

جامعة ابن خلدون-تيارت
University Ibn Khaldoun of Tiaret



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences
قسم علم النفس والفلسفة والأورطفونيا
and Speech Therapy ,Philosophy ,Department of Psychology

M

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثايل.م.د
تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

العنوان

الثقة التنظيمية وعلاقتها بتماسك جماعة العمل
دراسة ميدانية على عينة من عمال مؤسسة سونلغاز تيارت

إشراف:

إعداد:

د. بلعربي عادل عبد الرحمان

سريبر الحاجة

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ (ة)
رئيسا	أستاذ التعليم العالي	بن موسى سمير
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر —أ-	بلعربي عادل عبد الرحمان
مناقشا	أستاذ محاضر —أ-	قربنعي أحمد

الموسم الجامعي: 2025/2024

شكر وتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ "وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ"...صدق الله العظيم في لحظة امتزج فيها الفرح بالدموع، والتعب بالرضا، لا يسعني إلا أن أرفع يدي شكراً لله عز وجل، الذي لطالما كان معي في كل خطوة، ألهمني القوة حين ضعفت، ونور طريقي حين تعثرت. الحمد لله على التمام، الحمد لله على التيسير، والحمد لله على هذا الإنجاز الذي لطالما كان حلماً يراودني.

أجمل كلمات الشكر، وأصدق عبارات الامتنان، أقدمها من أعماق قلبي إلى أمي وأبي، يا من كنتم الدعاء في ظهري، والنور في دربي... يا من سهرتما، وضحيتما، ورضيتما، وسقيتما عمري حباً ودعماً وصبراً. لكم الفضل بعد الله في كل ما وصلت إليه، وكل نجاح أحققه هو وسام يُعلق على صدري باسمكما.

ولا يسعني أن أنسى إخوتي الأعزاء، أنتم سندي، وقوتي، وفخري الذي أعتز به أمام العالم...كما أخص بالشكر زوجاتهم الكريمات، نساء العائلة وصاحبات القلب الطيب، اللواتي كنّ دوماً خير داعم ومعين، فلكنّ مني محبة وامتنان لا يُقاسان.

وإلى أولاد إخوتي وأولاد אחتي، زهور العائلة وفرحتها، قلوب بريئة تُبهج الروح وتُخفف كل هم، لكم دعائي أن تكونوا من الناجحين المتفوقين، وأن تسيروا على دروب الفرح والتوفيق كما أتمنى لي.

إلى אחتي الغالية، نبض لا يفارقني، وإلى زوجها وأولادها، الذين أضاءوا أيام العائلة، شكراً لكم على الدعم والمحبة والمكانة التي لا تُقدّر بثمن.

وكل الشكر والتقدير لأستاذي الكريم، الدكتور بلعربي عادل عبد الرحمان، الذي كان رفيقاً في رحلتي البحثية، علّمني الكثير، ووجهني بكل تفانٍ وصبر، فجزاه الله عني خير الجزاء، وبارك له في علمه وعمله.

وإلى صديقتي وأختي في الروح، سليمان رانيا آية الرحمن، كنتِ السند حين احتجت، والفرح حين أحزن، والدعاء حين أضعف. شكراً لوجودك الصادق في حياتي، فقد كنتِ نعمة من الله لا تُقدّر بثمن.

ولا أنسى أن أقدم شكري لكل من ساندني ولو بكلمة طيبة، زملائي وزميلاتي، أساتذتي، وكل من مرّ في طريقي وكان له أثر جميل، لكم جميعاً، شكري الخالص ودعائي الصادق.

وأختم بكلمة من قلبي: هذا الإنجاز ليس نهاية، بل بداية لطريق جديد...أسأل الله أن يجعل فيه الخير والبركة، وأن يجعله مفتاحاً لمستقبل مشرق، لي ولمن أحببت.

إهداء:

إهداء بكل ما في القلب من امتنان، وبكل ما في الروح من محبة، أهدي هذه المذكرة، ثمرة سنوات من الجدّ، والسهر، والتعب، إلى أولئك الذين كانوا النور في طريقي، والسند في لحظات ضعفي، والدافع في كل مرة شعرت فيها بالتعب أو التراجع...

إلى من لا تكفيهم الكلمات، ولا توفهم الصفحات، إلى من علّمني أن الإصرار يصنع المعجزات، وأن الدعاء يفتح الأبواب المغلقة، إلى من سهر الليالي من أجلي، وبذلا من العمر والجهد الكثير ليرياني حيث أنا اليوم... إلى أمي وأبي، تاج رأسي ونبض قلبي... أدعو الله أن يطيل في عمركما، ويحفظكما لي سندا لا يميل، ورضا لا يزول. كل لحظة نجاح أعيشها، هي ثمرة تعبكما، وكل خطوة أرتقيها، محفوفة برضاكما. إلى إخوتي الرجال، أنتم السند في ظهري، والضحكة التي تقوّيني، وإلى زوجاتهم، نساء البيت وروح العائلة، شكراً لكنّ على المحبة والنية الطيبة، وإلى أولادهم وبناتهم، أطفال العائلة ونورها، مصدر البهجة في كل يوم... كبرتُم أمام عيني، فكنتُم أملاً متجدداً في قلبي، وبراءة تُنسي التعب. وإلى أختي الغالية، روعي الثانية، وجزء من ذاتي... رفيقة العمر والذكريات، سري وكاتمة همومي، وإلى ابنها وبناتها، زينة الحياة الدنيا، دعائي أن أراكم في أعلى المراتب، ناجحين، فرحين، كما أفرح اليوم بكم وبنجاحي.

إلى أستاذي الفاضل، وموجهي الكريم، الدكتور بلعربي عادل عبد الرحمان، يا من كان النور الذي أنار طريقي العلمي، شكراً على سعة صدرك، وتوجيهاتك الحكيمة، وثقتك التي منحني القوة لأؤمن بما أكتب وأفعل. لقد كنتَ بحق أباً علمياً، وملهماً، وستبقى بصمتك محفورة في كل سطر من هذه المذكرة. وإلى صديقتي الغالية، ورفيقة قلبي في هذا المشوار الطويل، سليمان رانيا آية الرحمن، أنتِ أكثر من مجرد صديقة، كنتِ أختاً بروحك، وملاذاً في لحظات ضعفي، ضحكنا معاً، بكينا معاً، وسرنا طريقاً لم يكن سهلاً، لكن وجودك جعل كل شيء محتملاً. لولاكِ، لما كانت هذه الأيام أجمل. شكراً لأنك كنتِ معي، حقاً ومعنى.

وأخيراً... إلى كل من دعمني بكلمة، أو ابتسامة، أو دعاء، إلى من آمن بي حين شككت في نفسي، إلى من علّمني أن الأحلام لا تموت إذا سكنها الصدق، أهدي هذا العمل المتواضع، راجيةً من الله أن يكون بدايةً لما هو أعظم، وأن يكون فخراً لكل من أحبني بصدق

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الحالية إلى الكشف عن علاقة بين الثقة التنظيمية وتماسك جماعة العمل لدى عمال مؤسسة سونلغاز تيارت.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي حيث طبقت الباحثة استبيانين كل من الثقة التنظيمية وتماسك جماعة العمل على عينة قوامها 130 عامل، حيث دلت النتائج على ما يلي:

- وجود مستوى متوسط من الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة سونلغاز تيارت.
- وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الثقة التنظيمية ببعدين (الثقة بالمشرف و الثقة بزملاء العمل) وتماسك جماعة العمل لدى عمال مؤسسة سونلغاز تيارت.
- عدم وجود علاقة ارتباطية بين بعد الثقة بالإدارة العليا وتماسك جماعة العمل لدى عمال مؤسسة سونلغاز تيارت.

الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية، تماسك جماعة العمل.

Abstract:

This study aimed to explore the correlation between organizational trust and work group cohesion among employees of Sonelgaz in Tiaret.

To achieve the objectives of the study, a descriptive approach was adopted. The researcher utilized two questionnaires: one measuring organizational trust and the other measuring work group cohesion, administered to a sample of 130 employees.

The findings revealed the following:

- A moderate level of organizational trust among SonelgazTiaret employees.
- A statistically significant correlation between organizational trust (in its various dimensions) and work group cohesion.
- No significant correlation between the dimension of trust in senior management and work group cohesion.

Keywords: Organizational Trust, Work Group Cohesion.

فهرس المحتويات

أ.....	شكر وتقدير
ب.....	إهداء:
ج.....	ملخص الدراسة
د.....	فهرس المحتويات
ز.....	قائمة الجداول
1.....	مقدمة

الفصل الأول: تقديم الدراسة

4.....	1. الإشكالية:
5.....	2. فرضيات الدراسة:
6.....	3. أسباب اختيار الموضوع:
6.....	4. أهمية الدراسة:
6.....	5. أهداف الدراسة:
6.....	6. التعاريف الإجرائية:

الفصل الثاني: الثقة التنظيمية

8.....	تمهيد
9.....	1. مفهوم الثقة التنظيمية:
10.....	2. نشأة وتطور الثقة التنظيمية:
10.....	3. أهمية الثقة التنظيمية
11.....	4. فوائد الثقة التنظيمية:
11.....	5. خصائص الثقة التنظيمية:
11.....	6. مراحل تحقيق الثقة التنظيمية:
12.....	7. أنواع الثقة التنظيمية

8. أبعاد الثقة التنظيمية ومحدداتها: 12
9. قواعد بناء الثقة التنظيمية: 14
10. العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية: 15
- خلاصة الفصل: 16

الفصل الثالث: تماسك جماعة العمل

1. مفهوم تماسك جماعة العمل: 19
2. خصائص الجماعة الفعالة..... 20
3. أهمية تماسك جماعة:..... 21
4. أنواع الجماعات المتماسكة: 21
5. مظاهر تماسك جماعة العمل:..... 22
6. عوامل تماسك جماعة العمل 22
7. عوامل إضعاف تماسك جماعة العمل:..... 23
8. الآثار المترتبة عن تماسك جماعة العمل:..... 23
9. مقاييس تماسك جماعة العمل: 25
- خلاصة الفصل: 26

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

- تمهيد 28
1. تعريف بمكان الدراسة: 28
3. الحدود الزمانية والمكانية للدراسة: 31
4. منهج البحث المتبع في الدراسة: 31
5. الدراسة الاستطلاعية:..... 31
6. الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة الاستطلاعية: 33
7. الدراسة الأساسية: 39
8. خصائص السيكمترية لأدوات الدراسة الأساسية: 42

42	9. الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات:
43	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج	
45	تمهيد
46	1. عرض نتائج الفرضيات:
48	2. مناقشة الفرضيات:
51	خاتمة
51	التوصيات
54	قائمة المراجع:
60	قائمة الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع أفراد عينة الاستطلاعية حسب الجنس	31
02	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن	31
03	توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الأقدمية	32
04	نتائج التحكيم كل من المقياسين.	33
05	الصياغة الأولى والمعدلة لعبارات كل من مقياس الثقة التنظيمية وتماسك جماعة العمل	34
06	حساب صدق الاتساق الداخلي لبعد الثقة بالمشرف	35
07	حساب صدق الاتساق الداخلي لبعد الثقة بزملاء العمل	36
08	حساب صدق الاتساق الداخلي لبعد الثقة بالإدارة العليا	36
09	صدق الاتساق الداخلي لبعد الإيجابية والتأثير	37
10	صدق الاتساق الداخلي لبعد العلاقة مع القائد	37
11	صدق الاتساق الداخلي لبعد روح الفريق	38
12	ثبات أدوات الدراسة.	38
13	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس	39
14	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب السن.	40
15	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الأقدمية	41
16	اختبار T test للعينة الواحدة لمتغير الثقة التنظيمية	45
17	معامل ارتباط بين الثقة التنظيمية بأبعادها وتماسك جماعة العمل	46

مقدمة

مقدمة:

في ظل ما يشهده العالم من تحولات متسارعة على مختلف الأصعدة، أصبحت المؤسسات مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتوفير بيئة عمل صحية ومتوازنة، تعزز من خلالها الأداء الفردي والجماعي وتُساهم في تحقيق أهدافها الإستراتيجية. ولم يعد نجاح المؤسسة يعتمد فقط على الموارد المادية والتقنية بل أضحت مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بمدى قدرتها على إدارة رأس مالها البشري بكفاءة، من خلال بناء علاقات مهنية يسودها التفاهم، الثقة، والتماسك بين الأفراد.

في هذا السياق، يعد مفهوم الثقة التنظيمية من أبرز المفاهيم التي حظيت باهتمام متزايد في الدراسات السوسيولوجية والنفسية والإدارية، نظراً لما له من دور فعال في توجيه سلوكيات الأفراد داخل بيئة العمل. فالثقة بين الموظفين وبين الإدارة العليا تسهم في خلق مناخ تنظيمي إيجابي، يحفز على الانخراط، المبادرة، وتحقيق الانسجام في الأداء. إذ يشعر العامل، في بيئة يسودها الاحترام والشفافية، بالأطمئنان والاستقرار، مما ينعكس مباشرة على إنتاجيته.

من جهة أخرى، لا تقل تماسك جماعة العمل أهمية عن الثقة التنظيمية، فهو يمثل مظهراً من مظاهر الصحة التنظيمية، ويتجلى في مدى تعاون أفراد الجماعة، ترابطهم، وإحساسهم بالانتماء نحو الفريق ككل. وتماسك الجماعة لا يعزز فقط الانسجام، بل ينعكس أيضاً على اتخاذ القرار الجماعي، حل النزاعات، ومواجهة التحديات المهنية بروح موحدة.

بناءً على ما سبق، جاءت هذه الدراسة لدراسة العلاقة الموجودة بين الثقة التنظيمية وتماسك جماعة العمل لدى عمال سونلغاز - تيارت.

الفصل الأول: تقديم الدراسة: تتضمن الإشكالية، الفرضيات، أسباب اختيار الموضوع أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، والتعاريف الإجرائية.

الفصل الثاني: الثقة التنظيمية: يتضمن تمهيد، مفهوم الثقة التنظيمية، نشأتها وتطورها، أهميتها، فوائدها خصائص التي تتميز بها، مراحل تحقيقها، أنواعها أبعادها ومحدداتها، قواعد بناءها، العوامل المؤثرة فيها، خلاصة الفصل

الفصل الثالث: تماسك جماعة العمل: يتضمن تمهيد، مفهوم تماسك جماعة العمل، خصائص الجماعة الفعالة، أهمية تماسك جماعة العمل، أنواع الجماعات المتماسكة، مظاهر تماسك جماعة العمل، عوامل التي تزيد من تماسك جماعة العمل، عوامل إضعافها، الآثار المترتبة عنها، مقاييس تماسك جماعة العمل، خلاصة الفصل.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية: تتضمن أهم الإجراءات المنهجية المتبعة لكل من الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية.

الفصل الخامس: العرض والمناقشة: تتضمن عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها واقتراح التوصيات.

الفصل الأول: تقديم الدراسة

1. الإشكالية

2. فرضيات الدراسة

3. أسباب اختيار الموضوع

4. أهمية الدراسة

5. أهداف الدراسة

6. التعاريف الإجرائية

1. الإشكالية:

تواجه منظمات الأعمال اليوم تحديات كبيرة نتيجة التطور التكنولوجي السريع والطلب المتزايد وهذه الضغوطات الخارجية أجبرتها على البحث عن أدوات الدراسة تمكنها من البقاء والاستمرارية والنجاح للوصول إلى أهدافها بكفاءة وفعالية. (الحسيني، 2017)

فبعد ظهور المدرسة السلوكية في نصف القرن الماضي تزايد اهتمام المنظمات والباحثين بالمواضيع المتعلقة بهذا الجانب ومدى تأثيرها على المؤشرات الاقتصادية والإدارية، وهذا من خلال البحث عن السلوكيات الإيجابية ودعمها، والسلوكيات السلبية وتغييرها، ومن بين السلوكيات الإيجابية نجد الثقة التنظيمية. (بن برطال، 2018)

حيث أصبحت هذه الأخيرة محط اهتمام الدارسين والمنظمات الإدارية لما لها من أهمية في اكتساب المنظمات مزايا تنافسية تساعد في بقائها في البيئة التي تعمل بها، كما يعود هذا الاهتمام إلى علاقة المفهوم بعدد من المتغيرات التنظيمية التي تؤثر بدورها في تطور المنظمات وقدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، وتقود الثقة إلى تحمل الأفراد المخاطر والمسؤوليات مثل التفويض ومشاركة المعرفة بمحض إرادتهم وهذا ما جاءت به دراسة كل من (legood.2016)، (سليمان وآخرون، 2021) إذ اكتسبت أهميتها من النظريات التنظيمية، حيث تقوم نظرية (z) اليابانية على ثلاثة مبادئ أهمها مبدأ الثقة، فهي تعتمد على علاقة طردية بين الثقة والإنتاجية، وهذه الثقة تتحقق من خلال المصارحة، المكاشفة، والتعاون بين العاملين في مختلف المستويات الإدارية. (أوشي، 1985). بينما تبنت نظرية (y) أسلوب مبدأ الثقة المتبادلة بين العاملين، وبهذا فإن المدير يفوض العاملين وما يترتب عليه من آثار إيجابية. بخلاف نظرية (x) التي تعمل وفق مبدأ التحكم والسيطرة وسحب الثقة من العاملين وما يترتب على ذلك من آثار سلبية وهذا ما جاءت به دراسة (حلمي، 2021).

فمن خلال أهمية الثقة التنظيمية يعكس لنا مدى تأثير أبعادها على الظواهر الأخرى فعند وجود الثقة في المنظمة فإنه يؤثر بالإيجاب على تلك المتغيرات فعلى سبيل المثال مدى مساهمة الثقة التنظيمية في تحقيق الولاء التنظيمي حيث توصلت دراسة توصلت كل من (موفق، ضيف، 2016) (كاظم، 2014). إلى وجود أثر الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة والمتمثلة في (الثقة بالرئيس، الثقة بزملاء العمل، الثقة بالإدارة العليا) على الولاء التنظيمي، وكذلك مدى مساهمتها في تعزيز لولاء العاملين للمنظمة.

