

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي
كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية
قسم علم النفس و علوم التربية و الارطفونيا
ميدان : العلوم الاجتماعية و الإنسانية



الموضوع

الأمن النفسي و علاقته بالثقة التنظيمية
دراسة ميدانية
لدى عينة من عمال مركز التكوين المهني خديجة حدباوي
- الإغواط -

إشراف الدكتور
* محمد صافي

❖ من إعداد الطالبتان:
✓ طويهر عائشة

✓ بلحوت مسعودة

| العضوية | الجامعة | الاسم واللقب |
|--------------|-----------------------------|------------------------|
| رئيسا | جامعة عمار ثليجي الإغواط | د/بن بوقرين عبد الباقي |
| مشرفا ومقررا | جامعة عمار ثليجي الإغواط | د/صافي محمد |
| مناقشا | جامعة عمار ثليجي الإغواط | د/حسان نجاة |

السنة الجامعية: 2024/2023



شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد الخلق اجمعين سيدنا محمد عليه افضل الصلاة و ازكى التسليم نشكر الله تعالى على نعمة التي لا تعد ولا تحصى ومنها توفيقه سبحانه وتعالى على اتمام هذا العمل المتواضع، كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل من اسهم في تقديم يد العون لانجاز هذا العمل، و نخص بالذكر الأستاذ صافي محمد الذي لم يبخل علينا بمجهوداته و نصائحه القيمة والذي كان خير مرشد و دليل كما لا انسى ان اتقدم بأرقى و أئمن عبارات الشكر والعرفان الى كل من ساعدنا من بعيد أو قريب



بلحوت مسعودة

طويهر عائشة



الإهداء

ما أجمل ان يجود المرء بأغلى ما لديه و
الأجمل ان يهدي الغالي للأغلى.
هي ذي ثمرة جهدي اجنيها اليوم هي هدية
اهديها الى:

والدي الغالي حفظه الله.

امي الحبيبة اطال الله في عمرها.

جميع اخوتي واصدقائي.

والى كل من ساندني في انجاز هذا العمل.



طويهر عائشة



الإهداء

ما أجمل ان يجود المرء بأغلى ما لديه و
الأجمل ان يهدي الغالي للأغلى.
هي ذي ثمرة جهدي اجنيها اليوم هي هدية
اهديها الى:

والدي الغالي حفظه الله.

امي الحبيبة اطال الله في عمرها.

جميع اخوتي واصدقائي.

والى كل من ساندني في انجاز هذا العمل.



بلحوت مسعودة

ملخص الدراسة:

إن فكرة موضوع الأمن النفسي وعلاقته التنظيمية تناولت هذين المتغيرين من أجل التعرف على طبيعة العلاقة التي تربط بينهما، لقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يتمكن من خلاله أخذ الظاهرة كما هي فقد حددت الإشكالية هل توجد علاقة بين الأمن النفسي والثقة التنظيمية لدى عمال مركز التكوين للبنات فاشتمل مجتمع الدراسة على عينة البحث والمتمثلة في عمال مركز التكوين للبنات فيما يخص عينة الدراسة المختارة من أفراد المجتمع الأصلي، دون تغيير خصائص المجتمع الأصلي ويعكس خصائصه الإستحالة دراسة المجتمع كله، فالعينة هي دراسة جزء من المجتمع بقصد الحصول على المعلومات الخاصة بهذا المجتمع بدلا من دراسة جميع الأفراد فموضوع الأمن النفسي وعلاقته بالثقة التنظيمية من المواضيع البالغة الأهمية، التي تخص بها في الوقت الراهن حيث تزايد اهتمام الباحثين بدراسة الحياة الإنفعالية والنفسية من جميع النواحي.

الكلمات المفتاحية: الامن النفسي ، الثقة التنظيمية.

Abstract

" The concept of psychological security and its organizational relationship has addressed these two variables in order to understand the nature of the connection between them. The study adopted the descriptive-analytical approach, through which the phenomenon was taken as it is. The problem was identified: Is there a relationship between psychological security and organizational trust among the employees of the Girls' Training Center. As for the selected study sample, it was chosen from the original community members without altering the characteristics of the original community, reflecting its features to make it impractical to study the entire community. The sample is a study of a part of the community to obtain information specific to this community, rather than studying all individuals. The topic of psychological security and its relationship to organizational trust is of utmost importance, and researchers are increasingly interested in studying emotional and psychological aspects from all perspectives in the current era."

Key words: psychological security, organizational trust.

| الصفحة | المحتوى |
|--------|--|
| | الشكر |
| | الاهداء |
| 2-1 | المقدمة |
| 11-2 | الفصل الأول: اشكاليات الدراسة واعتباراتها |
| 2 | 1- إشكالية الدراسة |
| 4-3 | 2- الفرضيات |
| 4 | 3- أهداف الدراسة |
| 5-4 | 4- أهمية الدراسة |
| 5 | 5- التعاريف الاجرائية |
| 10-5 | 6- الدراسة السابقة |
| 11 | 7- تعقيب على الدراسات السابقة |
| | الفصل الثاني: الامن النفسي |
| 13 | تمهيد |
| 15-14 | 1. مفهوم الامن النفسي |
| 16 | 2. مكونات الامن النفسي |
| 17-16 | 3. أهمية الامن النفسي |
| 19-17 | 4. العوامل المؤثرة على الامن النفسي |
| 23-19 | 5. النظريات المفسرة للأمن النفسي |
| 25-23 | 6. أساليب تحقيق الامن النفسي |
| | الفصل الثالث: الثقة التنظيمية |
| 27 | تمهيد |
| 30-28 | 1. مفهوم الثقة التنظيمية |
| 31 -30 | 2. أهمية الثقة التنظيمية |
| 32 -31 | 3. أنواع الثقة التنظيمية |
| 34-23 | 4. أبعاد الثقة التنظيمية |
| 35-34 | 5. طرق بناء الثقة التنظيمية |
| 39-36 | 6. نظريات عدم الثقة التنظيمية |
| 47-39 | 7. عوامل تعزيز الثقة التنظيمية |
| 49 -47 | 8. قواعد بناء الثقة التنظيمية |
| 50-49 | 9. معوقات بناء الثقة التنظيمية |
| 57-52 | الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية لدراسة |
| 52 | تمهيد |
| 53 | 1. حدود الدراسة |
| 53 | 2. منهج الدراسة |
| 53 | 3. الأدوات المستعملة |

الفهرس

| | |
|-------|---|
| 54-53 | 4. الخصائص السكومترية لاداة الدراسة |
| 56-55 | 5. العينة وخصائصها |
| 57 | 6. أساليب معالجة الاحصائية |
| -59 | الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة |
| 59 | تمهيد |
| 61-60 | 1. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى |
| 62-61 | 2. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية |
| 63-62 | 3. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة |
| 64-63 | 4. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة |
| 65 | 5. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة |
| | 6. استنتاج عام |
| | الخاتمة |
| | قائمة المراجع |

المقدمة:

يعرف عالم الشغل اليوم تغيرات في شتى المجالات " الاقتصادية والاجتماعية والسياسية"، الامر الذي أفرز العديد من الضغوط المهنية على الافراد في الوسط المهني، تتعدد مصادرها بتنوع هذه المجالات، وتنعكس على المجال النفسي للفرد (القلق، التوتر، والاكتئاب...)، تحدث في شكل صراعات سواء بين الفرد ونفسه، و بين الفرد والآخرين نتيجة لعدة عوامل، كعدم إحساس بتوفر الامن النفسي، لقد اصبحنا نلاحظ اليوم انتشارا مذهلا لظاهرة اللأمن النفسي في بعض من الأوساط المهنية، ان لم نقل كلها، و توفر الإحساس الإيجابي بالأمن النفسي أصبح من الجوانب الضرورية الواجب توافرها لدى الافراد في الوسط المهني، باختلاف اختصاصاتهم ومناصب عملهم، بغية تحقيق صحة نفسية، وتوازن الامن النفسي.

وتوفر الامن النفسي ضروري يساهم في رفع الثقة التنظيمية نظراً لأهميتها في وقتنا الراهن والدور الكبير الذي تلعبه في تحسين العلاقات وتبادل المعلومات والأفكار الإبداعية بين الافراد والجماعات ، دعى الكثير من الباحثين والمفكرين في عدة مجالات وتخصصات علمية إلى الاهتمام بدراساتها في السابق وستدفعهم بشكل مثير جداً لدراستها في المستقبل .

تعتبر الثقة التنظيمية من المرتكزات الأساسية التي تساعد المؤسسة علي دعم فعاليتها وتحقيق أهدافها حيث تظهر داخل المؤسسة في علاقات العمل بين العاملين.

الثقة التنظيمية هي عبارة عن توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الأفراد اتجاه المنظمة التي ينتمون إليها ، والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة ، والتي روعي فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية العامة والإدارية الخاصة ، والأبعاد عن كل ما يغير بالمصالح المشتركة . "

وللامن النفسي علاقة وطيدة بالثقة التنظيمية حيث تساهم في رفع أداء العاملين داخل المؤسسة في جو يسوده الامن النفسي والتزام العاملين في أداء أعمالهم، وذلك بالاعتماد علي مجموعة المعلومات المتاحة والمشاركة بين الطرفين بشكل دقيق ، فضلاً عن تحديد درجة تفويض بعض المهام والمسؤوليات للموظفين الذين يمثلون التوقعات الإيجابية لإنجاز تلك المهام والمسؤوليات ، لذا كان موضوع بحثنا اليوم حول علاقة الامن النفسي بالثقة التنظيمية، حيث تطرقنا في دراستنا إلى خمسة فصول بعد الاهداء والشكر وعرض ملخص الدراسة والفهارس كل من (المحتويات الجداول، الأشكال، مقدمة) ثم جاءت الفصول كالاتي:

الفصل الأول: معنون بالاطار العام للدراسة يحتوي على اشكالية الدراسة ، وفرضياتها ، مع ذكر اهمية واهداف الدراسة ، المفاهيم الاجرائية والدراسات السابقة والتعليق على الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: المعنون بماهية الامن النفسي يحتوي على مفهوم الامن النفسي، ومكونات وأساليب تحقيق الامن النفسي، إضافة الى النظريات والعوامل المؤثرة على الامن النفسي .

الفصل الثالث: المعنون بالثقة التنظيمية، يحتوي على تمهيد ومفهوم الثقة التنظيمية والاهمية والانواع والابعاد، إضافة الى النظريات وعوامل وقواعد بناء الثقة التنظيمية.

الفصل الرابع: المعنون بالإجراءات المنهجية للدراسة وخصائصها السيكومترية ، ثم تطرقنا إلى الدراسة الأساسية مع ذكر العينة وحدود الدراسة وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة .
اما الفصل الخامس: المعنون بعرض نتائج الدراسة، فعرضنا فيه نتائج الدراسة والتفسيرات الخاصة بنتائج كل فرضية ، وجملة من الاقتراحات واخيرا خاتمة.

أولاً: الإشكالية:

الامن النفسي من العوامل المؤثرة في استقرار حياة الافراد في الوسط المهني، أي ان أداء الفرد ، ارتبط بشكل مباشر بالحالة النفسية الخالية من مختلف المخاوف كالقلق او الاكتئاب، وبالتالي اصبح الامن النفسي أحد المؤشرات التي تنبئ بالسلوك الاجتماعي المقبول، وبالثقافة المهنية الإيجابية، المعبرة عن مدى مساهمة البيئة المهنية في توفير جو العمل الممزوج بالأمن والطمأنينة، وهو ما يوفر تمكن الفرد من اشباع حاجاته، من التقدير والاعتراف، الذي اصبح شرطاً ضمن الشروط التي يجب توفرها للأفراد العاملين.

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة اتضح أن المشاكل التي تحد من تحسين أداء الافراد هو غياب الثقة التنظيمية ببعض المنظمات خاصة الحكومية، وتبين ذلك بوضوح في دراسة "بدر فتحي سيف النصر 2019" التي تدور حول دور الثقة بالادارة في تنمية رأس المال البشري، والتي تؤكد على ضرورة تعامل الادارة باحترام مع العاملين، مع ضرورة تطبيق التوزيع العادل للمكافآت؛ وذلك من أجل تعزيز الثقة بين العاملين والادارة، وتشجيع العاملين على الابداع، "كما تبين ذلك أيضا في دراسة "خديجة بن حمدون 2020" حيث أشارت إلى أنه كلما زادت الثقة بين المرؤوسين والرئيس المباشر؛ استطاع المرؤوسين إحداث التغييرات المطلوبة في مجال العمل، مما يساعد ذلك على الابداع داخل العمل.

وعلاوة على ما سبق، اكتسبت الثقة أهميتها من النظريات التنظيمية، حيث تقوم نظرية (Z) (اليابانية على ثلاثة مبادئ أهمها مبدأ الثقة، فهي تعتمد على علاقة طردية بين الثقة، والانتاجية، بمعنى أنه كلما زادت الثقة بين العاملين زادت الانتاجية، وهذه الثقة تتحقق من خلال المصارحة ، والمكاشفة ، والمشاركة والتعاون بين العاملين في مختلف المستويات الادارية .(شيماء حلمي شحاتة حامد، 2021)

بينما تبنت نظرية (Y) أسلوب مبدأ الثقة المتبادل بين العاملين ، وبهذا فإن المدير يفوض العاملين باتخاذ ما يروونه مناسباً لإنجاز العمل بمبدأ إدارة تفويض العاملين وما يترتب عليه من آثار إيجابية يخالف نظرية (X) التي تعمل وفق مبدأ التحكم والسيطرة وسحب الثقة من العاملين وما يترتب على ذلك من آثار سلبية بناءً على ما تقدم اتضح أن غياب الثقة التنظيمية يؤدي إلى العديد من الآثار السلبية في بيئة العمل والتي تتمثل في ضعف الاداء، وعدم الرضا عن العمل، وزيادة الصراع بين الرؤساء والمرؤوسين، لذا تلعب الثقة التنظيمية دوراً مهماً في أداء المنظمات، والذي بدوره يعمل على زيادة التعاون والمصارحة والرغبة في العمل الجماعي مع الزملاء؛ مما ينتج عنه تخريج الطاقات الكامنة لدي العاملين مما يعمل على زيادة السلوك الابداعي داخل المنظمة.لذا تتلخص مشكلة الدراسة الراهنة في الاجابة على التساؤلات التالية :

1. هل توجد علاقة ارتباطية بين الامن النفسي و الثقة التنظيمية لدى عمال مركز التكوين المهني للإناث حدباوي خديجة ؟
2. ما مستوى الثقة التنظيمية لدى عمال مركز التكوين المهني خديجة حدباوي؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الامن النفسي والثقة التنظيمية لدى عمال المركز التكوين المهني خديجة حدباوي؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الامن النفسي تغزى الى(الاقدمية ، الحالة العائلية).

ثانيا: الفرضيات:

1. توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الامن النفسي والثقة التنظيمية لدى عمال مركز التكوين المهني حدباوي خديجة.
2. نتوقع مستوى مرتفع للأمن النفسي لدى عمال مركز التكوين المهني حدباوي خديجة.
3. نتوقع مستوى مرتفع للثقة التنظيمية لدى عمال مركز التكوين المهني حدباوي خديجة.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عمال مركز التكوين المهني خديجة حدباوي نحو مستوى الامن النفسي تغزى الى (الحالة العائلية -الاقدمية).

أسباب اختيار الموضوع

أهمية الموضوع:

يُعدّ الأمن النفسي و الثقة التنظيمية من أهم العوامل التي تؤثر على أداء الفرد والمنظمة ككل.

- علاقة الموضوع بمجال التخصص
- ملاءمة الموضوع للتطبيق العملي
- سهولة الحصول على المعلومات
- يُعدّ موضوع الأمن النفسي و الثقة التنظيمية موضوعًا مُثيرًا ** للاهتمام** و مُفيدًا للمجتمع.
- دراسة هذه الموضوعات تُساعد على فهم سلوك الفرد في المنظمة و طرق تحسين أداء المنظمة

ثالثا: أهداف الدراسة

- التعرف على علاقة و طبيعتها بين الامن النفسي و الثقة التنظيمية لدى عمال مركز التكوين المهني حدباوي خديجة
- التعرف على مستوى الامن النفسي لدى عمال مركز التكوين المهني حدباوي خديجة
- التعرف على مستوى الثقة التنظيمية لدى عمال مركز التكوين المهني حدباوي خديجة

- معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات لدى عمال مركز التكوين المهني حذبوي خديجة في مستوى الامن النفسي تعزى الى (الحالة العائلية ، سنوات الخبرة)

رابعاً: أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في انها تعالج متغيرين الثقة التنظيمية، الامن النفسي للعاملين وهما من المتغيرات التي تجد الباحثة ضرورة لمعالجتهم ودراستهم في مجال الدراسات التنظيمية وذلك من خلال مسح التراث البحثي وجدت الباحثان ندرة في الدراسات التي تربط بين متغيري الدراسة الراهنة الأمر الذي يمكن من خلاله سد هذه الفجوة حيث تعد الثقة التنظيمية والامن النفسي للعاملين من المتغيرات التي تحتاج إلى مزيد من الدراسة بغرض حسم النقاش بشأنها الأمر الذي يقتضي مزيداً من البحث العلمي حولها وتعد الثقة التنظيمية عنصراً يساهم في تحسين أداء الافراد داخل العمل وتكون الاستفادة من نتائج الدراسة في تحديد وإبراز الجوانب والابعاد المرتبطة بالدور الايجابي للثقة التنظيمية، وانعكاساتها على الامن النفسي لدى العاملين الامر الذي يحقق فهماً أعمق يمكن أن يساعد في رسم سياسات واستراتيجيات تكون ملائمة للتعامل مع العاملين، ويمكن أن تقدم نتائج الدراسة الراهنة مؤشرات توضع أمام صانعي القرار والتي من شأنها تغيير سياسات الأداء تجاه العاملين بوضع مجموعة من المؤشرات والنتائج الواقعية المرتبطة بدور الثقة التنظيمية ، وأثرها المباشر في تحقيق الامن النفسي ، ورفع مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين وذلك من خلال ما يمكن أن تتوصل إليه الدراسة من نتائج ميداني المنظمة.

