

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: علم النفس وعلوم التربية

الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالثقة التنظيمية

دراسة ميدانية على عينة من موظفي المؤسسة العمومية

للصحة الجوارية لبلدية متليلي

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف:

- د. خطارة عبد الرحمن

إعداد الطالبة:

- مريم بن سمعون

نوقشت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الجامعة	الصفة	الرتبة	أسماء أعضاء اللجنة
جامعة غرداية	رئيسا		
جامعة غرداية	مشرفا ومقرراً	دكتور	خطارة عبد الرحمن
جامعة غرداية	مناقشا		

السنة الجامعية: 1440-1441هـ / 2019-2020م

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم: علم النفس وعلوم التربية

الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالثقة التنظيمية

دراسة ميدانية على عينة من موظفي المؤسسة العمومية
للصحة الجوارية لبلدية متليلي

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف:

- د. خطارة عبد الرحمن

إعداد الطالبة:

- مريم بن سمعون

نوقشت علنا بتاريخ: 2020/09/21

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الجامعة	الصفة	الرتبة	أسماء أعضاء اللجنة
جامعة غرداية	رئيسا	دكتور	بقادير عبد الرحمن
جامعة غرداية	مشرفا ومقرراً	دكتور	خطارة عبد الرحمن
جامعة غرداية	مناقشا	دكتور	قشار محمد

السنة الجامعية: 1440-1441هـ / 2019-2020م

الإهداء

بكل عبارات الإمتنان والحب والإحترام وبكل قدسية الكلمة ودفائنها وبكل نبرة قلب
وتردد أنفاس أهبي ثمرة جهدي هنا:

إلى أمي وقدرها العالي وصورتها التي لم تفارق خيالي، إلى من علمتني الصبر
والكفاح إلى من مجرت الألسن عن وصفها وسيظل لساني يلفظ بإسمها، إلى رمز العطاء والحب
والحنان إلى مصدر دعمي في كل سنوات دراستي والذي زرع في نفسي حب الدراسة
والمنافسة لأجل نيل أعلى المراتب أبي الغالي حفظه الله ورحمته.

إلى روح جدايا الغاليين رحمهم الله.

إلى قرة عيني إخوتي وأولادهم: أيوب وتسنيم ومهد أمير وعبد النور.

إلى حبيبنا قلبي: نجات وسيرين ملاك.

إلى خالتي وعماتي وكل عائلتي.

إلى صديقاتي: حياة، نجات، وسام، ليندا، فتيحة، بهية والحاجة.

إلى أصدقائي: مداح محمد، بن شحال عبد القادر، صدوقي منير، مداح بدر الدين،

صديقي يوسف، جسرور محمود.

إلى كل زملائي في قسم علم النفس.

إلى كل من أحبه في الله ويبادلونني نفس الشعور.

إلى كل من كان سببا في نجاحي، أساتذتي الكرام من الإبتدائي إلى الجامعي.

إلى كل من ومعهم قلبي ولم يكتفب قلبي.

شكر

نحمد الله سبحانه وتعالى على توفيقه لنا على إنجاز هذا العمل والذي نأمل أن يكون خالصاً
لوجهه الكريم

أتقدم بجزيل شكري وخالص إمتناني إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل
سواء من قريب أو من بعيد وأخص بالذكر:

الأستاذ " خاترة عبد الرحمن " على توجيهاته القيمة، والذي لم يبخل علي بإرشاداته
وتوجيهاته طوال فترة إنجاز المذكرة.

كما لا أنسى بالذكر الأستاذة عبد العالي ربحة على مساعدتها القيمة ونصائحها.

كما لا يفوتني أن أتقدم بالامتنان والتقدير إلى كافة أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

وأشكر كذلك لجنة المناقشة لتفضلهم على قراءة وتقييم هذه المذكرة.

مريم

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والثقة التنظيمية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية متليلي، إستخدمنا أداة الإستبيان لمعرفة آراء عينة حول الذكاء الاجتماعي والثقة التنظيمية ، وقد بلغت العينة 35 عامل تم إختيارهم بطريقة عشوائية، وقد تمثلت أهم النتائج المتوصل إليها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة التنظيمية لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في المشرف لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في زملاء العمل لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في الإدارة العليا لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

الكلمات المفتاحية: الثقة في المشرف، الثقة في زملاء العمل، الثقة في الإدارة العليا.

Summary:

This study aims to shed light on the importance of social intelligence and its relationship to organizational trust in the Public Institution for Neighborhood Health in the municipality of Metlili, and one of the most important methods used to answer the problem of our study, we used the questionnaire tool to find out the opinions of a sample about the relationship of social intelligence with the organizational trust of the workers of the public institution For neighborhood health in the municipality of Metlili, and the sample reached 35 workers who were randomly selected, and the most important findings were: There is a statistically significant relationship between social intelligence and organizational confidence among workers of the Public Authority for Neighborhood Health in Metlili, there is a statistically significant relationship between intelligence There is a statistically significant relationship between social intelligence and confidence in co-workers of the workers of the Public Authority for Neighborhood Health in Metlili, there is a statistically significant relationship between social intelligence and confidence in senior management among the workers of the institution The public health department in the municipality of Metlili.

Key words: trust in supervisor, trust in co-workers, trust in top management.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	قائمة الاختصارات والرموز
01	مقدمة
	الفصل التمهيدي: تقديم موضوع الدراسة
05	1. إشكالية الدراسة
06	2. الفرضيات
07	3. أهداف الدراسة
07	4. أهمية الدراسة
08	5. دوافع الدراسة
08	6. المفاهيم الإجرائية
09	7. الدراسات السابقة
13	الفصل الأول: الذكاء الاجتماعي
14	تمهيد
15	1- ماهية الذكاء الاجتماعي
15	1-1- مفهوم الذكاء الاجتماعي
18	1-2- تطور الذكاء الاجتماعي
19	1-3- أهمية الذكاء الاجتماعي
20	2- أساسيات الذكاء الاجتماعي
20	2-1- النظريات المفسرة للذكاء الاجتماعي
23	2-2- مميزات الذكاء الاجتماعي

فهرس المحتويات

24	3-2- مؤشرات وطرق قياس الذكاء الاجتماعي
25	4-2- طرق قياس الذكاء الاجتماعي
27	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الثقة التنظيمية
29	تمهيد
30	1- عموميات حول الثقة التنظيمية
30	1-1- تعريف الثقة التنظيمية
31	1-2- خصائصها
32	1-3- أهمية الثقة التنظيمية
33	1-4- أبعادها
43	1-5- قواعد الثقة التنظيمية
35	2- العوامل المؤثرة على الثقة التنظيمية ومعيقاتها وتأثيرها على الذكاء الاجتماعي
35	2-1- العوامل المؤثرة على الثقة التنظيمية
36	2-2- معيقات الثقة التنظيمية
38	2-3- علاقة الثقة التنظيمية بالذكاء الاجتماعي
40	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: منهجية الدراسة الميدانية
42	تمهيد
43	1- منهج الدراسة
43	2- حدود الدراسة
43	3- مجتمع الدراسة
47	4- عينة الدراسة
53	5- أدوات الدراسة
61	6- الأساليب الإحصائية المستخدمة
	الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج
63	تمهيد
63	1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة
65	2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى

فهرس المحتويات

66	3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
68	4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
72	الخاتمة
75	قائمة المراجع
81	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجدول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
44	مجتمع الدراسة	01
48	يوضح الاستثمارات الموزعة والمستردة	02
49	عينة الدراسة حسب متغير جنس المستجيب	03
50	عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	04
51	عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	05
52	عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	06
55	ثبات صدق الاستبيان (معامل ألفا كرومباخ)	07
55	الصدق الذاتي لأبعاد الاستبيان معامل الارتباط (بيرسون)	08
56	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	09
57	مجالات الإجابة على عبارات الاستبيان وأوزانها	10
58	نتائج آراء عينة الدراسة حول الذكاء الاجتماعي	11
60	نتائج آراء عينة الدراسة حول الثقة التنظيمية	12
63	تحليل معامل التفسير للبعد الأول مع البعد الثاني	13
65	تحليل معامل التفسير للبعد الأول مع المحور الأول من البعد الثاني	14
67	تحليل معامل التفسير للبعد الأول مع المحور الثاني من البعد الثاني	15
68	تحليل معامل التفسير للبعد الأول مع المحور الثالث من البعد الثاني	16

قائمة الأشكال البيانية

قائمة الأشكال البيانية:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية متليلي	47
02	توزيع عينة الدراسة حسب متغير جنس المستجيب	49
03	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	50
04	عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	51
05	عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	52

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملاحق	الرقم
81	استمارة الاستبيان	01
84	التوزيع التكراري للبيانات العامة أو الشخصية	02
85	معامل الثبات (معامل ألفا كرومباخ)	03
86	اختبار التوزيع الطبيعي	04
87	معامل الارتباط (بيرسون)	05
88	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية	06
90	اختبار الفرضيات	07

المة حة

تعتبر المؤسسة جزءا مهما في أي دولة، وتختلف أنواعها بحسب أهدافها ومجالات نشاطها، وتعد المؤسسة النواة والمحور الأساسي الذي يدور حوله أي اقتصاد، حيث تعمل من خلال وظائفها المختلفة إلى بلوغ وتحقيق أهداف اقتصادية واجتماعية متعددة، أما المؤسسة العمومية الاستشفائية فهدفها تقديم الخدمات الصحية لكل المواطنين.

وتعمل كل المؤسسة على العناية والاهتمام بالعنصر البشري الذي يعتبر من أهم عناصر المؤسسة، كما تسهر على تدريب وتأهيل وتحفيز الأفراد من خلال المكافأة المادية والمعنوية، مما يقوي الثقة التنظيمية داخل المؤسسة، ويعزز التعاون بين أفرادها، فالثقة التنظيمية عنصر أساسي لاستمرار المؤسسة ونجاحها، حيث تتأثر بجملة من العوامل التنظيمية والفردية التي تعزز من قوتها.

كما تعتبر الثقة التنظيمية مقياس لقياس مستوى العلاقة داخل المؤسسة سواء بين الإدارة العليا والعمال، أو الإدارة العليا والنقابات العمالية، فالثقة التنظيمية تساعد المؤسسة في تحقيق أهدافها المسطرة من خلال حث ودفع العمال في المؤسسة إلى بذل جهود كبيرة وإضافية عن طريق التحفيزات المادية والمعنوية كالتشجيع والعقاب والثواب ... إلخ، وغيرها من أساليب التي لا تؤدي إلى إصطدام المباشر مع التنظيمات الغير الرسمية.

لذا على المؤسسة أن تهتم للعاملين فيها الجو المناسب للعمل وتوفير المعدات الضرورية والوقائية لذلك، وأن تشعر العاملين بالطمأنينة والراحة، وتعمل على تشجيع الإبداعات والابتكارات، وأن يحاول المسؤولون بالمؤسسة خلق جو من التقدير والاحترام المتبادل.

ونتيجة لذلك ظهرت العديد من الدراسات سعت لتحديد ماهية الثقة التنظيمية وكيفية الرفع من مستواها داخل المؤسسة ذات الصلة بهذا الموضوع من بينها الذكاء الاجتماعي، وقد ركزوا على هذا المصطلح كونها عنصر مهم في مساعدة المديرين على تحقيق ذلك، من خلال جعل المديرين يفهمون المواقف والتصرفات التي يقوموا بها العمال في المؤسسة من جهة، ومن جهة أخرى قدرة على التعامل معها، والخروج من المواقف الحرجة بكل هدوء وسلاسة، وتحويل لحظات ضعف إلى قوة، وتخطي الفشل، وهناك من العلماء الذين ذهبوا إلى أبعد من ذلك، يقولون أن الإنسان الذكي

اجتماعيا هو الذي يستطيع إقناع من حوله بأفكار وآراء وتوجهاته بطريقة جيدة تدفعهم للعمل على تحقيقها بكل ما يملكون من قوة.

وقد قام الباحثون في مجال علم النفس التنظيمي بالقيام بمجموعة من الدراسات الميدانية في العديد من المؤسسات كما جاء في اختبارات " موس وآخرون " بجامعة واشنطن، ومن قبله "ثورندايك" بالإضافة إلى "مُحَمَّد عماد الدين اسماعيل " و " سيد عبد الحميد مرسي " من أجل قياس مستوى الذكاء الاجتماعي للأفراد، بالإضافة إلى التعرف على الصفات التي يجب توفرها في الشخص الذكي اجتماعيا، فضلا عن دراسة بيئة العمل المحيطة به ومدى تأثيرها على هذا الذكاء.

وقد برزت أهمية الذكاء الاجتماعي في إقناع وتوجيه العاملين بأهداف المؤسسة والعمل على تحقيقها دون مقابل مادي لقاء ذلك، والتصدي إلى الإضرابات والفوضى والاعتصامات التي قد تقوم بها التنظيمات الغير رسمية من أجل تحقيق مطالبها.

ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا لتسعى للكشف عن دور الذكاء الاجتماعي في الثقة التنظيمية لدى العمال في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلدية متليلي.

اشتملت الدراسة على جانبين النظري والتطبيقي، وتضمنت خمس (05) فصول على الشكل التالي:

الجانب النظري: والذي قسم إلى ثلاث (03) فصول:

الفصل التمهيدي: تقديم موضوع الدراسة يتضمن إشكالية الدراسة، تساؤلاتها، فرضياتها، أهدافها، أهميتها، ودوافع الدراسة، والتعاريف الإجرائية، والدراسات السابقة.

الفصل الأول: خاص بالذكاء الاجتماعي، تم التطرق إليه بصفة عامة، من خلال تناول ماهية الذكاء الاجتماعي من مفهوم وتطور وأهمية، فضلا عن أساسيات الذكاء الاجتماعي من نظريات مفسرة لها، ومميزاته ومؤشرات وطرق قياسه.

الفصل الثاني: المتعلق بالثقة التنظيمية، وتم التطرق إليه بصفة عامة، من خلال تناول عموميات حول الثقة التنظيمية من تعريف وخصائص وأهمية وأبعاد وقواعده والعوامل المؤثرة بالثقة التنظيمية ومعيقاتها وتأثيرها على الذكاء الاجتماعي.

الجانب التطبيقي: فقد تضمن فصلين:

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة تضمن منهج الدراسة ومجالات الدراسة ومجتمع الدراسة وعينة الدراسة، أدوات الدراسة، أدوات صدق الدراسة، تحليل النتائج المتعلقة بمجالات دراسة آراء العينة، الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة الاستبيان.

الفصل الرابع: خصص لعرض نتائج الدراسة وتحليلها، حيث تم عرض نتائج الفرضية العامة والفرضيات الفرعية.

الفصل التمهيدي:

تقديم موضوع الدراسة

8. إشكالية الدراسة:

يؤدي الذكاء الاجتماعي دوراً هاماً في حياة الإنسان، فعلى أساسه يبني أماله ومستقبله ، فهو مزيج من الفهم للآخرين ومجموعة من المهارات اللازمة للتفاعل معهم ، ولا شك أن امتلاك الفرد داخل المنظمة للذكاء الاجتماعي يمكنه من التأثير على أداء وسلوك المنظمة ككل، كالتصرفات والأنشطة التي يقوم بها من انتظامه ورضاه عن العمل وانفعالاته وقيامه بأداء مهامه.

ويظهر الارتباط واضحاً بين الذكاء الاجتماعي والثقة التنظيمية بين الآخرين، حيث تتربع الموارد البشرية على قمة هرم الموارد من حيث الأهمية في المنظمات وتشكل مصدراً لقدراتها التنافسية، إذ يعول عليها في بلوغ أهداف المنظمة بفعالية، مما يفرض على إدارة المنظمات العناية بتلك الموارد وتهئية المناخ التنظيمي الملائم لها، والذي يعتبر من أهم مقومات فعليتها بناء الثقة في نفوس الأفراد العاملين بإدارة المنظمة ويزملائهم ومشرفيهم، وترسيخها لتحقيق التزامهم ووفائهم لمنظمتهم

وعلى المنظمة ألا تُعَدّ نفسها أماكن للعمل فقط بل يجب عليها أن تجسد مسؤوليتها الأخلاقية تجاه مواردها البشرية من خلال توفير الثقة، فنجاح القائد في المنظمة يعتمد على الارتباط بالعاملين، من خلال نسج علاقات وطيدة معهم واحترامهم، وأن من أكثر الأفكار التي تعتنقها منظمات القرن الحادي والعشرين على تلك الأفكار المرتبطة بمنح الثقة للموظفين لتحفيزهم على العمل.

ونظراً لأهمية وحيوية الدور الذي تلعبه المؤسسات الصحية في العالم عامة وفي الجزائر خاصة، فإن موضوع الثقة التنظيمية وتأثره بالذكاء الاجتماعي يعتبر من الموضوعات الهامة التي تستحق الدراسة والاهتمام للفئات المختلفة من العاملين ، وبالرغم من أهمية الذكاء الاجتماعي فإن الكثير من المؤسسات الصحية لا تولي الاهتمام الكافي نتيجة عدم إدراك متخذي القرارات لأهمية الثقة التي تنعكس على سلوكيات واتجاهات العاملين في هذا القطاع، وبالتالي بات من الضروري التعرف مستويات العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والثقة التنظيمية في قطاع الصحة، لإثراء الجوانب المعرفية والتطبيقية في هذا المجال داخل المنظمات الصحية.

ومن هنا تتجلى إشكالية البحث التي يمكن لنا طرحها على النحو التالي:

الفصل التمهيدي: تقديم موضوع الدراسة

هل توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي والثقة التنظيمية لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؟

وعلى ضوء الإشكالية الرئيسية الموضوعة مسبقا يمكن وضع التساؤلات الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي والثقة في المشرف لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؟

- هل هناك علاقة بين الذكاء الاجتماعي والثقة بين زملاء العمل لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؟

- هل توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي والثقة في الإدارة لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي؟

9. الفرضيات:

للإجابة على هذه الإشكالية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

أ- الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة التنظيمية لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

ب- الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في المشرف لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في زملاء العمل لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في الإدارة لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

10. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من بينها:

- الإلمام بأهمية الذكاء الاجتماعي في الثقة التنظيمية لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.
- تسليط الضوء على أثر الذكاء الاجتماعي في الثقة في المشرف لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.
- الكشف عن دور الذكاء الاجتماعي في الثقة في زملاء العمل لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.
- توضيح العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والثقة في الإدارة لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي.

11. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- إبراز أهمية الذكاء الاجتماعي كعنصر فعال في المؤسسات الاستشفائية العمومية من خلال تأثيره على أداء العمال، والحرص على تنمية العوامل المكونة له وإظهار إيجابيات، لأنه يساعد الموظفين في زيادة قدراتهم على التحكم والسيطرة في انفعالاتهم في جميع المواقف، حيث تكون استجاباتهم الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هذه الانفعالات مع القدرة على الانضباط وشعورهم بالمسؤولية.
- يساعد الذكاء الاجتماعي المؤسسات الاستشفائية العمومية على كسب ثقة عمالهم وإشعارهم بالمسؤولية ملقاة على عاتقهم كونهم جزءا هاما فيها، وباعتبارهم يعكسون صورة هذه المؤسسات أمام المواطنين، مما يضمن تحقيق أهدافها والمتمثلة في تقديم خدمات صحية للمواطنين ذات مستوى عالي من جودة وكفاءة.
- يشكل الذكاء الاجتماعي حجر الأساس في بناء علاقات جيدة بين العمال في المؤسسات الاستشفائية العمومية، وتعزيز الثقة بين جميع الأطراف (عمال، مديرين) داخل هذه المؤسسات.

12. دوافع الدراسة:

للإلمام بمختلف جوانب الدراسة ومعالجة الإشكالية، يمكن تقديم الأسباب التالية:

أ- الأسباب الذاتية:

- الميول الذاتي ورغبة مني في دراسة موضوع ذو صلة مباشرة بتخصصي وهو الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالثقة التنظيمية.
- الرغبة بالاحتكاك بالجانب التطبيقي، ومعرفة مدى القدرة تطبيق المفاهيم في الواقع.

ب- الأسباب الموضوعية:

- الأهمية العلمية للموضوع، ومحاولة إثرائه من أجل إبراز أثر الذكاء الاجتماعي في الثقة التنظيمية في المؤسسات العمومية الاستشفائية.
- محاولة معرفة مستوى علاقة الذكاء الاجتماعي بالثقة التنظيمية في المؤسسات العمومية الاستشفائية.
- دور الذكاء الاجتماعي في الثقة التنظيمية في المؤسسات العمومية الاستشفائية.

13. المفاهيم الإجرائية:

- **الذكاء الاجتماعي:** القدرة على ادراك الحالات المزاجية للآخرين والتمييز بينها وإدراك نواياهم ودوافعهم ومشاعرهم، والقدرة على التمييز بين المؤشرات المختلفة التي تعد هاديات العلاقات الاجتماعية مع القدرة على التعامل بفعالية مع الآخرين ومواجهتهم والتأثير فيهم، وإجرائياً هو: وهو مجموع الدرجات التي يتحصل عليها المستجوبين العاملين في قطاع الصحة بمتليلي بعد الإجابة على فقرات مقياس الذكاء الاجتماعي المستخدم في الدراسة
- **الثقة التنظيمية:** توقعات الأفراد والجماعات العاملين في المنظمة والمتعاملين معها بأنه يمكن الاعتماد عليها في تحقيق نتائج مفضلة أو مرغوبة لديهم، وأنه يمكن الاستمرار في العمل فيها أو التعامل معها؛ بسبب ما يجدونه من كفاءة في النظام الإداري فيها، كفاية مديرها وجودة إنتاجها ووفائها بالالتزامات المترتبة عليها تجاه الجمهور الداخلي والخارجي على حد سواء؛ وإجرائياً هو

الفصل التمهيدي: تقديم موضوع الدراسة

مجموع الدرجات التي يتحصل عليها المستجوبين العاملين في قطاع الصحة بمتبلي بعد الإجابة على فقرات مقياس الثقة التنظيمية المستخدم في الدراسة

14. الدراسات السابقة:

8-1- عرض الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى لإبراهيم باسل أبو عمشة بعنوان: " الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني وعلاقتها بالشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة " 1434هـ/2013م.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى وطبيعة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني والشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة، وقد تم استخدام أداة الاستبيان في جمع المعلومات حول موضوع الدراسة، حيث بلغ عدد أفراد العينة 603 من طلبة الجامعات في محافظة غزة، ومن أهم النتائج المتوصل إليها: وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، بين الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني بأبعاده ودرجته الكلية والدرجة الكلية للشعور بالسعادة لدى أفراد العينة، توجد فروق في الذكاء الاجتماعي تعزى إلى متغيري الجنس والجامعة، لا توجد فروق في الذكاء الوجداني والشعور بالسعادة تعزى إلى متغيري الجنس والكلية لدى أفراد العينة.

- الدراسة الثانية للعون عطية بعنوان: " الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى عمال الحماية المدنية بولاية الجلفة " 2015-2016م.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى مساهمة متغير الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة في المشرف المباشر، الثقة في الزملاء، الثقة في الإدارة العليا) في التنبؤ بالالتزام التنظيمي بأبعاده (الأخلاقي، المستمر، والمعياري) لدى عمال الحماية المدنية لولاية الجلفة، وقد تم استخدام أداة الإستبيان في جمع المعلومات حول موضوع الدراسة، حيث بلغ أفراد العينة 670 عامل بالحماية المدنية لولاية الجلفة، إذ توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: تتمتع عينة الدراسة بمستوى متوسط من الثقة التنظيمية، تتمتع عينة الدراسة بمستوى مرتفع من الإلتزام التنظيمي، لا توجد علاقة بين الثقة التنظيمية والإلتزام التنظيمي لدى عينة الدراسة، لا تسهم الثقة التنظيمية

الفصل التمهيدي: تقديم موضوع الدراسة

بأبعادها (الثقة في المشرف المباشر، الثقة في الزملاء، الثقة في الإدارة العليا) في تفسير الإلتزام التنظيمي بأبعاده (العاطفي، المستمر، المعياري، الأخلاقي).

- الدراسة الثالثة لبدر بن فيحان الحربي بعنوان: "الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالأمن النفسي لدى طلاب جامعة القصيم" 1435هـ/2014م.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الذكاء الاجتماعي والأمن النفسي لدى طلاب الجامعة بإختلاف متغيراتهم الشخصية، إبراز العلاقة بين كل من الذكاء الاجتماعي والأمن النفسي لدى طلاب الجامعة، ما إذا كانت هناك فروق لدى طلاب الجامعة بإختلاف متغيراتهم الشخصية، وقد تم استخدام أداة الإستبيان في جمع المعلومات حول موضوع الدراسة، حيث بلغت العينة المدروسة 148 طالبا من طلاب جامعة القصيم، إذ توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج من بينها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الأمن النفسي والذكاء الاجتماعي علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01، وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كل من الأمن النفسي وبين كل من بعدي الذكاء الاجتماعي (معالجة المعلومات الاجتماعية، وحل المشكلات الاجتماعية) عند مستوى دلالة 0.05، وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 بين كل من الأمن النفسي وأبعاد المتمثلة في كل من (المهارات الاجتماعية، وفعالية الذات، التعاطف الاجتماعي).

- The fourth study of Halpin. G, Conniver Montana, School Educational, Biographical Correlation of Creative, Personality gifted adolescents, Exceptional Children, 1973, Vol 39.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الذكاء والصفات الاجتماعية المرغوب بها، وتم استخدام أداة الإستبيان في جمع المعلومات حول موضوع الدراسة، حيث أجريت الدراسة على عينة قوامها 312 طالب وطالبة، ودلت النتائج على وجود علاقة موجبة بين الأذكى والصفات الاجتماعية المرغوب بها، والأذكى يتميزون بالإستقلالية والثبات الإنفعالي، أن الإناث (الطالبات) تتميزن بمستوى مرتفع من التوافق الاجتماعي والشخصي عنه عند الذكور من عينة الدراسة.

- Fifth study of Hildreth, G.H, Characteristics of Young gifted Children, J.F, Gen, Psychology, 1938, Vol 53.

كان الهدف من هذه الدراسة المقارنة بين الطلاب الأذكياء والعاديين من حيث التوافق الشخصي والاجتماعي، وتم استخدام أداة الإستبيان في جمع المعلومات حول موضوع الدراسة، وقد بلغت عينة الدراسة 100 طالب تم تقسيمهم إلى مجموعتين، وذلك حسب معاملاتهم ذكائهم حيث كانت معاملات ذكاء المجموعة الأولى 130 فأكثر، والمجموعة الثانية من ذوي معاملات الذكاء المتوسط، ثم أجري إختبار لقياس التوافق الشخصي والاجتماعي، إذ توصلت هذه الدراسة إلى أن الطلاب الأذكياء أفضل من العاديين في القدرة على ضبط النفس وتكوين الصفات الاجتماعية المرغوب فيها وفي النضج الإنفعالي.

8-2- التعليق على الدراسات السابقة:

- الدراسة 1: تتشابه دراسة الباحث ابراهيم باسل ابو عمشة مع دراستنا في الشق الأول لكل منهما وهو تأثير كل مفهوم الذكاء الاجتماعي على السعادة وكذا الثقة التنظيمية، فقد استفدنا من هذه الدراسة من خلال التمعن من طرح الموضوع من جانبه النظري وكذا كيفية بناء أداة الدراسة، فيما كان الاختلاف بين الدراستين يكمن في مجتمع الدراسة فالباحث ابراهيم باسل كان مجتمع دراسته عبارة عن طلبة جامعة غزة أما دراستنا فقد كانت مجتمع بحثنا حول عمال المؤسسة الاستشفائية لبلدية متليلي.

- الدراسة 2: أما فيما يخص دراسة الباحث لعون عطية فقد استفدنا من هذه الدراسة التي كانت بعنوان "الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي" من جانبها النظري بالإضافة الى كيفية بناء أداة الدراسة إلا أن الاختلاف كان أن مفهوم الثقة التنظيمية هو متغير من المتغيرات التي تؤثر على الالتزام التنظيمي باعتبار أن المفهوم الأخير هو موضوع الدراسة، بينما دراستنا الحالية فنقطة الانطلاق هي "الثقة التنظيمية" والتي يؤثر عليها الذكاء الاجتماعي، بالإضافة الى الاختلاف في عينة الدراسة فالدراسة الأولى مجتمعها كان مؤسسة الحماية المدنية، أما دراستنا فمجتمعها هو المؤسسة الاستشفائية.

- **الدراسة 3:** اعتمدنا على دراسة الباحث بدر بن فيحان الحربي كقاعدة صلبة للانطلاق في بحثنا، حيث كانت كلتا الدراستين العامل المؤثر هو "الذكاء الاجتماعي" سواء هذا التأثير على الأمن النفسي بالنسبة لدراسة الباحث بدر بن فيحان، أو الثقة التنظيمية بالنسبة لدراستنا الحالية فوجود نقاط مشتركة وتداخلات بين مفهومي كل من الثقة التنظيمية والأمن النفسي، فلقد ساعدتنا هذه الدراسة في تتبع مراحل البحث وكيفية طرح الموضوع في سياقه النفسي، بينما كان الاختلاف في عينة الدراسة وموضوع الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالأمن النفسي كان عينته طلاب جامعة القصيم، أما موضوعنا الذكاء الاجتماعي والثقة التنظيمية فكانت عينته عمال المؤسسة الاستشفائية ببلدية متليلي.

- **الدراسة 4:** تتشابه دراسة الباحث **Halpin. G** مع دراستنا في الشق الأول لكل منهما وهو تأثير كل مفهوم الذكاء الاجتماعي على الصفات الاجتماعية المرغوب بها وكذا الثقة التنظيمية، فقد استفدنا من هذه الدراسة في الجانب النظري، فيما كان الإختلاف بين الدراستين يكمن في مجتمع الدراسة فالباحث **Halpin. G** تمثل مجتمع دراسته في طلبة المدرسة التربوية، أما في دراستنا الحالية تمثل مجتمع المدروس في عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية لبلدية متليلي، بالإضافة إلى حجم عينة الدراسة، فقد بلغت عدد أفراد العينة في دراسة **Halpin. G: 312-** طالب وطالبة، أما حجم عينة في دراستنا فقد بلغ 35 عامل.

- **الدراسة 5:** بالنسبة لدراسة الباحث **Hildreth, G.H**، فقد إستفدنا من هذه الدراسة التي تحمل عنوان "خصائص الأطفال الموهوبين الصغار" فيما يخص الجانب النظري، حيث تتشابه الدراستين فيما يخص أداة الدراسة والمتمثلة في الإستبيان، كما تختلف هذه الدراسة عن دراستنا فيما يخص مجتمع الدراسة وحجم العينة، فقد تمثل مجتمع دراسة الباحث في الطلاب في المدرسة، أما دراستنا فكان مجتمع الدراسة هو عمال في المؤسسة الإستشفائية، بينما بلغت حجم عينة الدراسة بالنسبة للباحث 100 طالب، بينما بلغ حجمها في دراستنا 35 عامل.

الفصل الأول:

الذكاء الاجتماعي

تمهيد:

ظهر مصطلح الذكاء الاجتماعي في ربيع الأول من القرن العشرين، وذلك من خلال إقترح "ثورندايك" في مقاله الذي نشره في سنة (1925)، وعمل على ربط الذكاء الاجتماعي بشخصية الفرد، إذ تطورت بحوث في هذا المجال ومن أهمها "أوسليمان وجليفورد ودي ميل" في سنة (1965)، و"جارندر" في (1983)، فضلا عن دراسة "مارلو" سنة (1985)، وقد إنطلقت هذه بحوث إنطلاقا من بحوث ودراسات "ثورندايك"، وتكمن أهميته في حسن التصرف في المواقف الاجتماعية والنجاح في التعامل مع الآخرين.

ونتيجة لتطور البحوث والدراسات ظهرت العديد من النظريات التي تعمل على تفسير الذكاء الاجتماعي مثل "نظرية العاملين لسبيرمان" و"نظرية العوامل المتعددة للذكاء لثورندايك" و"نظرية الذكاءات المتعددة لجاردنر" و"نظرية الذكاءات لألبريخت" وغيرها من النظريات الأخرى، كما أن لهذه النظريات دور كبير في تسليط الضوء على كل الجوانب الرئيسية للذكاء الاجتماعي، حيث قدم "فورد وتيسك" في عام (1983) ثلاث مؤشرات للذكاء الاجتماعي والمتمثلة في تحليل المعلومات وترجمتها، وتكيف الفرد مع المواقف الاجتماعية والمهارات الاجتماعية.

ويمكن عرض فصل الذكاء الاجتماعي في محورين أساسيين هما ماهية وأساسيات الذكاء الاجتماعي.

1. ماهية الذكاء الاجتماعي

يعد مصطلح الذكاء الاجتماعي مصطلح حديثا نسبيا، حيث ظهر لأول مرة في سنة (1925) في مقالة التي نشرها "ثورندايك"، حيث عرف أن الذكاء الاجتماعي هو أحد أوجه الذكاء العاطفي، خلافا للعديد من السيكولوجيين الآخرين الذين كانت لهم نظرة تشاؤمية متمثلة في أن الذكاء الاجتماعي هو قدرة على خداع الآخرين وجعلهم يفعلون ما نريد.

1.1. مفهوم الذكاء الاجتماعي

شهد القرن العشرين ثورة فكرية ونهضة علمية واسعة خاصة في مجال علم النفس بصفة عامة والذكاء الاجتماعي بصفة خاصة، من خلال البحوث والدراسات التي قام بها مجموعة من علماء النفسيين والاجتماعيين حول موضوع الذكاء الاجتماعي.

فلقد إهتم علماء النفس بدراسة مفهوم الذكاء الاجتماعي والتعمق فيه، ذلك لما تميز به هذا الموضوع من تأثير وإنعكاسات متوقعة على الكثير من المجالات والجوانب الاجتماعية والتعليمية والتربوية بل وحتى النفسية والإدارية منها، وزاد إهتمام بهذا مفهوم لما يتوقع أن يحققه لهم من مردود سواء على المستوى النفسي أو الاجتماعي أو العملي.

حيث يعد مفهوم الذكاء الاجتماعي من أكثر المفاهيم السيكولوجية التي يدور حولها النقاش بين علماء النفس ومستخدمي نتائج دراساتهم، كالمسؤولين عن إتخاذ القرارات في مختلف المجالات، بما في ذلك التأثير على حياة الأفراد ومعالجة المشكلات النفسية والاجتماعية والتربوية، فمفهوم الذكاء يتسم بتعدد تعريفاته وتنوعها نظرا لعدم وضوح المقصود منه على وجه التحديد مما أدى إلى إختلاف وجهات نظر علماء النفس حول تعريفه تعريفا علميا شاملا، بل وصل الأمر إلى عدم الاتفاق على مقياس موحد للذكاء، إلا أن هذا لم يمنع علماء المستفيدين منه من الإستمرار في محاولتهم لتعريف الذكاء الاجتماعي وخصائصه وبناء مقاييس له تتميز بالثبات والصدق في التنبؤ بمستواه لدى الأفراد. (فهد عبد الهادي حسين، 2003، ص 49-50).

1.1.1. تعريف الذكاء الاجتماعي

لقد تعددت تعاريفه واختلفت بين الباحثين، نورد أهمها فيما يلي:

يعرفه "سليم أحمد مدثر" الذكاء الاجتماعي على أنه: "هو قدرة تتضمن عمليات معرفية عن الأشخاص الآخرين فيما يتصل بمداركهم وأفكارهم ومشاعرهم، واتجاهاتهم وسماتهم الشخصية وغيرها، وهي قدرة لها أهمية قصوى عند أولئك الذين يتعاملون مباشرة كالمعلمين، والأطباء والأخصائيين الاجتماعيين والنفسانيون ورجال السياسة والإعلاميين وغيرهم". (مدثر سليم أحمد، 2003، ص 71).

