جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية و التسيير

القسم :علوم التسيير المقياس: اليقظة الاجتماعية و تسيير النزاعات

التخصص: إدارة موارد بشرية الفوج:02

**بحث حول الثقة التنظيمية**

من اعداد : تحت اشراف الاستاذة :

بن طالب سي مصطفى - أعلالي

-بن عمر علي

**السنة الجامعية 2021/ 2022**

خطة البحث

المقدمة

المبحث الاول

المطلب الاول مفهوم الثقة التنظيمية

المطلب الثاني نشاة و تطور الثقة التنظيمية المطلب الثالث اهمية الثقة التنظيمية

المطلب الرابع ابعاد الثقة التنظيمية و محدداتها

المبحث الثاني

المطلب الأول فوائد الثقة التنظيمية

المطلب الثاني خصائص الثقة التنظيمية

المطلب الثاني انواع الثقة التنظيمية

الخاتمة

المقدمة

نظرا لاهمية الثقة التنظيمية باعتبارها من المحددات الرئيسية لنجاح المنظمات او فشلها و ذلك بافتراض ان هناك علاقة ارتباطية بين نجاح المنظمات و تركيزها على القيم و المفاهيم التي تدفع الافراد الى الالتزام و العمل الجاد و الابداع و المشاركة في اتخاذ القرارات و المحافظة على قوة المنظمة و جودة الخدمات فيها و الاستجابة السريعة لما تتطلبه بيئة العمل داخلها لذا كان الاجدربنا ان نعرف بهذا الكائن التنظيمي و التعرف عليه عن قريب بما يتوافر لدينا في جانبه النظري

.

المبحث الأول

المطلب الأول

مفهوم الثقة التنظيمية

لقد اصبحت المؤسسة تتصف بدرجة عالية من التفاعلات البشرية وتبادل المعلومات و المصالح و شمولية الفكر و الجهد لحل المشكلات التنظيمية الامر الذي اضحى معه وجود مناخ من الثقة اساسا لنجاح العلاقات الفردية و الجماعية داخل المؤسسة و من الرغم من اهمية الثقة التنظيمية الا انها صعبة الانتاج نوعا ما اذ ان بناء الثقة التنظيمية ةيستغرق وقتا طويلا و لكن يمكن ان تنتهي في اي لحظة لذا تحتاج المؤسسة ان تجهز نفسها ليس فقط لكسب الثقة بل لحفظ عليها .

الثقة ليست مصطلح بسيط ل الفهم فهي تتطلب العديد من العوامل التي يجب ان تاخذ بعين الاعتبار عند دراستها اذ لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول تعريف شامل و موحد لثقة و قلة هذا الاتفاق تعود التركيب المعقد لهذا المفهوم و الذي لا يمهد لاعطاء صورة متكاملة و يمكن توضيح مفهوم الثقة التنظيمية فيما يلي

تعرف الثقة التنظيمية ب انها حالة نفسية تشتمل على نية قبول و القابلية للتاثر استنادا الى التوقعات الايجابية لنوايا او سلوك شخص اخر هذا من جهة و من جهة اخرى يمكن النظر للثقة التنظيمية على انها اعتقاد الفرد بان شخص اخر يبذل جهودا بنية حسنة للتصرف وفقا لاي التزامات سواء كانت صريحة او ضمنية و هو صادق

و هناك من الباحثين من عرف الثقة التنظيمية بانها الرغبة في زيادة استثمار طرف لطرف اخر بناء على التوقعات الايجابية الناتجة عن تفاعلات المتبادلة الايجابية السابقة و بعبارة اخرى التفاعل المتبادل بين العاملين و اصحاب العمل في انجاز مهامهم 2

و تعرف ايضا بانها اعتماد شخص على شخص اخر تحت ظروف من المخاطرة من اجل تحقيق هدف غير محدد

و يعرف روتر الثقة بانها التوقع الذي يحمله الفرد و الجماعة بان الوعود المكتوبة او الكلامبة من الاخرين سواء كانو افراد او جماعات يمكن الاعتماد عليها 1

و تعرف ايضا انها توقعات و تصورات الافراد و الجماعات ان الوعود و القرارات يمكن المتخذة يمكن الاعتماد عليها مما يحقق النتائد المرغوبة و المصالح المشتركة ا جميع الاطراف