خامساً: التعاريف الإجرائية

يختلف التعريف الإجرائي للأمن النفسي باختلاف السياق الذي يُستخدم فيه.

فيما يلي بعض الأمثلة على التعريفات الإجرائية للأمن النفسي:

• في سياق الدراسات النفسية:

○ **المقياس:** يمكن قياس الأمن النفسي باستخدام أدوات ومقاييس محددة، مثل مقياس الأمن النفسي للمراقبين (MASP) أو مقياس الأمن النفسي للبالغين (APSS).

○ **السلوكيات:** يمكن ملاحظة سلوكيات الفرد الذي يتمتع بالأمن النفسي، مثل:

- التعبير عن آرائه ومشاعره بحرية دون خوف من التقييم أو الرفض.
- المشاركة في الأنشطة الاجتماعية دون تردد.
- تحمل المسؤولية عن أفعاله وقراراته.

- طلب المساعدة عند الحاجة.
- التعامل مع المواقف الصعبة بكفاءة.

• في سياق العمل:

- بيئة العمل: بيئة العمل الآمنة نفسياً هي تلك التي يشعر فيها الموظفون بالراحة والأمان، ويُعاملون باحترام وكرامة، ويُشجعون على المشاركة في صنع القرار، ويُقدمون لهم الدعم والتوجيه اللازمين.
- السلوكيات: يمكن ملاحظة سلوكيات الموظفين الذين يتمتعون بالأمن النفسي في العمل، مثل:

- زيادة الإنتاجية والإبداع.
- تحسين نوعية العمل.
- تقليل معدلات التغيب.
- تعزيز روح الفريق والتعاون.
- الالتزام بأخلاقيات العمل.

التعريف الإجرائي:

يختلف التعريف الإجرائي للثقة التنظيمية باختلاف السياق الذي يُستخدم فيه.

فيما يلي بعض الأمثلة على التعريفات الإجرائية للثقة التنظيمية:

• في سياق الدراسات النفسية:

- المقياس: يمكن قياس الثقة التنظيمية باستخدام أدوات ومقاييس محددة، مثل مقياس الثقة التنظيمية (SOT) أو مقياس الثقة في الإدارة (TM).
- السلوكيات: يمكن ملاحظة سلوكيات الفرد الذي يتمتع بثقة تنظيمية عالية، مثل:

- الالتزام بقواعد المنظمة وأنظمتها.
- المشاركة الإيجابية في أنشطة المنظمة.
- التعاون مع زملاء العمل.
- الدفاع عن المنظمة أمام الآخرين.
- التسامح مع أخطاء المنظمة.

• في سياق العمل:

○ بيئة العمل: بيئة العمل التي تتمتع بثقة تنظيمية عالية هي تلك التي يشعر فيها الموظفون بالثقة في قيادة المنظمة وعملياتها، ويُعاملون باحترام وكرامة، ويُشجعون على المشاركة في صنع القرار، ويُقدمون لهم الدعم والتوجيه اللازمين.

○ السلوكيات: يمكن ملاحظة سلوكيات الموظفين الذين يتمتعون بثقة تنظيمية عالية في العمل، مثل:

- زيادة الإنتاجية والإبداع.
- تحسين نوعية العمل.
- تقليل معدلات التغيب.
- تعزيز روح الفريق والتعاون.

الالتزام بأخلاقيات العمل.

تعريف الأمن لغة واصطلاحاً:

تعريف الأمن لغة:

• في اللغة العربية:

○ يُعرّف الأمن في اللغة العربية بمعنى "الطمأنينة و عدم الخوف، والثقة و عدم الخيانة".

○ ففي لسان العرب يذكر: "الأمان والأمانة بمعنى"، "وقد أمنتُ فأنا آمنٌ، وأمنتُ غيري من الأمن والأمان".

○ الأمنُ ضدُّ الخوف، والأمانةُ: ضدُّ الخيانة".

• تعريف الأمن اصطلاحاً:

• يختلف تعريف الأمن اصطلاحاً باختلاف المجال الذي يُستخدم فيه.

• في مجال علم النفس:

○ الأمن النفسي: هو شعور الفرد بالأمان والاستقرار النفسي، وعدم وجود تهديدات أو مخاطر تقلق سلامته.

• في مجال علم الإدارة:

○ الأمن الإداري: هو مجموعة من الإجراءات والسياسات التي تتخذها المنظمات لحماية نفسها من المخاطر والتهديدات.

سادساً: الدراسات السابقة

من الأهمية إلى باحث إجراء عملية مسح التراث لموضوع معين للتعرف على الدراسات التي تمت حول موضوع دراسته وذلك من أجل الاستفادة من النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات لاستكمال مسيرة البحث العلمي ذات الصلة بالموضوع ، وذلك من خلال الاطلاع على الدراسات التي تتعلق بموضوع الدراسة أو بأحد محاوره اللسانة من الاقدم إلى الاحداث ومن ثم يمكن سواء الاقدم ، والاحداث فقد تم تقسيمها محورين هما:

أ. دراسات ركزت على الثقة التنظيمية.

ب. دراسات تناولت الامن النفسي.

أ- دراسات ركزت علي الثقة التنظيمية :

1 - عبد المحسن بن محمد عبد هلا الصغير (2014)، 'ممارسة مديري مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم للصالحيات الادارية الممنوحة وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين والمديرين ووكلائهم، هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة مديري مدارس التعليم العام في رياض الخبراء بمنطقة القصيم للصالحيات الادارية الممنوحة وعلاقتها بالثقة التنظيمية ، وقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، والاستبيان ، توصلت الدراسة إلى أن درجة ممارسة الصالحية الادارية لدى مدير مدارس التعليم العام في رياض الخبراء في منطقة القصيم من وجهة نظر المعلمين والمديرين ووكلائهم كانت بدرجة كبيرة ، حيث بلغ المتوسط العام 3.57 ، وأن درجة توافر الثقة التنظيمية لدى مديري مدارس التعليم العام في رياض الخبراء بمنطقة القصيم من وجهة نظر المعلمين والمديرين ووكلائهم بما يخص محور الثقة التنظيمية كانت كبيرة بصفة عامة ، حيث بلغ المتوسط العام 03.8.

2 - عايده سعيد ديب، (2016) الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم . هدفت الدراسة الي التعرف على مستوى الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم من وجهة نظرهم ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والاستبيان . توصلت الدراسة إلى أن مستوى الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية جاء بدرجة كبيرة حيث حصلت على وزن نسبي 80.07 بالمئة.

3 - نسيم فالح رفيقان الحردان ، (2017) درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان . هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بالثقة التنظيمية في عمان ولتحقيق هذا الهدف تم تحديد عينة عشوائية تتكون من (260) معلماً ومعلمة وتتألف من ثالث مديريات وهي مديرية لواء القوسمية ولواء الموفد ولواء سحاب ، وقد اعتمدت الدراسة على استبانتيين لغرض جمع البيانات من

خلالهم ، ودرجة الثقة التنظيمية لهم كانت متوسطة مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الذكاء العاطفي تبعاً لمتغير الخبرة.

4 -محمد سمير النجار ، (2018) أثر إدارة المواهب في تحسين السمعة التنظيمية : الدور المعدل للثقة التنظيمية " دراسة ميدانية على البنوك التجارية الاردنية في مدينة عمان .هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر إدارة المواهب على السمعة التنظيمية من خلال الثقة التنظيمية في البنوك التجارية الاردنية في مدينة عمان ، تم تطبيقها على العاملين المديرين ونوابهم ومساعديهم في الادارات العامة بالبنوك التجارية الاردنية في مدينة عمان والبالغ عددها 13 بنك من خلال استبانة تم إعدادها لهذا الغرض، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن الدور المعدل للثقة التنظيمية كان بزيادة أثر إدارة المواهب على السمعة التنظيمية

ب- دراسات تناولت الامن النفسي:

1- دراسة سميرة أ بكر (1983) الحاج للأيمان وأثرها على الأمن النفسي هدف التعرف على مدى الحاجة إلى لأيمان بالله في القيام بالأعمال وأثر ارتفاع مستوى يمان بالله على استقرارهم وأمنهم النفسي وقد استخدمت الدراسة مقياساً للأمن النفسي وقد أسفرت الدراسة عن عدة نتائج منها وجود علاقة موجبة بين الأيمان بالله والأمن النفسي بمعامل كما بينت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائياً بين ارتبا قيمته (0,48) الطالبات الأكثر ايماناً بالله والأقل يماناً بالله في درجة إحساسهن بالأمان النفسي لصالح الطالبات الأكثر يماناً بالله.

2 - كما قامت غني (1998) الكشف عن فاعلية برنامج إرشادي جمعي للأمن النفسي وأثره في التفكير الابتكاري لدى طلبة الجامعة وكان من أهداف البحث بناء برنامج إرشادي جمعي للأمن النفسي وكشف العلاقة بين الأمن النفسي والتفكير الابتكاري. وقد أجريت على عينة تألفت من (40) طالباً وطالبة من طلبة الصف الأول تم اختيارهم بطريقة عشوائية من قسم القرآن الكريم في كلية التربية – ابن رشد- قسموا إلى عشرين طالباً وطالبة للمجموعة التجريبية وعشرين طالباً وطالبة للمجموعة الضابطة. واستخدمت الدراسة كلاً من قياس ماسلو maslow للأمن النفسي واختبار تورانس Torrance للتفكير الابتكاري برنامج إرشادي جمعي للأمن النفسي. وقد توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الاختبارين القبلي والبعدي للأمن النفسي في المجموعة التجريبية لصالح القياس البعدي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة في الاختبار البعدي للأمن النفسي لصالح المجموعة التجريبية.

3 -دراسة ماجد السهلي (2007) حول الامن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي صاحبها " دراسة مسحية على موظفي مجلس الشورى السعودي" بجامعة نايف العربية

للعلوم الامنية قسم العلوم الاجتماعية، حيث اتخذت عينة من جميع موظفي الشورى بالمملكة السعودية وعددهم 685 موظفا والتي تتكون من 32 إدارة، والهدف من هذه الدراسة هو: التعرف على مستوى الامن النفسي لموظفي مجلس الشورى وعلاقتهم بأدائهم الوظيفي - . كما تهدف للتعرف على طبيعة العالقة بين مستوى الامن النفسي والاداء الوظيفي . ومن أهم نتائجها - : عدم وجود فروق بين الامن النفسي والاداء الوظيفي تبعا لمتغيرات الشخصية والمستوى التعليمي - . وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاداء الوظيفي وفق الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين - . عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العزاب والمتزوجين في الامن النفسي . عدم وجود فروق بين الامن النفسي والاداء الوظيفي وفق المستوى الوظيفي . ارتبطت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها لمتغير الامن النفسي ومتغير الاداء الوظيفي وايجاد الفروق بينها وبين المتغيرات الديموغرافية افراد عينة البحث.

4 - دراسة خالد أحمد (2009) حول الاحساس بالامن لدى اعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الاردنية وعلاقته بأدائهم الوظيفي. جامعة مؤتة، حيث اتخذت عينة من جميع رؤساء الاقسام الاكاديمية والبالغ عددهم 314 شملت العينة التي تم اختيارها 75 رئيس قسم . كما كان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على درجة الاحساس بالامن لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية، وبيان علاقته بأدائهم الوظيفي من جهة نظر رؤساء أقسامهم، وكانت نتائجها أن درجة الاحساس لدى عينة دراسة كانت مرتفعة ، أن مستوى الاداء الوظيفي لاعضاء هيئة التدريس في أقسامهم كان مرتفعا بلغ 4.77 درجة، و وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين كل من الاحساس بالامن والاداء الوظيفي بلغت قيمة معامل الارتباط 0.54 وهي علاقة دالة إحصائية . حيث ارتبطت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها لمتغير الامن لدى الهيئات التدريسية في الجامعات و متغير محددات الاداء الوظيفي والذي يؤكد على أن المستوى التعليمي المرتفع يدعم الامن ويزيد من الاداء الوظيفي.

سادسا: تعقيب علي الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في دراسة أبعاد الثقة التنظيمية الثقة الزملاء، الثقة بالرئيس المباشر ' الثقة في إدارة المنظمة بينما اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في معرفه اثر الثقة التنظيمية وعلاقتها بالامن النفسي .

حيث استفدنا من الدراسات السابقة في معرفة مستوى الامن النفسي واختلافه بين العاملين ومدى تأثير الثقة التنظيمية في أداء العاملين من مؤسسة الى أخرى ومدى مساهمتها في تطور أداء العاملين ورفقي المؤسسات.

الفصل الأول: الامن النفسي.

تمهيد:

إن من أهم مقومات الحياة السعيدة أن يعيش الإنسان في جو يسوده الأمن والسكينة بعيدا عن المنغصات كالخوف أو الفزع أو القلق، ولذا يعد الأمن النفسي مطلباً رئيساً وضرورياً لحياة الأفراد والمجتمعات. ومن هنا وضعه بعض علماء النفس في المرتبة الأولى مع الحاجة إلى الأمن الغذائي، كما ذكر في كتاب الله "... الذي أطعمهم من جوع وآمنهم من خوف". (الاية 4 من سورة قريش) على حين يضعه البعض الآخر في المرتبة الثانية بعد الحاجات الفسيولوجية، وأيا كانت مرتبته فلا مجال للحياة السعيدة دونه.

يرى علماء النفس أن الأمن النفسي ينقسم إلى قسمين داخلي وخارجي، فالأمن الخارجي مصدره البيئة الخارجية، وهو من وسائل حماية الإنسان وسلامته من كل ما يهدد حياته، على حين أن الأمن الداخلي ينبعث من النفس وهو أشد تأثيراً من الأمن الخارجي، فكون الإنسان في بيئة آمنة فهذا لا يكفي لإحساسه بالأمن النفسي، بل لا بد من وجود أمن داخلي يجعله قادراً على تحمل ومواجهة أي أخطار تحيط به.

1. مفهوم الامن النفسي:

يعد الأمن النفسي من أهم الحاجات النفسية التي يجب أن تشبع في السنوات المبكرة من حياة الفرد، كما يستمر أثره مع الفرد في حياته المستقبلية حتى بعد أن يتحقق له أسباب الحب والانتماء، فالشخص الأمن نفسي يكون في حالة توازن و توافق طالما أن المقومات الأساسية لحياته غير معرضة للخطر . (زهران ، 1989 : 297)

ان أغلب دوافعنا الأساسية التي تحدث ترافقها عدة انفعالات مميزة، فالحاجة إلى الطعام يقترن بانفعال الجوع الذي يعرض الشخص الى التوتر الانفعالي، ودافع طالب الأمن النفسي والطمأنينة يقترن بانفعال الخوف. (تيم، 1999 : 27) .

فغياب القلق والخوف وتبديد مظاهر التهديد والمخاطر على مكونات الشخصية من الداخل والخارج مع الإحساس بالاستقرار الانفعالي والمادي هو الدافع المحرك للإشباع حاجة الأمن النفسي . (الطهراوي، 2007:985،)

تعريف الأمن النفسي لغويا:

استخدم لفظ الأمن في اللغة بمعنى الاطمئنان وعلم الخوف، فإنه يقال أمن أمن وأمان وأمنة، اذا اطمأن ولم يخف فهو الأمن، والبلد الأمن أو الأمين الذي اطمأن أهله ويقال أمن فلان على اذا وثق به واطمأن عليه . (فارس، 1979 : 78)

ولكلمة الأمن أصلان متقاربان في اللغة احدهما الأمانة التي هي ضد الخيانة، ومعناها سكون القلب والأخرى التصديق .

وكلمة الأمن وما يشتق منها وردت في القرآن الكريم في مواضع عديدة وذلك بمعنى السلامة والاطمئنان النفسي وانتفاء الخوف على حياة الانسان، أو ما تقوم به حياته من مصالح وأهداف وأسباب ومنها قوله تعالى: {الذين آمنوا ولم يلبسوا إيمانهم بظلم أولئك لهم الأمن وهم مهتدون} (الأنعام: 82).

والمعنى: أن الذين آمنوا بالله، ولم يشركوا به، آمنون من عذابه يوم القيامة، فلا خوف عليهم ولا هم يحزنون .

ونحو ذلك قوله سبحانه: {ثم أنزل عليكم من بعد الغم أمانة نعاسا} (آل عمران : 154)، يعني: أمانا، والأمن بمعنى: أنزل على المؤمنين أمانا بعد الخوف الذي حدث لهم من بطش عدوهم وقلة عددهم وعدتهم .

تعريف الامن النفسي اصطلاحا :

ومن الناحية الاصطلاحية فقد كثر البحث في مفهوم الأمن النفسي وتعددت مصطلحاته، حيث حظي هذا المفهوم للعديد من التسميات مثل الطمأنينة النفسية والانفعالية، الأمن النفسي، التوازن الانفعالي.