في حين يقول "فؤاد عبد اللطيف أبو حطب" على أنه: "النشاط الوظيفي الذي يؤدي إلى أحداث الاستثارة يتضمن إمكانية التأثير في أغراضنا وأن يتأثر هو بنا، وهذه إمكانية هي الوعي وهذا يعني أننا قد نخلع على بعض المثيرات أغراضا ليست فيها، كما هو الحال في التفكير الإحيائي الذي يخلع على الأشياء خصائص حيوية، وعلى هذا فإن حيوانا أو إنسانا أو أيديولوجية يمكن أن تكون جميعا مثيرات للإدراك الاجتماعي لأنها قد تؤثر فينا كما تتأثر بنا، وهكذا يتسع المفهوم ليشمل كل ما له طبيعة اجتماعية حتى ولو لم يكن في صورة أشخاص". (فؤاد عبد اللطيف أبو حطب، 1986، ص 409).

كما عرفه "أحمد عبد المنعم الغول" على أنه: "هي القدرة على فهم مشاعر وأفكار الآخرين والتعامل مع البيئة بنجاح والإستجابة بطريقة ذكية في المواقف الاجتماعية وتقدير الشخص لخصائص الموقف تقديرا صحيحا والإستجابة له بطريقة ملائمة بناء على وعيه الاجتماعي". (أحمد عبد المنعم الغول، 1993، ص 47).

ويعرفه كل من "أحمد عبد الرحمن عثمان" و "عزت عبد الحميد" على أنه: "هو حسن قدرة الفرد على فهم السلوك اللفظي وغير اللفظي للآخرين، والوعي بالعلاقات بين الأشخاص، وقدرته على التأثير في الآخرين حال التفاعل معهم مما يؤدي إلى التوافق الاجتماعي ويحقق للفرد أهدافه القصيرة والبعيدة". (أحمد عبد الرحمن عثمان، عزت عبد الحميد حسن، 2003، ص 42).

الفصل الأول: مدخل عام إلى الذكاء الاجتماعي

نستنتج مما سبق أن الذكاء الاجتماعي هو قدرة الفرد على فهم سلوكيات وأفكار ومشاعر ومدارك وإتجاهات وسمات الآخرين، والتأثير عليهم مما يؤدي إلى التوافق الاجتماعي مما يحقق أهداف الفرد، بالإضافة إلى التعامل مع البيئة بنجاح والإستجابة السريعة والذكية بطريقة ملائمة بناء على وعيه الاجتماعي في المواقف الاجتماعية وعلى التقدير الشخصي الصحيح حسب خصائص الموقف.

2.1.1. خصائص الذكاء الاجتماعي:

للذكاء الاجتماعي مجموعة من خصائص، نذكر منها ما يلي:

- الدافعية والإهتمام بمواجهة المشكلات التي يعاني منها الآخرون ومحاولة حلها.
- التمتع بتوجيه الإرشاد والنصح للآخرين.
- تكوين صداقات مع الآخرين بسهولة.
- معالجة مشكلات الآخرين والتفاعل معهم ببراعة.
- القدرة على قيادة الآخرين بفاعلية وبكل قوة.
- التمتع بالعمل الجماعي كفريق، والتعلم التعاوني.
- اللعب في مباريات جماعية.
- الانضمام إلى النوادي أو اللجان أو المنظمات أو المؤسسات المختلفة.
- التعاطف مع الآخرين والإهتمام بهم والتعامل معهم بحب، خاصة مساعدة ذوي الإحتياجات الخاصة.
- الحصول على تأييد وموافقة أعضاء الجماعة على سلوكهم داخلها دائما. (حسين محمد عبد الهادي، 2003، دون ذكر الصفحة).

3.1.1. مكونات الذكاء الاجتماعي:

إن مفهوم الذكاء الاجتماعي يتكون من جانبين هما:

- **الجانب المعرفي:** ويعني قدرة الفرد على فهم أو حل رموز السلوك اللفظي وغير اللفظي للآخرين وتمثل في الإدراك والإستبصار والمعرفة الاجتماعية.

• الجانب السلوكي: ويعني مدى فاعلية الفرد وتأثيراته الشخصية حال التفاعل مع الآخرين. (فادية أحمد حسين، 2011، ص 100).

كما يمكن تصنيف الذكاء الاجتماعي إلى عدة مظاهر سلوكية مثل:

- أن يألف، ويؤلف مع الآخرين.
- أن يكون موضع الإعجاب أو التقدير من المحيطين.
- أن يبدي ما يعبر عن المهارات القيادية.
- أن ينجح في التعاون مع الآخرين.
- أن يكون ذا حساسية اجتماعية عالية فيما يتصل بإدراك مشاعر الآخرين وحالتهم النفسية، من خلال ما يصدر عنهم من سلوكيات أو تعبيرات. (أحمد عبد الرحمن عثمان، عزت عبد الحميد حسن، المرجع السابق، ص 42).

2.1. تطور الذكاء الاجتماعي

يرى البعض أن الذكاء الاجتماعي ليس جديدا فقد اقترحه "ثورندايك" في مقال نشره (1925) بأن الذكاء الاجتماعي هو أحد أوجه الذكاء العاطفي، وفي تلك الفترة ظهرت وجهات نظر أخرى لسيكولوجيين آخرين أكثر تشاؤما بالنسبة للذكاء الاجتماعي وكان الذكاء الاجتماعي كما يرونه قدرة على خداع الآخرين وجعلهم يفعلون ما نريد سواء بإرادتهم أو رغما عنهم. (مدثر سليم أحمد، المرجع السابق، ص 72).

وقد أشار إلى وجود مظهر من مظاهر الشخصية، يتميز عما هو متعارف عليه من صور الذكاء العملي، أو الذكاء المجرد، أطلق عليه اسم الذكاء الاجتماعي، فقد أكد على هذا المفهوم في تقسيمه الثلاثي للذكاء نوجزه فيما يلي:

- الذكاء الميكانيكي: كما يبدو في المهارات العلمية اليدوية الميكانيكية.
- الذكاء المعنوي: يظهر في القدرة على فهم واستخدام الرموز والمعاني المجردة.

- الذكاء الاجتماعي: كما يبدو في القدرة على فهم الناس والتفاعل معهم. (فؤاد البهي السيد، 1994، ص 183).

تعد بحوث كل من "أوسليمان" و"جليفورد ودي ميل" في سنة (1965) أكثر البحوث أهمية في مجال الذكاء الاجتماعي، وفي عام (1983) نشر "جاندر" كتابه أطر العقل عن نظريته الذكاء المتعدد أشار فيه إلى الذكاء الاجتماعي واسماه "interpersonal"، وقد توالى الدراسات والبحوث بعد ذلك منها "دراسة مارلو" (1985) الذي يؤكد فيها أهمية الذكاء الاجتماعي في تقييم احتياجات التدريب في نطاق العمل للتدريب التكنولوجي مع الآخرين.

وفي عام (1999) قامت "بريكرز" بفحص القدرة العقلية العامة ونماذج أخرى من الذكاء ومن بينها الذكاء الاجتماعي، ثم استخلص "بجوركفست" في عام (2000) أن الذكاء الاجتماعي مهم في كل أنماط السلوك الصراعي سواء كان اجتماعيا أم ضده، وأن الذكاء الاجتماعي يزيد من قرارات الصراع السليمة مع وجود التقمص العاطفي.

وعموما فإن للذكاء الاجتماعي أهمية بالغة لدى مختلف الباحثين في العلوم السلوكية، سواء من حيث كونه قدرة عامة على فهم الناس، والتفاعل معهم، من حيث هو قدرة معرفية نوعية متضمنة في نموذج بناء العقل كما قدمه "جيلفورد". (مدثر سليم أحمد، المرجع السابق، ص 72-73).

3.1. أهمية الذكاء الاجتماعي:

تكمن أهمية الذكاء الاجتماعي فيما يلي:

- حسن التصرف في المواقف الاجتماعية والنجاح في التعامل مع الآخرين.
- إقامة علاقات اجتماعية ناجحة وزيادة الكفاءة الاجتماعية لدى الفرد.
- تنمية حب الإنتماء إلى الجماعات والأفراد وتكوين صداقات حميمة.
- التعاطف مع الآخرين واحترام وجهات نظرهم وتقديم النصح والإرشاد لهم.
- إدارة التحديات اليومية وتحويل الإنفعالات السلبية إلى إنفعالات إيجابية.

- إظهار شخصية الفرد الإيجابية والاجتماعية في جميع ميادين الحياة مثل الحياة العلمية والحياة العملية.
- الإسهام في زيادة نمو العلاقات الإنسانية لدى الأفراد.
- يمثل منطلق لنجاح الأفراد في حياتهم الاجتماعية واستثمار لجميع إمكانيات الفرد.
- مؤشر واضح على مدى نجاح الفرد وتحفيز لطاقت الأفراد الإبداعية. **محمد زيدان ومحمود أبو زيد، 2001، ص 142.**

2. أساسيات الذكاء الاجتماعي

تناول العديد من العلماء والباحثين الذكاء الاجتماعي من خلال نظرياتهم، حيث عملوا على تفسير موضوع الذكاء الاجتماعي وشرح مختلف جوانبه، وعرض مميزات وإيجاد طرق ووسائل فعالة وتحديد مؤشرات دقيقة لقياس الذكاء الاجتماعي بطرق كمية أو كيفية.

1.2. النظريات المفسرة للذكاء الاجتماعي

تناولت العديد من النظريات موضوع الذكاء الاجتماعي في القرن الماضي بداية من العالم "ثورندايك"، حيث نلخص أهم النظريات المفسرة للذكاء الاجتماعي فيما يلي:

1.1.2. نظرية العوامل المتعددة للذكاء لثورندايك:

يرى "ثورندايك" أن التحليل الدقيق للذكاء يظهر لنا وجوب تعريفه فيزيولوجيا، ولكنه مع ذلك يتقدم بتعريف سيكولوجي فيقول: إن الذكاء ليس إلا مجرد الربط أو تكوين روابط وإن الأفراد يختلفون في الذكاء باختلافهم في عدد ترابطات الأفكار التي يستطيعون إجراؤها، وهو يرى أن الذكاء تتابع عدد كبير جدا من القدرات العقلية المترابطة، والذكاء في نظره يتوقف في جوهره على عدد ونوعية الارتباطات أو الوصلات العصبية التي يمتلكها الفرد، وهي التي تصل بين المثبرات والاستجابات، والفروق الفردية في الذكاء تعود إلى الفروق في الوصلات العصبية الملائمة.

الفصل الأول: مدخل عام إلى الذكاء الاجتماعي

وبناء على معطيات هذه النظرية، فإن "ثورندايك" يخلص إلى الإقرار بوجود ثلاثة أنواع من الذكاء وهي:

- الذكاء الميكانيكي (الآلي أو المادي): يقصد به القدرة على معالجة الموضوعات المادية ويبدو ظاهرا في المهارات الحسية الحركية واليدوية.
- الذكاء المجرد: ويعنى به القدرة على فهم الرموز والأفكار والمعاني المجردة.
- الذكاء الاجتماعي: وهو قدرة الإنسان على فهم الآخرين. (مروان أبو حويج، 2012، ص 84-85).

2.1.2. نظرية العاملين سبيرمان:

يرى "سبيرمان" أن الذكاء ليس عملية عقلية معينة كالإدراك والتفكير، بل هو عامل عام أو مقدرة عامة تؤثر في جميع العمليات العقلية بنسب متفاوتة يشترك معه عامل نوعية خاص.

والعامل العام في رأيه يؤثر في جميع المقدرات والعمليات الجيدة من إستدلال وإبتكار وتصور وتذكر وإدراك حسي ولكنه يؤثر فيها بنسب مختلفة، وقد إعتبر "سبيرمان" هذا العامل العام نشاطا عقليا، لأن دوره في عالم الذكاء يشبه دور القوة الطبيعية أو النشاط الطبيعي في عالم الطبيعة وأنه كغيره من المفاهيم العلمية، إذ لا يمكن التعرف عليه إلا عن طريق مظاهره، وفي الذكاء خاصة عن طريق إختبارات الذكاء، ويلاحظ أنه قد توصل إلى هذا العامل ليفسر به معاملات الإرتباط الموجودة في العمليات العقلية المختلفة كما تبينها الإختبارات، وكأن معاملات الإرتباط تعتمد أساسا على وجود العامل المشترك بين العمليات العقلية وهو الذي يبين مقدار الترابط بين أي عملتين، كما يبين المدى الذي يشترك فيه العامل العام معهما، وتبعاً لهذه النظرية تكون كل العمليات العقلية مشتركة فيما بينها في العامل العام الذي يدخل فيها بدرجات مختلفة، وكل عملية تكون متصلة بمجموعة متشابهة لها. (غدير عبد الله حسين عبد الله جاسم، 2012، ص 13-14).

3.1.2. نظرية الضمنية: فهي تمثل خصال الشخص الذكي اجتماعيا، حيث تطرق لها "فورد" في دراسته عن طبيعة الذكاء الاجتماعي، تشمل أربع أفكار رئيسية وهي:

الفصل الأول: مدخل عام إلى الذكاء الاجتماعي

- أن يكون حساسا لمشاعر الآخرين، وأن يحترم حقوقهم ووجهات نظرهم، وأن يكون مخلصا لهم ومهتما بهم، وأن يكون شخصا يعتمد عليه، وأن يتميز بقدر عال من المسؤولية الاجتماعية.
- أن تكون لديه مهارات جيدة، أي يعرف كيف يتم إنجاز الأعمال، وأن يمتلك مهارات إتصال إنساني عالية الكفاءة، ويستطيع أن يحدد أهدافه ولديه قدرات قيادية.
- أن تتوفر لديه الكفاءة الاجتماعية، وتعني السهولة الاجتماعية والتي تشتمل على عدة خصائص، يدخل فيها:

- تمتع الفرد بالمشاركة في الأنشطة الاجتماعية، والإندماج فيها، وأن يكون متكيفا اجتماعيا منفتحا مع الناس وأن يكون متساهلا معهم.
- قوة التأثير النفسي، والتي تشير إلى خصائص مثل: مفهوم الذات الإيجابي وأن يكون لديه إستبصار جيد بذاته والنظرة الواقعية للحياة. (Ford, M.E& Tisak, M.S, P 7-8).

4.1.2. نظرية الذكاءات المتعددة لجاردنر:

اعتبر "جاردنر" أن الذكاء مكون من قدرات ومجالات متعددة، سواء في حل المشكلات أو في القدرة على تعديل أو تغيير المنتجات المعتمدة في أنماط ثقافية معينة، ومن أهم تلك الأنماط نذكر منها:

- **الذكاء البدني:** كالقدرة على أداء الأعمال اليدوية بمهارة، والسيطرة على الحركات وتنسيقها.
- **الذكاء الاجتماعي:** ويعنى به ذكاء التعامل مع الآخرين، ويظهر في القدرة على العمل التعاوني والقدرة على الإتصال الشفوي وغير الشفوي مع الآخرين، ويتضمن إستعمال فهم الشخص لأهداف الآخرين ودوافعهم ورغباتهم لكي يتفاعل معهم بطريقة مرضية كما يفعل السياسي والبائع.
- **الذكاء الذاتي:** هو قدرة الشخص على فهم ذاته من جوانبها المختلفة من مشاعر وعواطف وغيرها.
- **الذكاء المنطقي:** هو القدرة على التفكير المنطقي والمحاكاة العقلية والتعامل مع الأرقام وإنشاء أنماط عديدة والتعرف على الأنماط المجردة كما يفعل المحققون والمباحث والعلماء والفلكيون. (الرحو جنان سعيد، 2005، ص 242).

5.1.2. نظرية ألبريخت:

الفصل الأول: مدخل عام إلى الذكاء الاجتماعي

أعاد "ألبريخت" ترتيب الذكاءات التي تقدم بها "جاردنر" بشكل أسهل ومفيد في العمل والأماكن العامة، وطبقا لمفهوم هذه النظرية المبسطة، وكما يرى "ألبريخت" أن الذكاء الإنساني له ستة أبعاد أساسية هي: الذكاء التجريدي، والذكاء الاجتماعي، والذكاء العاطفي، والذكاء الجمالي، والذكاء العملي، والذكاء الجسمي.

وبالرغم من الاختلافات السابقة فيما بين النظريات إلى أن "نظرية جاردنر" تقدم تفسيراً شاملاً لقدرات الفرد ومواهبه، فهو يرى أن:

- النجاح في الحياة يتطلب ذكاءات متنوعة.
- كل نوع منها يتعامل مع خبرات خاصة، فمثلاً الذكاء الاجتماعي يتعامل مع خبرات الحياة الاجتماعية، كقيم ثقافية معينة، والفرص المتاحة في تلك الثقافة، والقرارات الشخصية المتخذة من قبل الأفراد.
- معظم الناس يستطيعون تنمية كل ذكاء إلى مستوى مناسب من الكفاءة.
- من الممكن قياس كل نوع من أنواع الذكاءات المختلفة. (بدر بن فيحان الحربي، 2014، ص 16).

2.2. مميزات الذكاء الاجتماعي

يتميز الذكاء الاجتماعي بعدة مميزات من بينها:

- إستماع بصحبة الناس أكثر من الإنفراد وتميز بصفة القيادة.
- إعطاء نصائح للأصدقاء الذين لديهم مشكلات وحب الإنتماء للنادي والتجمعات.
- إستماع بتعليم الآخرين بشكل كبير وعقد صداقات حميمة.
- إبداء التعاطف والإهتمام بالآخرين وتفضيل الألعاب والأنشطة والرياضة الجماعية.
- السعي للتفكير في حل مشكلة ما بصحبة الآخرين أفضل مما يكون بمفرده.
- التعبير عن مشاعره وأفكاره وإحتياجاته وحب المناقشات الجماعية والإطلاع على وجهات نظر الآخرين وأفكارهم ومشاعرهم.
- إمكانية الإنتباه لتغير الحالات المزاجية للآخرين وحب الحصول على آرائهم.

- مواجهة الآخرين والتفاوض معهم والتأثير فيهم وتوفير مناخ جيد أثناء وجودهم.
- تحفيز الآخرين ليقوموا بأفضل ما لديهم. (ثائر غباري، خالد أبو شعيرة، 2010، ص 204).