كما أنها كذلك تساعد على تكوين اتجاهات إيجابية لدى العاملين تجاه المنظمة وأيضاً تساعد على تحسين فعالة إدارة العاملين وبالتالي ينعكس على تحقيق الأداء الاستراتيجي وهذا ما جاءت به دراسة (هاشم، وآخرون، 2010).

في حين أكد الباحثون أن كلما كانت الثقة في المنظمة بمستويات عالية كلما تحقق كل من أداء العاملين وولائهم للمنظمة بمستويات أعلى وهذا ما توصلت إليه نتائج الدراسة (شاهين، 2010). ومن جهة أخرى نظرا لأهمية موضوع تماسك جماعة العمل فكثيرا ما تسابق الباحثون و مختلف العلوم لدراسة هذا الموضوع من جوانبه المختلفة، فالجماعات المتماسكة المتعاونة أكثر وعيا بالاعتماد المتبادل بين الأعضاء وأكثر تفاعل واتصال ورضا لدى أفرادها واستقرارهم وقلة معدلات الغياب ودوران العمل وارتفاع مستوى إنتاجهم وأدائهم وبالتالي أداء المنظمة ككل وهذا أكدت عليه دراسة (طلعت، 1995). وكثيرا ما كان لتماسك جماعة العمل آثارا إيجابية على الفرد من خلال الرفع من الروح المعنوية والأداء وكذلك رضا العامل على وظيفته، فكلما كان هناك تماسك وترابط بين أعضاء الجماعة حقق لهم ذلك درجة أكبر من الشعور بالرضا في حين أنه كلما كان تنافر وصراع وتباعد بين أعضاء جماعة العمل كلما قل شعورهم بالرضا عن العمل وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة (بلال مجيدر، 2010).

كما أن عنصر تماسك جماعة العمل يتحقق من خلال تحديد العلاقات الرسمية للأفراد ونوع الوظائف وعلاقة هذه الأخيرة ببعضها البعض، مع توضيح مستويات هذه الوظائف والتنسيق والتعاون بينها، فتقسيم العمل وتوضيح نمط السلطة ومركزية اتخاذ القرار وهذا ما جاءت به دراسة (شطي، 2014). كما أن أداء جماعات العمل وتماسكها متعلق أيضا بنمط القيادي السائد في المنظمة، فالقادة ذو النمط الديمقراطي يتصفون بالعدل والمساواة في التعامل مع العمال، وحاولوا إشراكهم في القرارات التي تخص الجماعة والمشاكل التي تعترضها، وكذلك الرفع من مستوى أدائهم وهذا ما أكدت عليه دراسة (عطية، د.س).

جاءت الدراسة الحالية للبحث في علاقة الثقة التنظيمية بمختلف أبعادها الثلاثة في تحديد تماسك جماعة العمل لدى مؤسسة سونلغاز بولاية تيارت، والتي تتميز بطابعها الاقتصادي الرائدة في مجال الكهرباء وما تلعبه من دور هام وأساسي في المجتمع استنادا على التساؤل التالي:

- هل توجد علاقة ارتباطية بين الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمشرف - الثقة بزملاء العمل - الثقة بالإدارة العليا) بتماسك جماعة العمل لدى العمال بشركة سونلغاز بولاية تيارت؟

التساؤلات الفرعية:

- ما مستوى الثقة التنظيمية لدى عمال سونلغاز بولاية تيارت؟

2. فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ارتباطية بين الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمشرف - الثقة بزملاء العمل - الثقة بالإدارة العليا) بتماسك جماعة العمل لدى عمال سونلغاز بولاية تيارت.

3. أسباب اختيار الموضوع:

1.3 أسباب ذاتية:

- رغبتني في دراسة موضوع الثقة التنظيمية وتماسك جماعة العمل.
- تطبيق المعارف المكتسبة طيلة المسار التكويني بالجامعة في تخصص علم النفس العمل والتنظيم.

2.3 أسباب موضوعية:

- الأهمية العلمية لموضوع الدراسة.
- دراسة موضوع الثقة التنظيمية وتماسك جماعة العمل لارتباطها بمجال التخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية.

4. أهمية الدراسة:

- التعرف على مفهومين وهما الثقة التنظيمية وتماسك جماعة العمل.
- تكمن أهمية الدراسة من خلال دراسة الثقة التنظيمية وفهم علاقتها بتماسك جماعة العمل لدى عمال سونلغاز بولاية تيارت.

5. أهداف الدراسة:

- معرفة العلاقة بين الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمشرف - الثقة بزملاء العمل - الثقة بالإدارة العليا) بتماسك جماعة العمل لدى عمال سونلغاز بولاية تيارت.
- الكشف عن مستوى الثقة التنظيمية لدى عمال سونلغاز بولاية تيارت.

6. التعاريف الإجرائية:

1.6 الثقة التنظيمية: هي مجموع درجات المحصل عليها من طرف العامل بمؤسسة سونلغاز تيارت من خلال الإجابة على فقرات الاستبيان الثقة التنظيمية الذي يضم الأبعاد التالية (الثقة بالمشرف - الثقة بزملاء العمل - الثقة بالإدارة العليا).

2.6 تماسك جماعة العمل: هي مجموع درجات المحصل عليها من طرف العامل بمؤسسة سونلغاز تيارت من خلال الإجابة على فقرات الاستبيان تماسك جماعة العمل الذي يضم الأبعاد التالية (الإيجابية والتأثير - الانتماء للمجموعة - روح الفريق).

الفصل الثاني: الثقة التنظيمية

- تمهيد

1. مفهوم الثقة التنظيمية
 2. نشأة وتطور الثقة التنظيمية
 3. أهمية الثقة التنظيمية
 4. فوائد الثقة التنظيمية
 5. خصائص الثقة التنظيمية
 6. مراحل تحقيق الثقة التنظيمية
 7. أنواع الثقة التنظيمية
 8. أبعاد الثقة التنظيمية ومحدداتها
 9. قواعد بناء الثقة التنظيمية
 10. العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية
- خلاصة الفصل

تمهيد:

تستدعي العلاقات الرسمية والاجتماعية داخل المؤسسة وجود ثقة متبادلة بين الأطراف وذلك لخلق جو مناسب للعمل وتهيئة الظروف اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة بشكل عام. وعلى هذا الأساس سيتم التطرق إلى مفهوم الثقة التنظيمية كل من التعريف اللغوي والاصطلاحي، وبعض التعاريف التي جاء بها مجموعة الباحثين، ومرورا إلى نشأتها وتطورها وبياناً لأهميتها وفوائدها وخصائصها ومراحل تحقيقها وأنواعها، ثم تحديد أبعادها ومحدداتها إضافة إلى إشارة إلى أهم قواعد بناءها داخل المؤسسات نهاية إلى العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية.

1. مفهوم الثقة التنظيمية:

1.1 لغويا: تحت كلمة وثق، ووثقت فلان إذا قلت إنّه الثقة، والوثاقة هي مصدر الشيء الوثيق المحكم أي أنه العهد الوثيق. (أبي الفضل، جمال الدين، د.س، ص 371)

2.1 اصطلاحا: هي الحالة النفسية التي تشمل نية القبول والانكشاف القائم على التوقعات الإيجابية لنوايا سلوك الآخرين. (بن حمدون، بلعور، 2020، ص 264)

3.1 بعض تعاريف لمجموعة الباحثين:

اختلفت وتعددت تعاريف الثقة التنظيمية باختلاف وتعدد اهتمام الكتاب والباحثين واختلاف المجالات والتخصصات المفسرة لها نذكر منها:

حسب تعريف تجاني منصور: إيمان الفرد بالأهداف والقرارات والسياسات التنظيمية والقائد التنظيمي وجميع الافراد العاملين معه في المنظمة وذلك بما يعكس رضا والتزام الفرد اتجاه المنظمة. كما أنها اعتماد الفرد على الآخر تحت ظروف من المخاطر من اجل تحقيق هدف غير محدد. (تجاني، 2020، ص 93)

أما بالنسبة للصباغ: فعرفها بأنها توقعات مشتركة بين الطرفين، إذ يُنظر لها بعد الاتفاق عليها كعقد نفسي غير مكتوب بينهما مع الالتزام به سلوكيا. (الصباغ، 1986، ص 21)

في حين عرفها **الحوامدة ومحارمة:** على أنها توقعات وتصورات الأفراد والجماعات أن الوعود والاتفاقات والقرارات المتخذة يمكن الاعتماد عليها وسيتم الالتزام بها بما يحقق النتائج المرغوبة والمصالح المشتركة للأطراف ذات العلاقة. (الحوامدة، محارمة، 1998، ص 232)

و في نفس السياق ينظر إليها كل من **هاشم وعادل:** على أنها الفهم المتبادل بين المنظمة والأفراد بما ينسجم مع تحقيق الأهداف التنظيمية. (هاشم، عادل، 2010، ص 45)

و بالنسبة **للنويقة:** فهي عبارة عن مشاعر إيجابية وصادقة يحملها المرؤوسين اتجاه المنظمة التي يعملون بها مرتبطة بالممارسات والسلوكيات التي تتبناها المنظمة والتي تؤكد على الالتزام بالقيم الأخلاقية والإدارية والبعد عن كل ما يضر بمصالح الجميع. (النويقة، 2013، ص 166)

ومن خلال التعاريف السابقة نستخلص بدورنا تعريف شامل للثقة التنظيمية على أنها علاقة تبادلية مبنية على الفهم المتبادل بين طرفين تعتمد على توقعات ومعتقدات ومشاعر مشتركة تجاه الموظف أو المؤسسة التي ينتمي إليها، قد تكون في شكل عقد نفسي أو مكتوب وذلك بغية المحافظة على تماسك الأفراد وفعالية المؤسسة وقد تؤدي إلى مخاطر محتملة.

2. نشأة وتطور الثقة التنظيمية:

إن مفهوم الثقة تطور مع تطور الفكر الإداري والتنظيمي إذ ركزت المدرسة التقليدية على الجوانب الرسمية في العلاقات التنظيمية السائدة (السلطة، تقسيم العمل، نطاق الإشراف) بالرغم من الجذور التاريخية لنشأة موضوع الثقة وتطورها يعود إلى عقود بعيدة لكن الاهتمام العلمي كان في الخمسينيات من القرن الماضي بوصفها موضوعاً رئيسياً في علم النفس، فالأفراد يختلفون في ميولهم للثقة بالآخرين وأن هذه الميول تنشأ من طفولتهم المبكرة وشخصياتهم وتجاربهم في الحياة حسب إريكسون. (عايدة، 2016، ص14)

في حين أن المدرسة الإنسانية اهتمت بالجوانب غير الرسمية وأولت العناية الخاصة للعنصر البشري، كما أكد برنارد على أهمية النشاط التعاوني بين الأفراد واعتبره العنصر الأساسي في تحقيق الأهداف، وبذلك تبلورت فكرة مفهوم الثقة التنظيمية خلال تلك المرحلة.

أما المداخل الحديثة في الفكر الإداري والتنظيمي فقد ازداد اهتماماً بمفهوم الثقة التنظيمية خلال تلك المرحلة، حيث أكدت نظرية Z اليابانية على ثلاث مرتكزات أساسية متمثلة في (الثقة، المهارة، المودة) إذ كانت الثقة إحدى المبادئ الأساسية لبناء هذه النظرية.

وتجدر الإشارة إلى أن دراسة الثقة أخذت تتطور على المستوى الفردي والجماعي والتنظيمي نظراً لأهمية الثقة المتبادلة في تحسين العلاقات وتبادل المعلومات والآراء والأفكار المبدعة وقدرتها على تحقيق التكاثف والتعاقد لإنجاز الأهداف المشتركة. (تجاني، 2020، ص95)

3. أهمية الثقة التنظيمية: يمكن تلخيص أهمية الثقة التنظيمية فيما يأتي:

- عن الثقة التنظيمية تعمل على التفاعل والتعامل الصادق المبني على الصدق والصراحة.
 - تعمل على وضوح الأهداف والمهام.
 - تساعد على رفع الروح المعنوية ورضا عن العمل.
 - تدفع إلى العمل والرغبة في تحمل المزيد من المسؤولية.
 - تعد العامل الحيوي في العمل الإبداعي داخل المنظمات.
 - تعتب أحد العناصر الأساسية في حل المشاكل الإدارية.
 - لها تأثير على العديد من اتجاهات والسلوكيات المرئوسين. (كريم وآخرون، 2016، ص177)
- من خلال ما سبق يمكن القول أن أهمية الثقة التنظيمية أنها تعمل على دعم وتعزيز الاستقرار الوظيفي لدى العاملين، مما يؤدي إلى زيادة حبهم للعمل وتماسكهم حيث يعملون بكامل شعورهم وإدراكهم وبالطاقة الجسدية لديهم.

4. فوائد الثقة التنظيمية: من الفوائد المحققة من الثقة يمكن حصرها في ما يلي:

- تؤدي الثقة إلى رفع روح المعنوية للأفراد في المنظمة، وتقبل التغيير والتجديد من طرفهم.
- تعمل على التقليل من التكاليف من حيث الهياكل التنظيمية للمراقبة والسيطرة على سلوك الفرد والمجموعة.
- تشكل مصدرا هاما للميزة التنافسية من حيث امتلاك المنظمة القدرة على الإسهام في تحقيق المردود واستخدامه مستقبلا.
- الثقة التنظيمية وسيلة لخلق القيمة عبر التبادل المستند على التعاون وإنتاج أرض المال الفكري من خلال تطوير القواعد السلوكية عامة للتعاون عبر الزمن ومضاعفة الرغبة في التبادل الاجتماعي.
- تلعب دورا أساسيا في استثمار عنصر الوقت من خلال تأمين الاتصال والحوار وانفتاح أكبر لحصول التبادل الفكري بين الأطراف. (نجم، كريم، 2014، ص342)

5. خصائص الثقة التنظيمية:

- تتسم الثقة التنظيمية بعدة خصائص، لعل من أهمها ما يلي:
- ذات مستويات متعددة حسب التسلسل الهرمي للمؤسسة.
- تعتمد على مبادئ وقيم أخلاقية سليمة مثل: الصدق - الأمانة - النزاهة - العدالة.
- تعتمد على دقة المعلومات وسهولة انسيابها وتدفقها داخل المؤسسة.
- عملية ديناميكية وليست ثابتة.
- تعتمد على الاتصال والتواصل الفعال. (صياغ، 2019، ص13)
- وفي الأخير نستنتج بان للثقة التنظيمية عدة خصائص كالتعددية لمستوياتها وأبعادها، إقامة علاقة تعاونية تعتمد على الاتصال حيث تتغير علاقات الثقة بين الأفراد في مجال العمل وتتطور بمرور الوقت مما يدل على ديناميكية هذه العلاقة.

6. مراحل تحقيق الثقة التنظيمية:

- الثقة التنظيمية تمر بثلاثة مراحل حتى تتحقق نذكرها كما يلي:
- 1.6 الثقة المدركة:** هي نتيجة لوجود أسباب عقلانية مدركة تدفعنا للثقة بالطرف الآخر والاعتقاد بأنه سيؤدي دوره بشكل مناسب مثل: وعود الطرف الآخر وصدقه وسمعته.
- 2.6 الثقة العاطفية:** وتتضمن مشاعر الرغبة في التعامل مع الطرف الآخر وتطوير علاقة إيجابية معه وتنتقل الثقة المدركة إلى العاطفية نتيجة تجربة الطرف الأول للطرف الآخر ونجاح هذا الأخير في تجربته.

3.6 الاستعداد: هو الشعور بعدم الحاجة للتحصن من الطرف الآخر، والاستعداد للتضحية من أجله والتعرض لأفعاله، ويحدث نتيجة لتحقيق شروط الثقة المدركة والعاطفية معا وبشكل عميق. (نور، 2019، ص46)

7. أنواع الثقة التنظيمية: توجد ثلاثة أنواع للثقة التنظيمية وهي كما يلي:

1.7 الثقة التعاقدية: تعني الاتفاق بين الطرفين وذلك من خلال استجابة الأفراد لمتطلبات المؤسسة، وبالمقابل وفاء المؤسسة لهذا الاتفاق، ويتم تطوير هذا النوع من خلال التعاون بين الأفراد في سلوكهم وعلاقاتهم، وهذا النوع من الثقة بمجموعات العمل يطلق عليها المسؤولين على أنها الاستعداد لتنفيذ الاتفاق.

2.7 الثقة المكشوفة: تعني ثقة الأفراد في أن المعلومات التي يقوموا باكتشافها لن تعود عليهم بالضرر بل بزيادة الاحترام والتقدير، وهي تتوقع أن عملية إظهار المشاعر والآراء والاتجاهات والقيم لا تؤدي إلى الأضرار بالفرد أو الجماعة بل بالعكس تعمل على زيادة الاحترام والتقدير.

3.7 الثقة على مستوى الفرد: عن إنشاء الثقة في العلاقات الفردية أمر ضروري بين الرئيس ومرؤوسه، الأمر الذي نتج عنه سرعة التطور الفكري والاستقرار العاطفي وزيادة الإبداع والابتكار.

4.7 الثقة على مستوى الجماعة: وهي التي تجعل المجموعات تعمل بكفاءة أكثر.

5.7 الثقة المستندة على العاطفة: وهي الاهتمام والرعاية الشخصية المتبادلة، إذ تتألف من الأواصر العاطفية بين الأفراد، والثقة المستندة إلى المعرفة عندما يرجع الاختيار إلى الاعتماد على المعلومات والمعرفة من أجل مواكبة التطور في المجتمع، ومواجهة التحديات والمتطلبات الجديدة. (الحدان، 2017، ص17)

ومن خلال ما سبق يمكن القول بأن الاطلاع على أنواع الثقة التنظيمية يعمل على تنمية الوعي الكامل بأهميتها في تحسين العلاقات، تبادل المعلومات، والآراء والأفكار الإبداعية.