ومن التعريفات التي يمكننا تعريف الامن النفسي بها التالي :

تعريف : (1)

الأمن النفسي هو حالة يحس فيها الفرد بالسلامة والأمن وعدم التخوف، ويكون فيها إشباع الحاجات وإرضاءها مكفولان، وهو اتجاه مركب من تملك النفس بالثقة بالذات والتيقن من أن المرء ينتمي إلى جماعات انسانية لها قيمة (دسوقي، 1990 : 1329) .

تعريف : (2)

يمكن تعريف الامن النفسي بأنه شعور الفرد بالاستقرار والتحرر من الخوف والقلق لتحقيق متطلباته ومساعدته على ادراك قدراته وجعله أكثر تكيفة . (الجميلي ، 2001)

تعريف : (3)

الامن النفسي هو سكون النفس وطمأنينتها عند تعرضها لأزمة تحمل في ثناياها خطرة من الأخطار، كذلك شعور الفرد بالحماية من التعرض للأخطار الاجتماعية والاقتصادية والسياسية المحيطة به. (الصنيع، 1995 : 70)

2. مكونات الامن النفسي:

للامن النفسي عدة مكونات هي:

- الامن الاجتماعي: Security Social و يتضمن شعور الفرد بإشباع حاجاته الاجتماعية في محيطه الاجتماعي، فيشعر بأن له دور في محيطه. (غسان حسن حسونة، 2011:38)،
 - الامن الجسمي : Security Physical حيث يشير إلى مدى إشباع الفرد حاجاته البدنية و الجسمية إلا أنه في أوقات الازمات يضطرب شعور الفرد بالانتماء لمجتمع لا يوفر الحد الأدنى من الحاجات الأساسية ، إلا إذا تساوى الجميع في تحمل هذه الظروف الطارئة مما يجعل الافراد يتجاوزون هذه المحنة.
 - الامن الفكري : Intellectual Security الامن هنا هو نتيجة معطيات فكرية و ليست معطيات حسية فالامن القائم على عوامل فكرية هو الشعور بالطمأنينة بناءً على توافق الافكار وانسجامها مع الواقع. (إبراهيم شوقار ومجال بادي : 2011، 8)
- أما الدكتور حامد عبد السالم زهران (2003) فيرى أن حالة الامن لها مكونان هما:
- الامن الشعوري : Sécurité Emotional وهو يشمل شعور الفرد والمجتمع بالحاجة للامن
 - الامن الاجرائي : Sécurité Procedural وهو عبارة عن الجهود النظامية لتحقيق الامن أو إعادة استعادته. (حامد عبد السالم زهران : 2003، 84)
- وفي اعتقادي فإن المكونات السابق ذكرها للأمن النفسي متكاملة فيما بينها فلا يمكن فصل أي منها عن الآخر فحتى نقول عن الفرد بأنه يتمتع بالأمن النفسي ينبغي أن يمس أمنه النفسي جميع الاركان السابقة ودون استثناء .

3. أهمية الامن النفسي:

اصبح الامن النفسي في المجتمعات مطلبا لكل الدول والحكومات، ولكثير من مراكز الدراسات والأبحاث، وتعقد له مؤتمرات، وتصرف في سبيل تحقيقه أموال طائلة وجهود هائلة، هذا ولم يزددهم كل ذلك الا خورا في النفوس، وقلقا واضطرابا، وجزعا واي جزع، ذلك انهم لم يستمدوا في عملهم ذلك المنهج الإلهي ولا المعونة الربانية ، انما فزعوا الى جهد البشر فوكلهم الله تعالى الى انفسهم وصاروا يتعلقون بها كسراب، ويطمحون للوصول لكن الى خيال وخبال.

والعجيب انه حتى ارقى دول الأرض اليوم حضارة مادية مازال القوم قاصرين عن تحقيق الامن النفسي والاطمئنان القلبي، فقد كثرت حوادث الانتحار كثرة لافتة للانظار، وفتحت الالاف من العيادات النفسية يومها عشرات الملايين من أبناء الحضارة المعاصرة التي لم تقدم شيئا في تحقيق مقصود الناس الأعظم: الطمانينة في النفوس والسعادة في القلوب، هذا امر معلوم من حالهم ومعروف من شانهم، وكل ما يظهر عليهم من سعادة وطمانينة انما هو زينة خارجية تغلف تعاسة داخلية، والقوم يعرفون ذلك من انفسهم، ويدركونه تمام الادراك.(محمد موسى الشريف،10،2003)

4. العوامل المؤثرة على الامن النفسي:

العوامل المسببة في انعدام الشعور بالأمن النفسي

إن انعدام الشعور بالأمن النفسي قد يكون سبب في حدوث الاضطرابات النفسية، أو قيام الفرد بسلوك عدواني تجاه مصادر إحباط حاجته إلى الأمن وقيامه باتخاذ أنماط سلوكية غير سوية من أجل الحصول على الأمن الذي يفتقر اليه أو الانطواء على النفس أو الرضوخ واللجوء على الاستجداء والتوسل والتملق من أجل المحافظة على أمنه، ويختلف الأشخاص في تأثرهم بانعدام الأمن من شخص إلى آخر ومن مرحلة عمرية إلى أخرى. (الأقرع، 2005 : 27)

حيث أن فقدان الشعور بالأمن والذي ينجم عن المواقف الحياتية الضاغطة والتعرض للحوادث والخبرات الحادة المفاجئة وعدم ثبات الآباء في التعامل مع الأبناء، وإهمال قدراتهم وبالتالي يتوقعون منهم مالا يستطيعون عمله أو يطلبون الكمال.

كما أن النقد المتعدد والمتكرر للأطفال كل ذلك يساعد على وجود القلق، ومما يساعد على عدم الشعور بالأمن والذنب الذي يتولد لدى الأطفال من خلال القيام بسلوكيات قد تخالف القوانين والمعايير الاجتماعية، كما أن للإحباط المستمر الذي يتعرض له الطفل من الوالدين أو المحيطين قد يعرضه للشعور بعدم الأمن . (عبد السلام، 1989 : 127)

كما يرى بعض علماء النفس أن أساليب معاملة الطفل تلعب دورا على الشعور بالأمن، حيث أن التسلط والسيطرة وحرمان الأبناء من الحنان أو الحماية الزائدة، من أهم مصادر عدم الشعور بالأمن . (حسين، 1987 : 103)

ومن البحوث التي أكدت أثر خبرات الطفولة على تنمية الطمأنينة ما قام به ميوسن (Mussen، 1977) (وآخرون، حيث اتضح أن الذين لم يحصلوا على عطف أسري كاف كانوا أقل أمنا وأقل ثقة بالنفس وأكثر قلقا وأقل توافقا من أولئك الذين يحصلون على عطف أسري (عقل، 1997 : 39) .

كما اظهرت نتائج بعض الدراسات إلى وجود ارتباط قوي بين اساءة المعاملة الوالدية والاهمال والاكتئاب لديهن، والفروق دالة في متوسط درجات الطمأنينة بين اللواتي يتعرضن للاساءة واللاتي لم يتعرضن لها.

ان هناك عوامل أخرى تؤثر في الأمن النفسي وتعمل على نموها، مثل دور الوراثة، فذكر (كاتل 1966 Kattel) في دراسته المعتمدة على التحليل العاملي أن القلق وهو أحد محكات الأمن النفسي يرجع 35% منه الى الوراثة، وأن للبيئة الأثر الأكبر، كما أشارت دراسات أخرى الى أن الظروف البيئية السيئة الدور الرئيسي في تنمية سمة القلق العالي وبالتالي انعدام الأمن .

ان الحرمان من الأمن يختلف تأثيره على الصحة النفسية من شخص الآخر ومن مرحلة عمرية إلى أخرى، فإذا حدث الحرمان في مرحلة الرشد ، فإن تأثيره السيئ قد يكون مؤقتا يزول بزوال أسبابه وتوفر الأمن، وقد لا يؤثر على الصحة النفسية اذا استطاع الشخص تغيير مطالب أمنه ولم يشعر بقلق الحرمان.

أما إذا حدث الحرمان من الأمن في الطفولة المبكرة خاصة، فإنه يعيق النمو النفسي ويؤثر تأثيرا سيئا على الصحة النفسية في كل مراحل العمر، لأن انعدام الأمن يعني تهديد خطير لإشباع حاجات الطفل الضرورية حيث لا يقوى على اشباعها، فيشعر بالقلق لتنمو لديه سمات عدم التوافق والشعور بالذنب والعدوانية. (الأقرع، 2005 : 39)

نستنتج مما سبق أنه ثمة عوامل كثيرة لها علاقة وأثر كبيرين في الشعور بالأمن وفقدانه أو انعدامه، فهناك العوامل المحيطة بالطفل كالأساليب الوالدية والوسط الاجتماعي والثقافي للوالدين، كما أن العوامل السياسية والاستقرار الاجتماعي والاقتصادي تلعب دورا كبيرة ومؤثرة في عدم تحقيق الأمن،.

كما يدخل انخفاض الوازع الديني أيضا في ذلك التأثير، فهذا كله مرتبط كما سلف بإشباع الحاجات المتنوعة والمتعددة المرتبطة بالفرد في محيطه الأسري والاجتماعي، وهذه العوامل دخل الفرد في صراع وتناقض مع نفسه وبيئته ما ينفعه للتخلص من القلق الدائم الذي يهدده ويحبطه ازاء إشباع حاجة الأمن وبالتالي اشباع الحاجات الأخرى.

5. النظريات المفسرة للامن النفسي:

(1) نظرية التحليل النفسي:

أكد فرويد على ان الشخصية تتكون من ثلاثة مكونات أساسية هي (الهو – الأنا – الأنا العليا).

حيث قامت نظرية فرويد على أساس غريزي ، إذ ان (الأنا) تواجه دائماً النزعات الغريزية (للهو) التي تحاول التعبير عن نفسها ، ويترتب على ذلك صراع داخلي في اعماق اللاشعور

ونتيجة لخشية (الأنا) من ان تظهر النزعات الغريزية (للهو) ، فان الشخصية تعيش في قلق دائم وذلك من خلال مسببات عدم اصدار الأوامر والنواهي الذي يأخذ شكلاً مرضياً ، وتستحوذ على الفرد افكار ملحة لاتهام الذات وعدم الشعور بالأمن والطمأنينة . ونتيجة لقلق الضمير الذي يصبح شيئاً لا يطاق (الخزاعي ، 2002 : 17).

وافترض فرويد ان الانسان تحركه الرغبة في اللذة وتجنب الألم ، أي الشعور بالأمن والطمأنينة ، وقد يحصل ذلك من خلال اللجوء الى الحيل الدفاعية والافراط في استخدامها يؤثر سلباً على تفاعل الفرد مع الحياة ، ويدل على الضعف النسبي (للأنا) ، ومع ذلك فان عدم الشعور بالأمن هو نتيجة الحرمان والكبت في الطفولة (جورارد ، 1988 : 252).

فقد أكدت هورني على السياق الإجتماعي للنمو ، وان الخبرات تنتج أنماطاً مختلفة من الصراعات في الشخصية ، فالشعور بالقلق وعدم الطمأنينة ناتج عن العزلة والضعف ، وتظهر هذه المشاعر عندما تتعرض العلاقات المبكرة للنمو الداخلي عند الطفل وتخلق حاجات متناقضة نحو الناس (دافيدوف ، 1988 : 592).

أما فروم فيرى ان الانسان حيوان وكائن بشري في آن واحد ، فهو حيوان بما لديه من حاجات بايولوجية لا بد من اشباعها ، وهو كائن بشري بما لديه من الشعور بذاته والعقل والخيال . وان اعتماده على الوسائل الدفاعية الهروبية كالانصياع وهو مؤشر على فقدان الأمن والاستقرار (شلتز ، 1983 : 123).

وافترض فروم خمس حاجات تنتج عن الارتداد بين حاجة الأمن والحرية وهي (الحاجة الى الانتماء - الحاجة الى التجاوز - الحاجة الى الارتباط بالجذور - الحاجة الى الهوية - والحاجة الى الاطار المرجعي (هول ولندرزي ، 1971 : 74) .

أما ليفين فقد افترض ان الشخصية مركز ديناميكي لعمليات عديدة تحدث سلسلة من المجالات الشخصية المتبادلة.

أما سوليفان فقد أكد على ان مشاعر عدم الأمن والقلق لدى الفرد تشوه ادراكه للواقع كما تؤثر على نمو شخصيته.

(2) النظرية السلوكية:

يركز السلوكيون في وصف الشخصية على الحتمية البيئية الميكانيكية ويقللون من تأثير العوامل التكوينية والبايولوجية

وترى النظرية السلوكية ان العلم ما هو الا عملية اكتساب عادات عند الأفراد، وتتكون بالتدريج عن طريق تكوين ارتباطات شرطية بين مثيرات واستجابات ، وان هذه الاستجابات تشبع حاجات معينة لديهم ، الأمر الذي يجعلها تخفف من حدة المثيرات التي تسبب هذه الاستجابات ، وتخفف من التوتر عند الفرد مما يضعف الارتباط بين المثيرات والاستجابات وترى نظرية (جثري) التي تتبنى افتراض الارتباط او الاقتران الفوري كشرط أساس لحصول ارتباط جديد بين المثير والاستجابة.

في حين يؤكد البعض ومنهم (هل) على ان التعزيز او الثواب يصحب الاستجابة (هول وليندزي ، 1971 : 545).

في حين يؤكد (واطسن) على القلق والخوف يُعدان من مهددات الأمن والطمأنينة ، ويرتبطان بالمعززات والاشترطات التي واجهها الفرد خلال تأريخه التعليمي (الخزاعي ، 2002 : 20).

أما سكرن فقد أكد على الاشتراط الاجرائي ، حيث يعتقد أن التعزيزات التي يواجهها الأفراد في بيئتهم بشكل عشوائي والتي لا يمكن التنبؤ بها تؤدي الى العصاب. ويفترض سكرن أن اعتقاد الفرد بأداء استجابة معينة يسهم في جلب التعزيز رغم ان العلاقة هنا قد تكون وهمية.

ويؤكد أيضاً على أن الفرد يركز على النتائج التي تعقب الاستجابة وليس على المنبه الذي يسبق الاستجابة كما يرى (بافلوف) . (الازيرجاوي، 1991 : 269).

ويشير دولارد وميللر الى ان عدم الشعور بالأمن النفسي هو استجابة لا توافقية متعلمة لصراعات تنمو في مراحل مبكرة وتعمم لمواقف مشابهة مستقبلاً (العزة وعبد الهادي ، 1999 : 83).

ويعتقد السلوكيون ان الشعور بالأمن النفسي يتحقق من خلال اكتشاف الفرد عادات مناسبة تساعده على التعامل مع الآخرين ومواجهة المواقف والتوافق مع البيئة (الخزاعي ، 2002 : 22).

(3) النظرية المعرفية:

يعتقد المعرفيون ان هناك تفاعلاً متواصلاً بين المؤثرات البيئية والعمليات المعرفية والسلوك ، فقد ركزت هذه النظرية على العمليات الادراكية والانشطة العقلية والذاكرة بدلاً من التركيز على ملاحظة السلوك الظاهر كما هو الحال لدى السلوكيين (الأزييرجاوي، 1991 : 26).

ويرى علماء هذه النظرية بان الفرد الذي يعاني من عدم الشعور بالأمن يحاول ان يحمّل الآخرين مسؤولية ذلك ، منكرأ الواقع ومكونأ له نظامأ ومعنى بأسلوبه الخاص يمكنه من السيطرة عليه (صالح ، 2000 : 127).

ويرى بياجيه ان الانسان لكونه جزءأ لا يتجزأ من بيئته ، معتمداً في ذلك على المخططات وهي البنى العقلية المتكونة وراثياً ، أو قوانين تنظم معالجة المعلومات والسلوك ، وان هذه المخططات تتكيف وتتغير على وفق الارتقاء العقلي ويكون الاضطراب و عدم الشعور بالأمن نتيجة لخبرات الطفولة المتأخرة.

ويعتقد بياجيه ان هناك وظيفتين للتفكير ثابتتين لا تتغيران مع تقدم العمر وهما التنظيم والذي تتمثل وظيفته بنزعة الفرد الى ترتيب العمليات العقلية وتنسيقها في انظمة كلية متناسقة ومتكاملة.

أما الوظيفة الثانية فهي التكيف فتتمثل بنزعة الفرد الى التلاؤم والتألف مع البيئة التي يعيش فيها (ابو جادو ، 2000 : 104) (Derksen,1995,P:149) .

6. أساليب تحقيق الامن النفسي:

أساليب تحقيق الأمن النفسي

هناك الكثير من الوسائل والأساليب التي من خلالها يتحقق الأمن النفسي للانسان في أسرته ومجتمعه، فالبعض يحققه من خلال تكوين أسرة هادئة وهناك من يطمح بتحسين مستوى معيشته وأوضاع حياته بشكل أفضل من خلال السفر والتجارة، وهناك من يحاول تحقيق أعلى الدرجات العلمية، فإشباع الأمن وتحقيقه يرتبط ارتباطاً كبيراً بالوسيلة والطريقة والهدف التي يسعى الانسان من أجله .