3.2. مؤشرات وطرق قياس الذكاء الاجتماعي

نظرا لطبيعة الذكاء الاجتماعي الذي يرتبط بشخصية الفرد التي تختلف من شخص لآخر، مما يصعب على العلماء وضع مؤشرات دقيقة وإيجاد طرق فعالة ووسائل لقياسه.

1.3.2. مؤشرات تحديد الذكاء الاجتماعي

لقد قدم "فورد وتيسك" في عام (1983) ثلاث مؤشرات للذكاء الاجتماعي وحدد عدد من المهارات التي تتعلق بكل مؤشر وهي كالتالي:

1.1.3.2. تحليل المعلومات وترجمتها: وتتعلق بهذا المؤشر المهارات التالية:

- القدرة على قراءة التعبيرات غير اللفظية.

- القدرة على تمصص الدور وفهم الآخرين، والتبصر الاجتماعي.

- القدرة على الوصول إلى إستنتاجات اجتماعية دقيقة.

2.1.3.2. تكيف الفرد للمواقف الاجتماعية: تتعلق بهذا المؤشر مهارة القدرة على تحقيق

الأهداف الاجتماعية في ضوء النتائج السلوكية التي تتطلب مهارات اجتماعية.

3.1.3.2. المهارة الاجتماعية: وتتمثل بكل ما تقيسه مهارات إدراك الفرد وفهمه للآخرين، وتمثل

المهارات الاجتماعية رابط قوي بين الأفراد وأقرانهم، بالإضافة إلى الأفراد الكبار الذين يتفاعلون معهم،

وتركز المهارات الاجتماعية على النجاح المهني وعلى جماعة الأصدقاء. (منتهى مطشر عبد

الصاحب، 2011، ص 205).

يمكن تلخيص هذه المهارات فيما يلي:

- مهارة تحمل المسؤولية: إن تقديم مسؤوليات متعددة في صورة أنشطة يقوم الأفراد بتحقيقها في

أعمار مختلفة، يجعلهم يعتمدون على أنفسهم حينما يوضعون في جماعات متجانسة وغير

متجانسة.

الفصل الأول: مدخل عام إلى الذكاء الاجتماعي

- مهارة التقبل والتأييد: تقسم الخبرات التعاونية بإدراك الفرد بأنه مقبول من الأقران الذين يشجعونه على ما ينجزه من نجاح شخصي ومعرفي، ويؤيده الكبار على ميوله.
- مهارة القابلية لمحاسبة الآخرين: إن بناء مواقف للأفراد ليكونوا مسؤولين عن محاسبة الزملاء عن السلوكيات المناسبة والمطلوبة منهم ففي قمة التعلم التعاوني يمكن أن يطلب من الطلاب التأكيد على التصرف المناسب للفرد داخل الجماعة.
- مهارة الإتصال: هي تبادل الأفكار بين الأفراد بشكل يؤدي في النهاية إلى مشاركة أفكارهم ومشاعرهم باستخدام شبكة من الرموز تعكس الخبرة المفاهيمية التي يمتلكها الفرد.
- مهارة المناقشة: من خلال اشتراك الفرد أفكاره ومعلوماته وتفاعلاته مع الآخرين، تفيد في تطوير التبصر.
- مهارة الثقة: تتكون من الوضوح والمشاركة، تكون فيه عاملا مشتركا ويكون سلوكها واضح يشارك فيه الجميع بدون تحريف.
- مهارة القيادة: هي تعلم مجموعة من المهارات التي يستطيع أن يكسبها الفرد. (محمد مصطفى الديب، 2004، ص 9).

4.2. طرق قياس الذكاء الاجتماعي

يعد اختبار جامعة "جورج واشنطن" للذكاء الاجتماعي الذي أعده "موس" وآخرون من أهم الاختبارات بل ربما الوحيد الذي ظهر في ميدان قياس الذكاء الاجتماعي متأثرا بأفكار "ثورندايك" ومتجاوزا تحفظاته على طرق القياس، والذي نقله إلى العربية في صورة مختصرة عام (1955م) كل من "محمد عماد الدين إسماعيل" و"سيد عبد الحميد مرسي"، ثم أعاد نقله في صورته الأصلية الكاملة "الدريني" عام (1980م)، ويتألف هذا الاختبار من المكونات التالية:

- القدرة على إصدار الأحكام في المواقف الاجتماعية، أي قدرة الشخص على تحليل المشكلات المرتبطة بالعلاقات الاجتماعية وإختيار أفضل الحلول المناسبة لها، ويقيس هذه القدرة الاختبار اللفظي.
- القدرة على التعرف على حالة المتكلم النفسية من خلال العبارات التي يقولها، وتقاس باختبار لفظي أيضا.

الفصل الأول: مدخل عام إلى الذكاء الاجتماعي

- القدرة على تذكر الأسماء والوجوه، وقياسها اختبار الصور.
- القدرة على ملاحظة السلوك الإنساني والإستفادة من هذه الخبرات الاجتماعية والقدرة على فهمه، وقياسها اختبار لفظي.
- روح المرح والمداعبة، أي قدرة الفرد على إدراك وتذوق النكات. (فاطمة إبراهيم سعيد عمر، 2017، ص 41).

خلاصة الفصل:

نستنتج من خلال ما سبق أن الذكاء الاجتماعي هو قدرة الفرد على فهم سلوكيات وأفكار ومشاعر ومدارك وإتجاهات وسمات الآخرين، والتأثير عليهم بما يحقق أهداف الفرد، وتتمثل أهم خصائصه في الإهتمام بمواجهة المشكلات التي يعاني منها الآخرون ومحاولة حلها، ويتكون من جانبين هما الجانب المعرفي والجانب السلوكي، ويعد العالم "ثورندايك" أول من اقترح مصطلح الذكاء الاجتماعي في مقال نشره في سنة (1925م)، حيث تعد أكثر البحوث أهمية في مجال الذكاء الاجتماعي، وبحوث كل من "أوسليمان" و"جليفورد ودي ميل" في سنة (1965م)، وقد توالى البحوث بعد ذلك كدراسة "مارلو" (1985م) الذي يؤكد فيها أهمية الذكاء الاجتماعي في تقييم احتياجات التدريب في نطاق العمل للتدريب التكنولوجي مع الآخرين، وفي عام (1999م) قامت "بريكرز" بفحص القدرة العقلية العامة التي تكمن أهميتها في حسن التصرف في المواقف الاجتماعية والنجاح في التعامل مع الآخرين، وقد تناولت العديد من النظريات موضوع الذكاء الاجتماعي في القرن الماضي من أهمها: نظرية العوامل المتعددة للذكاء "لثورندايك" ونظرية العاملين سبيرمان ونظرية الضمنية ونظرية الذكاءات المتعددة "لجاردرنر" ونظرية "ألبريخت"، ومن مميزات الذكاء الاجتماعي نجد: الاختلاط مع الآخرين وتجنب الوحدة وتحمل روح المسؤولية، حيث قدم "فورد وتيسك" في عام (1983م) مجموعة من المؤشرات وحدد عدد من المهارات تتعلق بكل مؤشر، كما يعد اختبار جامعة جورج واشنطن للذكاء الاجتماعي الذي أعده "موس" من أهم طرق قياس الذكاء الاجتماعي مثلما تطرقنا إليه آنفا.

الفصل الثاني:

الثقة التنظيمية

تمهيد:

لقد شهد العالم خلال القرن الماضي تطورات هامة في شتى المجالات والميادين، وهذا ما أدى إلى تغيير جلي في البيئة المحيطة للمؤسسات العامة والخاصة معاً، وقد ظهرت مصطلحات جديدة من بينها الثقة التنظيمية، حيث قام العديد من العلماء والباحثين في مجال الإدارة وعلم النفس والاجتماع وغيرها من الميادين المرتبطة بهذا المصطلح، بعدة دراسات وأبحاث ركزت على دورها في تحسين مردودية المؤسسة سواء من حيث الأرباح أو جودة المنتجات أو الخدمات من جهة، وتأثيرها على المرؤوسين والرؤساء داخل المؤسسات من خلال المساهمة في تنمية التعاون الجماعي بين كل العاملين بهذه المؤسسات على حد سواء (المديرين، المشرفين، الموظفين) من جهة أخرى، فضلاً عن إبراز روح الإبداع والابتكار، الأمر الذي ساهم في رفع كفاءة المؤسسة وفعاليتها وتعزيز مكانتها في السوق.

ولقد تزايد الاهتمام بها من طرف رجال الأعمال، وذلك من خلال الدور الذي لعبته في تنمية ثقة العاملين بالمؤسسة باعتبارهم جزءاً لا يتجزأ منها وكونها مصدر رزقهم، ومن ناحية أخرى تعزيز الثقة المتبادلة بينهم، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم ويساهم مساهمة كبيرة في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة عالية من خلال تحسين عملياتها الأساسية كالتخطيط، التنظيم، الرقابة، التوجيه.. إلخ.

وهنا يمكن إيجاز هذا الفصل في مبحثين أولهما عموميات حول الثقة التنظيمية، أما المبحث الثاني فيضم العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية ومعيقاتها وتأثيرها على الذكاء الاجتماعي.

1. عموميات حول الثقة التنظيمية:

نظر لأهمية الثقة التنظيمية داخل المؤسسات ركز العديد من الباحثين الإداريين والاجتماعيين والنفسيين على دراسة خصائصها وأبعادها وأهميتها وقواعد تطبيقها وتحديد تعريف شامل لها، حيث تناول كل باحث منهم تعريفها من حيث إختصاصه

1.1. تعريف الثقة التنظيمية وخصائصها:

تعد من المفاهيم التي تم التركيز عليها من قبل العلماء في مختلف الإختصاصات العلمية مثل الإدارة والتنظيم وعلم النفس الاجتماعي والإقتصاد والاجتماع، حيث ركز كل عالم في تعريف الثقة التنظيمية وتحديد خصائصها على ناحية معينة.

1.1.1. تعريف الثقة التنظيمية:

يمكن أن نورد بعضاً من أهم مفاهيمها فيما يلي:

تعرفه الباحثة "أميرة خضير كاظم" الثقة التنظيمية بأنها: التوقع بأن الفرد الآخر أو المجموعة سوف تبذل جهداً لتتصرف بحسن النية وفقاً للالتزامات سواء الصريحة أو الضمنية على حد سواء، وأن نكون صادقين في كل المفاوضات التي سبقت تلك الإلتزامات بالإضافة إلى عدم الإستفادة المفرط من قبل الآخرين حتى عند وجود الفرص.

وتضيف قائلة بأنها: حالة الاستعداد لتحمل المخاطر وقد تكون واحدة من عدد قليل من الخصائص المشتركة لجميع حالات الثقة. (أميرة خضير كاظم، دون سنة، ص 231).

فالثقة التنظيمية هي توقعات متفائلة لأحد الأطراف في سلوك الطرف الآخر الذي يقوم باتخاذ القرارات المتعلقة بكيفية أداء العمل تحت ظروف التبعية أو الاعتماد.

كما يعرفها عادل بابكر محجوب إدريس التوقع الذي يحمل الفرد أو المجموعة بأن الكلمة أو الوعد الذي يصدر عن فرد أو جماعة بالمنظمة يمكن الاعتماد عليه. (عادل بابكر محجوب إدريس، دون سنة، دون صفحة).

الفصل الثاني: الثقة التنظيمية

في حين يعرفها يوسف حامد يوسف مناع بأنها: هي تلك التوقعات الإيجابية التي يحملها الأفراد تجاه نوايا وسلوكيات مختلف أعضاء المنظمة بناء على الأدوار التنظيمية والعلاقات والخبرات ومدى الاعتماد على بعضهم البعض. (يوسف حامد يوسف مناع، 2014، ص 293).

يمكن أن نستخلص مما سبق أن الثقة التنظيمية بإختصار هي درجة من الإيمان والتوقعات الإيجابية والمتفائلة وتقبل الفرد أو مجموعة من الأفراد لجملة من القرارات والسياسات والوعود التي تصدر عن الفرد مثل مدير المؤسسة أو المسؤول فيها أو جماعة مثل مجلس الإدارة أو الإدارة العليا أو التنفيذية، والإستعداد لتحمل المخاطرة في حالة عدم تنفيذها لعودها وقراراتها وسياساتها.

2.1.1. خصائص الثقة التنظيمية

حدد العديد من الباحثين جملة من خصائص الثقة التنظيمية في المؤسسة، نوجز بعضها منها فيما يلي:

- أن الثقة عامل مهم في تقليل التكاليف من حيث قلة الحاجة إلى الإعتماد على الهياكل التنظيمية للمراقبة والسيطرة على سلوكيات الفرد والمجموعة.
- أن الثقة تؤمن وتعزز وتخفف الكثير من الحالات فهي تؤمن الرضا الوظيفي والأداء المتميز وتعزز حالات الولاء والرغبة بالبقاء في المنظمة وتخفف من حالات ترك العمل والغياب والصراع فيها.
- الثقة تشكل مصدرا للميزة التنافسية من حيث إمتلاك المنظمة القدرة على الإسهام في تحقيق العوائد. (نجم نجيب عبد المجيد، كريم خولة صدر الدين، 2014، ص 343).
- أنها توجد في بيئة المخاطرة وعدم التأكد، وقد تتعرض علاقة الثقة لمخاطر نتيجة التغيرات التي تسود بيئة الأعمال.
- أنها توجد في ظروف الإعتماد البيئي والتبادلية، أي أننا نثق بالطرف الآخر لأننا نحتاج إلى عمله أو خبرته المهنية، كما أنه يحتاجنا لأغراض مقابلة.
- أن الثقة تحث وتقوم على مفهوم الشخصية الإيجابية. (مزبو ألفة، 2013، ص 115).

2.1. أهمية الثقة التنظيمية وأبعادها

للثقة التنظيمية أهمية كبيرة داخل المؤسسات، وذلك من خلال تأثيرها على المنظمة وعلى كل العاملين بها، والتي تنعكس على جملة من الأبعاد التي يكون لها التأثير الأكبر فيها.

1.2.1. أهمية الثقة التنظيمية

تكمن أهمية الثقة التنظيمية فيما يلي:

- أنها عامل أساسي وجوهري لفهم السلوك الجماعي والفردى بين الأفراد والفعاليات الإدارية والتبادل الاقتصادي والإستقرار الاجتماعى أو السياسى، حيث تعد عامل مهم للعلاقات الاجتماعية الثابتة والمستقرة.
 - تشكل العنصر الأساسى فى الفاعلية التنظيمية، إذ لا تستطيع أن تكون هناك منظمة تعمل من دون وجود الثقة بين عاملها، وليس هناك قائد يستطيع إهمال العنصر القوي للثقة فى ممارسة الأعمال.
 - تمثل أسبقية ضرورة للتعامل بين العاملين وبين المنظمات فهى تقود للسلوك البناء فى العلاقات طويلة الأجل وهى عامل حيوي فى العمل الإبداعي داخل المنظمات وبين المنظمات.
- (Blomqvist, k. & Stahle, 1999, p 57)**
- الثقة التنظيمية تجعل العمل فى المنظمة أكثر تماسكا، وتزيد من الإنتاجية.
 - أن الثقة تؤثر إيجابيا فى مستوى الولاء التنظيمى، والحد من دوران العمل.
 - تزيد من التفاعل والتعامل الصادق المبني على الصدق والصراحة.
 - تبادل الآراء ووجهات النظر بحرية وموضوعية.
 - وضوح الأهداف والمهام، والإتفاق عليها مع الإلتزام بها.
 - ارتفاع الروح المعنوية والرضا فى العمل.
 - التحفيز للعمل والرغبة فى تحمل المزيد من المسؤولية.
 - المشاركة الفعالة فى إتخاذ القرارات فى نشاطات المنظمة المعتمدة.
 - تقبل التجديد والتطوير بدون خوف أو معارضة.

- تشجع على المناقشات المفتوحة وتقلل من حدة الصراع. (عبد المحسن بن محمد بن عبد الله الصقير، 2014، ص 34).

2.2.1. أبعاد الثقة التنظيمية

تناولت العديد من الدراسات والأبحاث أبعاد الثقة التنظيمية، وإتفقت أغلبها على وجود ثلاثة أبعاد حظيت بالقبول والإعتماد، والتي نعرضها كالتالي:

- **الثقة في المشرفين (الرئيس المباشر):** وهي تمثل التوقعات الإيجابية للمرؤوسين تجاه مشرفيهم في العمل وفقا للعلاقات المتبادلة بين الطرفين، وهي سمة رئيسية مرتبطة بالقيادة، إذ أن الأمانة والإستقامة هي سمة أساسية وحتمية للقيادة فعندما يثق الأفراد بالقائد فإنهم يرغبون أن يكونوا تحت طوع أوامرهم لأنهم على ثقة بأن كل من حقوقهم ومصالحهم ليس يساء لها، إذ أنه من غير المحتمل أن يتبع الأفراد ما يرونه غير أمين أو يعمل على إستغلالهم، فإكتساب الثقة يتحقق من خلال الاهتمام بالآخرين وأن تكون إلى صفهم في ما يحدث لهم من خير أو شر وتشاركهم همومهم ومشاكلهم حتى تحظى بثقتهم تلك الثقة التي تبني كالبنا من خلال إستمرار الاهتمام والتواصل والعلاقة القائمة على الربح المتبادل وسياسة " أنا أربح وأنت تربح " (Aicha soufrani, 2019, p 243-244).

- **الثقة في زملاء العمل:** ويقصد بها تلك العلاقات التعاونية المتبادلة والموقف الإيجابي بين الأفراد العاملين من حيث الإعتماد المتبادل والإشتراك في الأفكار والمعلومات والإتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف، وذلك بما يساهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة، وقد أصبحت الثقة بين زملاء العمل مسألة مهمة في منظمات اليوم التي تعتمد بشكل كبير على مجموعات أو فرق العمل الذين يتمتعون بمهارات تكاملية وهم يكونون ملتزمين بتحقيق هدف مشترك، فالثقة تؤثر في أداء الفريق نحو الوصول إلى الأهداف المطلوبة. (جمال عبد الحميد محمد، دون سنة، ص 120).