8. أبعاد الثقة التنظيمية ومحدداتها:

بناءً على المفاهيم والدراسات التي تناولتها اتفق معظم الباحثين على تقسيم الثقة الى ثلاثة أبعاد (الثقة بالمشرفين – الثقة بزملاء العمل – الثقة بالإدارة العليا) والتي حظيت قبولا كبيرا من أكثر الباحثين وفيما يلي شرح مبسط لما يعنيه كل بعد من هذه الأبعاد الثلاثة:

1.8 الثقة بالمشرفين: هي الثقة المتبادلة بين الموظفين ومشرفيهم في العمل فإذا توفرت الأخلاق والجدارة والاهتمام بمصالح الموظفين والعدالة في التعامل معهم توفرت الثقة فيما بينهم بالمشرف. (خلف، 2021، ص254)

1.1.8 محددات الثقة بالمشرفين: تشير الأدبيات النظرية والعلمية إلى أن هناك عدد من محددات للثقة بالمشرفين وتتضمن هذه المحددات:

- **القدرة:** وتعني أن الفرد يدرك أن الآخرين (رؤساء أو زملاء) يمتلكون مجموعة من المهارات والكفاءات والخبرات في مجال عملهم تسمح بأن يكون لديهم تأثير على الآخرين في حل مشكلات العمل.
- **الاستقامة:** وتعني إدراك المرؤوس أن الرئيس المباشر يتمسك بالمبادئ الأخلاقية التي تعد مقبولة لدى المرؤوس.

- **النزعة إلى الخير:** وتعني مدى إيمان المرؤوس أن الرئيس المباشر يملك نوايا حسنة اتجاهه ويريد عمل الخير له لدوافع ذاتية أو لتحقيق مكاسب شخصية. (الصقير، 2014، ص35)

2.8 الثقة بزملاء العمل: وتعني التعاون القائم بين الأفراد في المؤسسة وتبادل الأفكار والتواصل المشترك بينهم والإيمان بروح الفريق، وتكتسب هذه الثقة من مجموعة السمات تجعل الفرد يحظى بثقة الآخرين كالتزامه بالمبادئ والقيم واهتمامه بمساعدة زملائه.

1.2.8 محددات الثقة بزملاء العمل: وتتضمن ما يلي:

- القدرة والتكامل.

- الارتياح المتبادل.

- الاستعداد لمنح الثقة للآخرين. (سري، 2017، ص31)

3.8 الثقة بالإدارة العليا (المنظمة): تكون الإدارة جديرة بثقة العاملين في المؤسسة من خلال إشباع احتياجاتهم ورغباتهم وتقوم بتوفير الدعم المادي والمعنوي للعاملين وتطابق أقوالهم مع أفعالهم ووضوح توقعاتهم، وتوفير للهيكل التنظيمي المرن المناسب، فضلا عن التعامل العادل مع كافة الأقسام والفروع، فنقص الثقة يجعل العاملين بلا قيمة، كما أن انعدام الثقة يجعل الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المؤسسة ومن ثم انخفاض ولائهم والتزامهم التنظيمي. (الطائي وآخرون، 2012، ص69)

1.3.8 محددات الثقة بالإدارة العليا: وتتجزأ محددات الثقة بالإدارة العليا إلى:

العدالة التنظيمية: هي عدالة الوسائل التي من خلالها يتم تحديد نتائج الأداء إلى:

- **عدالة توزيعية:** وتعني العدالة في توزيع المكافآت والاستحقاقات المترتبة على نتائج الأداء بين العاملين.

- **عدالة إجرائية:** وتعني صحة الإجراءات المستخدمة لتحديد نتائج الأداء التي كانت سببا لحصوله على المكافآت والاستحقاقات حيث أن هناك ترابط بين عدالة التوزيع وعدالة الإجراءات المستخدمة في توزيع هذه المكافآت.

- **الدعم التنظيمي:** هي تتمين المنظمة لإسهامات عاملها بمصالحهم الشخصية، وقد يبني الأفراد إحساسهم بالدعم التنظيمي على عوامل مثل: استعداد المنظمة لتزويدهم بمساعدة خاصة ومعدات خاصة تساعد على إنجاز أعمالهم واستعدادها على توفير فرص التدريب في المجال الذين يرغبون فيه. (الشامري وآخرون، 2012، ص22)

نستنتج أن أبعاد الثقة التنظيمية جاءت مترابطة وتشمل وتمس مختلف المؤسسات، ويعد هذا التصنيف الشائع بين أغلب الباحثين وعليه قمنا بتبني هذا التصنيف في الدراسة الحالية كونه أكثر اتساق مع أهداف الدراسة وأكثر تركيز في قياس الثقة التنظيمية.

9. قواعد بناء الثقة التنظيمية:

- لمواجهة التحديات الجديدة فإن الثقة هي المتطلب الأساسي في ظل التحول من الاعتماد على السيطرة على المعرفة لذلك فلا بد من قواعد يجب مراعاتها لبناء الثقة أهمها:
- **عدم الإفراط في الثقة بالآخرين:** فليس من الحكمة بمكان الوثوق بأناس لم يتم ملاحظة سلوكهم لفترة كافية ولا توجد أهداف مشتركة بينهم.
- **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.
- **القدرة على التعلم والتكيف:** إذا كان البناء التنظيمي يحدد مدى استقلالية وثبات الجماعات، فإن بعض الظروف قادرة على إحداث التغيير، لذا يتوجب على المنظمات امتلاك القدرة على التكيف.
- **الحزم:** تتطلب الثقة الحزم، لذا يتوجب على الإدارة اختيار موظفين لديهم القدرة على التكيف وتجديد الذات، والتعايش مع التوقعات، مع إمكانية الاعتماد عليهم في إنجاز المطلوب.
- **التكامل التنظيمي:** الثقة بحاجة للتكامل التنظيمي، فهناك تنظيمات داخل المنظمة يمكن الوثوق بها لإيجاد حلولاً للمشاكل الحاصلة بالمنظمة.
- **الاتصال:** حاجة الثقة للاتصال يتطلب اتصالاً شخصياً لكي يكون حقيقياً ويحقق شروط تكوين الالتزام والوفاء، لذا لا بد من عقد المزيد من اللقاءات الشخصية لتعزيز أهداف التنظيم وإعادة النظر بالاستراتيجيات التنظيمية. (أبو الشاويش، 2013، ص20)
- وبالتالي فالثقة التنظيمية لها قواعد خاصة بها يجب مراعاتها وأخذها بعين الاعتبار لتحقيقها كالمحافظة على الالتزامات والوعود، الحرص على الالتزام المتواصل بالصدق قولاً وفعلاً والإنصات للآخرين.

10. العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية:

- لقد حاول كورازيني المشار إليه في الكساسة (1996) إظهار الثقة بالتركيب متعدد إليه، وقد توصل إلى أربعة عوامل تؤثر في الثقة وهي:
- 1.10 عامل الشك:** وأهم ما يعبر عن هذا العامل هو الاعتقاد السائد لدى البعض بضرورة الحذر واليقظة في الظروف التنافسية، وإلا من المحتمل ان يستولي الآخرون على الفرص المتاحة للفرد.
- 2.10 عامل أخذ المخاطرة الشخصية:** ويقصد بهذا العامل درجة الاستعداد للمخاطرة الجسدية، فمثلا هل يميل الفرد للركوب مع سائق متهور؟
- 3.10 عامل أخذ المخاطرة المالية:** وهذا ما يمكن وصفه بالمغامرة على سبيل المثال هل يغامر الفرد في استثمار أمواله في مسابقات رياضية؟
- 4.10 الأنانية:** والخصائص المشتركة لهذا العامل هي التوقع والمصادقية العامة ويمكن وصف هذا العامل بالاعتقاد السائد لدى بعض الناس بأن السلوك البشري تهين عليه المصالح الذاتية وحدها، وخير مثال على ذلك ازدياد النفاق والرياء في المجتمع. (رامي جمال وآخرون، 2008، ص109)
- وبالتالي يجب إتباع القواعد لمواجهة التحديات الجديدة لبناء الثقة، حيث تعتبر هذه الأخيرة المتطلب الأساسي في ظل التحول من الاعتماد إلى السيطرة على المعرفة.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل الذي تمحور حول متغير الثقة التنظيمية نستخلص أن مفهومها تباين بين الباحثين لما لها دور كبير في تحقيق نجاح المؤسسات والعمال فيها من خلال العلاقات المتبادلة والمشاعر والمعتقدات، حيث تكمن أهميتها في تحقيق العديد من المزايا ذلك أن لها خصائص تميزها عن غيرها من المفاهيم الأخرى في مجال التنظيم ويمكن تقسيمها إلى عدة أنواع ولها أبعاد تتحدد من خلالها، كما أنها تحكمها جملة قواعد التي يجب مراعاتها وإتباعها لتحقيق ذلك، وكذلك عوامل مؤثرة في الثقة التنظيمية التي تشكل عائقا أمام بناء الثقة التنظيمية.

الفصل الثالث: تماسك جماعة العمل

- تمهيد

1. مفهوم تماسك جماعة العمل.
 2. خصائص الجماعة الفعالة.
 3. أهمية تماسك جماعة العمل.
 4. أنواع الجماعات المتماسكة.
 5. مظاهر تماسك جماعة العمل.
 6. عوامل التي تزيد من تماسك جماعة العمل.
 7. عوامل إضعاف تماسك جماعة العمل.
 8. الآثار المترتبة عن تماسك جماعة العمل.
 9. مقاييس تماسك جماعة العمل.
- خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر جماعة العمل هي المكون والعنصر الأساسي لأي مؤسسة أو منظمة، ذلك أنها تعمل باستمرار على تحقيق الأهداف المنشودة بطريقة فعالة، ومن خلال ذلك أصبحت جماعة العمل محط اهتمام الكثير من العلماء والباحثين على اختلاف تخصصاتهم ومجالات بحوثهم، حيث عمد هؤلاء لدراسة جماعة العمل وعملياتها الاجتماعية التي تحدث الداخل، ومن أهم هذه العمليات تماسك جماعة العمل حيث أنها تلعب دوراً محورياً داخل المنظمة في عملية تحقيق أهدافها، وعلى هذا الأساس سيتم التطرق في هذا الفصل إلى مفهوم تماسك جماعة العمل ثم إلى أهم الخصائص التي تتميز بها الجماعة الفعالة، وبياناً لأهميتها وأنواعها ومظاهرها، وتحديد عوامل التي تزيد من تماسكها بدون نسيان عوامل التي تساهم في إضعافها مروراً إلى الآثار المترتبة عن تماسك جماعة العمل كل من الآثار الإيجابية والآثار السلبية، وفي الأخير طرق التي تقاس بها تماسك جماعة العمل.

1. مفهوم تماسك جماعة العمل:

قبل تطرقنا إلى مفهوم تماسك جماعة العمل لابد علينا من تفكيك هذا المفهوم حتى نتمكن من الوصول إلى المفهوم الصحيح لمفهوم تماسك جماعة العمل، فلهذا ارتأيت بأن أنطلق من مفهوم الجماعة أولاً ثم إلى مفهوم جماعة العمل لكي نصل إلى مفهوم تماسك جماعة العمل.

1.1 مفهوم الجماعة: لقد اختلف مفهوم الجماعة من قبل مجموعة من الباحثين وسنذكر منها وهي:

حسب صامويل هي عبارة عن عدد من الناس تتكشف بينهم العلاقات الاجتماعية التي ينبغي أن يتحدثوا فيما بينهم عنها بالإضافة على أن علاقاتهم هذه تأخذ انطباعاً واضحاً يلفت الأنظار. (فهمي، 1999، ص 13)

أما بالنسبة لـ Davis الجماعة: هي عدد من الأفراد تربطهم علاقات يمكن ملائمتها أو التعرف عليها. (حريم، 1997، ص 158)

نستنتج بأن الجماعة هي مجموعة من الأشخاص لهم هدف مشترك في وضعية تواصلية مع وجود نظام يحدد مكانة ودور كل فرد في إطار هذا النظام وأنماط السلوك الواجب إتباعها.

2.1 مفهوم جماعة العمل:

حسب وجهة نظر السلوكية: إن جماعة تتكون من اثنين أو أكثر من الأفراد الذين يتفاعلون مع بعضهم البعض لتحقيق هدف عام. (راوية، 2004، ص 185)

تعرف أيضاً بأنها تجمع عدد من الأفراد لا يقل عن اثنين يرتبطون فيما بينهم بعلاقات سيكولوجية ظاهرة، وخلال فترة زمنية ثابتة نسبياً ويتقاسمون فيما بينهم قيماً واتجاهات متقاربة، ويتبعون في تصرفاتهم قواعد وسلوكيات معينة. (عبد الباقي، 2004، ص 195)

وفي تعريف آخر جماعة العمل هي عبارة عن وحدة اجتماعية أو كيان اجتماعي يضم عدد من الأفراد العاملين موظفين أو عمال يعملون في أقسام مختلفة يؤديون أدوار معينة تتفق ظروف كل فرد وتجمعهم أهداف مشتركة وتربطهم علاقات متعددة وتسودهم قيم واتجاهات وقواعد سلوكية معينة وتنتشر بينهم مشاعر وأحاسيس ووجدانات. (فليه، محمد، 2012، ص 94)

نستنتج في الأخير بأن جماعة العمل هي مجموعة من الأعضاء داخل المؤسسة تجمعهم أهداف مشتركة يسعون من أجل تحقيقها.

3.1 مفهوم تماسك جماعة العمل:

التماسك لغوياً: مسك بالشيء وأمسك به وتمسك واستمسك، متماسك أي يمسك بعضها بعضاً. ومسك به، وتماسك، وتمسك واستمسك. احتبس واعتصم به.

مسك: إمساك بالشيء، التعلق به وحفظه. (الراغب الأصفهاني، د.س)

التماسك اصطلاحاً: الجماعة المتماسكة هي التي يشعر أعضائها بالهدف المشترك الموحد أو تلك التي يكون كل عضو فيها على استعداد لتحمل المسؤولية في أعمال الجماعة اليومية. (طلعت، د.س، ص 40)

اختلفت وتعددت تعاريف تماسك جماعة العمل باختلاف وتعدد اهتمام العلماء والباحثين باختلاف مجالاتهم وتخصصاتهم نذكر منها:

يعرف **محمد العديلي** التماسك الجماعي على أنه وجود الروابط القوية والاتجاهات الإيجابية والتلاحم السليم في السلوك لتحقيق الأهداف المشتركة. ويعني أن فعالية الجماعة تقوي بين الأفراد أثناء تأدية المهام المطلوبة. ويشمل أيضا التفاهم السليم والتعاون المتبادل والهادف لكي تقوم هذه الجماعة بأدوارها المطلوبة على أحسن وجه من خلال المواقف العديدة التي تؤديها هذه الجماعة. (العديلي، 1995، ص 285)

يعبر التماسك بالنسبة لكل من **الهاشمي وجابر** عن قوة الروابط بين أفراد الجماعة ومدى تكاتفهم واتحادهم ويعتبر التماسك من المقومات الأساسية التي تعطي للجماعة وجودا أو كيانا يفوق وجود أو كيان أفرادها. (الهاشمي، جابر، 2006، ص 78)

يقصد بتماسك الجماعة حسب **الطجم والسواط** مقدار المشاعر الإيجابية التي يكتسبها أعضاء الجماعة لبعضهم البعض، ومدى حرصهم ورغبتهم في البقاء والاستمرار كأعضاء في هذه الجماعة. وتتوقف درجة تماسك الجماعة على قوة الجذب التي تتمتع بها الجماعة لإبقاء أعضائها داخلها وعدم انسحابهم منها. (الطجم، السواط، 2003، ص 169)

يعتبر **فارس حلمي** التماسك من العمليات الجمعية الرئيسية ويمكن تشبيهه بالإغراء الذي يشد الناس إلى بعضهم البعض في إطار الجماعة، ويشير مصطلح ببساطة إلى مقدار الجاذبية الموجودة بين أعضاء الجماعة، وهو يفسر روح التي توجد لدى العديد من جماعات العمل. (حلمي، 1999، ص 368)

حسب **أحمد محمد الزعبي**: هو الرباط الذي يربط أفراد الجماعة ويبقى على علاقات بينهم وبين بعضهم الآخر، كما يشير تماسك الجماعة أيضا إلى التقارب الشديد بين مكونات الجماعة فهو يعرف في ضوء الروح المعنوية التي تجمع بين الأفراد والشعور بالانتماء إلى الجماعة والإقبال على نشاطها والكفاءة الإنتاجية لها وغير ذلك من جوانب أو ظواهر ترتبط بالجماعة. (الزعبي، 2012، ص 145)

2. خصائص الجماعة الفعالة: أهم خصائص للجماعات نذكرها كما يلي:

1.2 تحقيق أهداف الجماعة: فالجماعة الفعالة هي التي تنجح في تحقيق الأهداف كل من الأهداف التنظيمية والأهداف الخاصة بها، ويأتي ذلك عن طريق التنسيق بين الأعضاء في الواجبات وأيضا عن طريق بناء مهارات عالية.

2.2 رفع الروح المعنوية للأفراد: الجماعة الفعالة هي التي تجعل أعضائها سعداء ومسرورين بسبب عضويتهم للجماعة، وعاملي لرضا والروح المعنوية العالية للأعضاء وفي هذه الحالة هما السبب في احتفاظ الجماعة بتماسكها واستمراريتها.

3.2 نظام الاتصال الجيد: إن فعالية الجماعة تعتمد على الاتصالات الجيدة بين كافة الأعضاء وإذا اقتضت الاتصالات على الأعضاء في المراكز والمناصب العليا للجماعة، فإن ذلك يقلل من فرصة اتخاذ القرارات جيدة تهم كل الأعضاء.