ويلجأ الفرد لتحقيق الطمأنينة النفسية الى ما يسمى بعمليات الأمن النفسي والتي هي أنشطة يستخدمها الجهاز النفسي لخفض الضغط النفسي والكرب والتوتر والاجهاد، أو التخلص منه وتحقيق تقدير الذات والشعور بالأمن، ويجد الفرد أمانه في انضمامه إلى جماعة تشعره بهذا الأمن . (بكري، 2009 : 118)

والأسرة السعيدة والمناخ الأسري المناسب لنمو أفرادها نموأ سليماً، وإشباع حاجاتهم يؤدي إلى تحقيق الطمأنينة النفسية والتوافق المهني والمدرسي والانتماء، فيتعزز الشعور بالأمن النفسي، كما يؤدي هذا الانتماء إلى وطن آمن، كما تدعم جماعات الرفاق الشعور بالأمن النفسي لأفرادها، حيث يعتمد الأفراد بعضهم على بعض بشكل واضح، حتى يشعروا بدرجة أكبر من الطمأنينة النفسية (زهران، 1989 : 34)

ولا شك أن الشخصية تكون في حاجة إلى التحرر من الخوف أيا كان مصدره، كما أن الشخص يكون أماناً في حالة اطمئنان على صحته وعمله ومستقبله وأولاده وحقوقه ومركزه الاجتماعي، فإذا ما يهدد ذلك أو توقعه فقد شعوره بالأمن .

فالنمط السلوكي الشعوري المتوافق والخاص بتلبية الحاجة إلى الأمن النفسي بالنسبة للطالب أو للمعلم في البيئة التعليمية يعتبر نمط سلوكية مكتسبة يرتبط بتلبية احتياج اجتماعي متعلم من خلال التنشئة، ويهدف إلى تحقيق حاجة الفرد الى أمنه على نفسه وصحته ومستقبله الدراسي .

كما يرتبط تحقيقه في البيئة التعليمية التي فيها يتحرر من الخوف وعدم التهديد من قبل المدرسين، وكذلك الشعور بالرضا عن المادة العلمية والمناهج، فمما لا شك فيه أن سيادة تلك العادات السلوكية المرتبطة بتلبية حاجة الأمن، يتعلق بالابتعاد عن التهديد من قبل الآباء والمدرسين والمسؤولين عن العمل ، وكذلك عمليات النقد والعقاب والاهمال والتذبذب في المعاملة أو فرض واجبات ثقيلة تشكل أعباء غير محتملة. (أبو شنب، 1996 : 60)

كما أن جماعة الرفاق تدعم الأمن النفسي لأفرادها، ويتضح ذلك في جماعات العمل في السلم والحرب والانتاج، حيث يعتمد الأفراد بعضهم على بعض بشكل واضح حتى يشعروا بدرجة أكبر من الأمن والاستقرار . (زهران، 2002 : 89)

الفصل الثالث: الثقة التنظيمية.

تمهيد:

نظرا لاهمية الثقة التنظيمية باعتبارها من المحددات الرئيسية لنجاح المنظمات او فشلها وذلك بافتراض ان هناك علاقة ارتباطية بين نجاح المنظمات وتركيزها على القيم التي تدفع الافراد الى الالتزام والعمل الجاد والابداع والمشاركة في اتخاذ القرارات، والمحافظة على قوة المنظمة، وجودة الخدمات فيها ، والاستجابة السريعة لما تتطلبه بيئة العمل داخلها، لذا كان الاجدر بنا ان نعرف بهذا الكائن التنظيمي، والتعرف عليه عن قرب بما يتوافر لدينا في جانبه النظري.

1. مفهوم الثقة التنظيمية:

تشير الثقة التنظيمية الى التوقعات والمعتقدات والمشاعر التي يكونها الموظف حول مدى نزاهة وصدق المهارات والسلوكيات الإدارية المتبعة في الشركة التي يعمل بها، كما تشمل مدى كفاءة وموثوقية وامانة زملاء العمل، تضم الثقة التنظيمية العديد من الابعاد يتمثل أهمها فيما يلي:

- القدرة: تشير الى مجموعة المهارات والكفاءات والخصائص التي تمكن الموظف من التأثير في نطاق معين.

- الخيرية: مدى الرغبة في فعل الخير ونشر الإيجابية بصرف النظر عن الدافع المادي.
- النزاهة: تعكس التصور الذي يكونه الموظف حول مدى التزام غيره بالمبادئ والمعايير الأخلاقية في العمل.

تعتبر الثقة التنظيمية بمثابة الدافع الخفي الذي يقوي العلاقات التعاونية، ويقلل من الصراعات التنظيمية ويعزز الشعور بالأمان الوظيفي والانتماء للشركة، وهناك ثلاثة مستويات رئيسية للثقة التنظيمية تتمثل فيما يلي:

- الثقة في المشرف المباشر: ترتبط بالخصائص الشخصية للمشرف في العمل.
- الثقة في زملاء العمل: ترتبط بالعلاقات الاجتماعية في البيئة التنظيمية.
- الثقة في إدارة الشركة: ترتبط بسياسات وقواعد العمل في الشركة. (عبد السلام هيكل، 2020، 04، 06)

■ كما عرفها (Mayer et al., 1995, p.710) الثقة التنظيمية بأنها رغبة طرف في الإعتماد على طرف آخر بناءً على توقعات بأن الطرف الآخر سوف ينجز أعماله هامه وذلك بغض النظر عن قدرته على السيطرة والتحكم في الطرف الآخر.

■ وأشار كل من (Gilbert & li-Ping, 1998, p.322) إلى تعريف الثقة التنظيمية بأنها إدراك الفرد لما يلقاه من دعم ورعاية وتشجيع من جانب المنظمة، وفي المقابل إدراك القادة لقيام العاملين بمسؤولياتهم وواجباتهم اتجاه تحقيق الأهداف التنظيمية، مع شعور عام بأن كافة السياسات والقرارات التنظيمية تحمي الفرد ولا تعمل في غير صالحه.

■ ويعرف (الحوامدة، 2004، ص67) الثقة التنظيمية بأنها توقعات الأفراد أو جماعات العمل بأن المنظمة التي يعملون بها يمكن الإعتماد عليها في تحقيق نتائج أفضل للأفراد أو جماعات العمل، بسبب كفاءة النظام الإداري في المنظمة وكفاءة الرؤساء ونظام المعلومات والعلاقات التنظيمية بين الأفراد وعدم المبالغة في عرض الحقائق.

■ وأوضح (السعودي، 2005، ص102) أن الثقة التنظيمية هي توقعات الأفراد أو جماعات العمل أن نظام إتخاذ القرارات التنظيمية يمكن الإعتماد عليها في تحقيق نتائج مرغوبة للفرد أو جماعات العمل حتى دون ممارسه أي تأثير على هذا النظام.

■ وأشار (Jr, 2007, p.9) إلى الثقة التنظيمية بأنها الإيمان والثقة في صفات وقدرات الآخرين (زملاء العمل، وجماعات العمل، والرئيس المباشر، والإدارة العليا) داخل المنظمة، مع الرغبة في الإعتماد عليهم.

■ وتعرف الثقة بأنها إستعداد طرف ما بأن يكون عرضه لتصرفات طرف آخر بناء على توقعاته في أن هذا الطرف الآخر سيقوم بفعل معين مهم له، (Parra et al., 2011, p.606).

■ وأوضح كل من (الطائي؛ طاهر؛ سلمان، 2012، ص69) أن الثقة التنظيمية إيمان الفرد بأهداف المنظمة، والقرارات، والسياسات التنظيمية، والقائد التنظيمي، وبجميع الأفراد العاملين معه في المنظمة، وذلك بما يعكس رضا والتزام الفرد اتجاه المنظمة.

- كما يمكن تعريف الثقة التنظيمية بأنها إدراك الفرد لدعم وتشجيع المنظمة، وإدراك المنظمة بقيام العاملين بمسؤولياتهم تجاه المنظمة. (Karapinar et al., 2016, p.1948)
- وقد عرف (Alajmi, 2017, p.53) الثقة بأنها اعتقاد الفرد اعتقاد عام بأن فرداً آخر سيحافظ على التزاماته ويؤديها بأمانة.
- وأشار (Connelly et al., 2018, p.920) إلى أنه يمكن تعريف الثقة التنظيمية على أنها حالة نفسية تقدم تغذية مرتدة لكيفية إدراك العاملين للمشاكل في المواقف التي تتعرض فيها المنظمة للخطر.
- كما صرح (Jia & James, 2018, p.677) بأن الثقة التنظيمية هي الانسجام والفهم المتبادل بين المنظمة والافراد والذي يحقق الاهداف التنظيمية.
- والثقة هي استعداد أحد الأطراف للتعرض إلى تصرفات طرف آخر بناء على توقع منه أن هذا الطرف الآخر سيقوم بسلوك ما يشكل أهمية للوائح الذي لا يحاول بدوره أن يراقب أو يتحكم في هذا الطرف. (Elewa & El Banan, 2019, p.11)
- وعرفها (George, et al., 2020, p.256) بأنها اعتقاد الموظفين بأن الإجراءات المستقبلية للمنظمة لن تضر بمصالحهم، وهو ما يولد ارتباطاً عاطفياً والتزاماً لدى الموظفين تجاه المنظمة.
- وذكر (Guzzo, et al., 2021, p.4) أيضاً أن الثقة التنظيمية هي توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الفراد تجاه منظمة التي يعمل بها، والتي تُبنى على السياسات المطبقة بالمنظمة والتي يراعى فيها الالتزام بالأخلاقيات والقيم والابتعاد عن ما يضر بالمصالح المشتركة.
- وذكر (Li, et al., 2021, p) أن الثقة التنظيمية عبارة عن توقعات الأفراد أو الجماعات بأن نظام اتخاذ القرارات التنظيمية بالمؤسسة يمكن الاعتماد عليه في تحقيق نتائج مرغوبة للأفراد أو جماعات العمل، وذلك دون ممارسة أي ضغوط تذكر. (علي عبد الله و احمد عز الدين، 2022،08،01)

2. أهمية الثقة التنظيمية:

تكتسي الثقة التنظيمية أهمية من حيث التأثيرات والنتائج المحتمل إحداثها على مستوى الفرد أو المستوى التنظيمي، وهو ما جعلها موقع اهتمام المنظمات اليوم، أين يمكن معرفة تلك الأهمية من خلال الوظائف الأساسية التي تتضمنها المنظمة خاصة وأنها تضمن السير الحسن والفعال لمختلف أنشطة المنظمة حينما تؤسس لعلاقات ثقة متبادلة بين مختلف الأطراف الفاعلة في المنظمة، فالثقة التنظيمية ليست مجرد سلوك غير هادف ال يرجو من حدوثه شيء في المنظمة بل إنه سلوك جد هادف تنتظر من خلال المنظمة العديد من السلوكيات التنظيمية المجاورة، وهي سلوكيات إيجابية يمكن تدعيمها بواسطة الثقة التنظيمية، ويمكن بلورة أهمية الثقة التنظيمية من خلال كونها (رميلة وبومدين، 2019، ص ص442-441).

■ تساعد على مشاركة المعرفة والمعلومات وبالذات حينما يكون مصادر المعرفة موثوق يؤدي ذلك لسرعة نشرها وتداولها في المنظمة.

■ تؤدي غالباً لرفع مستوى الكفاءة في العمال لأنها تقود لاعتراف من هي من قبال الآخرين بجدارة الشخص الموثوق بهو يعتبر قدوة بين زملاء هو يحصل على الاشادة.

■ الثقة بإدارة المنظمة تساهم بدرجة كبيرة بتسهيل الاجراءات وتفهم العاملين لها دون نقاش أو نزاعات.

■ عامل مهم في تحقيق التكامل للمنظمة ومفتاح رئيسا المتوقع للسلوك الشخصي ألي شكل من أشكال التفاعل الانساني.

■ تشكل العنصر الاساسي في الفاعلية التنظيمية اذ ليس هناك منظمة تستطيع العمل من دون وجود الثقة بين العاملين وليس هناك قائد يستطيع إهمال العنصر القوي للثقة في ممارسة الاعمال.

■ إن بناء الثقة التنظيمية له تأثير كبير على مخرجات العمال داخل المنظمة فهي ذات علاقة موجبة معنوية مع كل من الاداء وسلوك المواطنة التنظيمية وهي ذات علاقة سالبة مع كل من دوران العمل والغياب والصراع داخل المنظمة.

3. أنواع الثقة التنظيمية:

ان الثقة التنظيمية حقل يهتم بدراسة سلوك واتجاهات وآراء العاملين في المنظمات، وتأثير التنظيمات الرسمية وغيري الرسمية على إدراك مشاعر وآراء العاملين، وتأثير البيئة على المنظمة وقواها البشرية وأهدافها، وتأثير العاملين على التنظيم وكفاءته، والثقة التنظيمية أنواع عديدة من أبرزها: (موسى احمد السعودي، 2005ص104)

1- الثقة التعاقدية :

هي اتفاق بين الأفراد أو مجموعة قد يكون شفهيًا أو كتابيًا علي أن يتم انجاز عمل معين ، والتوقع بأن يتم تنفيذه بالفعل ، وهذا النوع من الثقة يكون أقل مخاطر لأنه يتم فيه التركيز علي السلوك الخارجي والنتائج الملموسة ، بدلاً من التركيز علي الاتجاهات أو المعتقدات والشعور والقيم .

2- الثقة المكشوفة :

هي ما يتوقعه الأفراد أو المجموعة بأن المشاعر والآراء والقيم الظاهرة للآخرين لا تؤدي إلى الإضرار بالفرد أو الجماعة ، بل العكس من ذلك فإنها من الممكن أن تؤدي إلى زيادة الاحترام والتقدير .

3- الثقة المهنية :

هي التي تقوم علي احترام الوعود والاتفاقيات بين الأفراد أو المجموعة ، فتوفرها يؤدي إلى التركيز علي الانتاج والابتعاد عن المصالح وإدارة الصراع .

4-الثقة الشخصية :

تظهر هذه الثقة عندما يتم المزج بين المحافظة علي الوعود واحترام آراء الأطراف الأخرى ، والاعتماد علي التعامل المسبق بين الأفراد . (عمرو 17 أكتوبر 2023)

4. أبعاد الثقة التنظيمية

وتشير الثقة على المستوى الأفقي إلى ثقة الأفراد في أعضاء أو زملاء آخرين في الفريق، بينما تمثل الثقة على المستوى الهرمي ثقتهم في القادة المباشرين والإدارة العليا والمرؤوسين والمؤسسة بأكملها، وقد اقترح Mccauley and Kuhnert ، 1992 نموذج هيكل ثلاثي الأبعاد للثقة التنظيمية والذي يتكون من (الثقة بالزملاء – الثقة بالمشرفين – الثقة بالمنظمة) وتم الاعتراف بها على نطاق واسع، وهذه المجموعات الثلاث هم أهم أصحاب المصلحة في المنظمة، كما أن تصور الثقة في هذه المجموعات الثلاث من الأشخاص يحدد تقييمات الثقة العامة للأفراد في البيئة التنظيمية. القادة المباشرين والزملاء و الاطراف الرئيسية التي يتواصل معها الموظفون أثناء قيامهم بعملهم اليومي. (Li, et al, 2021, p.2) ويمكن تناول تلك الأبعاد الثلاثة (الثقة بالزملاء – الثقة بالمشرفين – الثقة بالمنظمة)، بشكل من التفصيل كما يلي:

الثقة في الزملاء: نظرا لتزايد اعتماد المنظمات على العمل الجماعي (فرق العمل) فإن موضوع الثقة بزملاء العمل أمر ضروري بالنسبة للمنظمات، وذلك لضمان الأداء الفعال لتلك الفرق. تعني التوقعات الإيجابية الموثوقة للعامل بخصوص نوايا وسلوك زملائه الآخرين، وهي تلك العلاقة التعاونية المتبادلة والميل الموقفي الايجابي بين الزملاء بالعمل، وتتعدد السمات التي تجعل الفرد جدير بثقة زملائه في العمل مثل (الالتزام في العمل – الاهتمام بمصالح الزملاء – الالتزام بالقيم والاخلاق) (Elewa & El Banan, 2019, p.11).

الثقة بالمشرفين: ويقصد بها مدى التوقعات الإيجابية للمرؤوسين تجاه مشرفيهم في العمل وفقا للعلاقات المتبادلة بين الطرفين والتي يجب أن تتسم بالأمانة والاستقامة، وعندما يثق الفرد برئيسه المباشر فإنه يصبح طوع لأمره، وذلك لثقته بأن مصالحه وحقوقه لن يتم المساس بها. (Elewa & El Banan, 2019, p.11)

الثقة في الإدارة العليا: تكون الإدارة العليا جديرة بالثقة عندما تعمل على إشباع حاجات ورغبات المرؤوسين والمعنوي للعاملين، والتعامل العادل مع كافة المرؤوسين، كل هذه العوامل تدعم الثقة بالإدارة العليا بالمنظمة، وتجعل المرؤوسين يقومون بأداء مهامهم الوظيفية على اكمل وجه ممكن (الطيرة و عواد، 2020، ص168).