- **الثقة بإدارة المنظمة:** أحد أهم مشاكل منظمات الأعمال هي شعور الأفراد أنهم وحيدون في المنظمة وإن إدارة المنظمة تهتم فقط بالأرباح ولها توجهات فردية وليست جماعية مما ينعكس بالسلب على ثقة الأفراد بإدارة المنظمة، وعلى العكس فإن ثقة الأفراد في إدارة المنظمة تعني

إعتمادهم نفسيا أو شعوريا على تلك الإدارة في مراعاة مصالحهم وتطلعاتهم المستقبلية، وكلما أوفت الإدارة بالتزاماتها وإستجابت لرغبات المرؤوسين كلما إنعكس ذلك على رغبة المرؤوسين في العمل وتحقيق نتائج إيجابية ومواصلة الإستعداد لما هو قادم من تحديات وبالتالي الإنغماس في الوظيفة المنوطة بهم، وهذا ما أكده ترمبلي إذ قال أن المرؤوسين الذين يتلقون معاملة حسنة بالمثل على ما يقومون به من أعمال في المنظمة ويشعرون أن إدارة المنظمة تسعى لتوفير الرفاهية لهم تكون ثقتهم عالية بإدارة المنظمة ويظهر ذلك من خلال ممارسات وقرارات المنظمة فيما يتعلق بكيفية إدارة الموارد البشرية فيها. (Hair Aldine Mohamed Ali, 2017, p 139-140).

3.1. قواعد الثقة التنظيمية

إن تطبيق الثقة التنظيمية يستوجب توفر مجموعة من القواعد، نذكر منها:

- **عدم الإفراط في الثقة بالآخرين:** ليس من الحكمة أن يثق شخص بأناس لا يعرفهم جيدا، أناس لم يلاحظهم في سلوكياتهم على مدى الأيام ولا يشتركون معه في نفس الأهداف.
- **الثقة التي تتطلب التحديد في المنظمات:** والتي تعنى بالثقة وقدرة العاملين والتزامهم بتحقيق الأهداف مما يتطلب من المنظمات أن تعيد تصميم عملها بما يتناسب مع أجواء الثقة المتبادلة.
- **الثقة تتطلب القدرة على التعلم والتكيف:** إذا كان البناء التنظيمي يحدد مدى استقلالية وثبات الجماعات، فإن الظروف الضرورية تمثل القدرة على التغيير أيضا، وعليه فإذا كانت إحدى الجماعات غير قادرة على التكيف مع التغيير عندما تتطلب الظروف ذلك فعليها الخروج نهائيًا من التنظيم.
- **الثقة تتطلب الحزم:** إذا ما أخفقت الإدارة في اختيار موظفين لديهم القدرة على التكيف وتحديد الذات وثبت أن الثقة غير موجودة ليس لأن العاملين مخادعون، ولكن لضعف قدرتهم على التعايش مع التوقعات، أو لعدم إمكانية الاعتماد عليهم في إنجاز المطلوب، فإن مصلحة الجميع تقتضي أن يخرج هؤلاء من التنظيم، لأن الثقة هنا لا تنسجم مع أي وعد بأن العمل مدى الحياة،

الفصل الثاني: الثقة التنظيمية

ويتطلب الأمر من الإدارة أن تتصرف دون رحمة بالتخلي عن خدماتهم. (منصور مفلح منصور القويعاني البلوي، 2008، ص 141-142).

- **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 بالإستراتيجيات التنظيمية.
- **تعددية القادة:** تتطلب الثقة تعددية في القادة حيث أنه من الصعب إمكان إدارة الوحدات المستقلة في المنظمات المعتمدة على الثقة لوحدها.
- **تناقض الثقة التنظيمية:** من السهل تحطيم الثقة إذا ما ذهبنا بطرق غير متوقعة، بينما من السهل بناؤها والحفاظة عليها إذا لم نقع ضحايا للتفكير السطحي الضيق. (نسرين غانم عبد الله أبو شاويش، 2013، ص 20-21).

2. العوامل المؤثرة على الثقة التنظيمية ومعيقاتها وتأثيرها على الذكاء الاجتماعي

إن للثقة التنظيمية مجموعة من المحددات التي تتحكم في مدى تأثيرها على المؤسسة بصفة عامة، والعاملين بها بصفة خاصة، وتمثل هذه المحددات في العوامل المؤثرة على الثقة التنظيمية ومعيقاتها، كما ترتبط بصفة غير مباشرة مع الذكاء الاجتماعي من خلال تأثيرها عليه بالعاملين في المؤسسة.

1.2. العوامل المؤثرة على الثقة التنظيمية

تتأثر الثقة التنظيمية بجملة من العوامل والتي من شأنها تحسين وتعزيز الثقة التنظيمية بين المؤسسة وأفراد العاملين بها، حيث نورد بعضها فيما يلي:

1.1.2. العوامل التنظيمية: تعد الموارد البشرية، والممارسات الإدارية، وثقافة المنظمة وهيكلها

التنظيمي، من العوامل التنظيمية التي تعزز الثقة في المنظمة، حيث أن عامل الموارد البشرية يحدد فعالية

الفصل الثاني: الثقة التنظيمية

وكفاءة نظام تقييم الأداء، وعاملي الممارسة الإدارية وهيكل المنظمة يحددان الطريقة التي يجب إتباعها لبلوغ الفعالية التنظيمية، وتحقيق الإلتزام التنظيمي، ورفع مستوى الأداء، ونجاح العلاقات بين الموظفين ومديريهم، وبالتالي يسهل ويساعد على تأسيس الثقة التنظيمية.

2.1.2. العوامل الفردية: من المعلوم أن عملية تأسيس وتكوين الثقة التنظيمية تتطلب وجود بعض العوامل الذاتية التي تؤثر فيها مثل الميل إلى الإتكال، الحالة الذهنية والمشاعر، والقيم والأخلاق.

فإن الميل إلى الإتكال يفسر كيفية إستعداد الأفراد للإعتماد على الآخرين منذ ولادتهم، أما بالنسبة للحالة الذهنية والمشاعر فتبين كيف يمكن لشخص أن يعبر عن مشاعره تجاه شخص ما ويقوم بتجربته من خلال أفكاره حول مصداقية الشخص الآخر قبل أن يقرر أن يثق به أم لا، أما القيم فتوضح كيفية تكوين الميول التي تساهم في خلق الثقة والقيم المشتركة المتبادلة، كما أن الأخلاق توضح مدى مصداقية الأفراد. (شاهين ماجد إبراهيم، 2010، ص 70-71).

3.1.2. قابلية الإكتساب والتطور: أشار "مزيو" إلى صفتي قابلية الإكتساب والتطور اللتين تدفعنا للتساؤل عن المنهج المتبع لتعزيز الثقة في الذات لأفراد المنظمة سواء كانوا قادة أم مرؤوسين، فمن الضروري تطوير أربعة عادات إيجابية:

- الممارسة الدائمة والمطولة لنشاط يفوق القدرات والمهارات الحالية (المثابرة).
- لا يمكن الإلمام بكل المهارات، وعليه يجب أن نعرف متى نطلب المساعدة دون الإنصهار في رأي الآخر.
- توفير التغذية العكسية فيما يتعلق بالأعمال المهمة، ومفتاح ذلك إختيار الأشخاص المناسبين لضمان الموضوعية والكشف عن الأخطاء وسبل تصحيحها. (مزيو ألفة، المرجع السابق).

2.2. معوقات الثقة التنظيمية

بالرغم من أهمية الثقة التنظيمية في المؤسسة، إلا أن لها مجموعة من المخاطر والمعوقات المتمثلة فيما يلي:

1.2.2. مخاطر الثقة التنظيمية

تتمثل أهم مخاطر الثقة التنظيمية فيما يلي:

- شكل وعمق علاقة الثقة: إن علاقة الثقة التنظيمية بين الطرفين لا تختلف باختلاف شكلها (من طرف لآخر) فقط بل باختلاف عمقها أيضا.
 - دور الأفراد في الحد من مخاطر الثقة: إن الإختيار الصحيح للطرف الآخر في العلاقة التي تستلزم الثقة يمكن أن يؤثر إيجابيا على إستدامة الثقة بين طرفي العلاقة.
 - دور المنظمات في الحد من مخاطر الثقة: إن مواجهة مخاطر الثقة لا تقتصر على الأفراد وحدهم، بل يتوجب على المنظمات التي تنشأ وتنمو في أروقتها تلك العلاقات لدعم هؤلاء الأفراد للحد من مخاطر الثقة. (المُرشد منى عبد الهادي، 2014، ص 29-30).
- زيادة على ما سبق ذكره في هذا العنصر، فقد أضاف بعض الباحثين مجموعة من المعوقات، نوردتها فيما يلي:

- إختفاء القيم والدوافع لدى الآخرين.
- قلة الدقة في الاتصال وسوء الاستقبال.
- تضائل القدرة على الاعتراف والقبول بالأفكار الجديدة الجيدة.
- زيادة آليات الرقابة والإستعاضة عن ضبط النفس بالضوابط الخارجية.
- تأخر تنفيذ الإجراءات والمشاريع.
- تزايد حالات الرفض، والسلوك الدفاعي والعدائي. (شاهين ماجد إبراهيم، المرجع السابق).

2.2.2. معوقات الثقة التنظيمية

للثقة التنظيمية جملة من المعوقات والعراقيل، نوجزها كالتالي:

- هشاشة الثقة: إذ تعد الهشاشة من أخطر معوقات الثقة، حيث يسهل هدمها وتخطيمها مقارنة بنائها، فالثقة بينها تفاعل عوامل عديدة، بينما يحطمها عامل بسيط جدا.

الفصل الثاني: الثقة التنظيمية

- استخدام التقنيات التي تضعف الثقة: تستخدم بعض المنظمات تقنيات مثل نظم الإشراف والمراقبة الإلكترونية لمتابعة أداء العاملين بها، حيث تعتقد بأن استخدامها لهذه التقنيات قد يعزز من الثقة بينها وبين العاملين بها، إلا أنها قد تصب بنتائج عكسية.
- الإخلال بالعقد النفسي: يتمثل في إدراك الطرف الوائق المبني على تجربة شخصية بأن الطرف الموثوق به قد فشل في تحقيق إلتزاماته تجاهه.
- الشك وعدم الثقة: يعرف "كرامر" عدم الثقة بأنه الغياب التام للثقة، ويعتبر أن الشك من أحد مكونات عدم الثقة، فقد تكون هناك درجة من الثقة رغم وجود بعض الشك، ويرى أن بعض العمليات الإدراكية كالتصنيف الاجتماعي يزيد ويرفع من نسبة الشك وعدم الثقة بين الأفراد في المجموعات المختلفة في المنظمة، وذلك لأن أفراد مجموعة ما قد يعتقدون أن أفراد المجموعة الأخرى غير مخلصين ولا يمكن الإعتماد عليهم، وغير منفتحين وبالتالي لا يمكن الثقة فيهم كما في أفراد المجموعة ذاتها. (لعون عطية، 2016، ص 23).

3.2. علاقة الثقة التنظيمية بالذكاء الاجتماعي:

أكد الباحثين والكتاب مثل "ماك غريغور" و "ليكرت" وغيرهم من الكثير الذين أدركوا أن الثقة المتبادلة بين الأفراد والمنظمة عاملا مهما في تحقيق التفاعل فيما بينهما، وأن الثقة عنصر مهم وضروري لتكوين العلاقات التعاونية في المنظمة، إذ أنها تشجع الاستقرار التنظيمي والرضا بين أعضائها، كما تساعد في تخفيض الصراعات السلبية وتعزيز الإستجابات الفعالة في حل المشكلات، وتعمل الثقة على تقليل الرقابة المباشرة والتوجيه المستمر في العمل الإداري، وكذلك تقلل من مستويات الإتصال وتخفف هرمية الهياكل التنظيمية، لأن الأخيرة تميل إلى هدم الثقة التنظيمية، ووجود الثقة المتبادلة بين العاملين والمنظمة يسهم في التطبيق الأكثر فاعلية للإستراتيجية والتنسيق الإداري، وتخلق الثقة الأمان المستقبلي بين أطراف التعامل، وهذا يعود إلى الخبرة المتراكمة بين الأطراف حول سلوكيات بعضهم للآخر، وتؤدي الثقة دورا حاسما في تحقيق الإلتزام بين العاملين، كما تساهم في تخفيف شدة الضغط النفسي كنتائج إيجابية لهم، كذلك تعد الثقة مهمة في رفع مستوى الأداء التنظيمي، وعملية خلق المعرفة. (سندس رضوي خوين، 2015، ص 128).

الفصل الثاني: الثقة التنظيمية

يعد عامل الثقة التنظيمية عاملا مهما في تحقيق التكامل للمنظمة، ومفتاح رئيسي متوقع للسلوك الشخصي، وخصوصا أن العمل مع الآخرين يحتاج إلى الإعتماد المتبادل بينهم وبطرق مختلفة لإنجاز أهدافهم الشخصية والتنظيمية.

إن بناء الثقة التنظيمية له تأثير كبير على مخرجات العمل داخل المنظمة، فقد أثبتت معظم الدراسات على وجود علاقة موجبة ومعنوية بين الثقة وكل من الأداء والمواطنة التنظيمية والإبداع، في حين أثبتت دراسات أخرى على وجود علاقة عكسية بين الثقة ودوران العمل والغياب والصراع، اذ تعد الثقة التنظيمية عنصرا مهما سواء كانت الثقة بالعاملين أو ثقة العاملين بالإدارة، وأن المنظمات التي تسود أعمالها وأنشطتها وعلاقاتها معدلات ثقة عالية تكون أكثر نجاحا وتكيفا وإبداع من تلك المنظمات التي تنعدم بها الثقة، حيث يمكن القول أن تكوين وبناء الثقة التنظيمية يعد شرط أساسي لضمان التفاعل والتبادل المشترك بين جميع الأطراف لإنجاز المهام والأعمال. (حسن عبد السلام علي عمران، عبد السلام علي عبد السلام، 2016، ص 31).

خلاصة الفصل:

نستنتج مما سبق ذكره أن الثقة التنظيمية هي درجة من الإيمان والتوقعات الإيجابية والمتفائلة وتقبل الفرد أو مجموعة من الأفراد لجملة من القرارات والسياسات والوعود التي تصدر عن الفرد، وتمثل خصائصها في أنها عامل مهم في تقليل التكاليف من حيث قلة الحاجة إلى الاعتماد على الهياكل التنظيمية للمراقبة والسيطرة على سلوكيات الفرد والجماعة، كما تكمن أهميتها كونها عاملا أساسيا وجوهريا لفهم السلوك الجماعي والفردى، وهذا الموضوع قد تناولته العديد من الدراسات والأبحاث وبالخصوص أبعادها، وانفتحت أغلبها على وجود ثلاثة منها: كالثقة في المشرفين (الرئيس المباشر) والثقة في زملاء العمل والثقة بإدارة المنظمة، حيث يتطلب تطبيقها توفر مجموعة من القواعد ولعل أهمها: عدم الإفراط في الثقة بالآخرين، والثقة التي تتطلب التحديد في المنظمات والثقة التي تتطلب القدرة على التعلم والتكيف. كما تتأثر بجملة من العوامل متمثلة في: العوامل التنظيمية والعوامل الفردية وقابلية الإكتساب والتطور، فبالرغم من أهميتها في المؤسسة، إلا أن لها جملة من المخاطر والمتمثلة أساسا في شكل وعمق علاقة الثقة، ودور الأفراد والمنظمات في الحد من مخاطر الثقة.

كما لا تخلو الثقة التنظيمية من عديد المعوقات تكمن خصوصا في هشاشة الثقة وإستخدام التقنيات التي تضعفها، وهذا ما أكده عديد الباحثون والكتاب ممن أدركوا أن الثقة المتبادلة بين الأفراد والمنظمة عاملا مهما في تحقيق التفاعل بينهما، إضافة الى أنها عنصرا مهما وضروريا لتكوين العلاقات التعاونية في المنظمة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

الميدانية

تمهيد:

من خلال فصلنا هذا سنحاول الإلمام بصلب موضوع دراستنا والمتمثل في الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالثقة التنظيمية لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية متليلي، حيث تضمن وصفا للإجراءات التي قمنا بها لتحقيق أهداف هذه الدراسة من حيث منهجية الدراسة والمتمثلة في تحديد المنهج المتبع ومجالات ومجتمع الدراسة وعينتها، وكذا تحديد أداة الدراسة المستخدمة، ووصف إجراءات التحقق من صدقها وثباتها، بالإضافة إلى تحليل النتائج المتعلقة بمجالات دراسة آراء العينة، والأساليب الإحصائية المستخدمة للإجابة على أسئلة الدراسة.

1. منهج الدراسة:

تماشياً مع طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها، وللإجابة على إشكالية الدراسة الرئيسية والتساؤلات الفرعية المطروحة، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأنسب لدراسة موضوع بحثنا، حيث يساعد هذا المنهج في إلقاء الضوء على مختلف الجوانب عن طريق الوصف والتحليل من خلال جمع المعلومات التي تفيد في توضيح الأبعاد المختلفة لموضوع الدراسة.

2. حدود الدراسة:

المجال المكاني: لقد تم إجراء هذه الدراسة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي ولاية غرداية.
المجال الزمني: تم في الفترة الممتدة من شهر افريل إلى جوان 2020، تم خلالها زيارات ميدانية متقطعة إلى المؤسسة محل الدراسة، تمثلت فيما يلي: زيارة استطلاعية في شهر افريل تم فيها تحديد عينة الدراسة، وزيارة ثانية في شهر جوان وزعت فيها الاستثمارات، أما الزيارة الأخيرة فكانت في نفس الشهر تم فيها استرجاع الاستثمارات.