4.2 تفهم واستجابة الجماعة لحاجات الجماعات الأخرى: في التنظيم فالجماعة التي تنتظر إلى تحقيق أهدافها فقط، ولا تتسق بينها وبين أهداف الجماعات الأخرى في التنظيم، فإنها تصبح جماعة غير فعالة بالنسبة للتنظيم الكلي للمنظمة. (عبد الباقي، 2000، ص ص 172-173)

3. أهمية تماسك جماعة:

يعتبر تماسك جماعة العمل وترابطها من العوامل الهامة المؤثرة في نجاح الجماعة وفعاليتها مما يعكس أهميتها وهي كالاتي:

1.3 أهميتها الفردية: وهي تتلخص في تهيئة الجو المناسب للصحة النفسية للفرد في اعتزازه دائما بانتمائه للجماعة متماسكة تعطيه السعادة وتكسبه الرضا والراحة، مما يجعله يتمسك بعضويته لها ويبذل جهده في سبيلها ويخضع لمعاييرها ولقراراتها.

2.3 أهميتها تظهر في زيادة العلاقات الموجبة التي تدور في المحيط الداخلي والقدرة على مواجهة الأزمات الداخلية بسرعة والعمل على تصفيتهما وعلاجها.

3.3 أهميتها العامة للمجتمع: لأن التماسك يؤثر على الإنتاج فيزداد عندما يؤمن أفراد الجماعة بهدف ويقل عندما تنثور الجماعة معلنة إضرابها عن الهدف. (سهير، 2001، ص 51)

4. أنواع الجماعات المتماسكة:

يوجد ثلاثة أنواع للجماعات المتماسكة ويمكن ذكرها كالاتي:

1.4 الجماعات العضوية: هي الجماعة التي ينتمي إليها الفرد ويكون فيها عضوا فعليا، وتتميز هذه الجماعة بأن الفرد يجد نفسه منتما إليها دون إرادة واختيار في أغلب الأحيان وذلك بسبب الإشراف في التنظيم وفرض القيود دون إرادة والعقبات. (الصيرفي، 2003، ص 135)

2.4 الجماعة المرجعية: هي الجماعة التي ينتمي إليها الفرد بإرادته واختياره ويأمل في أن يرتبط بها نفسيا لأنه يرى أنها سوف تكون أكثر إشباع حاجاته وتحقيقا لرغباته وإمانيه، ويكون ولاءه لها أكثر من الجماعة العضوية. (أبو العزم، د.س، ص 107)

3.4 تطابق الجماعة العضوية والمرجعية: يكون الانتماء لهذه الجماعة قد تم باختيار الأعضاء وإرادتهم ومعاييرها قد وضعوها بأنفسهم أو ليست مفروضة عليهم وتشبع حاجات الأعضاء، وتحقيق آمالهم وإمانيهم بما لا يحتاجون معه إلى التطلع على الجماعات الأخرى وبذلك تكون الجماعة العضوية فهي نفسها الجماعة المرجعية فعلا. (الجوهري، 1988، ص 89)

5. مظاهر تماسك جماعة العمل:

يمكن تلخيص مظاهر تماسك جماعة العمل من خلال مايلي:

- ارتفاع الروح المعنوية لدى أفراد الجماعة.
- التماسك الشديد بين أعضاء الجماعة لتحقيق هدف مشترك.
- ارتفاع كل من كمية وجودة الإنتاج.
- قوة العمل الجماعي.
- قلة المواد التالفة.
- انخفاض معدل دوران العمل بينهم.
- عدم وجود صراع بين الأفراد ببعضهم البعض.
- درجة عالية من الولاء لأهداف وقيم الجماعة.
- انخفاض معدل الشكاوي. (مجيدر، 2022، ص 292)

6. عوامل تماسك جماعة العمل:

لتماسك جماعة العمل أهمية كبيرة داخل المؤسسة. إذ تقوم برفع الإنتاج والحرص على السير الحسن للعمل لتحقيق الأهداف المتفق عليها. وللوصول إلى هذه المتطلبات لا بد أن تتوفر مجموعة العوامل تعزز الارتباط الوثيق بين الأعضاء نذكرها:

1.6 درجة التفاعل بين أعضاء الجماعة: من أهم المصادر الرئيسية والعوامل المؤدية لتماسك الجماعة ووحدةها هو مقدار الاتصال بين أعضاء الجماعة، وتصبح الجماعة أكثر تماسكا عندما يقضي الأعضاء وقتا أكبر مع بعضهم البعض ويتم الاتصال والتفاعل الإيجابي بينهم. ويلاحظ أن أداء الأفراد لوظائفهم في مكان واحد يساعدهم على الاتصال والتفاعل بينهم. (عبد الباقي، 2003، ص 177)

2.6 العلاقات التعاونية: تؤدي العلاقات التعاونية إلى تماسك الجماعة وزيادة جاذبيتها فيصعب أن تقوم جماعة ما وتبقى إلا إذا كان هناك فهم مشترك بين أعضائها في طريق مشاركتهم في تحديد الأهداف وإقامة المعايير التي يلتزمون بها في حدود معقولة. (الحמיד عطية، 2004، ص 141)

3.6 صغر حجم الجماعة: كلما كان حجم الجماعة أصغر كان تماسكها أكبر ورضا أعضائها أكبر وفرص كبيرة للاتصال. (عبد الباقي، 2004، ص 178)

4.6 وحدة الهدف: وجود أهداف مشتركة وعامة للجماعة فإذا كان هناك اتفاق من الجماعة على غرض والأنشطة التي تكونت من أجلها فإن ذلك يساعد على ترابط الجماعة والفريق والذي تسوده روح الجماعة ويسعى إلى تحقيق مصلحة الجماعة ككل وليس المصلحة الفردية وقدرة الجماعة على تحقيق أهدافها ينعكس على درجة تماسكها.

5.6 وحدة اتجاهات وقيم الجماعة: من أقوى مصادر التماسك هو تشابه الاتجاهات والقيم لأعضاء الجماعة لأن الذي يمدنا بنوع من التأييد الاجتماعي نشعرنا دائماً أننا على الصواب والذي يختلف معنا نشعرنا بالسلبية والخوف. (عبد الباقي، 2004، ص 179)

6.6 التصدي للتهديدات الخارجية: إن زيادة التماسك بين جماعة العمل ترتبط أحياناً بحدّة الضغوط والتهديدات الخارجية التي يتعرض إليها الجماعة، ذلك أن هذه الأخيرة تؤدي إلى تنمية مشاعر الأفراد بضرورة ترابطهم واتحادهم وبالتالي تصرفهم كفريق متحد للتصدي لهاته الضغوط. (الهاشمي، 2006، ص 120)

7. عوامل إضعاف تماسك جماعة العمل:

من الطبيعي أن تواجه الجماعات أثناء الحياة بعض المشاكل التي تعمل على إضعافها ونحاول أن نجعلها في بعض النقاط:

1.7 الاختلاف حول الأهداف: مثلما يؤدي الاتفاق حول الهدف ومسار المجموعة إلى تلاحم الجماعات يؤدي الاختلاف إلى الصراع وذلك بدوره يضعف تماسك الجماعة.

2.7 كبر حجم الجماعة: كلما زاد حجم الجماعة قلت درجة تفاعل الأعضاء وبذلك يقلل درجة تماسكها.

3.7 التجارب الغير السارة في الجماعة: التجارب الغير السارة ينعدم بها التقارب تجربة مؤلمة مما يؤدي إلى فك روابط الجماعة.

4.7 التنافس داخل الجماعة: مع أن التنافس بين الجماعات يؤدي إلى التقارب بينهما لكن بسبب التنافس داخل الجماعة الواحدة يؤدي إلى ظهور عوامل الانشقاق.

5.7 السيطرة: حينما يسيطر واحد أو أكثر على الجماعة أو يتجهون نحو عدم التفاعل مع الآخرين لما لهم من سمات شخصية معينة فلا يظهر أي تماسك للجماعة. (أبو القاسم أحمد، 1991، ص 223)

8. الآثار المترتبة عن تماسك جماعة العمل:

بقدر ما تكون الجماعة متماسكة تكون قدرتها على التأثير في سلوك أعضائها، وهذا التأثير الذي تمارسه هذه الجماعة قد يكون إيجابياً أو سلبياً.

1.8 الآثار الإيجابية المترتبة عن تماسك جماعة العمل: يعتبر تماسك الجماعة وترابطها من العوامل الهامة المؤثرة في نجاح المؤسسة وفعاليتها وقد لخصها لوثانز النتائج الإيجابية على مستوى الفرد وعلى مستوى المنظمة وهي كالتالي:

1.1.8 التأثير على فعالية الفرد:

- تلبية حاجات القبول والانتماء.
- مساعدة الفرد على معرفة ذاته وما يتعلق بالمنظمة.
- المساعدة في اكتساب مهارات جديدة.
- الحصول على عوائد قيمة لا يمكن الحصول عليها منفردا.
- تحقيق أكبر قدر ممكن الرضا وبالتالي الإنتاجية.

2.1.8 التأثير على فعالية المنظمة:

- إنجاز الأعمال التي لا يمكن أدائها من قبل الأفراد بأنفسهم.
- استقطاب المواهب والمهارات لمعالجة المشكلات الصعبة.
- تشكل أداة لصنع القرارات مما يتيح ظهور آراء عديدة.
- تسهيل عملية تعزيز سياسات وإجراءات المنظمة.
- تزيد من استقرار المنظمة عن طريق تقبل القيم والمعتقدات المشتركة للعاملين. (حريم، 2003، ص

(168

2.8 الآثار السلبية المترتبة عن تماسك جماعة العمل: حذر العديد من الباحثين والكتاب من الإفراط في درجة تماسك الجماعة على بعض الآثار السلبية التي يمكن ان تنشأ نتيجة التماسك العالي جدا في الجماعة ومن بين أهم النتائج السلبية:

1.2.8 التفكير الجماعي: الجماعة المتماسكة جدا تشدد على الامتثال والالتزام بالمعايير والقرارات الاجتماعية نتيجة للضغط المتزايد على الفرد، يتولد لدى الفرد الخضوع الزائد ويتدنى إلى حد كبير التفكير المستقل وروح الإبداع لديه، ولا تسعى الجماعة لتقييم حقيقي للبدائل المتاحة.

2.2.8 تصادم الالتزام: وهذه النتيجة ترتبط بالتفكير الجماعي، حيث من المحتمل جدا أن يستمر أفراد الجماعة في تطبيق إجراء ما على الرغم من أن الدلائل تشير إلى إمكانية فشله.

3.2.8 العلاقة مع الجماعات الأخرى: إن النتائج السلبية لا تقتصر على أفراد الجماعة وعلى عملية صنع القرار بل تمتد إلى المنظمة بأكملها فالجماعات المتماسكة جدا تميل نحو عدم التعاون والتنسيق مع الجماعات الأخرى وتطوير معايير وقواعد انعزالية على الجماعات الأخرى، وتركيز اهتمامها على

قضايا الجماعة دون الأخذ بالاعتبار الجماعات الأخرى في المنظمة، وهو كله يؤثر سلباً على مستوى الأداء العام للمنظمة. (حريم، 2003، ص 169)

9. مقاييس تماسك جماعة العمل:

يقاس تماسك الجماعة بعدة طرق وقد اتفق الباحثون على وجود عدد من الأدلة والمقاييس التي تدل على تماسك الجماعة منها:

1.9 أحاديث الأفراد: يمكن قياس شعور الأفراد بالرضا عن الجماعة واستخدام لكلمة نحن بدلاً من أنا كدلالة على تماسك الجماعة.

2.9 مقاييس الصداقة: يمكن تحديد تماسك عن طريق تكوين الصفات القائمة بين الأفراد ومقارنتها من جماعة الأخرى غير أن الاعتماد فقط على مقاييس الصداقة كدلالة على تماسك الجماعة قد يكون غير كاف فالصداقة لها أثر مزدوج فهي من ناحية تدعم تماسك الجماعة وتزيد من قدرتها على تطبيق معاييرها على الأفراد.

3.9 درجة انصياغ أعضاء الأفراد للجماعة: تدل درجة الانصياغ للمعايير السائدة والتي تحدد قواعد وسلوك داخل الجماعة على مدى تماسك الجماعة بينما يدل عدم الانصياغ على التفكك السائد داخلها. (محمودي، الصغير، 2003، ص 94)

خلاصة الفصل:

نستنتج في الأخير أن الجماعة تلعب دورا بارزا في حياة الفرد والمجتمع وحتى المنظمات فهي أساس لتعديل سلوك الفرد ووسيلة لتحقيق أهدافه ورغباته وحاجياته النفسية والاجتماعية وحتى الاقتصادية، كما أنها تعد وسيلة لنمو المجتمعات وتطويرها والنهوض بها ليكون مجتمعا سليما متماسكا مبنيا على مبادئ أساسية إضافة إلى وجود تفاعل بينهم وهدف مشترك مما يكسبهم روح الانتماء وضمان استمرار الحياة الاجتماعية، فأى تجمع اجتماعي يكمن في مدى جاذبية هذه الجماعة للفرد والمجتمع وكلما زادت درجة هذه الجاذبية زادت درجة التماسك.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

- تمهيد.

- 1-تعريف بمكان الدراسة.
- 2-الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز فرع تيارت.
- 3-الحدود الزمانية و المكانية للدراسة.
- 4-منهج البحث المتبع في الدراسة.
- 5-الدراسة الاستطلاعية.
- 6-أهداف الدراسة الاستطلاعية.
- 7-أدوات الدراسة الاستطلاعية.
- 8-خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية.
- 9- الخصائص السيكومترية.
- 10- الدراسة الأساسية.
- 11- أهداف الدراسة الأساسية.
- 12- أدوات الدراسة الأساسية.
- 13- خصائص عينة الدراسة الأساسية.
- 14- الأساليب الإحصائية في الدراسة.

- خلاصة

تمهيد:

يعتبر هذا الفصل حلقة وصل بين ما تم تناوله في الجانب النظري وما سيتم تناوله في الجانب الميداني، حيث عمدنا إلى التعريف بمكان الدراسة وتبيان المنهج المتبع مع عرض الدراسة الاستطلاعية ومختلف إجراءاتها وكذا الدراسة الأساسية.

1. تعريف بمكان الدراسة:

الشركة الوطنية للكهرباء والغاز أو سونلغاز هي شركة عمومية مجال نشاطها يختص في إنتاج و نقل الطاقة وتوزيعها، من خلال هذا العنصر سنحاول التطرق إلى نشأة المؤسسة الأم وتطورها، وأهم الوظائف بها.

في سنة 1947، أنشئت المؤسسة العمومية كهرباء وغاز الجزائر المعروفة اختصاراً بالحروف EGA، التي أسند إليها احتكار إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها، وكذلك توزيع الغاز. وتضم EGA المؤسسات السابقة للإنتاج والتوزيع، وهي لبون Lebon وشركته SAE الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز، ووضعت تحت منطق قانون التأمين الذي أصدرته الدولة الفرنسية سنة 1946.

بعد الاستقلال استمرت المؤسسة في العمل إلى غاية 1969، حيث تحولت SAE إلى سونلغاز وما لبثت أن أصبحت ذات حجم هام، وكان المقصود من تحويل الشركة هو إعطاء المؤسسة قدرات تنظيمية وتسييرية لكي تكون في مستوى مواجهة التنمية الاقتصادية للبلاد والمقصود به خاصة التنمية الصناعية، وحصول عدد كبير من السكان على الطاقة الكهربائية، ويشرف على تسييرها شركة مساهمة عمومية ومجلس إدارة ويقودها رئيس مدير عام.

ثبت سونلغاز تمارس وتحتكر السوق في إنتاج الطاقة الكهربائية إلى غاية 1983، أين تم إعادة هيكلة القطاع من خلال حل الشركة الأم إلى كل المؤسسات العمومية، وتخصّصت من هذه المؤسسات تحويل وحدات سونلغاز للأشغال وضع المعدات إلى المؤسسات مستقلة تابعة للمؤسسات تسيير معاملات الدولة وهي:

KAHRIF: كهريف للأعمال المخصصة للكهرباء الريفية.

KAHRKIF: كهريب لتركيب البنية التحتية و المنشآت الكهربائية.

KANAGAZ: كانغاز خاص لإعداد وإنجاز قنوات نقل وتوزيع الغاز.

AMC: لصناعة المعدات والآلات القياس والمراقبة.

في سنة 1991، تحولت سونلغاز إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، أين تم إعادة النظر في القانون الأساسي إذ صدر مرسوم تسييرها الاقتصادي والتجاري بالجريدة الرسمية وقد تم تأكيد

هذا التوجه بصفة فعلية سنة 1995، ومن ثم تحولت سونلغاز إلى مؤسسة مساهمة من خلال القانون الجديد.

من المهام كانت تأمين الإنتاج والتوزيع العمومي للغاز، النقل وتوزيع الطاقة الكهربائية. بموجب القانون رقم 195-02 المؤرخ في أول سنة 2002، المتضمن القانون الأساسي للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز المسماة - سونلغاز - شركة مساهمة تحولت سونلغاز من مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري إلى مؤسسة مساهمة خاضعة للقانون التجاري برأسمال قدره 150 مليار دج موزعة على 150000 سهم بقيمة 1 مليون دج للسهم الواحد مملوكة بصفة كلية من قبل الدولة. بدأت عملية تحويل سونلغاز في جانفي 2004 مع إنشاء ثلاث شركات مهن قاعدية، وهكذا تقاعدية، وهكذا فإن الوحدات المسؤولة عن إنتاج الكهرباء ونقلها، ونقل الغاز قد غيّرت طبيعة إنجاز هذه النشاطات ويتعلق الأمر بما يلي:

- الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الكهرباء GRTE.
- الشركة الجزائرية لتسيير شبكة الغاز GRTG.
- شركة الكهرباء والطاقت المتجددة SKTM.
- في سنة 2005 تم إنشاء فروع مهن مهيكلة أخرى أهمها:
- الشركة المدنية للطب SMT.
- مركز البحث وتطوير الكهرباء والغاز CREDEG.
- خلال عملية إعادة هيكلة الفروع التي أنشئت في 1998، و أعيدت هيكلة إحدى شركات صيانة السيارات MPV، وكذلك الأمر بالنسبة لفروع صيانة تجهيزات الطاقة التي جمعت في شركة واحدة هي شركة صيانة تجهيزات الطاقة SKMK، وهكذا اكتمل شكل مهن الهيكلية في سنة 1993.
- شركة الحماية والعمل الأمني SEAT سابقاً SPPA التي أنشئت سنة 1996، والتي تخصص حماية أكثر من 800 موقع تهم تجمع سونلغاز عبر التراب الوطني.
- صندوق الخدمات الاجتماعية والثقافية FOSC، وهي شركة مدنية مكلفة بقطاع الخدمات الاجتماعية للعمال، جمع فروع تجمع سونلغاز أنشئت سنة 1997.
- نزل المزارعين HMP الذي تم إنشاؤه في 1997.
- شركة صيانة التجهيزات الصناعية MEI أنشئت في 1998.
- الشركة الجزائرية لتقنيات الإعلام SATINFO أنشئت في 1998.