5. طرق بناء الثقة التنظيمية:

تحتاج الإدارة الفعالة إلى مستوى عالٍ من الثقة، فكلما قلت الثقة قلت فاعلية عملية مشاركة المعلومات وانتشارها، فلا بد من بيئة عمل تتمتع بمستوى عالٍ من الثقة والصرامة على نطاق واسع وتوفري مكان عمل يتسم بالتأكيد على الإبداعية الفردية والجماعية والتشجيع. يرى الصيرفي (2003) أن من طرق بناء الرئيس للثقة التنظيمية مع العاملين إتباع الخطوات التالية:

- تحليل مهام ومسؤوليات العمل من أجل إيجاد فرص متعادلة أمام جميع المرؤوسين.
- تدريب العاملين على تحمل المسؤولية.
- التركيز على ما يتم انجازه من أعمال، وتجنب السياسات والاجراءات المقيدة ما أمكن، عن إضاعة الوقت في العقوبات.
- التركيز على حل المشكلات عوضاً
- تجنب البحث عن أخطاء العاملين، والعمل على التأكد من عدم تكرار الخطأ.
- دعم العاملين من خلال منحهم الفرص المناسبة للإعداد والتدريب، وتشجيعهم على الانجاز. (الصيرفي، 2003، ص 112)
- وأشار السكارنة (2015) أن كسب ثقة زملاء العمل وبناء علاقات حسنة معهم ضرورة كبرى لنجاح العمل، وذلك لكثرة الاحتكاك بهم، ومن أهم الخطوات التي يجب الاخذ بها لبناء الثقة بين زملاء العمل .
- حرص العامل على القيام بعمله بأمانة لينال احترام زملائه.
- تمتع العامل بالأخلاق العالية والسلوك المستقيم في التعامل مع زملائه.
- الاهتمام بالزملاء من خلال مشاركتهم أفراحهم وأحزانهم، وإسداء الرأي والنصيحة لهم.
- مشاركة الزملاء في بعض الرياضات أو الرحلات الترفيهية خارج مكان العمل.
- عدم الغموض أمام الزملاء، والتحدث عن الحياة والأفكار والأحوال أمامهم دون مبالغة.
- تجنب ما يثري حساسيات الزملاء في العمل، مثل التناوب بالألقاب، أو المزح الثقيل. (السكارنة، 2015، ص 203)
- اعتماد مبدأ الوسطية في التعاملات مع الزملاء سلباً.
- أما مرسي (2010) فأخرى لبناء الثقة التنظيمية ومنها يضيف طرقاً:

- فتح قنوات الاتصال بين المدير والعمالين ليكونوا على علم بالقرارات والسياسات ومنطقيتها.
 - إنصات المدير لأفكار ومقترحات العمالين ودعمها للعمالين حال حاجتهم له.
 - أن يكون المدير متاحا.
 - احترام المدير للعمالين وتفويض صلاحيات كافية.
 - العدل والموضوعية وعدم التحيز من قبل المدير في تقييم أداء العمالين.
 - الصدق بالوعد والانسجام في التصرفات اليومية من قبل المدير.
 - إشعار العمالين بقدرات المدير المهنية والفنية.
 - إدارة ناجحة الاجتماعات العمل من قبل المدير. (مرسي، 2010 ص 222)
6. نظريات عدم الثقة التنظيمية:

أولاً: نظريات الثقة التنظيمية

تعد الرقابة أداة تساعد المنظمة في الكشف عن أخطاء الاداء بغرض تصحيحها ، كما أنها تعكس فلسفة المنظمة ، حيث ترتبط بالنمط القيادي ، إذ كلما قلت ثقة الرئيس في العمالين أدى ذلك إلى التشدد في استخدام الاساليب التقليدية في الرقابة ، وكلما وثق الرئيس بالمرؤوسين فإن الاساليب الرقابية تكون أكثر ايجابية ، حيث إن شعور العمالين بفعالية الاسلوب الرقابي مدعاة لزيادة ثقتهم بالمنظمة ، لذا كانت الرقابة جزء رئيسي من ثقافة الادارة وممارساتها في ظل نظريات التنظيم المبكرة ، إذ لم تكن أصال تثق في قدرة العمالين على الانجاز ، وغير متأكدة من كونهم سيلتزمون بالإنجاز وفق المعايير التي ترضيها المنظمة لذا كانت أفكار الرقابة والسيطرة ليست بارزة في النظريات المبكرة في الادارة والتنظيم

ومع التقدم التكنولوجي والمعرفي ، فقد تطورت قدرات ومهارات العمالين عن طريق البرامج التطويرية التي تتبناها المنظمة في إدارة مواردها البشرية (زيد زيد عبوي، 2006، ص204) ، أو من خلال التطوير الذاتي بالاستفادة من فرص التدريب والتطوير المتوافرة في سوق العمل ، لذا قد يكون لدى بعض العمالين مهارات تفوق متطلبات المهام الموكلة إليهم ، كما يمكن للبعض منهم القيام بأكثر من عمل ، لذا فإن الوصاية والقيود التي تفرضها الادارة على العمالين قد تصبح معوقا يحول دون تحقيق المزيد من الانتاج بمستوى من الجودة يفوق ما يمكن تحقيقه فيما لو كان الاعتماد في تطوير العمالين مقتصرًا على برامج التدريب الخاصة بالمنظمة. (حد بن سليمان البدراني. 2010 ص 58 ص 59).

ومن منظمات عدم الثقة الى منظمات الثقة ، فقد تدرج الفكر الاداري في تصميم النظريات والاساليب

والنماذج — بدا بنظريات عدم الثقة ، يليها بعض النظريات التي تناولت العلاقات التنظيمية وأصبحت ممهدة لمفاهيم الثقة ، والثقة أصبحت في الوقت الحاضر فكرا وواقعا وتطبيقات متميزة وتجارب ناجحة ، ولاقت شهرة وواسعة عالميا خاصة في اليابان.

ثانياً: نظريات عدم الثقة

تتمثل نظريات عدم الثقة بالعاملين في نظريتين هما :

- الادارة العلمية.
- البيروقراطية.

تنسب أفكار المدرسة العلمية إلى فريديريك تايلور ، ظهرت المدرسة في عام 1911 وتضمنت مجموعة من المبادئ تعالج

حالة عدم التقيد من قبل العاملين بأي أسس أثناء قيامهم في العمل ، مما يؤدي إلى تذبذب في الانتاج ، وهذا التذبذب

يفقد الادارة قدرتها على التنبؤ والتخطيط ومعرفة حجم الانتاج المستقبلي، فإما أن تكون هناك طريقة مثلى محددة في تأدية العمل ضمن خطوات وأسس موحدة ، أو أن يعمل كل واحد بالطريقة التي يراها مناسبة فلا تتحقق الكفاءة ولا تتحقق مستويات الانتاج المستهدفة ، لذا البد على الادارة أن تتعامل مع العمال وفق مبدأ العقاب والثواب ، فمن يعمل وفق مبدأ الادارة أي ما تعلمه في موقع العمل سينال مكافآت ، أما الابتكار والابداع فتلك أمور يختص بها المختصون بالادارة والاشراف، لذلك فالمدير لا يثق بالعاملين ، لانهم لا يعرفون ما يجب عليهم دون رقيب .يقرر من يستحق العقاب ومن يستحق المكافأة.

وأما البيروقراطية ، أي عدم ثقة الادارة بالعمال إذ يشعرون بأن العمال لا يحبون عملهم ولا يمكن إلا أن تتحقق من خلال الادارة الدقيقة والتحكم المتزايد ، فهي لا تقل أهمية عن سابقتها فقد صاغ أفكارها ماكس ويبر (1864-1920)، وهو الذي جاء بمبادئ البيروقراطية، التي تعني حكم المكتب، وكان يؤمن بتحقيق مستويات عالية من الكفاءة الإنتاجية من خلال الضبط والدقة في العمل ووضوح القوانين والتشريعات لتحقيق النظام والكفاءة والعمل الجاد، والبعد عن المصالح الشخصية لحساب المصلحة العامة.

لاقت النظريتان انتقادات شديدة ، وذلك لان الادارة العلمية بمبادئها المحددة والمقيدة تمنع الفرد من تحقيق ذاته ، حيث

كل شيء محدد مسبقا ومقيد بطريقة محددة ، ينبغي فقط تنفيذها .اما مبادئ البيروقراطية فهي تخلق إنسان اعتمادي وسلبى ، يشعر أنه لا سيطرة لديه على مقومات العمل بسبب السلطة العمودية وسيطرة الادارة العليا المطلقة بشكل مركزي ، لذا لا بد من التوجه نحو تحسين العلاقات بين الادارة والعاملين.

1-2- نظريات مهدت للثقة

تضمن الفكر الاداري مجموعة من النظريات مهدت لظهور الثقة كأحد أهم المفاهيم في المنظمات المعاصرة وذلك من خلال التنبه للعلاقات بين العاملين بالمنظمة والأساليب

التنظيمية المناسبة للتعامل من أجل تحقيق أهداف المنظمة وتشمل : مدرسة العلاقات الانسانية ، وامتدادها من خلال المدرسة السلوكية التي شملت عدة نظريات مهدت بدورها لبناء منظمات معتمدة على الثقة ظهرت فيما بعد منها نظرية ذات العاملين لهوزبورغ وأفكارى باركر فوليبث ، ونظرية x و ونظرية ثنائية الاهداف لكريس ارجيريس (1973) ، ونماذج القيادة في حركة التطوير التنظيمي

وفي عام 1920 بدأ التركيز على الجوانب الانسانية ، فظهرت نظريات تبدا في واقعها ثورة حقيقية على النظرية التقليدية التي لم تتعرض للجانب الانساني . وتعد المواضيع التي تناولتها ماري باركر فوليبث (1926)، بمثابة النواة والدعوة الاولى للاهتمام بعلاقات الثقة في المنظمات فقد تناولت التعاون والعمل الجماعي ، ونظرت إلى المنظمات على أنها مجتمعات متعاونة تعمل لتحقيق أهداف المنظمة ، دون سيطرة جهة على أخرى وأكدت أهمية الحرية في التعبير على التعاون لحل الخلاف في العمل ، ورأت بأنه من واجب المدير أن يساعد العاملين في المنظمة على التعاون معا لتحقيق التكامل في المصالح والاهداف . (خمولى أسماء، 2017، ص:67)

وفي عام 1924 بدأت دراسات هاوثورن في شركة ويستورن إلكترونيك بالولايات المتحدة الامريكية ، وبدأ الباحثون يدرسون اثر العوامل المادية مثل ظروف العمل ومستوى الاضاءة ، على إنتاجية العامل في تلك الشركة واستمرت الدراسات حتى عام 1932 وقد كشفت على متغير جديد ، وهو أهمية التعاون والاهتمام بالنسبة للعامل ، باعتبارها متغيرات جوهرية تؤثر في الانتاجية إلتون مايو(1946). الامر الذي مهد الطريق إلى حركة العلاقات الانسانية لتؤكد إن التعامل الانساني الجيد مع العاملين يؤدي إلى تحقيق إنتاجية أفضل. (Shay Tzafir.2015.p6)

7. عوامل تعزيز الثقة التنظيمية.

تتحكم العديد من العوامل في تجسيد الثقة التنظيمية، فكون الثقة التنظيمية هي علاقة بين الفرد والمنظمة فوجودها يكون منطلقا من فراغ بل تساهم العديد من العوامل التنظيمية في بنائها وتواجدها، وإن كان يمكن القول أن عامل معين هو المتحكم الرئيس ي في الثقة التنظيمية، أهم المصادر التنظيمية في بناء الثقة التنظيمية لدى الأفراد في المنظمة ذلك أن لكل عامل درجة معينة من المساهمة تبعا لمتغيرات كثيرة ترتبط بحجم المنظمة، وطبيعتها، والنشاط الذي تقوم به، وطبيعة العلاقات بين أفرادها، و المناخ التنظيمي السائد وغيرها من العوامل التي تجعل من مصادر الثقة التنظيمية نسبية لكنها موضوعية إلى حد ما، والتي يجب على المنظمات العمل على توفيرها لتكوين الثقة بينها وبين أفرادها خاصة وأن الثقة التنظيمية تلعب الدور الاساسي والمتحكم البارز في العديد من السلوكيات الفردية والجماعية التي تحدث داخل المنظمة، والتي من شأنها المساس بالاداء ومنه الكفاية الانتاجية للمنظمة .

وسنحاول أن نشير لبعض المصادر التنظيمية التي تساهم في تشكيل الثقة التنظيمية، هذه المصادر التي ترتبط بالمنظمة مهما كانت طبيعتها وحجمها.
والشكل التالي رقم (01) يوضح أهم مصادر الثقة التنظيمية :

| مصادر بناء الثقة التنظيمية | |
|----------------------------|-----------------------------|
| المرتبطة بالفرد | المرتبطة بالمنظمة |
| - الشخصية | - القيادة |
| - الادراك | - السياسات الإدارية |
| - التوقعات | - تدفق المعلومات في القنوات |
| - العلاقات المتبادلة | - التنظيمية |
| - الثقة في الرئيس | - الإدارة بالثقة |
| - الانتماء | - الدعم المؤسسي المدرك |
| - التعلم التنظيمي | - الاتصال الجيد |
| | - العدالة التنظيمية |
| | - المشاركة |
| | - الثقافة التنظيمية |
| | - الفاعلية التنظيمية |

شكل رقم 01: يبين اهم مصادر بناء الثقة التنظيمية

- القيادة: والثقة هي سمة رئيسية مرتبطة بالقيادة، إذ أن الامانة والاستقامة هي سمة أساسية وحمية للقيادة فعندما يثق الافراد بالقائد فإنهم يرغبون أن يكونوا تحت طوع أو امره لانهم على ثقة بأن كل من حقوقهم ومصالحهم سوف لن يساء لها، إذ انه من غير المحتمل إن يتبع الافراد ما يرونه غير أمين أو يعمل على استغلالهم(أميرة، 2014، ص233-232)، ولأن القيادة هي فن وعلم، فإنها تقوم على أساس أن القائد يلهم الاتباع ويدفعهم نحو العمل ونحو تحقيق أهداف المنظمة، فالافراد يختارون القائد بناء على الثقة فيه، لذا نجد أن القيادة هي أسمى من الادارة، على اعتبار أن القيادة تقوم على مبدأ الثقة في علاقات القائد بأتباعه الذين يكونون على استعداد للقيام بأي سلوك من شأنه تحقيق أهداف المنظمة، فالثقة التي يتمتع بها القائد لديهم تؤكد لهم أن القائد يسعى لتحقيق مصالحهم والسهر على تجسيدها وتطويرها لذلك هم لا يناقشون القائد بقدر ما يتبعون أو امره.
- العلاقات المتبادلة: أوضح ديسلر (2003) أن الثقة تمتزج بالانتاجية العالية، وأن الاسلوب التقليدي للإدارة الذي يعتمد على عدم الثقة في العاملين يؤدي في نفس الوقت إلى عدم الثقة من قبل المشرفين في التنظيم نفسه موضحا صعوبة تحويل المجموعة من المستويات المنخفضة للثقة إلى المستويات العليا، وقد أشار إلى أن الحالات ذات المستويات المنخفضة من الثقة تميل إلى الاتجاه الأدنى بصورة حلزونية، حتى لو

أظهر القادة أو أعضاء المجموعة أنواع من السلوك المتسم بالثقة العالية، فإن العامل الأساسي للتحويل من جو يتسم بقلة الثقة إلى جو يتسم بالثقة العالية هو العلاقات المعتمدة على التعاون والسلوك الداعم نحو الأشخاص الذين يتسمون بقلة الثقة (زيادة ومجدولين، 2012، ص 630-629)، فالثقة تقوم على أساس مبدأ التبادل في العلاقات، يعني أن الثقة تؤدي للثقة وعدم الثقة ينتج عنه مقابل عدم الثقة، لذا فمن الصعب دائما تحويل الجو الذي يتسم بانعدام الثقة إلى الثقة لان الفجوة الموجودة بين الافراد والمنظمة في هذا الاطار يصعب تذليلها والتقليل منها، ولان الثقة تقوم على العلاقات بين الافراد والمنظمة فهي عنوان الثقة التنظيمية وهي التي تحددها بين الاطراف داخل المنظمة خاصة وأن السلوكيات التي تتم داخل التنظيم الايجابية منها تدعم الثقة بين الفرد والتنظيم لذا من المهم الاهتمام بالعلاقات وتدعيم كل ما هو إيجابي في المنظمة للمساهمة في زيادة فعالية الثقة التنظيمية.

- الثقة في الرئيس: من المؤكد أن الثقة الايجابية في الرئيس تحقق العديد من الاثار الإيجابية للفرد والمنظمة فهي تحقق الرضا وتحسن العلاقات الشخصية بين العاملين والرئيس، وتزيد قنوات الاتصال بين الافراد في العمل (نسليم، 2017، ص18)، فأساس الثقة التنظيمية هي العلاقة مع الرئيس أو المدير المسؤول عن المنظمة والتي تبنى على الاحترام والتعاون بين الطرفين، فغالبا ما تكون الثقة في الرئيس محور الثقة التنظيمية بشكل عام باعتباره مركز السلطة التنظيمية ومصدر المعلومات والمسئول المباشر عن الجو السائد في المنظمة.
- السياسات الادارية: إن الممارسات الادارية القائمة على وضوح السياسات الإدارية و المشاركة في صنع القرار وبرامج التدريب، وسياسات التحفيز، و عملية تقويم الاداء، وأسلوب إدارة التعامل أهم المصادر التنظيمية في بناء الثقة التنظيمية لدى الأفراد في المنظمة مع الموظفين، تترك انطبعا إيجابيا لدى العاملين وشعورا بالثقة المتبادلة وانفتاحا على مستويات التنظيم، والتزاما بتنفيذ القرارات التنظيمية (زين، 2017، ص33)، وتتحكم السياسات الإدارية في الثقة التنظيمية من خلال الاجراءات المتخذة على المستوى التنظيمي والتي من شأنها زيادة الثقة التنظيمية، والتي ترتبط بكل وظائف المنظمة، الاجراءات الملائمة للاجراءات التسويقية، للاجراءات الانتاجية، إجراءات تسيير الموارد البشرية، ولعل السياسات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية تلعب دورا هاما كمصدر للثقة التنظيمية على اعتبار أنها تمس العلاقات الخاصة بالافراد في المنظمة، كما أنها تضم مختلف السياسات التي لها علاقة مباشرة بالافراد في المنظمة لذا فهي مهمة في بناء ثقة الافراد في المنظمة .
- تدفق المعلومات في القنوات التنظيمية: يتضمن ذلك توافر المعلومات الشاملة الدقيقة المنظمة للموظف في الوقت المناسب، بما يضمن مصداقية مصادر المعلومات التي يتعامل معها في بناء أجواء من الثقة التنظيمية وتعزيز قدرة المنظمة على التكيف والتأقلم مع المستجدات التي تفرضها ثورة المعلومات (نسرين، 2013، ص20) فكلما

توافرت المعلومات داخل المنظمة عبر مختلف قنوات الاتصال الرسمية وغير رسمية وكانت في الوقت المناسب وبالكمية المطلوبة من طرف الافراد، وكلما اتسمت هذه المعلومات بالصدق والموضوعية كلما زاد ذلك من الثقة التنظيمية، والمنظمات اليوم تعمل على تعزيز الثقة التنظيمية من خلال توفير المعلومات في حينها للافراد عن طريق مختلف التكنولوجيات الحديثة، ألن عملية التوفير وإرسال المعلومات في وقتها تشعر الفرد بأنه محل اهتمام لدى القائمين على المنظمة وهو ما يعزز ثقته بالمنظمة التي يعمل بها، وعلى العكس من ذلك فإن إخفاء المعلومات وعدم توفيرها لدى الافراد يجعل المنظمة محل شك دائم من قبل الافراد، وكل سلوك تقوم به حتى لو كان إيجابى هو محل تأويل منهم، لذا فمن املهم أن تتسم طريقة توفير المعلومات بالشفافية والعدالة في توزيعها على الجميع بدون استثناء .