3. مجتمع الدراسة:

3-1- تحديد مجتمع الدراسة:

إن مجتمع الدراسة يمثل جميع عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية متليلي، ويتكون من أطباء وممرضين وحراس الأمن ... إلخ، والذي يبلغ عددهم 54 موظفاً بمختلف مناصبهم، حيث تم توزيعها في الجدول التالي:

الفصل الثالث: منهجية الدراسة الميدانية

الجدول رقم (01): يوضح مجتمع الدراسة

المنصب		عدد
المدير		1
الأطباء		6
الممرضين		19
العمال	عمال للتصوير الأشعة	4
	عمال للمخبر	5
	عمال مصلحة الولادة	4
	السائقين	4
	حراس الأمن	4
	الصيدلانيين	3
	الإداريين	4
المجموع		54

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات مقدمة من المؤسسة

3-2- التعريف بمجتمع الدراسة:

أنشئت المؤسسة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07-140 القاضي بإنشاء المؤسسات العمومية للصحة الجوارية والمؤسسات العمومية الاستشفائية المتخصصة، والذي صدر بتاريخ 2007/05/19، تولت المؤسسة مسؤولية ضمان التغطية الصحية والتكفل بجميع الخدمات الصحية الجوارية للسكان المتواجدين بالبلديات التابعة للمؤسسة وهي: متليلي، زلفانة، منصور، سبب، حاسي لفحل، على مساحة تقدر بـ 28375 كلم²، كما يبلغ عدد سكان هذه البلديات بحوالي 85955 نسمة، ويبعد مقر إدارة المؤسسة بحوالي 645 كلم عن مقر **عاصمة الجزائر** وحوالي 45 كلم عن مقر الولاية.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة الميدانية

يحد هذه المؤسسة من الشرق المؤسسة العمومية للصحة الجوارية القرارة، ومن الغرب المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة بولاية البيض، أما شمالا المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بغرداية ولاية غرداية، بينما جنوبا المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالمنيعية ولاية المنيعية.

تتكون المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية متليلي من:

للـ **المدير:** المسؤول الأول والمباشر عن إدارة المؤسسة، وتحت تصرفه مباشرة عدة مديريات، ومن أهم ما يقوم به السهر الجيد على السير الحسن لمختلف مصالح المؤسسة.

للـ **الأمانة العامة:** ومن أهم ما تقوم به:

- معالجة البريد الصادر.

- حفظ الملفات والسجلات.

- تنظيم الاجتماعات.

- الاستقبال والتوجيه.

للـ **المديرية الفرعية للموارد البشرية:** هي مصلحة ذات صلة مباشرة بالحياة المهنية للموظفين، وهي المحرك الأساسي للمؤسسة، ومن أهم وظائفها نذكر ما يلي:

- الترقية السلمية، أي الترقية في الرتبة والترقية في الدرجة.

- الإدماج والتوظيف والتثبيت.

- العقوبات الإدارية (المجلس التأديبي).

- استخراج الوثائق الخاصة بالموظفين والعمال المهنيين وكذا المتعاقدين.

- حفظ السجلات والمستندات التي تم التعامل معها.

للـ **المديرية الفرعية للمصالح الصحية:** تهتم بمتابعة النشاطات الصحية على مستوى إقليم المؤسسة، حيث تنقسم إلى عدة مصالح وهي:

- **مصلحة طب العمل:** هي مصلحة تعني بالمتابعة الصحية لكافة المستخدمين الطبيين وشبه الطبيين والإداريين على مستوى المؤسسة والمتابعة الصحية لبعض المؤسسات الخارجية (الأمن، التكوين المهني، ...).

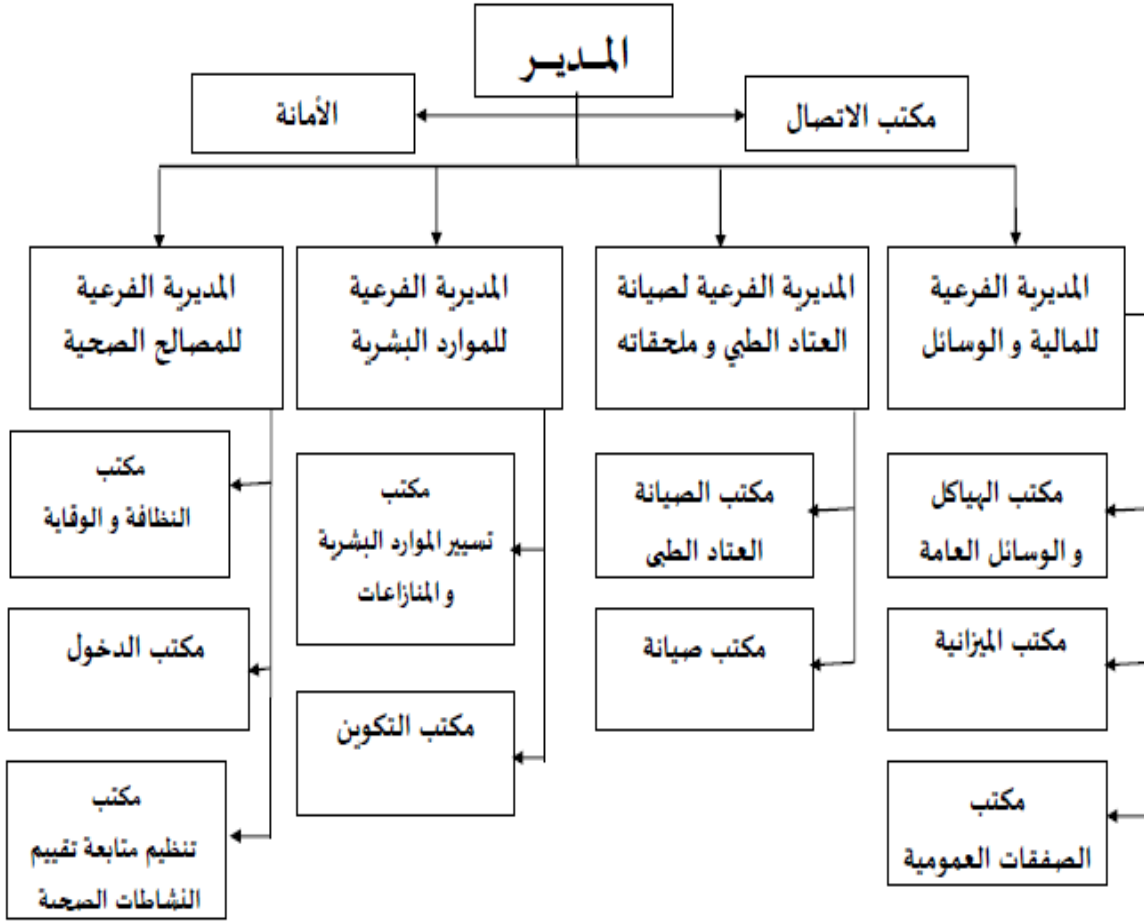
الفصل الثالث: منهجية الدراسة الميدانية

- **مصلحة مكافحة داء السل:** هي مصلحة تقوم بمتابعة داء السل والأمراض التنفسية، وذلك من خلال تقديم الفحوصات والتحليل وإعطاء الأدوية مجاناً والمتابعة الدقيقة والمستمرة للمرضى.
- **مصلحة الطب المدرسي:** هي مصلحة تهتم بمتابعة الأطفال المتدربين في كل الأطوار ابتداءً من الطور الابتدائي إلى الثانوي، من خلال المتابعة الصحية من فحوصات وتلقيحات وطب الأسنان والقيام بالعديد من النشاطات داخل الوسط الداخلي.
- **مصلحة علم الأوبئة والطب الوقائي:** هي مصلحة تختص بالوقاية من العديد من الأمراض والمتابعة الميدانية لمختلف البرامج الصحية، وتتكون من العديد من المكاتب منها:
 - مصلحة الوقاية.
 - مكتب علم الأوبئة مكتب متابعة الأمومة والطفولة.
 - مكتب النظافة والتطهير مكتب متابعة برنامج ضبط الموالييد.
 - مكتب الإحصائيات.
- ↳ **مديرية الفرعية للمالية والوسائل:** تحوي هذه المديرية عدة مكاتب وهي:
 - **مكتب الجرد:** وهي مصلحة متخصصة في العمليات التي تجعل الوقوف على الوضعية الحقيقية للمؤسسة في نهاية الدورة، ويمكننا جمع وإحصاء المعدات والتوجيهات التابعة للمؤسسة (أدوات، أثاث، عقار، وسائل متنقلة وغيرها)، ولديها سجلات وبطاقات خاصة بها منها: بطاقة الجرد، بطاقة المخزون، وصولات الاستلام والتسليم.
 - **مكتب المالية والمحاسبة:** تختص هذه المصلحة في الاتفاقيات والاستشارات والفواتير الخاصة بمقتنيات المؤسسة، ولها سجل خاص، ومهمة القائمون على هذا المكتب هو تسجيل العمليات المحاسبية وكذا بطاقة الالتزام والدفع.
 - **مكتب الصفقات:** حيث يقوم الموظفون في هذه المصلحة على إبرام الصفقات وتزويد المؤسسة بكل ما تحتاج إليه.
 - **مصلحة الأجور:** تعتبر من المصالح المهمة في المؤسسة، حيث تقوم بالعديد من المهام والأنشطة من أبرزها: قيام الموظفون بترتيب وتصفية الأجور لكافة الموظفين بالمؤسسة.
 - **المخزن:** متخصص في إدخال وإخراج المعدات الخاصة بالمؤسسة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة الميدانية

- مخازن الورق والأدوات المكتبية: يسهر القائمون على تسيير هذا المخزن بتوفير جميع المتطلبات والمستلزمات المكتبية والسجلات والوثائق اللازمة لكل مصلحة، مثل: الوثائق والمطبوعات. ومنه يمكننا تلخيص الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية متليلي في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية متليلي



المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة محل الدراسة

4. عينة الدراسة:

4-1- حجم عينة الدراسة:

تم توزيع الاستبيان على 50 عامل من عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية متليلي، وقد تم استرجاع 35 استبيان منها صالحة للتحليل الإحصائي، وبالتالي فإن نسبة الاستجابة بلغت

الفصل الثالث: منهجية الدراسة الميدانية

70%، وهي نسبة جيدة لأغراض البحث العلمي، وكان سبب عدم تمكننا من استرداد النسبة المتبقية البالغة 30% هو عدم حضور بعض عمال إلى المؤسسة بسبب فيروس كورونا، وتعذر الوصول إليهم، وفيما يلي جدول يوضح عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة منها:

الجدول رقم (02): يوضح الإستثمارات الموزعة والمستردة

اسم المؤسسة	الاستثمارات الموزعة	نسبة التوزيع	الاستثمارات المستردة	نسبة الاسترداد
المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية متليلي	50	100%	35	70%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج توزيع الاستبيان

بالنظر إلى الجدول أعلاه يتبين أن نسبة الاستثمارات الصالحة للاستعمال 70%، وهي نسبة جيدة ومقبولة على العموم ويمكن الاعتماد عليها.

4-2- أسلوب اختيار العينة:

تعد عينة الدراسة التي يجري عليها الباحث اختباره مصدر البيانات المطلوب جمعها، وهي مجموعة جزئية من مجتمع البحث، ومثلة لعناصر المجتمع أفضل تمثيل بحيث يمكن تعميم نتائج تلك العينة على المجتمع بأكمله وعمل استدلالات حول معالم المجتمع، ومن أهم خطوات البحث هي اختيار الباحث لعينة تكون ممثلة للمجتمع الأصلي أحسن تمثيل ولا يكون ذلك إلا بالانتقاء الجيد والسليم لها، وفي إطار ذلك وبعد الاطلاع الميداني لميدان الدراسة تم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية البسيطة لأنها أنسب طريقة لهذا النوع من البحث والدارسة الحالية لأنها تعطي فرصة الظهور لجميع عناصر المجتمع بصورة متكافئة.

وقد تكون مجتمع الدراسة من مجموعة من العمال الإداريين والأطباء والمرضين في مصالح المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلدية متليلي، والبالغ عددهم 30 عاملاً موزعين على مصالح المؤسسة المذكور سابقاً.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة الميدانية

4-3- خصائص أفراد عينة الدراسة:

قمنا بعرض خصائص أفراد العينة والتي تتمثل في الجنس والحالة الاجتماعية والخبرة والمسمى الوظيفي، وكانت النتائج على النحو التالي:

4-3-1- الجنس: تم جمع استمارات الاستبيان وتصنيفها على أساس جنس المستجوب ذكراً أم أنثى، وتم الحصول على النتائج التالية:

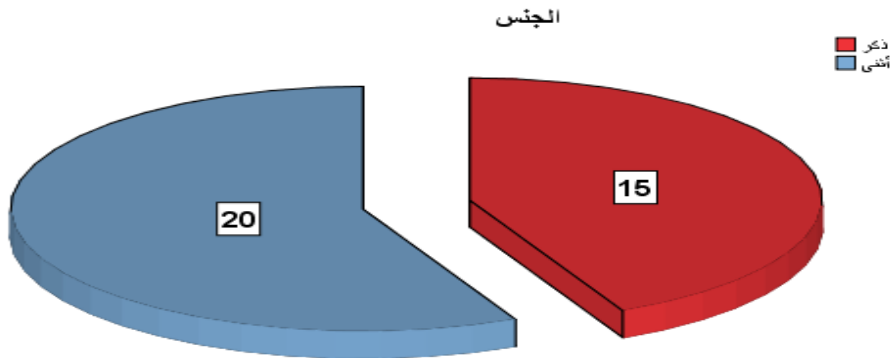
الجدول رقم (03): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير جنس المستجيب

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	15	42.9
أنثى	20	57.1
المجموع	35	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول السابق ارتفاع نسبة العمال من جنس الإناث في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بلدية متليلي مقابل نسبة العمال من جنس الذكور، حيث بلغ عدد الإناث 20 بنسبة 57.1%، في حين بلغ عدد الذكور 15 والذين يمثلون نسبة 42.9% من العدد الكلي لعينة الدراسة، ويمكن تمثيل ذلك بالرسم البياني الموضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (02): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير جنس المستجيب



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

الفصل الثالث: منهجية الدراسة الميدانية

4-3-2- الحالة الاجتماعية: من خلال إجابات أفراد العينة على استمارة الاستبيان تم التوصل إلى ما يلي:

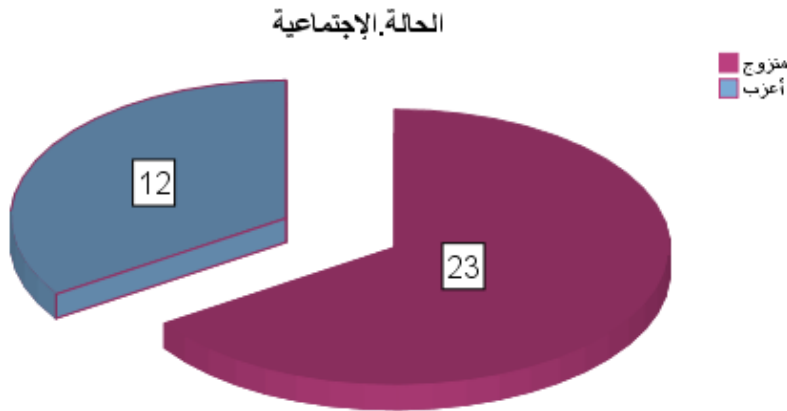
الجدول رقم (04): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار المطلق	التكرار النسبي
متزوج	23	65.7
أعزب	12	34.3
المجموع	35	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

من الجدول السابق يتبين لنا أن الفئة الغالبة من حيث الحالة الاجتماعية في عينة الدراسة هي الفئة متزوجين، والتي بلغ عددهم 23 بنسبة 65.7%، في حين قدر عدد الفئة العزاب بـ 12 أي ما يعادل نسبة 34.3%، ويمكن تمثيل ذلك بالرسم البياني الموضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (03): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

4-3-3- الخبرة: من خلال إجابات أفراد العينة على استمارة الاستبيان تم التوصل إلى ما يلي:

الفصل الثالث: منهجية الدراسة الميدانية

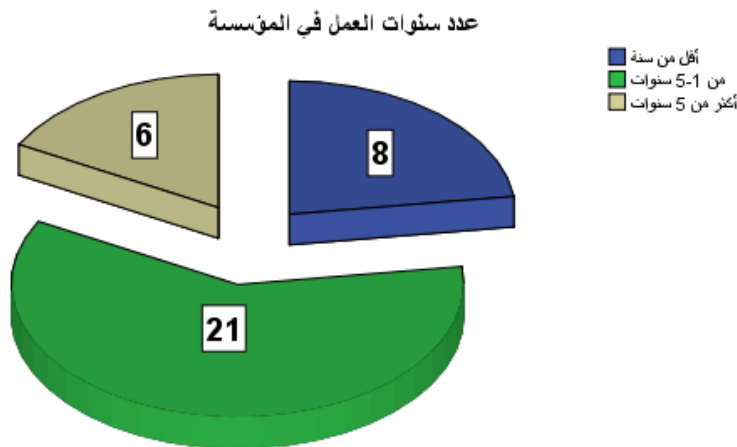
الجدول رقم (05): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

الخبرة	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من سنة	8	22.9
من 1-5 سنوات	21	60
أكثر من 5 سنوات	6	17.1
المجموع	35	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن العدد الأكبر من عينة الدراسة كان من نصيب الفئة الثانية أي العمال الذين لديهم من 1-5 سنوات خبرة، حيث بلغ عددهم 21 أي بنسبة 60%، ثم تليها الفئة الأولى أي العمال الذين لديهم أقل من سنة خبرة وقد بلغ عددهم 8 أي بنسبة 22.9%، أما الفئة المتبقية والمتمثلة في العمال الذين يملكون خبرة أكثر من 5 سنوات بلغ عددهم 6 حيث حظيت بأقل نسبة وهي 17.1%، وما يمكن قوله بأن فئة العمال الذين لديهم من 1-5 سنوات خبرة ضمن عينة الدراسة تمثل غالبية عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمثلي، ويمكن تمثيل ذلك بالرسم البياني الموضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (04): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

الفصل الثالث: منهجية الدراسة الميدانية

4-3-4- المسمى الوظيفي: من خلال الإجابة على استمارة الاستبيان تم التوصل إلى ما يلي:

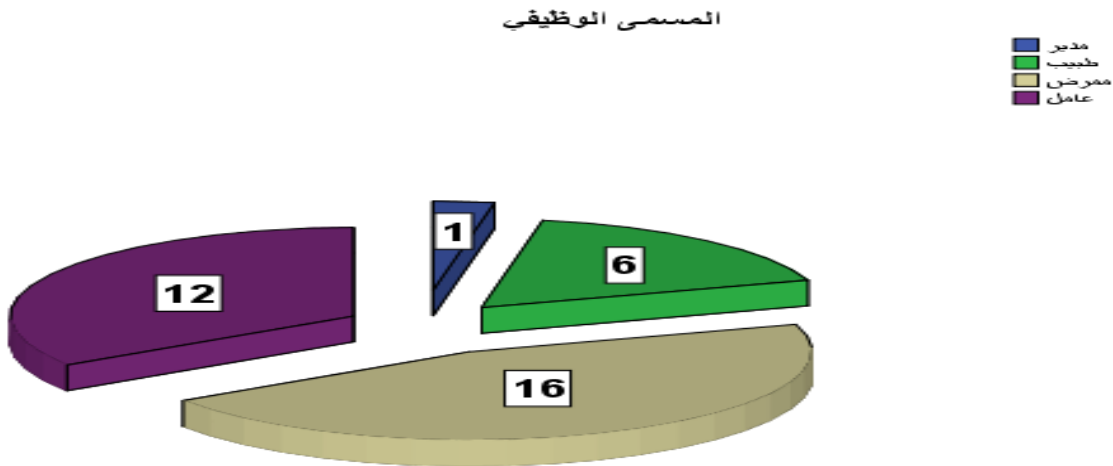
الجدول رقم (06): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار المطلق	التكرار النسبي
مدير	1	2.9
طبيب	6	17.1
ممرض	16	45.7
عامل	12	34.3
المجموع	35	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن الممرضين هم يمثلون أغلبية أفراد عينة الدراسة حيث بلغ عددهم 16 والذين يشكلون نسبة 45.7%، ثم يليهم العمال الذين بلغ عددهم 12 إذ يمثلون نسبة 34.3%، ثم يليهم الأطباء الذين يبلغ عددهم 6 أي بنسبة 17.1%، أما عدد المدراء فهو 1 أي يمثلون 2.9% من عينة الدراسة، ويمكن تمثيل ذلك بالرسم البياني الموضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (05): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

5. أدوات الدراسة:

5-1- الاستبيان:

تم استخدام الاستبيان من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة (الملحق 01)، إذ يعتبر من أنسب الوسائل المستعملة والأكثر شيوعاً، وهو عبارة عن مجموعة من العبارات المصاغة من قبل الباحثة، إذ يقوم المستجوب بتسجيل إجابته عليها للحصول على بيانات ومعلومات تكون بمثابة منطلق أساسي للباحثة من أجل تحليل الأسئلة التي طرحتها في البداية.