إنشاء المتجر الجزائري للعتاد الكهربائي والغاز CAMEG في 2003م، وهو فرع مهمته الرئيسية تسويق العتاد الكهربائي و الغازي عبر شبكة توزيع تغطي جميع أنحاء التراب الوطني. تم إنشاء خمس شركات مهن قاعدية أخرى. فرع أول مسير منظومة الكهرباء 05 مكلف بإدارة نظام إنتاج ونقل الكهرباء.

في سنة 2006م تمت هيكلة وظيفة التوزيع في أربع شركات فرعية هي:

- الجزائر العاصمة SPA.

- منطقة الوسط SDC.

- منطقة الغرب SDO.

في جانفي 2007م جاء دور مراكز الانتقاء والتكوين التابعة لسونلغاز لترقى إلى فرع هو معهد التكوين في الكهرباء والغاز IFEG وتم توقيع إنهاء إعادة هيكلة مجمع سونلغاز مع إنشاء شركة هندسة الكهرباء والغاز CEFG في شهر جانفي 2009 الأمر الذي جعل عدد فروع قطب الأشغال الذي يبلغ ست فروع وفي هذا التاريخ نفسه تم إنشاء شركتين جديدتين هما:

- الشركة الجزائرية لتكنولوجيا الإعلام ELIT.

- شركات الممتلكات العقارية للصناعات الكهربائية والغازية SOPIEG.

أصبحت سونلغاز اليوم مجمعا صناعيا يتكون من 39 شركة منها ست شركات مساهمة مباشرة:

- الشركة الجزائرية للطاقة AEC.

- الشركة الجزائرية للطاقة والاتصالات AETC.

- الطاقة الجديدة الجزائر NEAL.

- شركة الخدمات الهندسية الجزائرية ALGESCO.

- الشركة الجزائرية الفرنسية للهندسة والإنجاز SAFIR.

- شركة كهرباء حجرة النوس SKH.

وقد التحق مؤخرا بالمجمع فرع إنارة الرويبة في جوان حيث يتضمن صنع الألواح الشمسية بمصنع رويبة شرق الجزائر العاصمة بطاقة إنتاجية 120 ميغاوات في السنة ويشغل 500 عامل ويبلغ عدد الموظفين من تاريخ تأسيسها إلى يومنا هذا حوالي 70005 عامل.

2- الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز فرع تيارت:

أنظر إلى الملحق رقم (03).

3. الحدود الزمانية والمكانية للدراسة:**3.1 الحدود المكانية:**

تم إجراء الدراسة الميدانية في مؤسسة سونلغاز تيارت.

3.2 الحدود الزمانية:

كانت الفترة الممتدة للدراسة الميدانية من 06 مارس إلى 30 مارس 2025.

4. منهج البحث المتبع في الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي وذلك لتناسبه مع طبيعة وأهداف الموضوع المدروس.

5. الدراسة الاستطلاعية:

بعد عرض الطالبة للأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة وإطلاعها على بعض الدراسات السابقة، عمدنا إلى إجراء الدراسة الاستطلاعية.

5.1 أهداف الدراسة الاستطلاعية:

لقد أجرت الباحثة دراسة استطلاعية وكان الهدف منها ما يلي:

- التعرف على أهمية الثقة التنظيمية وتماسك جماعة العمل بمؤسسة سونلغاز تيارت.
- جمع البيانات والمعلومات الضرورية المتعلقة بالدراسة.
- اختيار العينة المناسبة للدراسة.
- التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة.

5.2 عينة الدراسة الاستطلاعية:

طبقت أدوات الدراسة على عينة قوامها 30 مفردة إحصائية تم اختيارها عن طريق الصدفة، حيث تم تسليم نسخة من الاستبيان لكل عامل التقينا به يوم التوزيع.

5.3 أدوات الدراسة الاستطلاعية:**أولاً: مقياس الثقة التنظيمية:**

تم الاعتماد على مقياس (لعون عطية، 2016) الذي أعده بناءً على ترجمة مقياس (scot.1981) مع بعض التعديلات المتوافقة مع ميدان الدراسة، و الذي يتكون في صيغته الأولية من 13 عبارة مقسمة على 03 أبعاد كما يلي:

- بعد الثقة بالمشرف: ويضم 05 عبارات.
- بعد الثقة بزملاء العمل: ويضم 04 عبارات.
- بعد الثقة بالإدارة العليا: ويضم 04 عبارات.

ثانيا: مقياس تماسك جماعة العمل:

تم الاعتماد على مقياس (مصطفى حليجل، 2018) الذي أعده بناءً على ترجمة مقياس (bordia.2008) مع بعض التعديلات المتوافقة مع ميدان الدراسة، والذي يتكون في صيغته الأولية من 09

عبارات مقسمة على 03 أبعاد وهي كالآتي:

- بعد الإيجابية والتأثير: ويضم 03 عبارات.
- بعد الانتماء للمجموعة: ويضم 03 عبارات.
- بعد روح الفريق: ويضم 03 عبارات.

4.5 خصائص العينة الاستطلاعية:

شملت الدراسة الاستطلاعية عينة قوامها 30 مفردة إحصائية.

1.4.5 توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس (الذكور - الإناث):

جدول رقم(01): توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس.

الجنس	العدد	النسبة
الذكور	22	%73.3
الإناث	8	%26.7
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

يوضح الجدول أعلاه تفوق نسبة الذكور وهذا ما يتماشى مع طبيعة النشاط الذي يمارسه المؤسسة، رغم أن هناك حضور للعنصر النسوي خاصة في المجالات الإدارية للمؤسسة.

2.4.5 توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن:

جدول رقم(02): توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن:

السن	العدد	النسبة
من 25 إلى 35	2	%6.7
من 35 إلى 45	14	%46.7
من 45 إلى 55	10	%33.3
أكثر من 55 سنة	4	%13.3
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر فئة الذين كانت تتراوح أعمارهم ما بين 35 و 45 سنة والتي قدرت بـ 10 بنسبة 46.7%، هذا ما يدل على أن مؤسسة سونلغاز نستثمر في الطاقات الشبانية خاصة وأن الأنشطة التي تمارسها تستدعي حضوراً بدنياً وذهنياً وتواجداً ميدانياً مستمراً، بينما أصغر فئة التي كانت تتراوح أعمارهم ما بين 25 و 35 سنة قدرت بـ 2 بنسبة 6.7%. وفي ذلك دلالة على أن المؤسسة لا تفتح مجالات التوظيف بشكل كبير با تعتمد أكثر على طاقاتها وما يمتلكونه من خبرة.

3.4.5 توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الأقدمية:

جدول رقم (03) : توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الأقدمية:

الأقدمية	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	4	13.3%
من 5 إلى 10	3	10%
من 10 إلى 15	8	26.7%
من 15 إلى 20	8	26.7%
أكثر من 20 سنة	7	23.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

الملاحظ من خلال الجدول السابق أن كل من فئة (من 10 إلى 15) و فئة (من 15 إلى 20) كانوا أكبر فئة و الذي قدر عددهم 8 بنسبة 27.6%، في حين أن أصغر فئة هي فئة (أقل من 5 سنوات) و الذي قدر عددها 4 بنسبة 13.3%. وهذا ما يتوافق مع نتائج الجدول الخاص بالفئات العمرية، حيث أن غالبية أفراد العينة يمتلكون أقدمية تفوق 10 سنوات وهذا ما يدل أن المؤسسة تولي اهتماماً لهذا الجانب.

6. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الاستطلاعية:

1.6 صدق أدوات الدراسة:

1.1.6 الصدق الظاهري:

تم تقديم كل من المقياسين (الثقة التنظيمية، تماسك جماعة العمل) على 06 محكمين من تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية ينتمون لجامعة ابن خلدون تيارت (أنظر الملحق رقم 04)، ودلت النتائج على ما يلي:

جدول رقم (04): نتائج التحكيم كل من المقياسين:

مقياس الثقة التنظيمية		
رقم الفقرة	المناسبة	اقتراح تعديل
01		×
02		×
03		×
04	×	
05	×	
06	×	
07	×	
08	×	
09	×	
10	×	
11	×	
12	×	
13	×	
مقياس تماسك جماعة العمل		
01	×	
02		×
03	×	
04	×	
05		×
06	×	
07	×	

08	x	
09	x	

يتضح من خلال الجدول السابق أن أي كل من الفقرة رقم 01 و 02 و 03 بالنسبة لمقياس الثقة التنظيمية أن طلب منا تعديلها أما الفقرات المتبقية فكانت مناسبة لما تقيسه استنادا إلى آراء المحكمين، بينما في مقياس تماسك جماعة العمل فطلب منا تعديل كل من فقرة رقم 02 و 05 وباقي الفقرات جاءت مناسبة. يقدم الجدول الموالي الصياغة الأولى والمعدلة للفقرات سالفة الذكر.

جدول رقم (05): الصياغة الأولى والمعدلة لعبارات كل من مقياس الثقة التنظيمية و تماسك جماعة العمل.

مقياس الثقة التنظيمية		
رقم الفقرة	الصياغة الأولى	الصياغة المعدلة
01	أنا لا أتردد في مناقشة قضايا العمل مع مشرفي المباشر وإن كان لذلك انعكاسات سلبية على مساري المهني.	أناقش قضايا العمل مع مشرفي المباشر و إن كان لذلك انعكاسات سلبية.
02	أنا أثق بشكل كبير في مشرفي المباشر.	لدي ثقة في مشرفي المباشر.
03	إذا ارتكبت خطأ ما فإن مشرفي المباشر على استعداد للصفح و النسيان.	مشرفي المباشر على استعداد للصفح عني إذا ما ارتكبت خطأ.
مقياس تماسك جماعة العمل		
02	الجهود الموزعة بالتساوي بين أعضاء المجموعة.	أرى ان الجهود موزعة بالتساوي بين أعضاء المجموعة.
05	أنا و قائد الفريق يثق بعضنا البعض الآخر.	توجد ثقة متبادلة بيني و بين القائد.

نجدد الإشارة إلى أن الأساتذة المحكمين طلبوا منا تعديل تسمية البعد الثاني في مقياس تماسك جماعة العمل من (الانتماء للمجموعة) إلى (العلاقة مع القائد).

2.1.6 صدق الاتساق الداخلي:

أ. حساب صدق الاتساق الداخلي لمتغير الثقة التنظيمية:

جدول رقم(06) : حساب صدق الاتساق الداخلي لبعد الثقة بالمشرف.

رقم الفقرة	العبارة	ارتباط الفقرة بالبعد	ارتباط البعد بالدرجة الكلية
01	أناقش قضايا العمل مع مشرفي المباشر و إن كان لذلك انعكاسات سلبية.	0.786**	0.862**
02	لدي ثقة في مشرفي المباشر.	0.873**	
03	مشرفي المباشر على استعداد للصفح عني إذا ما ارتكبت خطأ.	0.639**	
04	مشرفي المباشر يسهل التواصل معه.	0.854**	
05	أعول على مشرفي في مساعدتي على تذليل صعوبات عملي.	0.793**	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أنكل الفقرات جاءت دالة عند 0.01. ونفس الحال لارتبط البعد بالدرجة الكلية للمقياس.

جدول رقم(07): حساب صدق الاتساق الداخلي لبعد الثقة بزملاء العمل:

رقم الفقرة	العبارة	ارتباط الفقرة بالبعد	ارتباط البعد بالدرجة الكلية
06	هناك ثقة متبادلة بين زملائي في العمل.	0.801**	0.776**
07	يمكنني تبادل المعلومات الحساسة مع زملائي في العمل لأنني اعرف انهم يحافظون على السرية.	0.839**	
08	لدي ثقة كاملة ان زملائي في العمل سيعاملونني بإنصاف.	0.833**	
09	يمكنني الاعتماد على زملائي في العمل لمساعدتي إذا كان لدي صعوبة في إتمام مهماتي.	0.716**	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول أن معاملات ارتباط بيرسون بين الفقرات و البعد و بين البعد و الدرجة الكلية جاءت دالة عند 0.01.

جدول رقم (08): حساب صدق الاتساق الداخلي لبعد الثقة بالإدارة العليا:

رقم الفقرة	العبارة	ارتباط الفقرة بالبعد	ارتباط البعد بالدرجة الكلية
10	لا تولي الإدارة اهتماما كبيرا براحة العمال.	0.836**	0.244
11	لا يمكن الوثوق بالإدارة.	0.858**	
12	إذا كانت قرارات الإدارة تبدو ضد مصلحة العمال، فإن لها ما يبررها.	0.019	
13	نادرا ما تطبق الإدارة هنا ما تعد بالقيام به.	0.663**	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

يتضح من خلال الجدول السابق أن الفقرة رقم 12 جاءت غير دالة كما ان معامل ارتباط البعد بالدرجة الكلية لم يكن دالا هو آخر، فلم نعد الى حذف هذا البعد مباشرة بل سوف نحاول إعادة حساب خصائص السيكمترية في الدراسة الأساسية على عينة موسعة للتأكد منه

ب. حساب صدق الاتساق الداخلي لمتغير تماسك جماعة العمل:

جدول رقم (09) : صدق الاتساق الداخلي لبعد الإيجابية والتأثير:

رقم الفقرة	العبارة	ارتباط الفقرة بالبعد	ارتباط البعد بالدرجة الكلية
01	يقبل أعضاء الفريق بعضهم البعض في كل الأحوال.	0.835**	0.670**
02	أرى ان الجهود موزعة بالتساوي بين أعضاء المجموعة.	0.908**	
03	تشعر المجموعة بأهمية أعضائها في حال تغيب أحدهم.	0.844**	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول أن معاملات ارتباط بيرسون بين الفقرات و البعد و بين البعد و الدرجة الكلية جاءت دالة عند 0.01.

جدول رقم (10) : صدق الاتساق الداخلي لبعد العلاقة مع القائد:

رقم الفقرة	العبارة	ارتباط الفقرة بالبعد	ارتباط البعد بالدرجة الكلية
04	أشعر بأهمية علاقتي بقائد المجموعة.	0.892**	0.900**
05	توجد ثقة متبادلة بيني و بين القائد.	0.848**	
06	أؤمن بان قائد الفريق يهتم بحسن ادائي.	0.869**	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول أن معاملات ارتباط بيرسون بين الفقرات و البعد و بين البعد و الدرجة الكلية جاءت دالة عند 0.01.

جدول رقم (11) : صدق الاتساق الداخلي لبعد روح الفريق:

رقم الفقرة	العبرة	ارتباط الفقرة بالبعد	ارتباط البعد بالدرجة الكلية
07	أنا مقبول من قبل الفريق رغم عدم الاتفاق معي في بعض الأمور.	0.906**	0.722**
08	أشعر بالارتياح كوني جزء من الفريق الذي أعمل به.	0.926**	
09	أشعر بأن لي تأثيرا جيدا على أعضاء الفريق.	0.939**	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول أن معاملات ارتباط بيرسون بين الفقرات و البعد و بين البعد و الدرجة الكلية جاءت دالة عند 0.01.

2.6 ثبات أدوات الدراسة:

استخدمت الباحثة معامل ألفا للتأكد من ثبات الأدوات على العينة المكونة من 30 مفردة و كانت كالاتي:
جدول رقم(12): ثبات أدوات الدراسة:

المتغير	الطريقة	معامل الثبات
الثقة التنظيمية	ألفا كرونباخ	0.714
تماسك جماعة العمل	ألفا كرونباخ	0.847

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

يمكننا القول استنادا إلى نتائج الجدول السابق أن كلا المقياسين يتمتعان بدرجة ثبات مقبولة
7. الدراسة الأساسية:

بعد القيام بالدراسة الاستطلاعية و التأكد من صدق و ثبات الاستبيان، سنقوم بإجراء الدراسة الأساسية.
1.7 أهداف الدراسة الأساسية:

- تطبيق أدوات الدراسة على عينة الدراسة الأساسية.
- إعادة التأكد من خصائص السيكمترية لأدوات الدراسة،
- اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها.

2.7 عينة الدراسة الأساسية:

طبقت أدوات الدراسة على عينة قوامها 100 مفردة إحصائية تم اختيارها عن طريق الصدفة، حيث تم تسليم نسخة من الاستبيان لكل عامل التقينا به يوم التوزيع.

3.7 أدوات الدراسة الأساسية:

الذي يتكون في صيغته النهائية من 13 عبارة مقسمة على 03 أبعاد كما يلي:

- بعد الثقة بالمشرف: ويضم 05 عبارات.

- بعد الثقة بزملاء العمل: ويضم 04 عبارات.

- بعد الثقة بالإدارة العليا: ويضم 04 عبارات.

ثانيا: مقياس تماسك جماعة العمل:

الذي يتكون في صيغته النهائية من 09 عبارات مقسمة على 03 أبعاد وهي كالاتي:

- بعد الإيجابية و التأثير: و يضم 03 عبارات.