● الادارة بالثقة: إن المنظمات استجابت للتطور في المجتمع من خلال التوجه للتحويل من المنظمات التي تعتمد على الضبط والسيطرة إلى المنظمات التي تعتمد على المعلومات والتي تتطلب بالتالي الثقة المتبادلة بين الادارة والعاملين، وعلية فإذا أرادت المنظمات أن تحقق أهدافها بكفاءة، فيجب أن تدار بالاعتماد أكثر على الثقة لا على الرقابة والسيطرة، وهذا يدل على أن المنظمات تتطلب الثقة التي تجعلها تعمل حيث أن التكنولوجيا وحدها ليست كافية (منصور، 2008 ص140)، ولعل الاتجاه الحديث اليوم هو الادارة بالثقة والتي تعني إدارة الافراد بمنحهم الثقة الكاملة والتي يمكن تجسيدها من خلال الرقابة الذاتية في الافراد، فالمنظمة هنا تتخلى عن الطرق التقليدية في الرقابة والسيطرة، وتترك الحرية للأفراد لانجاز نشاطاتهم وأعمالهم وفق ما هو مطلوب منهم، وهنا وجب على الادارة أن تفترض أن كل فرد هو مسئول وقادر على تحمل مسؤوليته لذا فنحن لسنا بحاجة لمراقبته بل نحن بحاجة لمنحه حريته من أجل تحقيق الاهداف التنظيمية في العمل، وهنا لا يتم تحديد طريقة العمل وإجراءاتها لان الفرد هو من يحدد ذلك، ويبقى دور المنظمة في التنسيق والتنظيم والتوجيه فقط لتحقيق أهداف المنظمة دون أي تدخل في الطريقة والاجراءات.

● الدعم المؤسسي المدرك: فالدعم المؤسسي يمهد لظهور الثقة المؤسسية فكلما شعر الموظفون بأن المؤسسة تحترمهم، وتهتم بسعادتهم، يستجيبون بالمقابل بمواقف وسلوكات إيجابية تجاه المؤسسة (أسماء زهري، 2018 ص17)، فتلقي الافراد الدعم من طرف المنظمة يجعلهم يثقون في سياسات المنظمة وإجراءاتها، خاصة وأن الافراد يدركون أن هذا الدعم منطلقا من مبدأ الاحترام مما يجعلهم يستجيبون لمختلف العمليات التي تقوم بها المنظمة ذلك أن لديهم ثقة مطلقة فيما تقوم بها لمنظمة تبعا للإدراك الايجابي الذي يتمتعون به.

● الانتماء: يعد الانتماء من العوامل المساعدة للعمل بكفاءة ضمن الفريق لتحقيق الثقة، ويتحقق الانتماء لأهداف المنظمة عندما تكون مشتركة من وجهة نظر العاملين، فالانتماء المشترك لغايات وأهداف ورؤية المنظمة يواكب وجود عاملين بمواصفات

مهنية عالية، ومديرين مشرفين عليهم (أسماء وآخرون، 2018، ص15)، ويساعد الانتماء على بناء الثقة التنظيمية فالأفراد الذين لديهم حس عال بالانتماء للمنظمة يدافعون عن المنظمة ويفخرون بالانتماء إليها ولديهم ثقة كاملة في كل ما تقوم به المنظمة من إجراءات وسياسات، وهم يسعون بذلك لتحقيق أهداف المنظمة التي هي أساس أهدافهم التي يعبرون عنها بمختلف السلوكيات الايجابية في المنظمة، وعلى الرغم من صعوبة الوصول إلى الانتماء الكامل إلا أن الشعور بالانتماء من قبل الافراد يحصل تدريجيا من خلال ما تقوم به المنظمة لصالح الافراد، فكلما كانت الاجراءات في صالح الافراد وتخدم مصالحهم وتلبي حاجياتهم كلما شعر الافراد بالانتماء لهذه المنظمة وهو ما يجعل المنظمة محل ثقة لديهم تبعا لما تقوم به.

● التعلم التنظيمي | ما تم تحديد الثقة على أنها متغير يؤثر على التعلم التنظيمي ا غالب يشير (Hoe 2007,) إلى أنه في حالة عدم وجود ثقة، يميل الموظفون للدفاع عن أفعالهم بسبب حقيقة أن كل إجراء يحتاج إلى تبرير ودعم من خالل معلومات موضوعية مما يمنع التعلم التنظيمي (Berman & Ilter, Costigan, 1998)، ويشير (Hoe2007,) إلى أن الثقة الشخصية ضرورية لنجاح أيضا التعلم التنظيمي، وعلى هذا المنوال، يؤكد سونغ وكيم وكولب (2009) أن المستوى العالي من الثقة بين الاشخاص يعزز تبادل المعرفة والرغبة في المشاركة في الممارسات التعاونية، وبالتالي يمكن أن يزيد أهم المصادر التنظيمية في بناء الثقة التنظيمية لدى الأفراد في المنظمة استنتاج من ثراء عملية التعلم المستمر في المنظمة، أخير أن الثقة يجب للتمكن من تحقيق التعلم التنظيمي الفعال، لذلك يبدو من المعقول التفكير في إمكانية إدخال القدرة على التعلم التنظيمي في دراسة العلاقة بين الثقة والاداء التنظيمي (Jacob.50p 2013, al et)، فالتعلم التنظيمي يمكن أن يساهم في تعزيز الثقة التنظيمية لدى الافراد في المنظمة، لان وجود الثقة داخل المنظمة يعزز عملية مشاركة المعلومات وتبادلها من قبل الافراد.

● الاتصال الجيد: حيث يتطلب الالتزام والوفاء المشترك اتصال شخصيا حتى يكون حقيقيا، فالتقنية ذات المستوى العالي لا بد أن تكون متوازنة مع مستوى عال من الاتصال، من أجل بناء تنظيمات ذات ثقة عالية، ولذا فإن المنظمات بحاجة إلى مزيد من اللقاءات الشخصية لتعزيز أهداف التنظيم ولإعادة النظر بالاستراتيجيات التنظيمية (محمد، 2014، ص75)، فالاتصال الجيد بين الافراد والمنظمة يعزز الثقة التنظيمية، خاصة وأن الاتصال الجيد يضمن وصول المعلومة في وقتها وكذا يعمل على توضيح أي غموض يمكن أن لا يفهم وهو ما يجنب المنظمة العديد من المشكلات التنظيمية مما يعزز ثقة الافراد في المنظمة، ويمكن القول أن جسر الثقة التنظيمية لا يمكن أن يكون بعيدا عن الاتصال التنظيمي الجيد .

● العدالة التنظيمية: لقد أكدت العديد من الدراسات أن:

■ عدالة الاجراءات ذات ارتباط قوي مع الثقة في إدارة المنظمة.

وجود عالقة إيجابية بين إدراك العمال لعدالة الاجراءات و عدالة التوزيع والثقة في الادارة العليا أي كلما ارتفع مستوى العدالة التوزيعية والاجرائية بالمنظمة كلما زاد مستوى ثقة العمال في إدارتها (حياة، 2014 ص83) فالعدالة التنظيمية في صورها التوزيعية والاجرائية والتعاملية من شأنها تعزيز الثقة التنظيمية، ذلك أن عدالة توزيع الموارد المتواجدة بالمنظمة تشعر الفرد بالثقة في

التوزيع الذي يتم في المنظمة وهو ما يولد لديه ثقة بالمنظمة وبالإضافة لذلك فإن عدالة الاجراءات المتخذة في المنظمة وفق مختلف الأنشطة التي تقوم بها تعزز الثقة التنظيمية، لان إحساس الفرد بتوافر العدالة الاجرائية يجنبه عملية الشك، أين يثق في ما تقوم به المنظمة من إجراءات، كما أن العدالة التعاملية من خلال التعامل بإنصاف في العلاقات داخل العمل مهم في تعزيز ثقة العاملين بالمنظمة ذلك أن العلاقات العادلة هي مركز الثقة أين يثق الفرد من خلالها في كل ما تقوم به المنظمة من تعاملات على مستوى العلاقات بين الزملاء، المشرفين، إدارة المنظمة، وعليه يمكن القول أنه ال يمكن أن تكون هناك ثقة تنظيمية بدون عدالة تنظيمية التي تعد مصدرا أساسيا من مصادر الثقة التنظيمية .

● المشاركة: إن وجود علاقات الثقة ما بين الافراد تشير إلى أن القدرة على المشاركة تكون في أعلى درجة من الفهم المتبادل وأن البناء عليها يمثل الادراك العام للمشاركة الاجتماعية، فكل من الثقة والفهم المشترك والذي يتم تطويره في البيئة الثقافية الاجتماعية يمثلان مطلبا ضروريا لنجاح النقل للمعرفة الضمنية(ممدوح، دس، ص8).، فعملية المشاركة في اتخاذ القرارات على مستوى المنظمة والتي تتطلب الاستشارة والاختذ بمختلف الآراء تشعر الافراد بأن لهم قيمة داخل المنظمة وهو ما يعزز الانتماء لديهم، مما ينمي الثقة التنظيمية لديهم، فكلما زادت مشاركة الافراد في اتخاذ القرار كلما زادت ثقتهم في العمليات التي تقوم بها، فال يمكن لهم مقاومة قرارهم من ساهم في اتخاذه، لذا تعد المشاركة في اتخاذ القرار مصدرا من مصادر الثقة التنظيمية.

● الثقافة التنظيمية: الثقة عنصر هام من عناصر الثقافة التنظيمية، فحينما يسود جو من الثقة فإن الافراد يفصحون عن أفكارهم ومشاعرهم ويعاون بعضهم بعضا، ويتعلمون معا، فالثقة التنظيمية بين الافراد والجماعات تعد عاملا أساسيا في عملية التطوير والتغيير المنظم القائم على أسس متينة وثابتة، وقد تنزع ثقة الفرد بالمنظمة عند شعوره أنها لا تقدر جهوده في العمل، ولا تكافؤه بعدالة، وبالتالي فإن المنظمات ذات المستوى المتدني من الثقة تعاني من ضعف الاتصالات والتعاون والالتزام لدى موظفيها، لذا تفرض على العامل رقابة صارمة حتى يكون أداؤه على النحو المطلوب (سلوى، 2018 ص. 11)، فالثقافة التنظيمية من شأنها أن تعزز الثقة التنظيمية لدى الافراد في المنظمة خاصة وأنها تمثل مختلف المعتقدات والافكار والمشاعر داخل المنظمة وحينما تكون هذه المعتقدات والأفكار والمشاعر إيجابية فإنها تعمل على

تعزيز ثقة الافراد في منظماتهم خاصة وإن كان أحد مكونات الثقافة التنظيمية الثقة التنظيمية في حد ذاتها، لذا من املهم ترسيخ مبادئ الثقة التنظيمية من خلال الثقافة التنظيمية التي تتكون تدريجيا لدى الافراد في المنظمة وتكون عاملا مساهما في الثقة التنظيمية.

● الفاعلية التنظيمية: إن الثقة التنظيمية تشكل العنصر الاساسي في الفاعلية التنظيمية، إذ ليس هناك منظمة تستطيع أن تتخذ لها مكان في بيئة الاعمال من دون وجود الثقة بين الاشخاص، وليس هناك قائد تنظيمي يستطيع إهمال العنصر القوي للثقة في ممارسة جميع الاعمال (يوسفي، 2019 ص ص 46-47)، فالثقة التنظيمية تزيد من حجم فاعلية المنظمة على اعتبار أن الثقة بين الافراد تعمل على أداء كل فرد ملا هو منوط به من واجبات ومسؤوليات مما يضمن الممارسة الفعالة لمختلف هذه الأنشطة، وهو ما يجعل من الثقة التنظيمية ترفع من الفاعلية التنظيمية في ظل العمل على التطوير التنظيمي للأداء والرفع منه تدريجيا في إطار هيكل المنظمة.

8. قواعد بناء الثقة التنظيمية:

قواعد بناء الثقة التنظيمية :

يتطلب بناء الثقة التنظيمية وجود قواعد يجب مراعاتها أهمها:

1 -عدم الإفراط في الثقة في الآخرين:

فمن المنطق تمنح الثقة للأشخاص الذين تم التعرف عليهم لفترة كافية وكذلك تم ملاحظة سلوكهم جيدا والتي توجد بينهم أهداف مشتركة بينهم.

2 -محدودية الثقة :

ثقة بلا حدود تعني ثقة غير واقعية ، حيث أن الثقة بحدود في المنظمات تعني الثقة بقدرة العاملين والتزامهم بتحقيق الأهداف والتضحية من أجل تحقيقها .

3 -القدرة علي التعلم والتكيف :

إذا كان البناء التنظيمي يحدد مدى استقلالية وثبات الجماعات فإن الظروف قادرة علي إحداث تغيير لذا يتوجب علي المنظمات امتلاك القدرة علي التكيف .

4 -الحزم :

تتطلب الثقة الحزم ، فالإدارة تضع ثقتها في الموظفين الذين يمتلكون علي تجديد ذاتهم والتواكب مع التغييرات ولديهم القدرة علي إنجاز المهام المطلوبة .

5 -التكامل التنظيمي :

فهناك تنظيمات داخل المنظمة يمكن الوثوق بها لإيجاد حلول للمشاكل الحاصلة بالمنظمة .

6-الاتصال :

فبدون اتصال شخصي لا توجد ثقة حقيقية ولا يوجد التزام ولا وفاء ، لذا لابد من عقد الكثير من اللقاءات الشخصية لتعزيز أهداف التنظيم .

7-تعددية القادة :

تتطلب الثقة تعددية في القادة حيث أنه من الصعوبة بمكان إدارة الوحدات المستقلة في المؤسسات المعتمدة علي الثقة لوحدها .

8-تناقض الثقة التنظيمية :

الثقة عنصر حساس جداً فمن السهل بناؤها والمحافظة عليها إذا تم استغلالها بطرق متوقعة ومنحها للأشخاص الذين يستحقونها ، كما من السهل تحطيمها إذا تم استغلالها بطريقة غير متوقعة .

9. معوقات بناء الثقة التنظيمية:

معوقات بناء الثقة التنظيمية :

يواجه بناء الثقة التنظيمية واستمرارها والمحافظة عليها العديد من الصعوبات ، حيث يلاحظ سهولة هدمها وتحطيمها مقارنة ببنائها ويمكن تلخيصها كما يلي:

1- هشاشة الثقة وضعفها داخل التنظيم:

وتكون بسبب الممارسات السلبية وفرض سياسات غامضة ومعقدة واتخاذ القرارات المتسرعة دون تبرير الأسباب للعاملين وعدم إشراكهم في صناعة القرار وهذا ما يجعل الثقة بينهم ضعيفة وهشة (ابراهيم العامري . (2016) .

2-استخدام التقنيات التي تضعف الثقة:

مثل نظم الإشراف والمراقبة الإلكترونية لمتابعة أداء العاملين فيها ، نظراً لأن ذلك يقلل من شعورهم بالأمن ، ويقلل من دافعيتهم للعمل كما قد يترتب علي مثل تلك الممارسات ضعف العلاقات الإنسانية داخل المنظمة.

3-الإخلال بالعقد النفسي:

هو عقد لا يظهر في صيغة مكتوبة ، يمثل التوقعات التي يحملها كل طرف فيما يتعلق بحقوق وواجبات الطرف الآخر ، وظروف العلاقة المتبادلة بينهما ويتضح ذلك من خلال انعكاس بيئة العمل والمناخ التنظيمي السائد علي العاملين في المنظمة .

4- الشك وعدم الثقة:

يعتبر الشك أحد مسببات انعدام الثقة وانهيارها داخل المنظمة ، ويعتقد أن بعض العمليات الإدراكية كالتصنيف الاجتماعي ، يزيد نسبة الشك بين الأفراد داخل المجموعات ، وذلك لأن أفراد كل مجموعة قد يعتقدون أن أفراد المجموعة الأخرى غير مخلصين ولا يمكن الاعتماد عليهم ، ولا يمكن الثقة فيهم كما في أفراد المجموعة نفسها (سارة صياغ ، 2019)

5- تضليل الثقة واستغلالها:

فوجود أفراد أنانيين ومخادعين يجعلهم يستغلون الأفراد الأخرى ويحرصون علي تحقيق مصالحهم الشخصية علي حسابهم ، وعلي حساب المؤسسة التي يعملون فيها .