وانطلاقاً من مشكلة الباحثة فقد تم تصميم استمارة الاستبيان، من خلال صياغة مجموعة من العبارات، وهذا بعد توضيح معلومات الباحث والمنظمة التابع لها وموضوع الدراسة وطريقة الإجابة على الأسئلة للمبحوث وتم تقسيم الاستمارة إلى جزئين:

الجزء الأول: يتضمن هذا الجزء من الاستبيان مجموعة من البيانات العامة أو الشخصية التي يملأها كل مستجوب حسب ما يتطابق معه.

الجزء الثاني: يضم معلومات تخص إشكالية الدراسة، والذي يقيس علاقة الذكاء الاجتماعي بالثقة التنظيمية لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية متليلي، ويتكون هذا الجزء من 30 عبارة (بندا)، موزعة على بعدين:

البعد الأول: الذكاء الاجتماعي: يتكون هذا البعد من 17 عبارة تتعلق بالذكاء الاجتماعي، والذي يتمثل في العبارات (1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17).

البعد الثاني: الثقة التنظيمية: يتكون هذا البعد من 13 عبارة تتعلق بالثقة التنظيمية، والذي ينقسم إلى ثلاث (03) محاور رئيسية وهي كالتالي:

- **المحور الأول:** يضم 05 عبارات تخص الثقة في المشرف، والذي يتمثل في عبارات (1، 2، 3، 4، 5).

الفصل الثالث: منهجية الدراسة الميدانية

- المحور الثاني: يتضمن 04 عبارات تخص الثقة في زملاء العمل، والذي يتمثل في عبارات (6، 7، 8، 9).

- المحور الثالث: فهو يحتوي على 04 عبارات تخص الثقة في الإدارة، والذي يتمثل في عبارات (10، 11، 12، 13).

5-2- طريقة تصحيح المقياس:

يقصد بتصحيح المقياس وضع درجة الاستجابة على كل عبارة من عبارات المقياس التي أجاب عليها المستجيب، واستخراج الدرجة الكلية عن طريق جمع درجات الاستجابة على المقياس، حيث يتم تصحيح مفردات القائمة وفقا للمفتاح التالي:

(موافق بشدة=1، موافق=2، محايد=3، غير موافق=4، غير موافق بشدة=5).

5-3- جمع استمارات الاستبيان:

من خلال الدراسة الميدانية تم استعمال الاستبيان وتم إعداده كما يلي:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات.
- توزيع استبيان أولي على جزء من أفراد العينة وجمعه، وذلك من أجل قياس مدى استجابتهم.
- تعديل الاستبيان حسب ما يتناسب مع أفراد عينة الدراسة.
- توزيع الاستبيان على بقية أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، حيث تعتبر أهم الخطوات كونها ترتبط بالحصول على نتائج عملية تفيدنا في إثراء موضوع البحث.
- جمع هذا الاستبيان عن طريق الاستلام المباشر.

6. أدوات صدق الدراسة:

6-1- اختبار (معامل) الثبات ألفا كرومباخ:

ويقصد به مدى ثبات أسئلة الاستبيان وتناسقها، فكلما كانت ألفا كرومباخ مرتفعة وتزيد عن 0.6 أي 60%، كلما دل ذلك على ثبات الاستبيان وإمكانية الاعتماد عليه، ويمكن تلخيص معامل الثبات (ألفا كرومباخ) فيما يلي:

الفصل الثالث: منهجية الدراسة الميدانية

الجدول رقم (07): يوضح ثبات صدق الاستبيان (معامل ألفا كرونباخ):

Reliability Statistics	
عدد العبارات N of Items	قيمة معامل ألفا كرونباخ Cronbakh's Alpha
30	0,956

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنه تم استخدام اختبار (ألفا كرونباخ) لقياس مدى ثبات أداة القياس، حيث بلغت قيمته $\alpha = 95.6\%$ وهي نسبة ممتازة جداً، وهذا يعد كافياً لأغراض الدراسة، كونها أعلى من النسبة المقبولة 60% ، مما يدل على صدق وثبات الاستبيان وتناسق عباراته، وبالتالي يمكن الاعتماد على نتائج البحث والاطمئنان على مصداقيتها، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

2-6- الصدق الذاتي (معامل الارتباط):

يدرس معامل الارتباط (بيرسون) العلاقة بين كل بعد من أبعاد الاستبيان والبعد الكلي، ومن خلال نتيجة هذا الاختبار (بيرسون) يمكن تحديد ما إذا كانت أبعاد صادقة ومنسقة، وصالحة لقياس ما وضعت لقياسه، حيث نلخص هذه النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): يوضح الصدق الذاتي لأبعاد الاستبيان معامل الارتباط (بيرسون)

أبعاد الاستبيان	عدد العبارات	قيمة معامل الارتباط (R)	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية
البعد الكلي	17	0.952	0.00	0.01
الثقة التنظيمية	13	0.925	0.00	0.01
المجموع	30	-	-	-

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

الفصل الثالث: منهجية الدراسة الميدانية

تفسير النتائج: من خلال الجدول السابق نجد أن معامل الارتباط (بيرسون) لكل بعد من أبعاد الاستبيان مع البعد الكلي لعباراته ترتبط فيما بينه ارتباطا موجبا وقويا، فهي تتراوح ما بين (0.925 و0.952) وهي نسبة ممتازة جدا لاقتربها من الواحد الصحيح. أما من حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن البعدين لهما دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01 $\alpha =$ وذلك بمقارنتها مع مستوى الدلالة الإحصائية (sig) = 0.00 للبعدين نجد أن هذه الأخيرة قيمها أقل من مستوى المعنوية، ومنه نستنتج أن أبعاد الاستبيان صادقة ومنسقة وصالحة، لما وضعت لقياسه.

3-6- اختبار التوزيع الطبيعي:

يتم استخدام هذا اختبار لمعرفة ما إذا كانت بيانات الاستبيان تتبع للتوزيع الطبيعي، حيث يتم إتباع الخطوات التالية:

- تحديد الفرضيات: وتتمثل فيما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة التنظيمية لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي عند مستوى المعنوية $\alpha > 0.05$.

الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة التنظيمية لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي عند مستوى المعنوية $\alpha < 0.05$.

- إجراء الاختبار: ويتم تلخيص نتائج هذا الاختبار في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	Sig.
الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالثقة التنظيمية	0,112	35	0,200*

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

الفصل الثالث: منهجية الدراسة الميدانية

التعليق: لقد تم استخدام اختبار $K-S$ Kolmogorov-Smirnov^a لاختبار مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، حيث نجد أن مستوى الدلالة $Sig= 0.200$ أكبر من مستوى المعنوية $\alpha= 0.05$ عند درجة الحرية: $df= 35$ ، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة التنظيمية لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي عند مستوى المعنوية $\alpha= 0.05$ ، مما يدل على إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.

7. تحليل النتائج المتعلقة بمجالات دراسة آراء العينة:

7-1- مجالات دراسة آراء العينة:

تم استخدام مقياس (رينسيز ليكارت) وفق تدرج خماسي، والذي يحتمل خمس إجابات (05)، وهذا حتى يتسنى لنا تحديد آراء عينة الدراسة لفقرات الاستبيان وتحقيق الأهداف المرجوة، وذلك كما يبينه الجدول التالي:

الجدول رقم (10): يوضح مجالات الإجابة على عبارات الاستبيان وأوزانها

محاو الدراسة	الترميز	الرأي	المتوسط المرجح
	1	موافق بشدة	1 إلى 1.80
	2	موافق	1.81 إلى 2.60
	3	محايد	2.61 إلى 3.40
	4	غير موافق	3.41 إلى 4.20
	5	غير موافق بشدة	4.21 إلى 5.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مقياس رينسيز ليكارت خماسي

بغية تحليل بيانات الاستبيان تم وضع مقاييس الإجابات لقياس آراء أفراد العينة المدروسة عن طريق استمارة الاستبيان من خلال مقياس ليكارت الخماسي، وكما هي ممثلة في الجدول السابق،

الفصل الثالث: منهجية الدراسة الميدانية

حيث يلاحظ أن درجة القبول المتوسط هي الدرجة الثالثة (03)، أما الدرجتين (1،2) يعبران عن درجة القبول والموافقة، بينما الدرجتين (4،5) يعبران عن درجة الرفض وعدم الموافقة، وبعد إدخال الترميز لكل عبارة من مقياس ليكارت الخماسي، باستعمال أوزان الحسابات يمكن حساب وتحديد الوسط الحسابي المفترض والذي سيعتمد عليه في معرفة اتجاه العينة.

7-2- تحليل نتائج الدراسة:

لتحليل آراء عينة الدراسة (عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية متليلي)، ينبغي أن يتم حساب المتوسط المرجح ومقارنته بمجالات دراسة آراء العينة.

7-2-1- تحليل نتائج الذكاء الاجتماعي:

لتحليل آراء عينة الدراسة (عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية متليلي) نستعرض النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): يوضح نتائج آراء عينة الدراسة حول الذكاء الاجتماعي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
1	أتعامل مع من هم أكبر مني سنا.	2.77	1.30	محايد
2	أحترم الأفراد الأكبر مني سنا.	2.37	0.84	موافق
3	لا أتجنب الحديث مع الكبار.	2.51	1.26	موافق
4	أندمج مع الأكبر مني سنا بسهولة.	2.80	1.18	محايد
5	لدي القدرة على تكوين صداقات بسهولة.	2.17	0.98	موافق
6	أشارك من هم أصغر مني سنا الأفراح والأحزان.	2.51	1.24	موافق
7	أفكر فيما يفكر فيه زملائي في المواقف الاجتماعية.	2.57	1.19	موافق
8	أشعر أنه من الصعب فهم مقاصد الآخرين.	2.48	1.12	موافق
9	أشارك الآخرين أحزانهم وأفراحهم.	2.71	1.31	محايد
10	أحرص على تلبية مطالب الآخرين.	2.34	1.13	موافق

الفصل الثالث: منهجية الدراسة الميدانية

11	أعمل ما يتوقعه الآخرون مني حتى لو كنت لا أتفق معهم.	2.34	1.16	موافق
12	أحتاج وقتاً للاستجابة لمطالب الآخرين.	3	1.28	محايد
13	أبادر لتقديم المساعدة والعون للآخرين.	2.71	1.29	محايد
14	لدي القدرة على إقناع الآخرين والتأثير فيهم.	3.28	1.34	محايد
15	أرتبك في بعض المواقف الاجتماعية.	3.40	1.26	محايد
16	أتصرف على نحو يليق بالموقف الاجتماعي.	3.08	1.22	محايد
17	أشعر بالخوف والقلق في بعض المواقف الاجتماعية.	2.71	1.12	محايد
المجموع العام				محايد
		2.69	0.82	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

التعليق: يظهر لنا الجدول السابق المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات البعد الأول المتعلق بالذكاء الاجتماعي بالإضافة إلى الانحراف المعياري لكل منها مع اتجاه العينة لها، حيث نجد أنه حصل على متوسط حسابي عام يقدر بـ 2.69 أي في المجال الثالث (2.61-3.40) وهو يفسر بأن أغلب إجابات هذا البعد كانت ضمن المجال المتوسط وهو: محايد حسب مقياس ليكارت الخماسي.

حيث أن المتوسطات الحسابية لعبارات البعد الأول تتراوح ما بين (2.17-3.40)، إذ أن العبارات (2، 3، 5، 6، 7، 8، 10، 11) تراوحت قيمة متوسطاتها الحسابية ما بين (2.17-2.57) والتي تنتمي إلى المجال الثاني (1.81-2.60) من مقياس ليكارت الخماسي وهو موافق، وهذا يدل على موافقة آراء أفراد العينة على هذه العبارات، أما العبارات (1، 4، 9، 12، 13، 14، 15، 16، 17) تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (2.71-3.40) والتي تنتمي إلى المجال الثالث (2.61-3.40) من مقياس ليكارت الخماسي وهو محايد، وهذا يدل على ضعف وتشتت آراء أفراد العينة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة الميدانية

7-2-2- تحليل نتائج الثقة التنظيمية:

لتحليل آراء عينة الدراسة (عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية متليلي) نستعرض النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (12): يوضح نتائج آراء عينة الدراسة حول الثقة التنظيمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
1	أنا لا أتردد في مناقشة قضايا العمل مع مشرفي المباشر، وإن كان لذلك انعكاسات سلبية على مساري المهني.	2.48	1.14	موافق
2	أنا أثق بشكل كبير في مشرفي المباشر.	2.60	1.33	موافق
3	إذا ارتكبت خطأ ما فإن مشرفي المباشر على استعداد للصفح والنسيان.	2.31	1.20	موافق
4	مشرفي المباشر ودود يسهل التواصل معه.	2.40	1.09	موافق
5	أعول على مشرفي المباشر في مساعدتي على تذليل صعوبات عملي.	2.25	1.14	موافق
6	هناك ثقة متبادلة بين زملائي في العمل.	2.25	1.06	موافق
7	يمكنني تبادل المعلومات الحساسة مع زملائي في العمل، لأنني أعرف أنهم يحافظون على السرية.	2.71	1.15	محايد
8	لدي ثقة كاملة أن زملائي في العمل سيعاملونني بإنصاف.	2.80	1.30	محايد
9	يمكنني الاعتماد على زملائي في العمل لمساعدتي إذا كان لدي صعوبة في إتمام مهامي.	2.37	1.08	موافق
10	لا تولي الإدارة اهتمام كبيرا براحة العمال.	2.88	1.13	محايد
11	لا يمكن الوثوق بالإدارة.	2.54	1.22	موافق
12	إذا كانت قرارات الإدارة تبدو ضد مصلحة العمال، فإن لها ما يبررها.	3	1.37	محايد
13	نادرا ما تطبق الإدارة هنا ما تعد بالقيام به.	2.31	1.07	موافق
	المجموع العام	2.53	0.86	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

الفصل الثالث: منهجية الدراسة الميدانية

التعليق: يظهر لنا الجدول السابق المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات البعد الثاني المتعلق بالثقة التنظيمية بالإضافة إلى الانحراف المعياري لكل منها مع اتجاه العينة لها، حيث نجد أنه حصل على متوسط حسابي عام يقدر بـ 2.53 أي في المجال الثاني (1.81-2.60) وهو يفسر بأن أغلب إجابات هذا البعد كانت ضمن المجال الجيد وهو: موافق حسب مقياس ليكارت الخماسي.

حيث أن المتوسطات الحسابية لعبارات البعد الثاني تراوحت ما بين (2.25-3)، إذ أن العبارات (1، 2، 3، 4، 5، 6، 9، 11، 13) تراوحت قيمة متوسطاتها الحسابية ما بين (2.60-2.25) والتي تنتمي إلى المجال الثاني (1.81-2.60) من مقياس ليكارت الخماسي وهو موافق، وهذا يدل على موافقة آراء أفراد العينة على هذه العبارات، بينما العبارات (7، 8، 10، 12) تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين (2.71-3) والتي تنتمي إلى المجال الثالث (2.61-3.40) من مقياس ليكارت الخماسي وهو محايد، وهذا يدل على ضعف وتشقت آراء أفراد العينة.

8. الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة الاستبيان:

بما أن في هذه الدراسة تم استخدام مقياس رينسيز ليكارت والذي يعتبر كمقياس ترتيبي، ومن بين الأدوات الإحصائية التي استعملت للوصول لهدف الدراسة، وتم استخدام الاختبارات التالية عن طريق برنامج التحليل الإحصائي spss v 24.0:

- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية، استخدمت لمعرفة إجابات المبحوثين.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل الإجابة عن تساؤلات الدراسة ومعرفة اتجاه العينة.

