي) قد بلغ (2.34) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أصغر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا ال (47%) والذي يقابل مستوى تقييم الاستخفاف بدرجة منخفضة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.65) مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن مستوى الاستخفاف في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق هو بدرجة (منخفضة) دال احصائياً.

احتلت المراتب الأولى في الاستخفاف العبارة (اشعر بعدم الرغبة في العمل نتيجة الاستخفاف من قبل مشرفي في العمل) متوسط الاجابات عليها (2.42) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (48 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) 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 الاستخفاف بدرجة (منخفضة) دال احصائياً يليها العبارة (اشعر بالضغط النفسي نتيجة الاستخفاف المتكرر بما انجز من اعمال.) ذات منخفض وفي المرتبة الثالثة نجد (ارى ان بيئة العمل المحيطة توثر على دافعيتي للعمل كما توثر على صحتي النفسية.) بوزن نسبي 47 % منخفض، بينما العبارات الأخيرة فكانت عبارة (يستخف مشرفي في العمل بمهاراتي في اداء المهام الموكلة إلي) بمستوى منخفض دال احصائياً.

8. اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى:

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

<u>ويتفرع من الفرضية الرئيسية الأولى مجموعة من الفرضيات الفرعية:</u>

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

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

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

Model Summary

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

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد 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	1
		0.249	50	12.450	Residual	
			51	26.827	Total	
a. Dependent Variable: الصراخ العلني						
b. Predictors: (Constant), الاصلاح الاداري						

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 الدلالة الحسابية (Sig=0.000) وهي أصغر من المعنوية الدلالة القياسية sig=0.05. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية

Coefficients[a]						
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	14.186		0.396	5.624	(Constant)	1
0.000	-7.599	-0.732	0.112	-0.852	الاصلاح الاداري	
a. Dependent Variable: 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 ذا دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية sig<0.05 حيث قيمتها sig=0.000. وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

الإصلاح الإداري (0.85-)+5.6=(الصراخ العلني)

تدل المعادلة السابقة أن كل زيادة في متغير **(الإصلاح الإداري)** بمقدار وحدة واحدة يقابله 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 الخطي 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 الاداري				

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 الى عوامل أخرى.

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1	12.389	1	12.389	62.130	.000[b]
Residual		9.970	50	0.199		
Total		22.359	51			
a. Dependent Variable: النقد المستمر						
b. Predictors: (Constant), الاصلاح الاداري						

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 الدلالة الحسابية (Sig=0.000) وهي أصغر من المعنوية الدلالة القياسية sig=0.05. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1	5.250	0.355		14.797	0.000
الاصلاح الاداري		-0.791	0.100	-0.744	-7.882	0.000
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 sig=0.000. وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

الإصلاح الإداري (0.79-)+5.2=(النقد المستمر)

تدل المعادلة السابقة أن كل زيادة في متغير (الإصلاح الإداري) بمقدار وحدة واحدة يقابله 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 الخطي البسيط لإيجاد مستوى تأثير مساهمة المتغير المستقل (الإصلاح الإداري) مع المتغير التابع (الإساءة اللفظية)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.665[a]	0.442	0.431	0.57365
a. Predictors: (Constant), الاصلاح الاداري				

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) والباقي يعزى الى عوامل أخرى.

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1	13.019	1	13.019	39.563	.000[b]
Residual		16.454	50	0.329		
Total		29.473	51			
a. Dependent Variable: الإساءة اللفظية						
b. Predictors: (Constant), الاصلاح الاداري						

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

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 المعنوية الدلالة القياسية sig=0.05. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1	5.211	0.456		11.434	0.000
الاصلاح الاداري		-0.811	0.129	-0.665	-6.290	0.000
a. Dependent Variable: الإساءة اللفظية						

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

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 sig=0.000. وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

الإصلاح الإداري (0.81-)+5.2=(الإساءة اللفظية)

تدل المعادلة السابقة أن كل زيادة في متغير (الإصلاح الإداري) بمقدار وحدة واحدة يقابله تناقص بمقدار 0.81 وهو أثر سلبي على (الإساءة اللفظية) وبالتالي 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

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

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

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.533[a]	0.284	0.270	0.72406
a. Predictors: (Constant), الاصلاح الاداري				

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 التغيرات الحاصلة في التابع (الاستخفاف) (Y) والباقي يعزى الى 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	**Residual**	
			51	36.625	**Total**	
a. Dependent Variable: الاستخفاف						
b. Predictors: (Constant), الاصلاح الاداري						

الجدول (18) تحليل التباين بين المستقل (الإصلاح الإداري) والتابع (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 الدلالة الحسابية (Sig=0.000) وهي أصغر من المعنوية الدلالة القياسية sig=0.05. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي 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		0.575	5.774	**(Constant)**	**1**
0.000	-4.457	-0.533	0.163	-0.725	**الاصلاح الاداري**	
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 sig<0.05 حيث قيمتها sig=0.000. وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

الإصلاح الإداري (0.72-)+5.2=(الاستخفاف)

تدل المعادلة السابقة أن كل زيادة في متغير (الإصلاح الإداري) بمقدار وحدة واحدة يقابله 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 تبعا 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**	الاصلاح الاداري
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 اللفظية
0.826	0.192	0.013	3.983	0.879	0.296	**Between Groups**	الاستخفاف