تمهيد:

تعرضنا في الجانب النظري الى مختلف الجوانب المتعلقة بالامن النفسي والثقة التنظيمية قصد تعميق فهم هذين المتغيرين، لكن الدراسة النظرية تبقى ناقصة بدون اسقاط على الجانب العملي، فمن ناحية العملية سنقوم بدراسة تطبيقية لاثر الامن النفسي على الثقة التنظيمية. سوف نتعرض في هذا الفصل من الدراسة الى قياس الامن النفسي وعلاقته بالثقة التنظيمية بمركز التكوين المهني والتمهين حداوي خديجة للإناث، وسنقوم بتوضيح أداة الدراسة المتمثلة في تطوير الاستبيان وتحليله بواسطة نظام "SPSS"، وسيتم دراسة واختبار فرضيات الدراسة وتفسير النتائج.

1- منهج الدراسة:

ان طبيعة الموضوع هي التي تحدد نوعية المنهج الملائم والمناسب للدراسة ونظرا لكون هذه الدراسة تسعى لمعرفة العلاقة الارتباطية بين الأداء الوظيفي والثقة التنظيمية فان المنهج الأنسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي.

" حيث يهتم هذا المنهج بالكشف عن العلاقات بين متغيرين او اكثر لمعرفة مدى الارتباط بين هذه المتغيرات والتعبير عنها بصورة رقمية".

2- مجالات وحدود الدراسة.

لقد تم إجراء البحث في مركز التكوين المهني والتمهين حباوي خديجة للإناث .
وقد تم إجراء الدراسة الأساسية في الفترة الممتدة من بداية شهر فيفري الى غاية نهاية شهر
أفريل سنة 2024.

3- الدراسة الاستطلاعية.

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة هامة في البحوث العلمية وهو اول خطوة يلجأ إليها الباحث
للتعرف على ميدان دراسته، ولجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول موضوع البحث، الى
جانبا التحقق من وجود العينة بجميع الخصائص المراد البحث فيها، والتحقق من سلامة
وصلاحية أدوات جمع البيانات.

وقد عرفها مصطفى عشوي على انها: " دراسة استكشافية، وهي مرحلة هامة في البحث
العلمي نظرا لارتباطها المباشر بالميدان، مما يضيفي صفة الموضوعية على البحث، كما
تسمح بالتعرف على الظروف والإمكانات المتوفرة في الميدان، ومدى صلاحية أدوات
المنهجية المستعملة قصد ضبط المتغيرات البحث.

وبناء على ذلك، فقبل المباشرة في إجراءات الدراسة الأساسية، قمنا بدراسة استطلاعية ذلك
بغرض تحقيق مجموعة من الأهداف.

4- أدوات جميع البيانات:

تتوقف دقة أي بحث علمي على اختيار أكفأ وأنجح الأدوات المنهجية التي تتماشى وطبيعة
الموضوع ومع إمكانيات الباحث للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف
الدراسة، فهي تعتبر من الوسائل الضرورية التي يعتمد عليها الباحث ليتمكن من خلالها من
الوصول الى نتائج مرضية وفق خطة منهجية علمية، وقد اختارت الباحثة الاستبيان كوسيلة
أنسب للحصول على بيانات من اكبر عدد من المبحوثين وفي اقل وقت ممكن.

ويعرف الاستبيان بأنه " صحيفة تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي يرى الباحث ان
اجابتها تفي بما يتطلبه موضوع بحثه من بيانات ترسل بالبريد الى الافراد الذين يتم اختيارهم
على اسس إحصائية يجيبون عليها ويعيدونها بالبريد.

ويعرفها آخر " هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد وحدة الخزف بقصد
للحصول على معلومات او آراء المبحوثين حول ظاهرة او موقف معين.

وقد تضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة تدور حول محورين: أسئلة المحور الأول (20)
سؤال تدور حول الأداء الوظيفي اما أسئلة المحور الثاني (21) سؤال تدور حول الثقة
التنظيمية، وقد تضمنت الأسئلة ثلاث بدائل ولكل بند أعطيت له قيمة وهي كالتالي:

- موافق: 03.

- غير موافق: 02.

- محايد: 01.

5- الخصائص السيكومترية لادوات الدراسة.

6- مجتمع وعينة الدراسة.

بما انه من الصعب على الباحث ان يتصل بعدد كبير من المعنيين بالدراسة لكي يطرح عليهم الأسئلة ويحصل منهم على الأجوبة، فانه لا مفر من اللجوء الى أسلوب العينات التي تمثل المجتمع الأصلي حتى يستطيع ان يأخذ صورة مصغرة عن التفكير العام.

فيعرف " محمد عبيدات" العينة على انها عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة واجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي.

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة.

لاجل استخراج النتائج أدخلت إجابات افراد العينة الى الحاسوب و عولجت بواسطة الرزمارة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS المستخدمة في العلوم الاجتماعية و EXCEL و قد استخدمت مجموعة من العمليات و القوانين الإحصائية مثل النسب المئوية و غير ذلك مما يفي باغراض الإجابة عن سؤال البحث و اختبار فرضياته

وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية

- النسب المئوية و التكرارات
- المتوسط الفرضي و المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري
- اختبار الفا كرونباخ
- معامل ارتباط بيرسون
- اختبار T لعينيتين مستقلتين
- معامل التباين انوفا

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل السابق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية من دراسة استطلاعية ومنهج وأداة الدراسة إلى الخصائص السيكومترية للاستبيان وخصائص العينة، سنقوم في هذا الفصل بعرض نتائج الدراسة.

1- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

الجدول رقم (06): يوضح العلاقة بين الأمن النفسي والثقة التنظيمية لدى أفراد عينة الدراسة.

| المتغيرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة R بيرسون | قيمة sig | القرار |
|-----------------|-----------------|-------------------|---------------|----------|-----------------------------|
| الأمن النفسي | 47,20 | 3,70 | 0,627 | 0,000 | دالة عند $\alpha \leq 0.05$ |
| الثقة التنظيمية | 87,62 | 8,93 | | | |

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة "R" بيرسون بلغت (0.627) عند مستوى الدلالة (0.000) وهي قيمة أصغر من قيمة مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي تحققت الفرضية التي تقول بوجود علاقة بين الأمن النفسي والثقة التنظيمية لدى عمال مركز التكوين المهني حدابوي خديجة الأوغاط.

- تحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

توجد علاقة بين الامن النفسي والثقة التنظيمية لدى عمال مركز التكوين المهني حدابوي خديجة.

من خلال نتائج الفرضية الأولى انه توجد علاقة ارتباطية بين الامن النفسي والثقة التنظيمية لدى عمال مركز التكوين المهني حدابوي خديجة، حيث اتفقت دراستنا مع دراسة سميرة أبكر (1983) الذي توصلت الى وجود علاقة بين متغيرين لدى عينة من الطالبات. وحسب معامل بيرسون الذي يقدر ب(0.627)، فهذا يشير الى وجود علاقة إيجابية بين الامن النفسي والثقة التنظيمية، فهذا يشير الى ان الزيادة في مستوى الامن النفسي ترتبط بزيادة في مستوى الثقة التنظيمية.

فكلما كان العامل له درجة كبيرة من الاستقرار النفسي بعيدا عن الاضطرابات النفسية والعدوانية، ومصادر احباطية ازدادت ثقته بالنفس وبالزملاء في العمل وصولا الى المشرف والى المسؤول او مدير المؤسسة وهذا يتضح جليا من خلال رغبتة في العمل بجدارة وسرته التامة والتزامه بمواعيد ومواقبت العمل أي تعزيز سلوك الولاء والابتعاد عن السلوك السلبي من خلال أدائه المتميز داخل المؤسسة.

2- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

الجدول رقم (07): يوضح مستوى الأمن النفسي لدى أفراد العينة

حساب المتوسط الفرضي: (الحد الأدنى × عدد العبارات) + (الحد الأعلى × عدد العبارات) / 2
 $40 = 2/(3 \times 20) + (1 \times 20)$

| المقياس | المتوسط الفرضي | العينة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية | قيمة (ت) | مستوى الدلالة |
|--------------|----------------|--------|-----------------|-------------------|-------------|----------|---------------|
| الأمن النفسي | 40 | 50 | 47,20 | 3.70 | 49 | 13,727 | 0,000 |

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة $t = 13.727$ وهي دالة إحصائية؛ لأن قيمة الدلالة المحسوبة (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا ($\alpha=0.05$) وهذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي الذي يساوي 47.2 والمتوسط الفرضي الذي يساوي 40 ، ومنه نستطيع القول أن مستوى الأمن النفسي لدى أفراد العينة مرتفع. - تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

نتوقع مستوى مرتفع للأمن النفسي لدى عمال مركز التكوين والمهني حدباوي خديجة. من خلال نتائج الفرضية الثانية تبين أن مستوى الأمن النفسي لدى عمال مركز التكوين المهني خديجة حدباوي مرتفع.

وهذا يعني أن قدرة الموظف في المؤسسة وادائه المتميز إنما دليل على وجود استقرار نفسي بعيدا عن التخوف والقلق وحالات الاكتئاب والشكوك داخل مناخ تنظيمي يسوده الهدوء والطمأنينة والتي تساعد العامل على المضي قدما في مؤسسته فقد كانت دراسته خالد احمد (2009) قد اتفقت مع دراستنا حيث توصلت الى وجود مستويات مرتفعة للأمن النفسي لدى هيئات التدريس في الجامعات.

وهذا يزيد من فاعلية أداء العمال حيث أنه كلما كان هناك زيادة في الأمن النفسي تكون هناك ديناميكية بين العمال وثقة أكبر لدى العامل.

3- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

الجدول رقم (08): يوضح مستوى الثقة التنظيمية لدى أفراد العينة
حساب المتوسط الفرضي: (الحد الأدنى × عدد العبارات) + (الحد الأعلى × عدد العبارات) / 2
 $.63 = 2 / (3 \times 17) + (1 \times 17)$

| المقياس | المتوسط الفرضي | العينة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية | قيمة (ت) | مستوى الدلالة |
|-----------------|----------------|--------|-----------------|-------------------|-------------|----------|---------------|
| الثقة التنظيمية | 63 | 50 | 87,62 | 8,93 | 94 | 19,474 | 0,000 |

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة $t = 19,474$ وهي دالة إحصائية؛ لأن قيمة الدلالة المحسوبة (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا ($\alpha=0.05$) وهذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي الذي يساوي 87,62 والمتوسط الفرضي الذي يساوي 63 ، ومنه نستطيع القول أن مستوى الثقة التنظيمية لدى أفراد العينة مرتفع. - تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

نتوقع مستوى مرتفع للثقة التنظيمية لدى عمال مركز التكوين المهني حدباوي خديجة. من خلال نتائج الفرضية الثالثة تبين أن مستوى الثقة التنظيمية لدى أفراد العينة مرتفع. وهذا دليل على ثقة العمال اتجاه المسؤول من جهة وكذلك الثقة كانت متبادلة بين الزملاء أي أن وجود مستويات مرتفعة للثقة التنظيمية يبين مدى قدرة العامل وانسجامه مع الزملاء وثقته بالإدارة التي تسعى دائما الى تقديم مد يد العون للعامل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وحصول العامل على تحفيزات سواء كانت مادية او معنوية لذا نجد دراسة عبد المحسن بن

محمد عبد هلا الصغير (2014) توصلت الى وجود مستوى مرتفع للثقة التنظيمية لدى مديري المدراس وكذلك دراسة عايدة سعيد ديب (2016) التي توصلت الى وجود مستوى مرتفع للثقة التنظيمية لدى مديري مدارس التعليم الابتدائي ودراسة محمد سمير النجار (2018) حيث توصلت الدراسة الى وجود مستوى مرتفع للثقة التنظيمية لدى عمال البنوك في حين تنافي دراسة فالح رفيق الجردين (2017) دراستنا حيث توصلت الى ان درجة الثقة التنظيمية كانت متوسطة.

4- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة:

الجدول رقم (09): يوضح الفروق في مستوى الأمن النفسي باختلاف الحالة العائلية:

| المتغير | الحالة العائلية | العينة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية ddf | قيمة ت | قيمة sig | القرار |
|--------------|-----------------|--------|-----------------|-------------------|-----------------|--------|----------|------------------|
| الأمن النفسي | أعزب | 17 | 48,11 | 3,19 | 48 | 1,263 | 0,213 | غير دال عند 0.05 |
| | متزوج | 33 | 46,72 | 3,90 | | | | |

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة "ت" بلغت (1.263) عند مستوى الدلالة (0.213) وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي لم تتحقق الفرضية القائلة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن النفسي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الحالة العائلية." - تحليل وتفسير نتائج نتائج الفرضية الرابعة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عمال مركز التكوين المهني حدباوي خديجة نحو مستوى الامن النفسي تعزى الى (الحالة العائلية، سنوات الخبرة).

من خلال نتائج الفرضية الرابعة تبين انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى افراد عينة نحو مستوى الامن النفسي تعزى ال الى متغير (الحالة العائلية، سنوات الخبرة) وعليه نرفض الفرضية البحث و نتقبل الفرضية الصفرية فبعد تأكدنا من عدم صدق الفرضية فوجدنا انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى (الامن النفسي لدى عمال مركز التكوين المهني حدباوي خديجة تعزى الى متغيري (الحالة العائلية، سنوات الخبرة).

وهنا يعني ان أداء العامل المتميز دليل على استقراره النفسي ودوره الفعال داخل المؤسسة والشعور بالامن النفسي سواء كان أعزب او متزوج انما متعلق بذاته بشخصيته حيث لا توجد فروق بينهما وكذلك بالنسبة لسنوات الخبرة فشعور العامل بالامن النفسي والطمأنينة داخل عمله يعود على انسجامه واستقراره وابتعاده عن الاضطرابات النفسية او أنماط سوية وغير سوية وليس لاقدميته وان العامل الجديد بإمكانه العمل في مناخ تنظيمي يسوده المحبة والطمأنينة بعيدا عن العدوانية والسلوكات الغير سوية، وأن يتساوى مع العامل ذو خبرة طويلة في مستوى الامن النفسي وهذا ما اقبلته العديد من الدراسات، منها دراسة ماجد السخلي(2007) التي توصلت الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العزاب

والمتزوجين في الامن النفسي لدى موظفي الشورى، وكذلك دراسة خالد أحمد (2009) والتي توصلت الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الامن النفسي لدى أعضاء الهيئة التدريسية فيما تنافي دراسة غني (1998) درايثنا حيث توصلت الدراسة الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الامن النفسي لدى طلبة الجامعة.

- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الخامسة
الجدول رقم (10): يوضح اختبار التباين لدلالة الفروق في الأمن النفسي لدى أفراد العينة باختلاف أقدميتهم المهنية.

| سنوات العمل | العينة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|------------------|--------|-----------------|-------------------|
| من 5 سنوات و اقل | 18 | 46,77 | 4,20 |
| 6 إلى 9 سنوات | 9 | 47,22 | 3,27 |
| أكثر من 10 سنوات | 23 | 47,52 | 3,57 |
| المجموع | 50 | 47,20 | 3,70 |

| المقياس | مصادر التباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | قيمة sig | مستوى الدلالة |
|--------------|----------------|----------------|-------------|----------------|--------|----------|------------------|
| الأمن النفسي | بين المجموعات | 5,594 | 2 | 2,797 | 0,822 | 0,197 | غير دال عند 0.05 |
| | داخل المجموعات | 668,406 | 47 | 14,221 | | | |
| | المجموع | 674,000 | 49 | | | | |

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيمة "ف" بلغت (0.822) عند مستوى الدلالة (0.197) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي ليس هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات الثلاثة، وبالتالي لم تتحقق الفرضية القائلة " توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأمن النفسي لدى عينة الدراسة تعزى إلى متغير الأقدمية المهنية."

إستنتاج عام:

من خلال نتائج دراستنا وبعد البحث عن سبل لوصول العامل إلى أعلى مستويات أدائه وفعاليتة داخل المنظمة وبعد التطرق إلى موضع دراسة الأمن النفسي وعلاقته بالثقة التنظيمية توصلنا إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة بين الأمن النفسي والثقة التنظيمية لدى عينة من عمال مركز التكوين المهني خديجة حدباوي بالأغواط .
- أن الثقة لدى عمال مركز التكوين المهني خديجة حدباوي بالأغواط مرتفع
- عدم وجود علاقة بين بعض أبعاد الأمن النفسي الرضى عن الذات.

الخاتمة:

ان الثقة التنظيمية في المنظمة اليوم هي ضرورة وحتمية وجب تواجدها في المنظمة لترقيتها وتطويرها بما يخدم المنظمة في ظل المنافسة اليوم، فالتغيرات التي طرأت على المنظمات جعلت من بروز العديد من السلوكيات الجديدة أمر البد منه، لذا من املهم إيلاؤها العناية اللازمة والاهتمام المناسب لبلورة فكر تنظيمي حديث يتماشى والتغيرات اليوم. و ما يمكن تأكيده أن هناك العديد من العوامل والمصادر التنظيمية التي تساهم في بناء الثقة التنظيمية وتعزيزها لدى الافراد في المنظمات، أين تكون مساهمتها على المستوى الفردي والتنظيمي والتي تتحكم فيها العديد من المتغيرات لتحديد درجة قوتها ونسبتها في المنظمة. الثقة التنظيمية، إذ تعد أساس لنجاح المؤسسات نظرا لأهميتها في غرس روح التضحية التفاني في العمل الإنتاج، وبوجود مناخ من الثقة التنظيمية المتبادلة بين الإدارة و العاملين يؤدي حتما الى تحقيق الاهداف التنظيمية بكفاءة، وإن الموظف بحاجة ماسة أكثر من أي وقت إلى ما يقوي ا اردته، ويمنحه الصبر لمقاومة المتاعب وينير بصيرته لمواجهةها وهذا لا يتحقق إلا في حياة يسودها الامن النفسي، فغياب الامن النفسي يشكل مصدرا للقلق والتوتر وعدم الارتياح وانشغال الفكر وتوقع الشر .