- بعد العلاقة مع القائد: ويضم 03 عبارات.

- بعد روح الفريق: و يضم 03 عبارات.

4.7 خصائص عينة الدراسة الأساسية:

1.4.7 توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس:

جدول رقم (13): توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس:

الجنس	العدد	النسبة
الذكور	78	%78
الإناث	22	%22
المجموع	100	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه تفوق العنصر الذكوري وهذا توافقا مع نتائج الدراسة الاستطلاعية و توافقا مع طبيعة النشاط الذي تمارسه المؤسسة.

2.4.7 توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب السن:

جدول رقم (14) : توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب السن:

النسبة	العدد	السن
10%	10	من 25 إلى 35
45%	45	من 35 إلى 45
33%	33	من 45 إلى 55
12%	12	أكثر من 55 سنة
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب السن، أن أكبر فئة هي فئة التي كانت تتراوح أعمارهم ما بين 35 و 45 سنة حيث قدر عددهم 45 بنسبة 45%، في حين أصغر فئة هي فئة التي كانت تتراوح أعمارهم ما بين 25 و 35 سنة بنسبة 10%. أي أن المؤسسة تعتمد أكثر على طاقاتها ولا تعتمد كثيرا إلى التوظيف.

3.4.7 توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الأقدمية:

جدول رقم (15) : توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الأقدمية:

الأقدمية	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	17	17%
من 5 إلى 10	10	10%
من 10 إلى 15	34	34%
من 15 إلى 20	22	22%
أكثر من 20 سنة	17	17%
المجموع	100	100%

المصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.

تتوافق هذه النتائج مع نتائج الجدول الخاص بالفئات العمرية حيث ان مؤسسة سونلغاز تعمل على عنصر الخبرة خاصة وانها تحاول بشكل كبير الحفاظ على مواردها البشرية وتسعى بشكل مستمر على تطويرها و تكونها. يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الأقدمية، في حين نجد أن كل من فئتين (فئة أقل من 5 سنوات) و (فئة أكثر من 20 سنة) كانت متساويتين حيث قدرت ب 17 بنسبة 17%، بينما كانت أصغر فئة هي (فئة من 5 إلى 10 سنوات) بلغ عددهم 10 بنسبة 10%.

8. خصائص السيكمترية لأدوات الدراسة الأساسية:

1.8 نتائج الدراسة الأساسية:

بعد إعادة حساب صدق الاتساق الداخلي على عينة أساسية قوامها 100 مفردة إحصائية فكانت النتائج متشابهة إلى حد بعيد لنتائج الدراسة الاستطلاعية ماعدا بعد الثقة بالإدارة العليا دلت نتائجه على أن الفقرة رقم 12 أصبحت دالة إحصائيا بمعامل ارتباط قدر ب 0.273^{**} دال عند 0.01، بينما معامل ارتباط البعد بالدرجة الكلية قدر ب 0.479^{**} دال عند 0.01. انظر الى الملحق رقم(08).

9. الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات:

تم الاعتماد على كلا من الإحصاء الوصفي و الاستدلالي عن طريق استخدام البرنامج الاحصائي spss في نسخته 21.

خلاصة الفصل:

يتناول هذا الفصل الجوانب المنهجية التي اعتمدت عليها الباحثة في إنجاز الدراسة الميدانية، حيث تم التعريف بمؤسسة سونلغاز فرع تيارت كميدان للتطبيق، مع عرض خلفية تاريخية وتنظيمية حول المؤسسة. كما تم تحديد الإطارين الزمني والمكاني للدراسة، واعتماد المنهج الوصفي لملاءمته لطبيعة الموضوع وأهدافه.

شملت الدراسة مرحلتين أساسيتين: الاستطلاعية والأساسية. تم في المرحلة الأولى اختبار أدوات البحث على عينة أولية مكونة من 30 فردا بهدف التحقق من صلاحية أدوات القياس (مقاييس الثقة التنظيمية وتماسك جماعة العمل)، وقد أجريت التعديلات اللازمة بناء على آراء المحكمين، مع حساب الخصائص السيكمترية التي أظهرت مستويات جيدة من الصدق والثبات.

أما المرحلة الثانية، فشملت تطبيق الأدوات المعدلة على عينة أساسية من 100 عامل، وتم تحليل بياناتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة عبر برنامج SPSS وقد أظهرت نتائج التحليل استمرار صلاحية الأدوات الإحصائية، ما يؤكد دقتها في قياس متغيرات الدراسة.

يمثل هذا الفصل أساسا منهجيا متينا يمهد للفصل الموالي الذي يتناول تحليل النتائج واختبار الفرضيات.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

- تمهيد.
- 1- عرض نتائج الفرضيات.
- 2- مناقشة الفرضيات.
- 3- التوصيات.
- خلاصة.

تمهيد:

يهدف هذا الفصل إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمستوى الثقة التنظيمية وعلاقتها بتماسك جماعة العمل لدى عمال مؤسسة سونلغاز بولاية تيارت. تم ذلك من خلال اختبار الفرضيات باستخدام أدوات إحصائية مناسبة، ومقارنة النتائج بدراسات سابقة، مما أتاح الوقوف على مدى تحقق الفرضيات وفهم أعمق لأبعاد الثقة التنظيمية وتأثيرها على العلاقات داخل جماعة العمل.

1. عرض نتائج الفرضيات:

1.1 عرض نتائج التساؤل الأول :

ما مستوى الثقة التنظيمية لدى عمال سونلغاز تيارت؟

جدول رقم (16): اختبار T test للعينة الواحدة لمتغير الثقة التنظيمية:

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	المجالات
الثقة التنظيمية	100	44.70	39	منخفض [13 - 30.33]
				متوسط [30.34 - 47.67]
				مرتفع [47.68 - 65]
الثقة بالمشرف		18.65	15	منخفض [5 - 11.66]
				متوسط [11.67 - 18.33]
				مرتفع [18.34 - 25]
الثقة بزملاء العمل		14.11	12	منخفض [4 - 19.33]
				متوسط [9.34 - 14.67]
				مرتفع [14.67 - 20]
الثقة بالإدارة العليا		11.94	12	منخفض [4 - 19.33]
				متوسط [9.34 - 14.67]
				مرتفع [14.67 - 20]

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لمتغير الثقة التنظيمية المقدر بـ: 44.70 تفوق على المتوسط الفرضي المقدر بـ 39 وبالعودة إلى المجالات فإنه يقع في المجال المتوسط وعليه نقول أن عمال سونلغاز تيارت يتمتعون بمستوى متوسط من الثقة التنظيمية.

وبالنسبة لبعد الثقة بالمشرف فنلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لثقة بالمشرف قدر بـ: 18.65 حيث تفوق على المتوسط الفرضي الذي قدر بـ: 15 وبالعودة إلى المجالات فإنه يقع في المجال المرتفع وعليه نقول أن عمال سونلغاز تيارت يتمتعون بمستوى مرتفع من الثقة بالمشرف.

أما بالنسبة لبعد الثقة بزملاء العمل، فنلاحظ بأن المتوسط الحسابي لهذا البعد قدر بـ: 14.11 حيث تفوق على المتوسط الفرضي الذي يقدر بـ: 12 وبالعودة إلى المجالات فإنه يقع في المجال المتوسط وعليه نقول بأن عمال سونلغاز تيارت يتمتعون بمستوى متوسط من الثقة بزملاء العمل. أما بالنسبة لبعد الثقة بالإدارة العليا جاء منخفض و هذا استنادا على أن المتوسط الحسابي أقل من المتوسط الفرضي.

2.1 عرض نتائج الفرضية الأولى:

نصت الفرضية على أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمشرف- الثقة بزملاء العمل- الثقة بالإدارة العليا) وتماسك جماعة العمل لدى عمال سونلغاز بولاية تيارت، واختبار فرضية العلاقة استخدمنا معامل ارتباط بيرسون فدللت النتائج على ما يلي:

جدول رقم (17): معامل ارتباط بين الثقة التنظيمية بأبعادها و تماسك جماعة العمل

العينه	الدالة الإحصائية	المتغيرات	
		تماسك جماعة العمل	
100	0.01	**0.748	الثقة التنظيمية
	0.01	**0.761	الثقة بالمشرف
	0.01	**0.662	الثقة بزملاء العمل
	غير دال	0.147	الثقة بالإدارة العليا

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال الجدول وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 بين الثقة التنظيمية وتماسك جماعة العمل لدى عمال سونلغاز تيارت بمعامل ارتباط قدره 0.748، كما أن كل الأبعاد ترتبط بالمتغير التابع عند مستوى الدلالة 0,01 ما عدا بعد الثقة في الإدارة العليا فكانت قيمه غير دالة إحصائية.

وعليه نقول:

- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائية بين بأبعادها (الثقة بالمشرف- الثقة بزملاء العمل- الثقة بالإدارة العليا) وتماسك جماعة العمل لدى العمال بشركة سونلغاز بولاية تيارت.

- لا توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين بعد الثقة بالإدارة العليا بتماسك جماعة العمل لدى العمال بشركة سونلغاز بولاية تيارت.

2. مناقشة الفرضيات:

1.2 تفسير نتائج التساؤل الأول:

دلت النتائج المبينة في الجدول رقم (16) على ما يلي : يتمتع عمال سونلغاز تيارت بمستوى متوسط من الثقة التنظيمية. وهذا ما يتعارض مع نتائج كل من دراسة (بالفار، 2022) التي توصلت إلى وجود مستوى منخفض من الثقة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي، ودراسة (khraïS , 2016) التي توصلت إلى وجود مستوى مرتفع من الثقة التنظيمية لدى عمال البنوك التجارية، و نفس الحال بالنسبة لدراسة (شاهين، 2010) التي أجريت على عمال المؤسسات الجامعية.

وبالنظر إلى هذه النتيجة، يتضح لنا ملأ أن الثقة التنظيمية لدى عمال سونلغاز تيارت تحتاج إلى دعم أكثر، وبالرجوع إلى النتائج الخاصة بأبعاد الثقة التنظيمية. نجد مؤسسة سونلغاز تيارت تحتاج إلى العمل على بعدي الثقة بالمشرف والثقة بزملاء العمل والعمل أكثر على بعد الثقة بالإدارة العليا، الذي جاءت نتائجه منخفضة مقارنة بالأبعاد الأخرى.

هذه النتائج فيها دلالة على أن هناك ثقة بين العمال ومشرفيهم المباشرين، تسمح لهم بالتعبير عن آرائهم وإبداء وجهات نظرهم حول جزئيات العمل. على الرغم من الانعكاسات التي يمكن أن تشكل مخاوفاً أمام التغيير الصريح عن ذلك، إلا أن ذلك يمكن أن لا يقابل بالإصغاء لمختلف الانشغالات من طرف الإدارة العليا. فعلى هذه الأخيرة العمل على إشراك العمال في مختلف القرارات والسعي الدؤوب لزرع الثقة بين مختلف عمالها من خلال التعاون والتكاتف، لما لذلك من آثار إيجابية على المستوى الفردي والجماعي والتنظيمي فيما يتعلق بدمج العمال وإكسابهم الثقافة الخاصة بالمؤسسة وبناء فرق عمل متماسكة قادرة على تقديم الأداءات العالية ورفع التحديات خاصة وأن المؤسسة تزاوّل نشاطاً حيويًا يستدعي الحضور الجسدي والذهني المستمر.

2.2 تفسير نتائج الفرضية الأولى:

دلت النتائج المبينة في الجدول رقم (17) أنه توجد علاقة ارتباطية بين الثقة التنظيمية بأبعادها و تماسك جماعة العمل لدى عمال سونلغاز تيارت ما عدا بعد الثقة بالإدارة العليا، بالعودة إلى معامل تحديد نجد أن الثقة التنظيمية تفسر ما قيمته 55% من تماسك جماعة العمل لدى عمال سونلغاز تيارت.

أي أن الثقة بالمشرف من جهة ما تحمله من معاني حرية التعبير عن الآراء دون خوف أو تردد، والدعم الدائم والمتواصل والتشجيع على التقاني والإبداع. والثقة بزملاء العمل من جهة ثانية لمحيط اجتماعي مساعد على تبادل المعلومات والمعارف والخبرات، وسند قوي في الأوقات العصيبة. كلها عناصر مساعدة وبقوة على تحقيق عمل يتسم بالتماسك، وفق علاقات إيجابية بين العمال ورئيسهم مما يشعرهم براحة نفسية مساعدة على تحقيق الأهداف التنظيمية، في جو من الرضا على كل العناصر التنظيمية في مختلف جوانبها المادية وغير المادية وهذا ما يتوافق مع دراسة (بلال، 2010) كما أن أسلوب الرئيس في القيادة والإشراف يساهم في تنمية تماسك جماعة العمل وهذا ما دلت عليه دراسة (حاتم، 2011)، فمن خلاله يمكن تعزيز الالتزام و الانتماء والولاء لدى العمال، ويجعلهم قيما لا يمكن التخلي عنها. كل ذلك أكدت عليه دراسة (محجوب، 2019) ودراسة (سندس، 2015) و(شاهين، 2010).

ودلت النتائج على عدم وجود ارتباط دال إحصائيا بين الثقة بالإدارة العليا وتماسك جماعة العمل لدى عمال سونلغاز تيارت، وهذا يعود في نظرنا إلى وجود مستوى منخفض من الثقة في هذا الجانب، فعلى الإدارة أن تولي اهتماما خاصا لهذا الجانب من خلال اتباع أساليب إشراك العمال في صنع القرارات والاهتمام براحتهم النفسية والمهنية. والعدالة في توزيع الأجور والمكافآت والاستحقاقات. والتركيز أكثر على الدعم التنظيمي من خلال تقدير اسهامات العمال وإشعارهم بوجود الإدارة إلى جانبهم كلما احتاجوا ذلك.

خلاصة:

أسفرت نتائج الدراسة عن أن عمال مؤسسة سونلغاز بولاية تيارت يتمتعون بمستوى متوسط من الثقة التنظيمية، حيث أظهرت النتائج أن الثقة بالمشرف كانت مرتفعة، في حين جاءت الثقة بزملاء العمل بمستوى متوسط، أما الثقة بالإدارة العليا فكانت منخفضة. كما بينت الدراسة وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الثقة التنظيمية بأبعادها وتماسك جماعة العمل، باستثناء بعد الثقة بالإدارة العليا الذي لم يظهر علاقة دالة. ويدل ذلك على أن الثقة في المشرفين والزملاء تسهم بشكل كبير في تعزيز التماسك بين العمال، وتفسر ما نسبته 55% من تماسك جماعة العمل، ما يؤكد أهمية بناء بيئة عمل يسودها التعاون والثقة المتبادلة بين الأفراد داخل المؤسسة.

خاتمة:

بعد الانتهاء من هذه الدراسة، التي تناولت موضوع الثقة التنظيمية وعلاقتها بتماسك جماعة العمل، في بيئة مهنية تمثلت في مؤسسة سونلغاز - وحدة تيارت، أمكننا الوقوف على عدد من النتائج المهمة التي تبرز أهمية الأبعاد الإنسانية والتنظيمية في دعم فعالية المؤسسة واستقرارها الداخلي. لقد تبين من خلال الدراسة أن مستوى الثقة التنظيمية و أبعادها جاء في حدود المستوى المتوسط، وهو مؤشر على وجود بيئة عمل لا تخلو من المقومات الإيجابية، لكنها لا تزال بحاجة إلى تطوير وتدعيم من خلال سياسات تنظيمية واضحة تهدف إلى الارتقاء بالمناخ العام داخل المؤسسة.

كما أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين الثقة التنظيمية و تماسك جماعة العمل، مما يدل على أن الثقة بين الأفراد، وبين العاملين والإدارة، تلعب دورا حاسما في تحقيق التماسك والانسجام داخل الفرق المهنية. وقد شكلت هذه العلاقة أحد المحاور الأساسية التي تؤكد أهمية الاستثمار في البعد الإنساني والاجتماعي للعمل، باعتباره عنصرا مؤثرا في الأداء الكلي للمؤسسة.

من جهة أخرى، أفرزت النتائج بعض الفروقات على مستوى العلاقة بين أبعاد الثقة ومؤشر التماسك، حيث لم يظهر أحد الأبعاد ارتباطا دالا إحصائيا، وهو ما يدعو إلى مزيد من البحث والتعمق في دراسة هذه الظواهر السلوكية والتنظيمية، سواء من خلال توسيع العينة، أو باعتماد أدوات قياس نوعية أخرى، أو إدماج متغيرات وسيطة يمكن أن تفسر هذا النوع من النتائج.

إن هذه الدراسة وإن كانت محدودة في مجالها وزمنها، إلا أنها تفتح المجال أمام الباحثين والمهتمين بالشأن التنظيمي لفهم أعمق للعلاقات المهنية داخل المؤسسات الجزائرية، خصوصا في القطاعات الحيوية التي تعتمد بدرجة كبيرة على العمل الجماعي، مثل قطاع الطاقة.

وبناءً على ما تم التوصل إليه، فإن تحسين مناخ العمل داخل المؤسسات لا يجب أن يقتصر على الجوانب التقنية والإدارية فقط، بل يجب أن يشمل أيضا تعزيز الثقة، تطوير مهارات التواصل، وإرساء ثقافة تنظيمية تشجع على التماسك، المشاركة، والانتماء.