الجدول (20) اختبار ONE WAY ANOVA لمقارنة الاختلافات تبعا 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 بأبعاد التنمر الوظيفي (بالصراخ العلني، النقد المستمر، الإساءة اللفظية، الاستخفاف) SIG>0.05 وبالتالي (لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بأبعاد 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 بأبعاد التنمر (الصراخ العلني، النقد المستمر، الإساءة اللفظية، الاستخفاف) SIG>0.05 وبالتالي (لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بأبعاد التنمر (الصراخ العلني، الإساءة اللفظية) في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تبعاً للحالة التعليمية).
- بينما يظهر الجدول أن لدلالة المعنوية لمستوى الاختلافات فيما يتعلق بأبعاد التنمر (لنقد المستمر، الاستخفاف) SIG<0.05 وبالتالي (توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بأبعاد 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 لدلالة المعنوية لمستوى الاختلافات فيما يتعلق بأبعاد التنمر (الصراخ العلني، النقد المستمر، الإساءة اللفظية، الاستخفاف) SIG>0.05 وبالتالي (لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بأبعاد 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(**Shafaei1,et al,2024**) ومع دراسة (**Islam, Chaudhary,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 اللفظية 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 الجنس من أفراد 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 35سنة) حيث بلغت نسبتهم (38.5%) ، والنسبة الصغرى ذهبت للفئة العمرية (من 45 إلى أقل من 55 سنة) بنسبة(9.6%)، اما فيما يتعلق بالمؤهل العلمي فقد كانت الغالبية العظمى لحملة الإجازات الجامعية حيث بلغت نسبتهم (40.4%) والنسبة 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 الإصلاح الإداري في الحد من الإساءة اللفظية 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 التنمر (الصراخ العلني، النقد المستمر، الإساءة اللفظية، الاستخفاف) في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تبعاً للفئة 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 التنمر (الصراخ العلني، الإساءة اللفظية) في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تبعاً للحالة التعليمية.
- توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بأبعاد التنمر (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 التنمر (الصراخ العلني، النقد المستمر، الإساءة اللفظية، الاستخفاف) في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في ريف دمشق تبعاً لسنوات الخبرة تتفق هذه النتيجة مع دراسة (**Shafaei1,et al,2024**) ومع دراسة (**Islam, Chaudhary,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 تحديثه بشكل دائم والعمل على جعله متواكباً مع التغيرات في البيئة المحيطة، لما لذلك من أهمية في الحد من التنمر 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 يقضي على كل أشكال التنمر الوظيفي وذلك من خلال تعليم العاملين كيفية التعرف على سلوكيات التنمر 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 تنسجم 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، المجلد24، العدد1، ص.ص 349-382.
2. https://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/law/images/stories/1-2008/a/349-382pdf
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، المجلد19، العدد2، 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 لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية بابل، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 37،العدد 119، ص.ص(225_246).
8. جمعة، حمدى، (2020)، دور القيادة الأخلاقية فى تقليل سلوكيات التنمر الوظيفى للعاملين بجامعة حلوان، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد 21، العدد4، ص.ص 322-392.
9. ديب، كندة. مرهج، ماهر. (2018)، دور رأس المال الفكري في الإصلاح الإداري للجامعات الحكومية السّورية(دراسة ميدانية في جامعة تشرين)، مجلة جامعة البعث، المجلد40، العدد30، ص.ص 51-86.
10. سليمان، احمد سليمان السعيد، (2022)، تأثير القيادة السامه علي التنمر فى مكان العمل الدور الوسيط للإحباط الوظيفي، مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، المجلد 1، العدد3، 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، المجلد41، العدد4، ص.ص 254- 274.
12. عبد الزيدي، ناظم جواد. الشمري، ولاء جلال عبد الأمير، (2021)، تأثير مناخ العمل الأخلاقي في التنمر الوظيفي / بحث تحليلي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية، مجلة الدراسات الاقتصادية والادارية، المجلد 1، العدد 23، ص.ص 805-833.
13. علي، محمد. ناصر، فداء (2022). دور مديريات التنمية الإدارية في المشروع الوطني للإصلاح الاداري "دراسة حالة: مديريات التنمية الإدارية في وزارة الموارد المائية وبعض الجهات التابعة لها أنموذجاً." مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية، المجلد38، العدد2، ص.ص 271-306.
http://178.253.95.123/index.php/ecoj/article/view/5246
14. عمر، حمدي أحمد ، محمد، وفاء محمد علي، (2021)، التنمر في بيئة العمل والانغماس الوظيفي، دراسة سوسيولوجية على عينة الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين، مجلة علوم الإنسان، جامعة سوهاج مصر، المجلة العربية للنشر والتوزيع، المجلد 10، العدد1، ص.ص 91-143.
15. فائق، داليا خالد، (2022)، دور التنمر الوظيفي في تعزيز نية ترك العمل : دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في المديرية العامة للسياحة في محافظة السليمانية العراق، مجلة جامعة جيهان- اربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد6، العدد2، ص.ص 17-26

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 للتخطيط بالكويت، العدد62، ص.ص 1-75.

المراجع الاجنبية

1. AZEVEDO, Ana(2021), The Secretariat for Administrative Reform: The First Years of a Reform Project within the Intricacies of the Marcelist 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)Pear 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 Yolk, 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:

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