كما تعرف ب الايمان العام و الثقة بنوعية و قابلية اشخاص معينين مثل (زملاء العمل والرئيس المباشر) او مجموعات معينة مثل الادارة العليا و الرغبة في الاعتماد عليهم على اساس تصرفاتهم كما هو متوقع منهم فضلا عن عدم الاهتمام بمراقبة و متابعة سلوكهم بهذا الخصوص 5

المطلب الثاني نشاة و تطور الثقة التنظيمية

ان مفهوم الثقة تطور مع التطور الفكر الاداري و التنظيمي اذ ركزت المدرسة التقليدية على الجوانب الرسمية في العلاقات التنظيمية السائدة ( السلطة تقسيم العمل نطاق الاشراف )

و بالرغم من الجذور التاريخية للنشاة الموضوع ثقة و تطويرها يعود الى عقود بعيدة لكن اهتمام العلمي كان في الخمسينات من القرن الماضي بوصفها موضوعا رئيسيا في علم النفس ف الافراد يختلفون في ميولهم للثقة في الاخرين و ان هذه الميول تنشا منذ الطفولة المبكرة و شخصياتهم و تجاربهم في الحياة حسب ايركسون 2

في حين ان المدرسة الانسانية اهتمت ب الجوانب الغير رسمية و اولت عناية خاصة ب العنصر البشري كما اكد برنارد على اهمية النشاط التعاوني بين الافراد و اعتبره العنصر الاساسي في تحقيق الاهداف . 4

اما المداخل الحديثة في الفكر الاداري و التنظيمي فقد ازداد اهتماما بمفهوم الثقة التنظيمية خلال تلك المرحلة حيث اكد ت نظرية زاد اليابانية على ثلاث مرتكزات اساسية متمثلة في الثقة المهارة المودة اذ كانت الثقة احدى المبادئ الاساسية لبناء هذه النظرية و تجدر الاشارة الى ان دراسة الثقة اخذت تتطور على المستوى الفردي و الجماعي و التنظيمي نظرا لاهمية الثقة المتبادلة في تحسين العلاقات و تبادل المعلومات و الاراء و الافكار المبدعة و قدرتها على تحقيق التكاثف و التعاضد لانجاز الاهداف المشتركة

المطلب الثالث اهمية الثقة التنظيمية

ل الثقة التنظيمية اهمية كبيرة بين الافراد و المنظمة فهي عامل مهم في تحقيق التوازن و التكامل للمنظمة

ان بناء الثقة التنظيمية له تاثير كبير على مخرجات العمل داخل المنظمة فقد اثبتت معظم الدراسات وجود علاقة موجبة و معنوية بين الثقة وكل من الاداء و سلوك المواطنة التنظيمية و الابداع في حيث اثبتت دراسات اخرى وجود علاقة عكسية بين الثقة و كلا من دوران العمل و الغياب و الصراع اذ زادت ثقة الافراد ب المنظمة قل دوران العمل و الصراع بين الافراد داخل المنظمة

و من جهة اخرى ان الثقة عامل اساسي و رئيسي لفهم السلوك الفردي و الجماعي بين الافراد و بين السلطات الادارية من حيث التبادل الاقتصادي و الاستقرار السياسي و الاجتماعي فهي عامل مهم لا بد منه لبروز علاقات اجتماعية ثابتة و مستقرة

و هي احد اهم العناصر في حل المشكلات الادارية

ان ويكس يشير الى اهمية نظر المنظمات الى تبني لستراتيجية الاستثمار في الثقة كما ان الثقة في السلطات التنظيمية تؤثر على العديد من اتجاهات و سلوكات المرؤوسين و ان بناء الثقة التنظيمية اساس لفاعلية و نجاح و تنظيم لكل منظمة اي لا يمكن لاي منظمة ان تحقق اهدافها و نتائج جيدة و ان تستمر دون وجود الثقة بين الافراد العاملين

و يمكن ان نلخص مما سبق انه بدون ثقة لا يمكن للمنظمات ان تستمر في العمل و البقاء ف تكوين الثقة او الثقة و بناؤها في المنظمات يعد شرط اساسي لضمان التفاعل و التبادل بين جميع الاطراف في المنظمة لانجاز الاعمال و المهام و تحقيق الاهداف المرسومة