التوصيات:

بناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، تبين أن للثقة التنظيمية دورا مهما في تعزيز تماسك جماعة العمل، خاصة من خلال العلاقة الإيجابية بين العمال ومشرفيهم وزملائهم. كما أظهرت النتائج ضعف الثقة في الإدارة العليا، مما قد ينعكس سلبا على الأداء العام والانسجام داخل المؤسسة. وانطلاقا من هذه المعطيات، تقترح الباحثة مجموعة من التوصيات التي قد تسهم في تحسين مناخ العمل ودعم العلاقات التنظيمية بشكل أكثر فاعلية و هي كما يلي :

- ينبغي على الإدارة العليا العمل على استعادة ثقة العمال من خلال تعزيز الشفافية، وإشراكهم في اتخاذ القرارات المهمة التي تمس حياتهم المهنية داخل المؤسسة.
- من المهم المحافظة على مستوى الثقة المرتفع بين العمال والمشرفين، وذلك عبر تكوين مشرفين يتصفون بالعدل والإنصاف ويظهرون الدعم والتقدير المستمر لأفراد فرقهم.
- يستحسن دعم الروح الجماعية داخل بيئة العمل، من خلال توفير فرص للتفاعل والتعاون بين الزملاء، وتشجيع المبادرات التي تنمي العلاقات الإيجابية فيما بينهم.
- يجب أن تلتزم المؤسسة بتوفير بيئة عمل صحية ومحفزة، من خلال الاهتمام بالجانب النفسي والاجتماعي للعامل، وتقدير جهوده بشكل عادل ينعكس على أدائه وانتمائه المهني.
- يقترح إجراء المزيد من الدراسات حول الثقة التنظيمية في مؤسسات وقطاعات أخرى، لفهم أعمق للعوامل المؤثرة فيها، ومقارنة النتائج بما يسمح بتعميم الفائدة وتحسين الممارسات الإدارية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- الحسيني، سوسن جواد. 2017. دور الثقة التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة: بغداد. (15). 277-306.
- بن برطال، عبد القادر. 2018. تأثير فرق العمل على تنمية الثقة التنظيمية دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و التجارة و علوم تسيير بجامعة الأغواط. مجلة دراسة العدد الاقتصادي: الاغواط. 15 (02). 181-204.
- LEGOOD ،A . 2016. LEADER TRUSTWORTHY BEHAVIOR AND ORGANIZATIONAL TRUST THE ROLE OF THE IMMEDIATE MANAGER FOR CULTIVATING TRRUST . JOURNAL OF APPELID SOCIAL PSYCHOLOGY. (46) . 673- 686.
- تيش تيش ، سليمان. لمين، محمد، رمضان، سعيد. 2021. اتجاهات الأساتذة الجامعيين الجزائريين نحو الثقة التنظيمية. مجلة المحترف لعلوم الرياضة و العلوم الإنسانية و الاجتماعية. 08(02). 88-105.
- أوشي، وليم ج . 1985. النموذج الياباني في الإدارة نظرية Z. معهد الإدارة العامة: المملكة العربية السعودية. ط1. 01.
- حلمي، شيماء شحاتة حامد. 2021. الثقة التنظيمية و انعكاساتها على سلوك الإبداعي للعاملين دراسة ميدانية على عينة من العاملين في مستشفى حميات دمنهور. مجلة كلية التربية: جامعة عين الشمس. (27). 115-180.
- موفق، سهام. ضيف، أحمد. 2016. مساهمة الثقة التنظيمية في تحقيق الولاء للمؤسسة. مجلة البديل الاقتصادي: الجزائر. (06).
- خضير كاظم، أميرة. 2014. الثقة التنظيمية و دورها في تعزيز الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرافدين في محافظة النجف الأشرف. مجلة العزي للعلوم الاقتصادية و الإدارية: العراق. 10(31). 227-249.

- هاشم. صبيحة، قاسم. العابدي. جيا، علي رزاق. 2010. أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العلامات المتوازنة دراسة تطبيقية في شركة العامة للسمنت الجنوبية في الكوفة. مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية: كلية الإدارية و الاقتصادية. 12(01). 41- 61.
- شاهين، ماجد إبراهيم. 2010. مدى فاعلية و عدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعة الفلسطينية و أثره على الأداء الوظيفي و الولاء و الثقة التنظيمية دراسة مقارنة بين الجامعة الإسلامية و الأزهر. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية: غزة.
- مجيدر، بلال. 2022. واقع تماسك جماعات العمل في المؤسسة الجزائرية. مجلة مقدمة للدراسات الإنسانية و الاجتماعية: جيجل. 07(01). 293 - 310.
- طلعت، إبراهيم لطفي. 1995. أساليب و أدوات البحث الاجتماعي. دار غريب للطباعة و النشر: مصر. ط 01.
- مجيدر، بلال. 2010. تماسك جماعة العمل و علاقته بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية بالشركة الافريقية للزجاج. رسالة ماجستير. كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية : جيجل.
- شطي، أمينة. 2014. الثقافة التنظيمية و علاقتها بدناميكية جماعة العمل. رسالة ماجستير. جامعة محمد خيضر . كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية: بسكرة.
- بن حمدون، خديجة. بلعور، سليمان. درجة الثقة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام و مساعديهم: جامعة غرداية. مجلة اقتصاديات المال و الاعمال. 05 (01) . 261 - 276.
- تجاني، منصور. 2020. الثقة التنظيمية. مجلة القضايا المعرفية: جامعة الجلفة. 02(05)، 91- 102.
- الصباغ،زهير. 1986. من الإدارة بالتخويف إلى الإدارة بالثقة. مجلة الإدارة العامة: جامعة الجلفة. العدد(51).
- الحوامدة، نضال صالح. محارمة، ثامر محمد. 1998. الثقة التنظيمية في الدوائر الحكومية في محافظتي الكرك و الطفيلة بالأردن. المجلة العلمية لكلية الإدارة و الاقتصاد: الأردن. 02 (9). 229 - 258.

النويقة، عطاالله. 2013. أثر الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين في جامعة الطائف. المجلة المصرية للدراسات التجارية: مصر. 37 (37).

ديب بنات، عايدة سعيد. 2016. الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة و علاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل الماجيستر، الجامعة الإسلامية. كلية التربية. فلسطين.

هاشم، عادل عبدالرزاق. 2010. القيادة و علاقتها بالرضا الوظيفي، دار اليازوري للنشر و التوزيع: عمان. ط 01.

كريم، وآخرون. 2016. دور الثقة التنظيمية في تعزيز وتدعيم الاستقرار الوظيفي دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في مركز الرئاسة البلدية السليمانية كوردستان: مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارة، 8(16). 170 - 193.

نجم نجيب، عبدالمجيد. كريم صدرالدين،خولة. 2014. دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنية التنظيمية دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية و الاقتصادية، 8(02)، 307 - 330.

صياغ،سارة. 2019. أثر الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة إرارة شركة سوناطراك حاسي مسعود. مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي. جامعة قاصدي مرباح . كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير : ورقلة.

نورسيري، محمود طه. 2019. درجة ممارسة مديري المدارس الخاصة في محافظة الخليل للقيادة الموزعة و علاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين. برنامج الماجيستر إدارة الأعمال. جامعة الخليل. كلية الدراسات العليا و البحث العلمي: فلسطين.

- الحدان، نسيم فلاح رفيفان. 2017. درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية و علاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان. رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في الإدارة والقيادة التربوية. جامعة الشرق الأوسط. كلية العلوم التربوية: عمان.
- خلف، ياسر لطيف. 2021. السعادة في العمل و دورها في تعزيز الثقة التنظيمية بحث استطلاعي لآراء العاملين في جامعة الفلوجة. مجلة اقتصاديات الأعمال. العدد (01). 245- 268.
- الصقير، عبد المحسن بن محمد بن عبد الله. 2014. ممارسة مديري مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم للصلاحيات الممنوحة و علاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين و المديرين و وكلائهم. مذكرة ماجستير. جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية. كلية التربية: السعودية.
- سرير الحترسي ، حياة. 2017. التأثير التفاعلي بين العدالة و الثقة التنظيمية و انعكاسه في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية جامعة البليدة 2 ، 03(02). 58- 75.
- فندي الطائي، علي حسون . طاهر، فاضل جميل. سليمان، طاهر حمد. 2012. تأثير أبعاد تقويم الأداء في الثقة التنظيمية دراسة وصفي تحليلية لآراء عينة من القيادات الإدارية في وزارة النفط العراقية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية. 18(67). 58 - 83.
- جاسم، الشمري. الساعدي، مؤيد. الكرعوي، محمد ثابت فرعون . 2012. علاقة الثقة التنظيمية بإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، مجلة المؤسسة. مخبر إدارة التغيير في المؤسسة الجزائرية، العدد (01). 35- 07.
- أبو الشاويش، نسرین غانم. 2013. محددات الثقة التنظيمية و آثارها دراسة تطبيقية على العاملين في وكالة الغوث و تشغيل اللاجئين الأنوروا. مذكرة ماجستير. الجامعة الإسلامية. كلية التجارة: غزة.
- رامي، جمال. أندرواسو، عادل. سالم، معاينة. 2008. الادارة بالثقة و التمكين. جدارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع: الأردن. ط01.

- سيد فهمي، محمد. 1999. طريقة العمل مع الجماعات. المكتب الجامعي الحديث: مصر. ط01.
- حريم، حسين. 1997. السلوك التنظيمي سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال. دار الحامد للنشر و التوزيع: عمان - الأردن. ط01
- راوية، حسن. 2004. السلوك في المنظمات. الدار الجامعية للنشر و التوزيع: الإسكندرية. ط01.
- عبد الباقي، صلاح الدين. 2004. السلوك الفاعل في المنظمات. الدار الجامعية للنشر و التوزيع: الإسكندرية. ط01
- عبد فلي، فاروق. محمد، عبد المجيد. 2012. السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. دار المسيرة للنشر و التوزيع: جامعة المنصورة.
- الراغب الأصفهاني. د.س. مفردات القرآن الكريم، مادة فعل جامع معاجم اللغة. قرص مدمج. شركة العريس للكمبيوتر.
- طلعت، محمد عيسى. د.س. التنظيم وقيادة الجماعات. مكتبة القاهرة الحديثة: القاهرة. ط 01.
- الناصر، محمد العديلي. 1995. إدارة السلوك الإنساني و التنظيمي منظور كلي مقارن. معهد الإدارة العامة: الرياض. ط01
- الهاشمي، لوكية. جابر، نصر الدين. 2006. مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي. دار الهدى للنشر و التوزيع: الجزائر. ط01.
- الطجم، عبد الله عبد الغني. السواط، طلق بن عوض الله. 2003. السلوك التنظيمي، المفاهيم، النظرية، التطبيقات. دار الحافظ للنشر والتوزيع: السعودية. ط04.
- حلمي، فارس. 1999. المدخل في علم النفس الصناعي التنظيمي، الجامعة الأردنية: الأردن. ط01.
- الزغبى، أحمد محمد. 2012. علم النفس الاجتماعي. دار الزهران للنشر و التوزيع: الأردن. ط01.

- عبد الباقي، صلاح الدين. 2000. السلوك الإنساني في المنظمات. دار الجامعية للنشر و التوزيع: الإسكندرية. ط01.
- سهير، كامل أحمد. 2001. علم النفس الاجتماعي بين النظرية و التطبيق. مركز الإسكندرية للكتاب: مصر. ط01.
- الصيرفي، محمد عبد الفتاح. 2003. مفاهيم الإدارية الحديثة. الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر و التوزيع: عمان. ط01.
- أبو العزم عطية، مصطفى كامل. د.س. السلوك التنظيمي. المكتب الجامعي الحديث: الإسكندرية. ط01.
- الجوهري، عبد الهادي. 1988. قاموس علم الاجتماع. المكتب الجامعي الحديث. القاهرة. ط01.
- عبد الباقي، صلاح الدين. 2003. السلوك التنظيمي. دار الجامعة الجديدة: مصر. ط01.
- عطية، الحميد. 2004. طريقة العمل مع الجماعات أساسيات و مفاهيم الممارسة. دار الجامعية للنشر و التوزيع: مصر. ط 01.
- عبد الباقي، صلاح الدين. 2004. السلوك الفاعل في المنظمات. الدار الجامعية للنشر و التوزيع: الإسكندرية. ط01.
- الهاشمي، لوكية. 2006. السلوك التنظيمي. دار الهدى للنشر و التوزيع: عين مليلة - الجزائر. ط01.
- أبو القاسم أحمد، جعفر. 1991. السلوك التنظيمي و الأداء. معهد الإدارة العامة: السعودية. ط 01.
- حريم، حسين. 2003. السلوك التنظيمي المعاصر. كلية التجارة الإسكندرية: مصر. ط01.
- محمودي، زين الدين. 2004. موضوعات في علم النفس الاجتماعي. دار الخلدونية للنشر و التوزيع : الجزائر. ط 01.

لعون، عطية. 2016. الثقة التنظيمية و علاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال الحماية المدنية بولاية الجلفة. رسالة ماجستير. جامعة وهران02. كلية العلوم الاجتماعية: وهران.

مصطفى، صباح حليجل. عبد الأمير، علي. 2008. الاحتراق الوظيفي و علاقه بتماسك جماعات العمل دراسة تطبيقية في معمل إطارات الديوانية. مجلة جامعة بابل للعلوم الصرفة و التطبيقية. 26. (08). 192 - 209.

بالفار، علي. بقادير، عبد الرحمان. 2022. تحليل مستوى الثقة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية ببلدية الرويسات بولاية ورقلة. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية: جامعة غرداية. 11(02). 705 - 726.

Khrais.2016. the rffect of organizational justice and trust on organizational citizenship behavior among commercial banks employees at northern jordan: jorden.

سماتي، حاتم. 2011. أنماط القيادة و علاقتها بتماسك الجماعة. رسالة ماجستير. جامعة متوري. كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية: قسنطينة.

رضيوي خوين، سندس. 2015. الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام لدى الأفراد بحث تطبيقي في شركة بغداد للمشروبات الغازية مساهمة مختلطة. مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم: الجامعة المستنصرية. (35). 119 - 143.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 02: تصريح بإجراء الدراسة الميدانية.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم النفس والفلسفة والارطوفونيا
رقم القيد:/ق ع ن.أ.ف/2025

إلى السيد المحترم: مدير مؤسسة سونلغاز
- تيارت -

الموضوع: طلب ترخيص لإجراء دراسة ميدانية

تحية طيبة وبعد:

في إطار تنمية وترقية البحث العلمي لطلبة قسم علم النفس والفلسفة والارطوفونيا، يشرفني أن ألتبس من سيادتكم الترخيص لطلبة السنة الثانية ماستر علم النفس العمل والتنظيم الآتية أسماؤهم:

■ سرير الحاجة

لأجراء دراسة ميدانية تحت عنوان:

.....

وفي الأخير تقبلو منا أسمى عبارات الاحترام والتقدير.

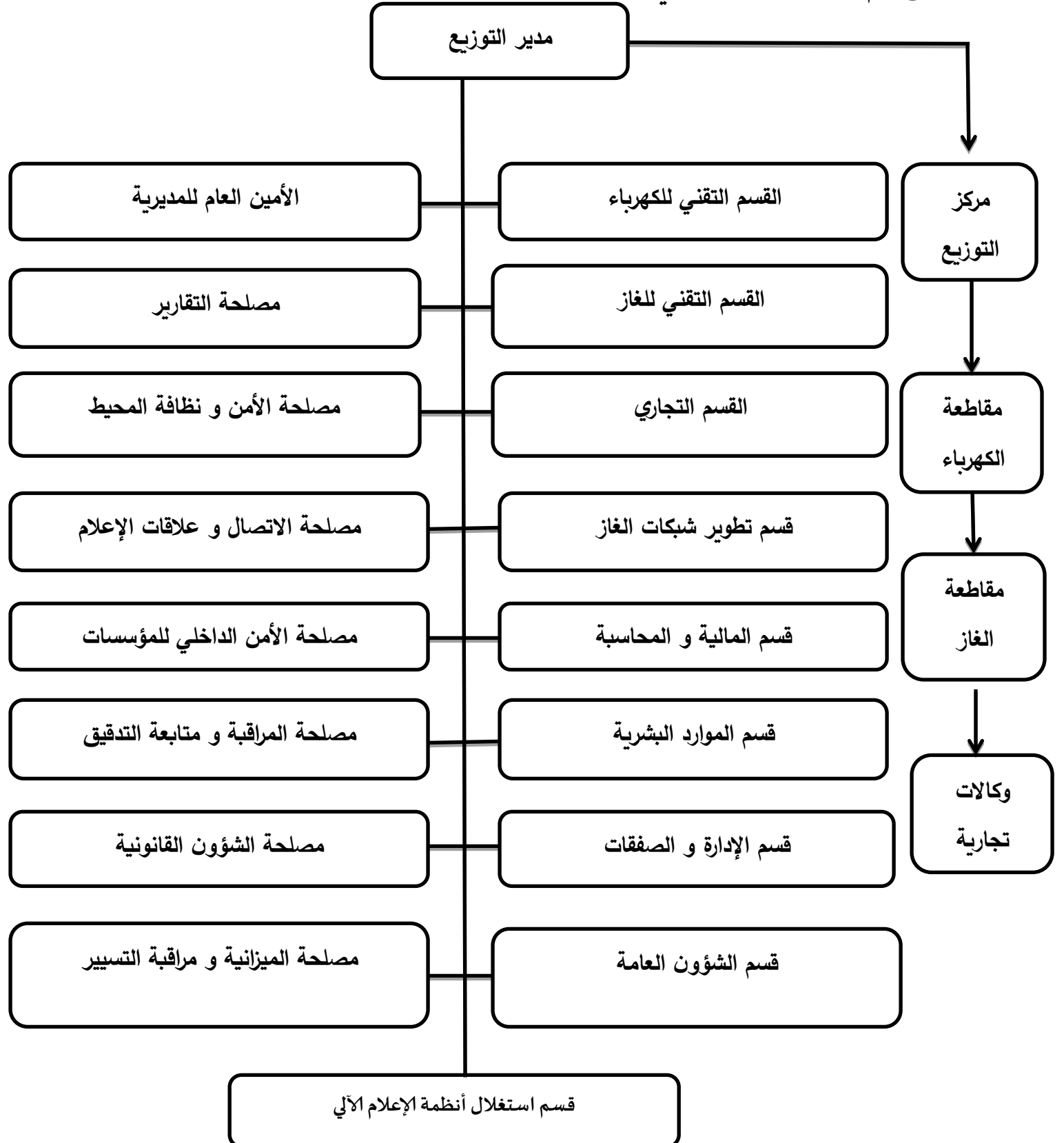
تيارت في: 12 يونيو 2025

دمني جيلالي

مدير مؤسسة سونلغاز للتوزيع
فانيس التوزيع وشركاه
مديرية التوزيع ببلات
ق. قسم الموردين المخصصة

رئيس القسم
علم النفس والفلسفة والارطوفونيا والعلوم الإنسانية والاجتماعية
م. محمد

الملحق رقم 03: الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز _تيارت.