إن ازدياد حاجة الفرد إلى الامن يسيطر سيطرة تامة على سلوكه، ويكرس جميع قدراته لتحقيقها او خفض توترها. فإن فقدان الامن يؤدي إلى عرقلة جميع أنشطة الحياة وإحداث خلل في توازن الافراد.

التوصيات والاقتراحات:

- تعزيز الثقافة التنظيمية داخل مركز التكوين المهني خديجة حدباوي القائمة على زرع الثقة بين الأفراد العاملين والعمل بروح الفريق والرقابة الذاتية مع ديناميكية الجماعة.
- ضرورة الاهتمام أكثر بالجانب نفسي للعمال وهذا عن طريق وضع نظام عادل للحوافز سواء كانت مادية او معنوية وكذلك نظام الأجور .
- تشجيع العمال ذوي الكفاءات والمتطوعين بمهام إضافية سواء داخل أو خارج المركز.
- تعزيز العلاقة بين إدارة المؤسسة والعاملين وتطويرها وتحسينها من خلال فتح المجال لإبداء وجهات نظرهم و أفكارهم بكل شفافية وموضوعية بعيدا عن الصراع التنظيمي.

قائمة المراجع:

➤ المراجع العربية:

- 1- القرآن الكريم.
- 2- الكتب:
 1. أبو جادو صالح محمد علي، " علم النفس التربوي"، دار المسيرة ، عمان، الأردن، 1998.
 2. أحمد بن فارس بن زكريا أبو الحسين، " معجم مقاييس اللغة"، دار الفكر للنشر والتوزيع، 1979.
 3. ابراهيم العامري ، " الثقة التنظيمية وعلاقتها بتقويم الأداء الوظيفي للعاملين بالمديرية العامة لتنمية الموارد البشرية"، بوزارة التربية والتعليم ، سلطنة عمان ، عمان ، 2016،
 4. الاقرع سليمان عبد الواحد يوسف إبراهيم، " المرجع في صعوبات التعلم النمائية والأكاديمية والاجتماعية والانفعالية"، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة، مصر، 2010.
 5. السكارنة، بالاخلف ، " أخلاقيات العمل"، الاردن، دار المسرية للنشر والتوزيع والطباعة .
 6. الصرييف، محمد عبد الفتاح ، " الادارة الرائدة"، ط1، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2003.
 7. الصنيع، صالح بن إبراهيم، " دراسات في التأصيل الإسلامي لعلم النفس"، دار عالم الكتب للنشر والتوزيع، 1995.
 8. تيشات سلوى، " دور القيادة الأخلاقية في تعزيز الثقة التنظيمية لدى العاملين" مجلة أداء المؤسسات الجزائرية. ع13، 2018.
 9. جودت عزت عبد الهادي، سعيد حسني العزة، " نظريات الارشاد والعلاج النفسي"، دار العلم والثقافة للنشر والتوزيع، دب، 1999.
 10. حسن مصطفى حسين، القضاء الإداري، الطبعة الثالثة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1987.
 11. حامد عبد السلام زهران ، " علم النفس الاجتماعي"، عالم الكتب، كلية التربية، جامعة الملك فيصل، 1989.
 12. صلاح الدين محمود علام، " علم النفس – قياس وتقويم"، دار الفكر العربي، الإسكندرية، مصر، 2000.
 13. زيد عبوي، التنظيم الاداري، مبادئه وأساسياته، دار أسامة، عمان، 2006
 14. عبد الجابر تيم، " الصحة النفسية للطفل"، دار صفاء، عمان، 1999.

15. عبد السلام المسدي، "مراجع اللسانيات"، دار العربية للكتاب، 1989.
16. هاني علي الطهر اوي، "النظم السياسية والقانون الدستوري"، دار الثقافة، دم، 2007.
17. ك. هول. ج. لندي، "نظريات الشخصية"، الهيئة المصرية العامة للتأليف والنشر، الاهرة، 1971.
18. فاضل محسن الازيرجاوي، "أسس علم النفس التربوي"، دار الكتب للطباعة والنشر، الموصل، 1991.
19. فتحية عبد الغني الجميلي "الجريمة والمجتمع ومرتكب الجريمة"، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، 2001.
20. فيصل حسونة، "إدارة الموارد البشرية"، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011.
21. شوقار إبراهيم جمال بادي. "مقومات الفكر التربوي الإسلامي في ظل المتغيرات (نظرة تحليلية في عوامل بناء الذات)". الفكر الإسلامي المعاصر، 2011. <https://doaj.org/article>
22. شلتز دوان، "نظريات الشخصية"، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1983.
23. سامي ملحم، "مناهج البحث في التربية وعلم النفس"، دار المسيرة، عمان، 2000.
24. محمد بن حسن بن عقيل موسى الشريف، "تسبيح ومناجاة وثناء على ملك الأرض والسماء"، دار الاندلس الخضراء، 2000.
25. محمد عبيدات، "منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 1999.
26. لندال. دافيدوف، "مدخل علم النفس"، الطبعة العربية الثانية، دار ماكجروهيل للنشر، الدار الدولية للنشر والتوزيع، 1988.
27. مرسي، نبيل حامد، "فن إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحكومية واخلاصة"، الاسكندرية، المكتب العربي الحديث، 2002.
28. رفاعي ممدوح عبد العزيز محمد، "أثر الثقة بين العاملين على مشاركة المعرفة"، كلية التجارة. جامعة عين شمس. مصر، دت.

3- المذكرات:

1. أبو شاويش نسرین غانم عبد هلا، "محددات الثقة التنظيمية واثارها دراسة تطبيقية على العاملين في وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين الاونروا". ماجستير في إدارة الاعمال. الجامعة الاسلامية غزة. فلسطين، 2003.
2. الذهبي حياة. العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطن التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية. ماجستير علم الاجتماع التنظيم والعمل. جامعة أدرار، 2014.

3. الحردان نسيم فالح فيفان، " درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان"، ماجستير في الادارة والقيادة التربوية. جامعة الشرق الاوسط، 2017.
4. الاغا زين نمر كمال.ف، " الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية بالمحافظات الجنوبية لدولة فلسطين وعلاقتها بديناميكية التغيير المؤسسي". ماجستير في أصول التربية. جامعة الازهر، غز، فلسطين، 2014.
5. البلوي منصور مفلح منصور القويعاني، " علاقة النمط الاداري لمديري المدارس الحكومية الثانوية بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين في منطقة تبوك التعليمية"، ماجستير في الادارة التربوية، جامعة مؤتة، الأردن، 2008
6. خمولي أسماء ، " أثر الثقة التنظيمية على التمكين الإداري"، دراسة ميدانية أملاك الدولة لولاية بسكرة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علم
7. حد بن سليمان البدراني، "إدراك العدالة التنظيمية وعلاقته بالثقة لدى العاملين في المنظمات الامنية"، دراسة ميدانية للعاملين بالتفتيش الامني بالمطارات السعودية الدولية، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتورا في العلوم الامنية، الرياض، 2010.
8. لعمور رميلة و بوداود بومدين، " اختبار العالقة بين العدالة التنظيمية والوالء التنظيمي في ظل الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي باستخدام منهجية PLS دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية"، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، غرداية، 2019.
9. د. علي عبد الله الحاكم أحمد عز الدين محمد شيت ، " تأثير رأس المال النفسي على الثقة التنظيمية دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الاتصالات بجمهورية العراق"، كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا تاريخ النشر: 2022/08/01م تاريخ القبول: 2022/07/26م

[/https://www.hnjjournal.net/3-8-31](https://www.hnjjournal.net/3-8-31)

10. سارة صياغ . (2019) . أثر الثقة التنظيمية علي الأداء الوظيفي (مذكرة ماستر) . كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، ورقة : جامعة قاصدي مرباح .
11. رابح العايب، " القيم التنظيمية وعلاقتها بالصراع التنظيمي"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009.

4- المجلات:

1. المعشر زياد يوسف و الطراونة مجدولين عصري، " أثر موضوعية نظام تقييم الاداء في الثقة التنظيمية دراسة تطبيقية على المعلمين والمعلمات في مديريات التربية والتعليم في محافظة الكرك في الأردن. المجلة الاردنية في إدارة الاعمال. م. 8 ، 2012.

2. الحوامدة، نضال صالح (2004)، العلاقة بين مستوى إدراك فاعلية و عدالة نظام تقويم الأداء وكل من الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي، والثقة التنظيمية في الوزارات الخدمية الأردنية – دراسة ميدانية، مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية.
 3. السعودي، موسى أحمد (2005)، العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدي العاملين في الوزارات الأردنية (دراسة ميدانية)، مجلة دراسات العلوم الإدارية.
 4. الطائي، علي حسون فندي وطاهر، فاضل جميل وسلمان، فاضل حمد (2012)، تأثير أبعاد تقويم الأداء في الثقة التنظيمية : دراسة وصفية تحليلية لآراء عينة من القيادات الإدارية في وزارة النفط العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية.
 5. الطيرة، إيمان فرج و عواد، عمرو محمد، (2020)، أثر المناخ الأخلاقي على الثقة التنظيمية : دراسة ميدانية على الشركات الخاصة بمدينة بنغازي، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة.
 6. جبارين أسماء.محمود أبو سمرة. جعفر أبو صاع،"الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية في مديرية تربية جنين من وجهة نظر المعلمين". مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث. م.6 ع، 2018.
 7. كاظم أميرة خضير ، " الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرافدين في محافظة النجف الاشرف"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية. م8، 2014.
 8. موسى احمد السعودي، : موسى أمحد السعودي، العالقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدة العاملين في الوزارات الاردنية، دراسات العلوم الادارية ،المجلد 1، 32العدد، 2005.
 9. محمد جمال عبد الحميد، " الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين عدالة التوزيعات وانتشار الفساد الإداري، دراسة تطبيقية على العاملين بالوحدات المحلية بمحافظة المنيا، مجلة كلية أحمد بن محمد العسكرية للعلوم الإدارية والقانونية. م.1 ع1 2014،
 10. يوسف كمال، " دور القيادة الروحية في تعزيز الثقة التنظيمية"، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، م، 13 ع1، 2019.
- 5- المواقع الإلكترونية:**
1. أنواع الثقة التنظيمية : عمرو 17 أكتوبر 2023 تمت الزيارة في 2024/04/30 على الساعة 22:11 <https://www.starshams.com>
 2. عبد السلام هيكل، " الثقة التنظيمية"، على الموقع ، تمت المشاهدة بتاريخ: 2024/05/02 ، على الساعة 23:02 ، <https://hbrarabic.com>

➤ المراجع الأجنبية:

1. Alajmi Sanad A., (2017), Organizational Trust: A Gateway to Psychological Empowerment, Journal of Management Research, 9(1), 52-69.
2. Connelly, Brian L., Crook, Russell T., & Combs, James G., (2018), Competence- and Integrity-Based Trust in Interorganizational Relationships: Which Matters More? , Journal of Management, 44(3).
3. Elewa, Amal H., & El Banan, Sahar H., (2019), Organizational Culture, Organizational Trust and Workplace Bullying Among Staff Nurses at Public and Private Hospitals, International Journal of Nursing Didactics.
4. George, N. A., Aboobaker, N., & Edward, M., (2020), Corporate social responsibility and organizational commitment: effects of CSR attitude, organizational trust and identification, Society and Business Review, 15 (3.)
5. Gilbert, J.A & Li-Ping, T (1998), An Examination of Organizational Trust Antecedents, Public Personnel Management, 27(3).
6. Guzzo, Renata F., Wangb, X., Madera, J., & Abbott, J., (2021), Organizational trust in times of COVID-19: Hospitality employees' affective responses to managers' communication, International Journal of Hospitality Management,
7. Jia, X., & James, H., (2018), Organizational trust in farmer organizations: evidence from the Chinese fresh apple industry, British Food Journal, 120 (3).
8. Jacob Guinot, Ricardo Chiva and Fermín Mallén. (2013). Organizational trust and performance: Is organizational learning capability a missing link?. Journal of

9. Management & Organization. Volume 19. Issue 05
10. Karapinar Pinar B., Camgoz Selin M., & Ekmekci Ozge T., (2016) , The Mediating Effect of Organizational Trust on the Link between the Areas of Work Life and Emotional Exhaustion , EDUCATIONAL SCIENCES: THEORY & PRACTICE , 16(6) , 1947–1980
11. Mayer, R., Davis, J., & Schoorman, F., (1995), An Integration Model of Organizational Trust, The Academy of Management Review, 20 (3).
12. Parra Manuel G., Nalda Álvaro L., & Perles Ginés S., (2011), Towards a more humanistic understanding of organizational trust , Journal of Management Development, 30(6).
13. Shay Tzafir. The relationship between trust, HRM practices. and firm performance. article in the international journal of human resource management. 2015.

جامعة عمار ثليجي الاغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا

تخصص علم النفس والتنظيم

البيانات الشخصية: 1

الجنس: ذكر انثى

الحالة العائلية: عازب (ة) متزوج (ة)

مدة العمل: اقل من 5 سنوات من 6 الى 9 سنوات اكثر من 10 سنوات

| الرقم | الفقرة | دائما | احيانا | نادرا |
|-------|--|-------|--------|-------|
| | <u>المحو الأول: الامن النفسي</u> | | | |
| 1 | أشعر ببعض القلق وانا خارج أوقات الدوام | | | |
| 2 | أشعر بعدم الرضا عن نفسي وقدراتي في العمل | | | |
| 3 | ينتابني اليأس والاحباط في كثير من المواقف | | | |
| 4 | أشعر بالعجز في السيطرة على مشاعري وانفعالاتي | | | |
| 5 | اشعر بالثقة في نفسي وقدراتي ما دمت بهذه المؤسسة | | | |
| 6 | لدى مهارات متنوعة في التعامل مع الاخرين | | | |
| 7 | اشعر بالارتياح في اتصالاتي الاجتماعية | | | |
| 8 | اشعر بالراحة النفسية وانا بعيد عن مكان العمل | | | |
| 9 | اشعر باهتمام المسؤولين وتقديرهم لما ابذله من عمل | | | |
| 10 | اشعر بانني شخص ناجح وموفق في حياته المهنية | | | |
| 11 | اشعر ان الحياة عبء ثقيل | | | |
| 12 | اشعر بقلق كبير على مستقبلي المهني | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|----|
| | | | اشعر بالضيق الشديد عند استدعائي لمهام إضافية | 13 |
| | | | أصاب بالقلق والتوتر من الدوام اليومي وكثرة الروتين | 14 |
| | | | أميل للمخاطرة والمحاولة مهما كانت المهام المكلف بها صعبة | 15 |
| | | | أفضل ان أكون مع الناس وليس بمفردي | 16 |
| | | | اشعر بالراحة عند الخلوة الى نفسي (الجلوس بمفردك) | 17 |
| | | | أتقبل آراء وانتقادات الاخرين لي | 18 |
| | | | أحب ان يراني الناس على حقيقتي بالعمل او المجتمع | 19 |
| | | | اسعى للحفاظ على مكانتي الاجتماعية ولو بجمع المال | 20 |

المحور الثاني: الثقة التنظيمية.

| الرقم | الفقرات | موافق | موافق جدا | محايد | غير موافق | غير موافق جدا |
|-------|---|-------|-----------|-------|-----------|---------------|
| 1 | يسعى مشرفي على تحقيق العدالة بيننا | | | | | |
| 2 | يعاملني المشرف باحترام | | | | | |
| 3 | يتبادل المشرف معي المعلومات بشفافية | | | | | |
| 4 | يقابل المشرف الجهد المبذول بالتقدير والمكافئة. | | | | | |
| 5 | يهتم المشرف بافكار العاملين التي تسهم في تحسين الاداء | | | | | |
| 6 | يأخذ المشرف تصرفاتي بنية حسنة | | | | | |
| 7 | يستمع المشرف الى آرائي فيما يخص العمل | | | | | |
| 8 | علاقتي متينة مع الجميع | | | | | |
| 9 | أثق في زملائي | | | | | |
| 10 | ابادر بالاعتذار عند الخطأ | | | | | |
| 11 | اقدر على العمل بروح الفريق | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|----|--|
| | | | | | 12 | تتميز علاقتي مع لزملاء بصدق الانتماء وتحقيق الاهداف. |
| | | | | | 13 | ابادر مع الزملاء المساعدة لانجاز العمل |
| | | | | | 14 | اتبادل مع الزملاء المساعدة لانجاز العمل |
| | | | | | 15 | تسعى إدارة المؤسسة الى التعرف على اراء العاملين قبل اتخاذ القرارات |
| | | | | | 16 | الثقة بقدرة الإدارة على الوفاء بالتزاماتها تجاه العاملين |
| | | | | | 17 | وجود سياسات إدارية واضحة |
| | | | | | 18 | توفر المعايير الموضوعية في التعيين |
| | | | | | 19 | تسعى الإدارة الى تقديم الحوافز للعاملين |
| | | | | | 20 | توفر الإدارة المعلومات التي يتطلبها العمل |
| | | | | | 21 | تطبيقا لإدارة النظام على جميع العاملين دون تمييز |