المطلب الرابع ابحاث الثقة التنظيمية و محدداتها

اولا الثقة ب الرئيس المباشر

يتمثل في تلك التوقعات الايجابية الواثقة ل المرؤوسين اتجاه مشرفهم في العمل وفقا ل العلاقات المتبادلة بين الطرفين حيث يكتسب المشرف الثقة من خلال توفر فيه خصائص الكفاءة الجدارة الاخلاق الانفتاح على المرؤوس و الاهتمام باحتياجات العمال و العدالة في التعامل معهم

و تتجزا الى

المبادئ و القيم السائدة التي يتمتع بها الرئيس

الابتكار و تحقيق الذات

محددات الثقة ب الرئيس

النزعة الى الخير و تعني مدى ايمان المرؤوس ان الرئيس المباشر يملك نوايا حسنة اتجاههه

الاستقامة و تعني ان الرئيس يتمسك ب المبادئ الاخلاقية التي تكون مقبولة لدى المرؤوس

القدرة على اداء العمل ب كفاءة

ثانيا الثقة في زملاء العمل

هي تلك العلاقات التعاونية المتبادلة بين الافراد و العاملين في المؤسسة و ذلك لتحقيق الغايات و الاهداف المشتركة

ثالثا الثقة في الادارة العليا

و تكون في ثقة العاملين في الادارة من خلال اشباع حاجياتهم و رغبتهم و تقوم بتوفير الدعم المادي و المعنوي للعاملين

المبحث الثاني

المطلب الاول

فوائد الثقة التنظيمية

1/ تؤدي الثقة الى رفع الروح المعنوية ل الافراد

2/ تعمل على التقليل من التكاليف من حيث الهياكل التنظيمية ل المراقبة و السيطرة على سلوك الفرد و المجموعة

3/ تشكل مصدرا هاما للميزة التنافسية

4/تلعب دورا كبيرا في استثمار الوقت من حيث الاتصلات الرسمية و الغير الرسمية

5/الثقة تعمل على تحقيق الرضا الوظيفي و الولاء و الرغبة في البقاء في المنظمة

6/ تؤدي الى المشارطة في اتخاذ اللقرار و تفويض صلاحيات للوصول الى الاهداف المرجوة

7/ تشجيع و دعم الابتكار و التجديد في العمل 3

المطلب الثاني

خصائص الثقة التنظيمية

1/ الاحسان شعور طرف ما بان الطرف الثاني يحسن اليه ب الخير و يمده ب العطف

2/ الاعتمادية المدى الذي يعتمد فيه شخص على شخص

3/الجدارة امتلاك المهارة و المعرفة و الخبرة

4/الامانة ...المصداقية و النزاهة

5/الانفتاح... اي ليس هناك حجب لالمعلومات 4

المطلب الثالث

انواع الثقة التنظيمية

1/ الثقة التعاقدية

ان هذا النوع من الثقة بمجموعات العمل يطلق على المسؤولية و قد وصفع جلاسر بانه الاستعداد لتنفيذ الاتفاق

2/ الثقة المكشوفة

و هو ان نسمح ل الاخرين بمعرفتنا كما نحن او نبقى اشخاص غامضين

الخاتمة

في هذا البحث تعرفنا على الثقة التظيمية اذ تعد اساس لنجاح المؤسسات نظرا لاهميتها في غرس روح التضحية و التفاني في العمل و الانتاج و بوجود مناخ من الثقة التنظيمية المتبادلة بين الادارة و العاملين يؤدي حتما الى تحقيق الاهداف التنظيمية بكفاءة

قائمة المراجع :

مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد الثاني والعشرون، العدد الثاني، ص165-ص195 يونيو العلاقة بين الثقةالتنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على جامعة الأزهر – غزة د. محمد جودت محمد فارس أستاذ إدارة الأعمال المساعد كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الأزهر –

.د.أميرة أحمد الزهيري أحمد شعبان، أثر العدالة التنظيمية على الثقة داخل المنظمات "دراسة تطبيقية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية 2018،

حسين بن شيخ آث ملويا، المنتقى في قضاء مجلس الدولة، الجزء 3، دار هومه، 2009

.

د. علي، محمد الجسار، الثقة التنظيمية وتفويض الصلاحيات، حمادة ودروب للنشر والتوزيع.

**الباحثة  أ/ مها بنت عبدالله بن عبداللطیف العتیبی جامعة القصیم – کلیة التربیة – إدارة تربویة**

**المجلد الخامس والثلاثون– العدد الحادى عشر نوفمبر -**