الملحق رقم 04 : قائمة الأساتذة المحكمين:

الجامعة	التخصص	الرتبة	لقب و اسم الأستاذ
جامعة ابن خلدون تيارت	علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية	محاضر أ	قرينعي أحمد
جامعة ابن خلدون تيارت	علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية	أستاذ التعليم العالي	بن موسى سمير
جامعة ابن خلدون تيارت	علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية	محاضر ب	عمارة الجيلالي
جامعة ابن خلدون تيارت	علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية	محاضر ب	بلمجاهد خيرة
جامعة ابن خلدون تيارت	علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية	محاضر أ	حمدادة ليلي
جامعة ابن خلدون تيارت	علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية	محاضر	بكاوي عبد المجيد

الملحق رقم 05: طلب التحكيم:



جامعة ابن خلدون - تيارت -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس و الفلسفة و الأرطفونيا

تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية.

السنة الثانية ماستر.

الاسم واللقب الاستاذ:

التخصص:

الدرجة العلمية:

مؤسسة الانتماء:

استبيان للتحكيم

تحية طيبة وبعد:

السلام عليكم ورحمة الله، في إطار تحضير مذكرة التخرج لنيل شهادة الليسانس في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، عنوانها: **الثقة التنظيمية وعلاقتها بتماسك جماعة العمل لدى عمال سونلغاز بولاية تيارت**، تحت إشراف الأستاذ: **بلعربي عادل عبد الرحمان**، نطلب منكم أستاذي الكريم تحكيم أداة القياس المتمثلة في الاستبيان الذي هو بين أيديكم ونرجو منكم إفادتنا بملاحظاتكم القيمة المستقاة من خبرتكم العلمية.

الإشكالية العامة: هل توجد علاقة ارتباطية بين الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمشرف_ الثقة

بزملاء العمل_ الثقة بالإدارة العليا) و تماسك جماعة العمل لدى عمال سونلغاز بولاية تيارت ؟

التساؤلات الفرعية:

- ما مستوى الثقة التنظيمية لدى عمال سونلغاز بولاية تيارت؟
- فرضيات الدراسة: و على أساس التساؤلات تأتي الفرضيات التالية:
- توجد علاقة ارتباطية بين الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمشرف_ الثقة بزملاء العمل_ الثقة بالإدارة العليا) بتماسك جماعة العمل لدى عمال سونلغاز بولاية تيارت.

التعاريف الإجرائية:

الثقة التنظيمية: هي مجموع درجات المحصل عليها من طرف العامل بمؤسسة سونلغاز تيارت

من خلال الإجابة على فقرات الاستبيان الثقة التنظيمية الذي يضم الأبعاد التالية : (الثقة

بالمشرف_ الثقة بزملاء العمل_ الثقة بالإدارة العليا).

تماسك جماعة العمل: هي مجموع درجات المحصل عليها من طرف العامل بمؤسسة سونلغاز

تيارت من خلال الإجابة على فقرات الاستبيان تماسك جماعة العمل الذي يضم الأبعاد التالية: (

الإيجابية و التأثير_ الانتماء للمجموعة_ روح فريق).

المنهج: المنهج الوصفي.

الثقة التنظيمية

الرقم	البعد	الفقرة	تقيس	لاتقيس	واضحة	غير واضحة	تعديل
01	الثقة في المشرف	انا لا اتردد في مناقشة قضايا العمل مع مشرفي المباشر وان كان لذلك انعكاسات سلبية على مساري المهني.					
02		انا اثق بشكل كبير في مشرفي المباشر.					
03		اذا ارتكبت خطأ ما فإن مشرفي المباشر على استعداد للصفح و النسيان.					
04		مشرفي المباشر ودود و يسهل التواصل معه.					
05		أعول على مشرفي في مساعدتي على تذليل صعوبات عملي.					
06	الثقة في الزملاء	هناك ثقة متبادلة بين زملائي في العمل					
07		يمكنني تبادل المعلومات الحساسة مع زملائي في العمل لأنني اعرف انهم يحافظون على السرية.					
08		لدي ثقة كاملة ان زملائي في العمل سيعاملونني بإنصاف.					
09		يمكنني الاعتماد على زملائي في العمل لمساعدتي إذا كان لدي صعوبة في إتمام مهماتي.					
10	الثقة في الإدارة العليا	لا تولي الإدارة اهتماما كبيرا براحة العمال.					
11		لا يمكن الوثوق بالإدارة.					
12		إذا كانت قرارات الإدارة تبدو ضد مصلحة العمال، فإن لها ما يبررها.					
13		نادرا ما تطبق الإدارة هنا ما تعد بالقيام به.					

تماسك جماعة العمل							
الرقم	الأبعاد	العبارات	تقيس	لا تقيس	واضحة	غير واضحة	تعديل
01	التأثير الإيجابي و التآزر	يقبل أعضاء الفريق بعضهم البعض في كل الأحوال.					
02		الجهود الموزعة بالتساوي بين أعضاء المجموعة.					
03		تشعر المجموعة بأهمية أعضائها في حال تغيب أحدهم.					
04	الانتماء للمجموعة	أشعر بأهمية علاقتي بقائد المجموعة.					
05		أنا وقائد الفريق يثق بعضنا ببعض الآخر.					
06		أؤمن بأن قائد الفريق يهتم بحسن ادائي.					
07	روح الفريق	أنا مقبول من قبل الفريق رغم عدم الاتفاق معي في بعض الأمور.					
08		أشعر بالارتياح كوني جزء من الفريق الذي أعمل به.					
09		أشعر بأن لي تأثيرا جيدا على أعضاء الفريق.					

البدايل:

البديل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الترميز	5	4	3	2	1

الملاحظات:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الملحق رقم 06: الاستبيان في صورته النهائية:

جامعة ابن خلدون _ تيارت _

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس و الفلسفة و الأروطفونيا

الاستبيان

أخي الكريم /أختي الكريمة

يسعدني اختياريكم ضمن عينة الدراسة التي تحمل عنوان **الثقة التنظيمية وعلاقتها بتماسك جماعة العمل لدى عمال سونلغاز بولاية تيارت** و ذلك لاستكمال متطلبات نيل درجة الماستر تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية.

نضع بين أيديكم الاستبانة الخاصة بهذه الدراسة راجين منكم التكرم بالإجابة، علما أن المعلومات الواردة هي لغاية الدراسة والبحث وستعامل بسرية تامة.

تقبلوا مني فائق الاحترام و التقدير

البيانات الشخصية:

☐☐

الجنس: ذكر أنثى

السن:.....

الأقدمية:.....

الرتبة الوظيفية:.....

المتغير الأول: الثقة التنظيمية.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					01- أناقش قضايا العمل مع مشرفي المباشر و إن كان لذلك انعكاسات سلبية.
					02- لدي ثقة في مشرفي المباشر.
					03- مشرفي المباشر على استعداد للصفح عني إذا ما ارتكبت خطأ.
					04- مشرفي المباشر يسهل التواصل معه.
					05- أعول على مشرفي في مساعدتي على تذليل صعوبات عملي.
					06- هناك ثقة متبادلة بين زملائي في العمل
					07- يمكنني تبادل المعلومات الحساسة مع زملائي في العمل لأنني اعرف انهم يحافظون على السرية.
					08- لدي ثقة كاملة ان زملائي في العمل سيعاملونني بإنصاف.
					09- يمكنني الاعتماد على زملائي في العمل لمساعدتي إذا كان لدي صعوبة في إتمام مهامي.
					10- لا تولي الإدارة اهتماما كبيرا براحة العمال.
					11- لا يمكن الوثوق بالإدارة.
					12- اذا كانت قرارات الإدارة تبدو ضد مصلحة العمال، فإن لها ما يبررها.
					13- نادرا ما تطبق الإدارة هنا ما تعد بالقيام به.

المتغير الثاني: تماسك جماعة العمل

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01- يقبل أعضاء الفريق بعضهم البعض في كل الأحوال.					
02- أرى ان الجهود موزعة بالتساوي بين أعضاء المجموعة.					
03- تشعر المجموعة بأهمية أعضائها في حال تغيب أحدهم.					
04- أشعر بأهمية علاقتي بقائد المجموعة.					
05- توجد ثقة متبادلة بيني و بين القائد.					
06- أؤمن بأن قائد الفريق يهتم بحسن ادائي.					
07- أنا مقبول من قبل الفريق رغم عدم الاتفاق معي في بعض الأمور.					
08- أشعر بالارتياح كوني جزء من الفريق الذي أعمل به.					
09- أشعر بأن لي تأثيرا جيدا على أعضاء الفريق.					

الملحق رقم 07: مخرجات العينة الاستطلاعية

Statistiques

	الأقدمية	السن	الجنس
N	30	30	30
Valide	30	30	30
Manquante	0	0	0

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	22	73.3	73.3	73.3
انثى	8	26.7	26.7	100.0
Valide				
Total	30	100.0	100.0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
من 25-35	2	6.7	6.7	6.7
من 35-45	14	46.7	46.7	53.3
من 45--55	10	33.3	33.3	86.7
اكثر من 55	4	13.3	13.3	100.0
Valide				
Total	30	100.0	100.0	

الأقدمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
اقلمن 5 سنوات	4	13.3	13.3	13.3
من 5-10	3	10.0	10.0	23.3
من 10-15	8	26.7	26.7	50.0
من 15-20	8	26.7	26.7	76.7
اكثر من 20	7	23.3	23.3	100.0
Valide				
Total	30	100.0	100.0	

Corrélations

	البعد 1	أناقش قضايا العمل مع مشرفي المباشر وإن كان لذلك انعكاسات سلبية.	لدي ثقة في مشرفي المباشر.	مشرفي المباشر على استعداد للصفح عني إذا ما ارتكبت خطأ.	مشرفي المباشر يسهل التواصل معه.	أعول على مشرفي في مساعدتي على تذليل صعوبات عملي.
Corrélation de Pearson	1	.781**	.873**	.639**	.854**	.793**
Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	.781**	1	.686**	.205	.658**	.650**
Sig. (bilatérale)	.000		.000	.278	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	.873**	.686**	1	.488**	.695**	.620**
Sig. (bilatérale)	.000	.000		.006	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	.639**	.205	.488**	1	.438*	.291
Sig. (bilatérale)	.000	.278	.006		.015	.119
N	30	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	.854**	.658**	.695**	.438*	1	.558**
Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.015		.001
N	30	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	.793**	.650**	.620**	.291	.558**	1
Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.119	.001	
N	30	30	30	30	30	30

La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

	البعد2	هناك ثقة متبادلة بين زملائي في العمل	يمكنني تبادل المعلومات الحساسة مع زملائي في العمل لأنني اعرف انهم يحافظون على السرية.	لدي ثقة كاملة بأن زملائي في العمل سيعاملونني بإنصاف.	يمكنني الاعتماد على زملائي في العمل لمساعدتي إذا كان لدي صعوبة في إتمام مهماتي.
Corrélation de Pearson	1	.801**	.839**	.833**	.716**
Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	.801**	1	.580**	.481**	.498**
Sig. (bilatérale)	.000		.001	.007	.005
N	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	.839**	.580**	1	.679**	.359
Sig. (bilatérale)	.000	.001		.000	.052
N	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	.833**	.481**	.679**	1	.494**
Sig. (bilatérale)	.000	.007	.000		.006
N	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	.716**	.498**	.359	.494**	1
Sig. (bilatérale)	.000	.005	.052	.006	
N	30	30	30	30	30

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

	البعد3	لا تولي الإدارة اهتماما كبيرا براحة العمال.	لا يمكن الوثوق بالإدارة.	إذا كانت قرارات الإدارة تبدو ضد مصلحة العمال، فإن لها ما يبررها	نادرا ما تطبق الإدارة هنا ما تعد بالقيام به.
Corrélation de Pearson	1	.836**	.858**	.019	.665**
Sig. (bilatérale)		.000	.000	.921	.000
N	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	.836**	1	.752**	-.268-	.480**
Sig. (bilatérale)	.000		.000	.152	.007
N	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	.858**	.752**	1	-.226-	.497**
Sig. (bilatérale)	.000	.000		.230	.005
N	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	.019	-.268-	-.226-	1	-.405*

Sig. (bilatérale)	.921	.152	.230		.026
N	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	.665**	.480**	.497**	-.405*	1
Sig. (bilatérale)	.000	.007	.005	.026	
N	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

	الكلية	البعد1	البعد2	البعد3
Corrélation de Pearson	1	.862**	.776**	.244
الكلية Sig. (bilatérale)		.000	.000	.194
N	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	.862**	1	.627**	-.085-
البعد1 Sig. (bilatérale)	.000		.000	.655
N	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	.776**	.627**	1	-.247-
البعد2 Sig. (bilatérale)	.000	.000		.188
N	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	.244	-.085-	-.247-	1
البعد3 Sig. (bilatérale)	.194	.655	.188	
N	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

	البعد4	يقبل أعضاء الفريق بعضهم البعض في كل الأحوال.	أرى ان الجهود موزعة بالتساوي بين أعضاء المجموعة	تشعر المجموعة بأهمية أعضائها في حالة غياب أحدهم.
Corrélation de Pearson	1	.835**	.908**	.844**
البعد4 Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000
N	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	.835**	1	.655**	.535**
Sig. (bilatérale)	.000		.000	.002
N	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	.908**	.655**	1	.659**
Sig. (bilatérale)	.000	.000		.000
N	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	.844**	.535**	.659**	1

Sig. (bilatérale)	.000	.002	.000	
N	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		البعد5	أشعر بأهمية علاقتي بقائد المجموعة	توجد ثقة متبادلة بيني وبين القائد.	أومن بان قائد الفريق يهتم بحسن ادائي.
البعد5	Corrélation de Pearson	1	.892**	.848**	.869**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.892**	1	.640**	.713**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.848**	.640**	1	.553**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.002
	N	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.869**	.713**	.553**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.002	
	N	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		البعد6	أنا مقبول من قبل الفريق رغم عدم الاتفاق معي في بعض الأمور.	أشعر بالارتياح كوني جزء من الفريق الذي أعمل به.	أشعر بأن لي تأثيرا جيدا على أعضاء الفريق.
أنا مقبول لمن قبل الفريق رغم عدم الاتفاق معي في بعض الأمور.	Corrélation de Pearson	1	.906**	.926**	.939**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.906**	1	.756**	.785**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.926**	.756**	1	.799**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.939**	.785**	.799**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

Corrélations

		2 الكلية	4 البعد	5 البعد	6 البعد
2 الكلية	Corrélation de Pearson	1	.670**	.900**	.722**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
4 البعد	Corrélation de Pearson	.670**	1	.600**	.038
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.841
	N	30	30	30	30
5 البعد	Corrélation de Pearson	.900**	.600**	1	.503**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.005
	N	30	30	30	30
6 البعد	Corrélation de Pearson	.722**	.038	.503**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.841	.005	
	N	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100.0
Observations Exclues ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.714	12

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100.0
Observations Exclues ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.847	9

الملحق رقم 08: مخرجات العينة الأساسية

Statistiques

		الجنس	السن	الأقدمية
N	Valide	100	100	100
	Manquante	0	0	0

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	78	78.0	78.0	78.0
	انثى	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

الأقدمية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	17	17.0	17.0	17.0
	من 5-10	10	10.0	10.0	27.0
	من 10-15	34	34.0	34.0	61.0
	من 15-20	22	22.0	22.0	83.0
	أكثر من 20	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Corrélations

		الكلية الثقة	الثقة بالمشرّف	الثقة بملاء	الثقة بالإدارة العليا
الكلية الثقة	Corrélation de Pearson	1	.902**	.758**	.479**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
الثقة بالمشرّف	Corrélation de Pearson	.902**	1	.677**	.202*
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.044
	N	100	100	100	100
الثقة بملاء	Corrélation de Pearson	.758**	.677**	1	-.082-
	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.417
	N	100	100	100	100
الثقة بالإدارة العليا	Corrélation de Pearson	.479**	.202*	-.082-	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.044	.417	
	N	100	100	100	100

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	100	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.827	13

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الكلية الثقة	100	44.70	7.940	.794

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 39					
	T	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
الكلية الثقة	7.179	99	.000	5.700	4.12	7.28

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الثقة بالمشرف	100	18.65	4.167	.417

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 15					
	T	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
الثقة بالمشرف	8.760	99	.000	3.650	2.82	4.48

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الثقة بملاء	100	14.11	3.464	.346

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 12					
	T	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
الثقة بملاء	6.092	99	.000	2.110	1.42	2.80

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الثقة بإدارة العليا	100	11.94	3.247	.325

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 12					
	t	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
الثقة بالإدارة العليا	-.185-	99	.854	-.060-	-.70-	.58

Corrélations

	الثقة	الكلية
الثقة	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	.748**
	N	100
الكلية	Corrélation de Pearson	.748**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	100

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

	الثقة	المشرف	الثقة	الثقة
الثقة	Corrélation de Pearson	1	.761**	.662**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000
	N	100	100	100
المشرف	Corrélation de Pearson	.761**	1	.677**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.044
	N	100	100	100
الثقة	Corrélation de Pearson	.662**	.677**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.417
	N	100	100	100
الثقة	Corrélation de Pearson	.147	.202*	1
	Sig. (bilatérale)	.145	.044	.417
	N	100	100	100

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).