

الثقة التنظيمية مفهومها أنواعها، أبعادها .

يرى سلطان أن الثقة التنظيمية هي: "إيمان الفرد بالسمعة الحسنة للآخرين، وأنهم سيقومون جهودات تتلائم مع أهداف المنظمة".¹ و يرى (Arslan) بأنها: "عملية يشعر من خلالها العاملين في المنظمة ببعضهم بعضاً في جو قائم على الأمانة والولاء والمعتقدات"²

ويرى (lee et al) انها: "محافظة أعضاء المنظمة على الإيمان والثقة المتبادلة بين بعضهم البعض من ناحية النية والسلوك"³

أما (chen et al) بأنها: "الإيمان العام والثقة بنوعية وقابلية أشخاص معينين (مثل زملاء العمل والرئيس المباشر) أو مجموعات معينة (مثل الإدارة العليا) ضمن المنظمة، والرغبة في الاعتماد عليهم على أساس تصرفهم كما متوقع منهم فضلاً على عدم الاهتمام بمراقبة سلوكهم بهذا الخصوص"⁴

ويرى الحوامدة والهيبي أن الثقة التنظيمية تمثل توقعات الأفراد أو الجماعات بأن المنظمة التي يعملون بها، يُمكن الاعتماد عليها في تحقيق نتائج مفضلة للأفراد أو الجماعات، بسبب كفاءة النظام الإداري فيها، والرؤساء، ونظام المعلومات، والعلاقات التنظيمية بين الأفراد وعدم المبالغة في عرض الحقائق.⁵

ويرى الشكرجي بأنها: "توقعات ومعتقدات ومشاعر ايجابية يحملها الأفراد تجاه المنظمة التي ينتمون إليها، والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة، والتي روعي فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية العامة والإدارية الخاصة، والابتعاد عن كل ما يضر بالمصالح المشتركة"⁶

وتتعدد أهداف الثقة التنظيمية وآلياتها التي تستخدمها المنظمة، ويشير السعودي، إلى أن للثقة التنظيمية ثلاثة أهداف رئيسية هي:⁷

¹ أحمد عبيد الرشدي و كايد سلامة، درجة الثقة التنظيمية في جامعات الكويت الحكومية والخاصة وعلاقتها بالدافعية لدى أعضاء هيئة التدريس فيها من وجهة نظرهم، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية- المجلد الثالث العدد:12، تشرين الأول 2015، ص 139. نفس المصدر.

³ Chen, S. C. and G. S. Dhillon , "Interpreting Dimensions of Consumer Trust in E-Commerce." *Information Technology and Management* 4(2-3), 2003,p 306.

⁴ Lee, H. and B. Choi , "Knowledge Management Enablers, Processes, and Organizational Performance: An Integrative View and Empirical Examination." *Journal of Management Information Systems* 20(1), 2003,p 179-228.

⁵ أياد طه الرواشده، الارتباط الوظيفي وأثره في الثقة التنظيمية في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات في جنوب الأردن، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 40، العدد 2، 2013، ص 462.

⁶ أسماء طه نوري الشكرجي، اثر العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية في الاحتراق النفسي للعاملين، دراسة تطبيقية للأراء عينة من العاملين في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي رسالة دكتوراه غير منشورة، في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2008، ص 51.

✓ الثقة المتعلقة بإتباع اللوائح والقوانين: ويكون التركيز طبقاً لهذا البعد على مدى إتباع الموظف للوائح والقوانين التي تنظم سير العمل بالمنظمة.

✓ الثقة المتعلقة بالفعالية: والتي بمقتضاها لا يقتصر دور الموظف على إتباع اللوائح والنظم والقوانين فحسب، بل يمتد ليشمل وضع سياسات وأنماط إدارية تشمل التخطيط والتنسيق التي تساعد على أداء مهام وظيفته بنجاح كجزء من الفعالية الكلية للمنظمة التي يعمل بها.

✓ الثقة المتعلقة بالبرامج: ويمتد هذا الهدف ليشمل مساءلة الموظف، ولا تقتصر المساءلة على مستوى واحد من مستويات المنظمة بل تمتد لتشمل جميع المستويات العليا والوسطى والدنيا، نظراً لتفاعل أدوار هذه المستويات الثلاثة في تحقيق أهداف المنظمة.

أما عن أنواع الثقة التنظيمية:

تباينت وجهات النظر حول أنواع الثقة، حيث قسمها (Mayer) إلى:⁸

- الثقة القائمة على المعرفة: وهي التي تبني على معرفة وفهم طرفي الثقة لبعضهم البعض بشكل يساعد كل منهما على التنبؤ بسلوك الآخر في مواقف معينة.
- الثقة القائمة على ملامح شخصية: هي التي تحدث لأي طرف من طرفي الثقة من سماته الشخصية الثقة في الآخرين بغض النظر عما إذا كان الطرف جديراً بهذه الثقة من عدمه.
- الثقة القائمة على أسس رسمية: وهي التي تقوم نتيجة وجود قواعد رسمية توجب وتؤنب أي طرف من طرفي عملية الثقة إذا ما سبب ضرر مادي أو نفسي للطرف الآخر.

أبعاد الثقة التنظيمية:

كما قمنا بالنسبة للثقافة التنظيمية، سوف نقوم بتحديد أبعاد الثقة التنظيمية وفقاً للدراسات السابقة حسب الترتيب الزمني لكي نحدد الأبعاد الأكثر تداولاً ويتم اختيارها في الدراسة الحالية، والجدول الموالي يوضح ذلك:

⁷ موسى أحمد السعودي، العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الوزارات الأردنية دراسة ميدانية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 31، العدد 1، 2005، ص 100-104.

⁸ صبيحة قاسم هاشم و علي رزاق جواد ألعابدي، أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العلامات المتوازنة، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 12، العدد 01، ص 45.

الجدول رقم (02): أبعاد الثقة التنظيمية وفقا للدراسات السابقة

الأبعاد	السنة	الباحث
البعد الإدراكي، البعد العاطفي	1995	Mayer et al
الثقة في الزملاء، الثقة في الرئيس المباشر، الثقة في الإدارة	1998	Defuria
القدرة، الاتصال المفتوح، الاهتمام بالعاملين، المعولية، الاشتراك بالاهداف والقيم والمعتقدات	2000	Shockley-Zalabak
الثقة في الزملاء، الثقة في الرئيس المباشر، الثقة في الإدارة	2002	Ford
الثقة بزملاء العمل، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالإدارة العليا	2004	Adams
الثقة بزملاء العمل، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالإدارة العليا	2005	Yang
الثقة في الزملاء، الثقة في الرئيس المباشر، الثقة في الإدارة	2005	صديق
الثقة في الزملاء، الثقة في الرئيس المباشر، الثقة في الإدارة	2008	الطائي
الثقة في الزملاء، الثقة في الرئيس المباشر، الثقة في الإدارة	2010	هاشم والعبادي
الابتكار وتأكيد الذات، توافر المعلومات، القيم السائدة، سياسات الأفراد	2013	الطائي واخرون
الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المنظمة	2013	الكعبي
الثقة بالزملاء، الثقة بالمشرفين، الثقة بالإدارة	2014	كاظم
الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المنظمة	2015	خون
الثقة القائمة على الخيرية، الثقة القائمة على الأمانة، الثقة القائمة على الجدارة	2016	داهش