- معامل ألفا كرونباخ للتأكد من درجة الثبات للمقاييس المستخدمة.

- اختبار (K-S) للتأكد من مدى التوزيع الطبيعي للبيانات.

- اختبار معامل الارتباط بيرسون.

- اختبار ANOVA و Coeffients.

الفصل الرابع

عرض ومناقشة

النتائج

الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج

تمهيد:

بعد جمع المعلومات الضرورية حول موضوع الدراسة وتحديد عينة البحث والأداة المستخدمة يتطلب ترتيب وتصنيف وتبويب وتحليل هذه البيانات وتلخيصها وعرضها في الجداول الإحصائية، وذلك للوصول إلى النتائج الخاصة بموضوع الدراسة، ففي هذا تم التطرق إلى تفرغ البيانات في الجداول الإحصائية حسب فرضيات الدراسة وكذلك عرضها ومناقشتها.

فمن خلال هذا الفصل سنقوم بدراسة وتحليل الاستبيان بغية اختبار الفرضيات من أجل تأكيدها أو نفيها، واستعراض مختلف النتائج المتحصل عليها من خلال هذا الاستبيان عن طريق برنامج SPSS -v. 24 وهذا باستخدام مختلف الأساليب والأدوات الإحصائية.

1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

1-1- عرض نتائج الفرضية العامة:

بعد تحليل نتائج البعد الأول مع البعد الثاني وتفسيرها، للتأكد من صحة الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط واختبار ANOVA و Coeffients عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 من أجل قبولها أو رفضها.

الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة التنظيمية لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي ولاية غرداية.

الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة التنظيمية لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي ولاية غرداية.

الجدول رقم (13): يوضح تحليل معامل التفسير للبعد الأول مع البعد الثاني

الدرجة التفسيرية		معنوية نموذج الانحدار			
معامل الارتباط	معامل الانحدار بيتا (β)	معامل التحديد	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية	قيمة F المحسوبة
0.764	0.802	0.584	0.00	0.05	46.241

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج

التفسير: من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط الخطي للبعد الأول (الذكاء الاجتماعي) مع البعد الثاني (الثقة التنظيمية) هي: $R = 0.764$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية إحصائياً، وهذا ما يفسره معامل التحديد بقيمته: $R^2 = 0.584$ ، والذي يبين قوة ملائمة البيانات لنموذج الانحدار الخطي للبعد الأول مع البعد الثاني.

كما يظهر الجدول السابق فإن للبعد الأول الذكاء الاجتماعي تأثيراً معنوياً على البعد الثاني المتمثل في الثقة التنظيمية، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار المعياري بيتا: $\beta = 0.802$ عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، وبالتالي فإن معادلة الانحدار التنبؤية للعلاقة بين الثقة التنظيمية كمتغير تابع والذكاء الاجتماعي كمتغير مستقل تأخذ الشكل التالي: $Y = 0.374 + 0.802X$.

أما من حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.00$ أصغر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، وهو ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بأنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة التنظيمية لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلدية متليلي ولاية غرداية.

1-2- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة التنظيمية لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلدية متليلي ولاية غرداية، وبعد القيام بالعمليات الإحصائية تحصلنا على النتائج التي تثبت صحة الفرضية العامة، ومنه نستنتج أنه: توجد علاقة ارتباطية قوية إحصائياً بين الذكاء الاجتماعي والثقة التنظيمية لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلدية متليلي ولاية غرداية، وتفسر هذه النتيجة كون أن هؤلاء العمال لديهم قدرة على التحكم والسيطرة في انفعالاتهم في جميع المواقف، ولديهم مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية، حيث تكون استجاباتهم الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هذه الانفعالات، وكذلك لديهم القدرة على الانضباط وشعورهم بالمسؤولية.

2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

2-1- عرض نتائج الفرضية الأولى:

بعد تحليل نتائج البعد الأول مع المحور الأول من البعد الثاني وتفسيرها، للتأكد من صحة الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط واختبار ANOVA و Coeffients عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 من أجل قبولها أو رفضها.

الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في المشرف لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي ولاية غرداية.
الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في المشرف لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي ولاية غرداية.

الجدول رقم (14): يوضح تحليل معامل التفسير للبعد الأول مع المحور الأول من البعد الثاني

الدرجة التفسيرية		معنوية نموذج الانحدار			
معامل الارتباط	معامل الانحدار بيتا (β)	معامل التحديد	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية	قيمة F المحسوبة
0.758	0.849	0.574	0.00	0.05	44.519

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

التفسير: من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط الخطي للبعد الأول (الذكاء الاجتماعي) مع المحور الأول من البعد الثاني (الثقة في المشرف) هي: $R = 0.758$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية إحصائياً، وهذا ما يفسره معامل التحديد بقيمته: $R^2 = 0.574$ ، والذي يبين قوة ملائمة البيانات لنموذج الانحدار الخطي للبعد الأول مع المحور الأول من البعد الثاني.

كما يظهر الجدول السابق فإن للبعد الأول الذكاء الاجتماعي تأثيراً معنوياً على المحور الأول من البعد الثاني المتمثل في الثقة في المشرف، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار المعياري بيتا: 0.849 $\beta =$ عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، وبالتالي فإن معادلة الانحدار التنبؤية للعلاقة بين الثقة في

المشرف كمتغير تابع والذكاء الاجتماعي كمتغير مستقل تأخذ الشكل التالي: $Y = + 0.849X$.0.125

أما من حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.00$ أصغر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، وهو ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بأنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في المشرف لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي ولاية غرداية.

2-2- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في المشرف لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلدية متليلي ولاية غرداية، وبعد القيام بالعمليات الإحصائية تحصلنا على النتائج التي تثبت صحة هذه الفرضية، ومنه نستنتج أنه: توجد علاقة ارتباطية موجبة قوية إحصائياً بين الذكاء الاجتماعي والثقة في المشرف لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلدية متليلي ولاية غرداية، وتفسر هذه النتيجة كون أن هؤلاء العمال لديهم التوقعات الإيجابية اتجاه مشرفيهم المباشرين في العمل وفقاً للعلاقات المتبادلة بين الطرفين، وثقتهم الكاملة في مشرفيهم المباشرين في كل ما يخص حقوقهم ومصالحهم وعملهم، وكذا ود وصفح وتسامح المشرفين المباشرين مع العمال عند الخطأ وسهولة التواصل معهم، وكذلك الاعتماد عليهم في تذليل صعوبات العمل.

3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

3-1- عرض نتائج الفرضية الثانية:

بعد تحليل نتائج البعد الأول مع المحور الثاني من البعد الثاني وتفسيرها، للتأكد من صحة الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط واختبار ANOVA و Coeffients عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 من أجل قبولها أو رفضها.

الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج

الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في زملاء العمل لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلدية متليلي ولاية غرداية.

الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في زملاء العمل لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي ولاية غرداية.

الجدول رقم (15): يوضح تحليل معامل التفسير للبعد الأول مع المحور الثاني من البعد الثاني

الدرجة التفسيرية		معنوية نموذج الانحدار			
معامل الارتباط	معامل الانحدار بيتا (β)	معامل التحديد	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية	قيمة F المحسوبة
0.746	0.891	0.557	0.00	0.05	41.429

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

التفسير: من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط الخطي للبعد الأول (الذكاء الاجتماعي) مع المحور الثاني من البعد الثاني (الثقة في زملاء العمل) هي: $R = 0.746$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية إحصائياً، وهذا ما يفسره معامل التحديد بـ $R^2 = 0.557$ ، والذي يبين قوة ملائمة البيانات لنموذج الانحدار الخطي للبعد الأول مع المحور الثاني من البعد الثاني.

كما يظهر الجدول السابق فإن للبعد الأول الذكاء الاجتماعي تأثيراً معنوياً على المحور الثاني من البعد الثاني المتمثل في الثقة في زملاء العمل، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار المعياري بيتا: 0.891 عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، وبالتالي فإن معادلة الانحدار التنبؤية للعلاقة بين الثقة في زملاء العمل كمتغير تابع والذكاء الاجتماعي كمتغير مستقل تأخذ الشكل التالي: $Y = + 0.891X$. 0.136

أما من حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.00$ أصغر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، وهو ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بأنه: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في زملاء العمل لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتليلي ولاية غرداية.

3-2- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في زملاء العمل لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتللي ولاية غرداية، وبعد القيام بالعمليات الإحصائية تحصلنا على النتائج التي تثبت صحة هذه الفرضية، ومنه نستنتج أنه: هناك علاقة ارتباطية موجبة قوية إحصائياً بين الذكاء الاجتماعي والثقة في زملاء العمل لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمتللي ولاية غرداية، وتفسر هذه النتيجة كون أن هؤلاء العمال تجمع بينهم ثقة متبادلة في العمل، وترتبط بينهم العلاقات التعاونية المتبادلة، كما أنهم يشتركون في تبادل المعلومات الحساسة والحفاظ على السرية والاحترام والتقدير المتبادل بينهم، والاعتماد الكبير على بعضهم البعض عند مواجهة صعوبات في العمل.

4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

4-1- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

بعد تحليل نتائج البعد الأول مع المحور الثالث من البعد الثاني وتفسيرها، للتأكد من صحة الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط واختبار ANOVA و Coefficients عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 من أجل قبولها أو رفضها.

الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في الإدارة لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلدية متللي ولاية غرداية.

الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في الإدارة لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلدية متللي ولاية غرداية.

الجدول رقم (16): يوضح تحليل معامل التفسير للبعد الأول مع المحور الثالث من البعد الثاني

الدرجة التفسيرية		معنوية نموذج الانحدار			
معامل الارتباط	معامل الانحدار بيتا (β)	معامل التحديد	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية	قيمة F المحسوبة
0.573	0.654	0.328	0.00	0.05	16.135

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج

التفسير: من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط الخطي للبعد الأول (الذكاء الاجتماعي) مع المحور الثالث من البعد الثاني (الثقة في الإدارة) هي: $R = 0.573$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة إحصائياً، وهذا ما يفسره معامل التحديد بقيمته: $R^2 = 0.328$ ، والذي يبين قوة ملائمة البيانات لنموذج الانحدار الخطي للبعد الأول مع المحور الثالث من البعد الثاني.

كما يظهر الجدول السابق فإن للبعد الأول الذكاء الاجتماعي تأثيراً معنوياً على المحور الثالث من البعد الثاني الثقة في الإدارة العليا، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار المعياري بيتا: $\beta = 0.654$ عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، وبالتالي فإن معادلة الانحدار التنبؤية للعلاقة بين الثقة في الإدارة العليا كمتغير تابع والذكاء الاجتماعي كمتغير مستقل تأخذ الشكل التالي: $Y = + 0.654X + 0.925$.

أما من حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.00$ أصغر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، وهو ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بأنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في الإدارة لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلدية متليلي ولاية غرداية.

4-2- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في الإدارة لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلدية متليلي ولاية غرداية، وبعد القيام بالعمليات الإحصائية تحصلنا على النتائج التي تثبت صحة هذه الفرضية، ومنه نستنتج أنه: توجد علاقة ارتباطية موجبة متوسطة إحصائياً بين الذكاء الاجتماعي والثقة في الإدارة لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلدية متليلي ولاية غرداية، وتفسر هذه النتيجة كون أن الإدارة العليا تجد صعوبة تطبيق ما تعد به العمال في بعض أحياناً نتيجة للإمكانيات المادية الضعيفة إلا أنها تقوم بتبرير قراراتها التي تبدو أحياناً ضد مصالح العمال وتبين أهميتها وأسبابها ونتائجها الإيجابية في المستقبل، كما أنها تولي اهتماماً براحة العمال بقدر الإمكان بدون مبالغة ولا تقصير، ومما يجعل مستوى ثقة العمال

الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج

في الإدارة العليا متوسطا هو تعارض مصالح الإدارة مع مصالح العمال، مما يضطر الإدارة اتخاذ قرارات ضد مصالح العمال في بعض الأحيان، وتفضيل المصلحة العامة على المصلحة الخاصة.

الختامة

لقد سمحت لنا هذه الدراسة التي تحمل عنوان: الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالثقة التنظيمية بالتعرف على مفهوميهما، كما تم إسقاط عنوان الدراسة على الواقع الميداني، حيث قمنا بإجراء دراستنا في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلدية متليلي ولاية غرداية، بغية الإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية وإثبات صحة فرضيات الدراسة أو نفيها باستعمال مجموعة من الأساليب الإحصائية لبرنامج SPSS -v. 24، والتي توصلنا من خلال إلى جملة من النتائج والتوصيات.

1. النتائج:

من خلال هذه الدراسة تم اختبار الفرضيات التي تم اعتمادها في بداية البحث، حيث توصلنا إلى النتائج التالية:

- بالنسبة للفرضية العامة: تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة التنظيمية لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلدية متليلي ولاية غرداية، ومن خلال نتائج اختبار هذه الفرضية تبين وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية إحصائيا (علاقة طردية) بين الذكاء الاجتماعي والثقة التنظيمية لدى العمال في هذه المؤسسة عند مستوى المعنوية 0.05، حيث فسرت هذه النتيجة بأن العمال لديهم قدرة على التحكم والسيطرة في انفعالهم في جميع المواقف، ولديهم مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية، وهذا يثبت صحة هذه الفرضية.

- بالنسبة للفرضية الأولى: تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في المشرف لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلدية متليلي ولاية غرداية، ومن خلال نتائج اختبار هذه الفرضية تبين وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية إحصائيا (علاقة طردية) بين الذكاء الاجتماعي والثقة في المشرف لدى العمال في هذه المؤسسة عند مستوى المعنوية 0.05، حيث فسرت هذه النتيجة بأن العمال لديهم التوقعات الإيجابية والثقة الكاملة في مشرفيهم المباشرين، والاعتماد عليهم في تدليل صعوبات العمل، وهذا يؤكد صحة هذه الفرضية.

- بالنسبة للفرضية الثانية: تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في زملاء العمل لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلدية متليلي، ومن خلال نتائج اختبار هذه الفرضية تبين وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية إحصائيا (علاقة طردية) بين

الذكاء الاجتماعي والثقة في زملاء العمل لدى العمال في هذه المؤسسة عند مستوى المعنوية 0.05، حيث فسرت هذه النتيجة بأن العمال لديهم الاعتماد الكبير والثقة المتبادلة بينهم في العمل، وتربطهم العلاقات التعاونية المتبادلة والاحترام والتقدير، وهذا ما يؤكد صحة هذه الفرضية.

- بالنسبة الفرضية الثالثة: تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والثقة في الإدارة لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلدية متليلي، ومن خلال نتائج اختبار هذه الفرضية تبين وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة إحصائياً (علاقة طردية) بين الذكاء الاجتماعي والثقة في الإدارة لدى العمال في هذه المؤسسة عند مستوى المعنوية 0.05، حيث فسرت هذه النتيجة بأن ما يجعل مستوى ثقة العمال في الإدارة متوسطاً هو تعارض مصالح الإدارة مع مصالح العمال، مما يضطر الإدارة لاتخاذ قرارات ضد مصالح العمال في بعض الأحيان وتفضيل المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، وهذا ما يؤكد صحة هذه الفرضية.

2. التوصيات: من خلال النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- ضرورة تشجيع المؤسسة للعمال على التحكم والسيطرة في انفعالاتهم في جميع المواقف التي يتعرضون لها أثناء أدائهم لعملهم.
- تحفيز العمال من أجل المزيد من التعاون في العمل، وتبادل المعلومات والخبرات بينهم.
- تعزيز أساليب التواصل بين الإدارة والعمال وتقريب وجهات النظر لكل منهما.
- العمل على توضيح أهمية جميع القرارات التي تتخذها الإدارة، وانعكاساتها الإيجابية على العمال.
- ضرورة إعداد برامج لتنمية الذكاء الاجتماعي لدى عمال في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلدية متليلي لإكسابهم المزيد من قدرات للتعامل مع الآخرين والفهم الجيد لسلوكياتهم.
- تعزيز السلوكيات الاجتماعية الإيجابية مثل الإيثار والتعاطف وغيرها لدى هؤلاء العمال.
- على العمال دعم قرارات الإدارة في مقابل اهتمام الإدارة بمصالحهم وحقوقهم وحمايتهم وعدم إضرار بها.
- يجب أن تهتم الإدارة بالبحث عن المشاكل والصعوبات التي يواجهها العمال، والاستماع إلى شكويهم ومطالبهم، ومحاولة تليبيتها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. الكتب:

- أبو حطب فؤاد عبد اللطيف، القدرات العقلية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 1986.
- أبو حويج مروان، المدخل إلى علم النفس، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- حسين فادية أحمد، الذكاء الشخصي وعلاقته بالذكاء الوجداني والذكاء الاجتماعي (دراسة عاملية)، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2011.
- حسين محمد عبد الهادي، قياس وتقويم الذكاءات المتعددة، دار الفكر للطباعة والنشر، عمان، 2003.
- الخالدي إبراهيم بدر شهاب، معجم الإدارة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- الديب محمد مصطفى، علم النفس الاجتماعي التربوي أساليب تعلم معاصرة، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2004.
- الرحو جنان سعيد، أساسيات في علم النفس، الدار العربية للعلوم، القاهرة، مصر، 2005.
- السيد فؤاد البهي، الذكاء، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1994.
- غباري نائر، أبو شعيرة خالد، القدرات العقلية بين الذكاء والإبداع، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010.
- مدثر سليم أحمد، الوضع الراهن في بحوث الذكاء، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2003.
- منتهى مطشر عبد الصاحب، أنماط الشخصية وفق نظرية الانيكرام والقيم والذكاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.

2. المجالات العلمية المحكمة:

- أحمد عبد الرحمن عثمان، عزت عبد الحميد حسن، الذكاء الاجتماعي وعلاقته بكل من الدافعية للتعلم والخجل والشجاعة والتحصيل الدراسي لدى طلاب كلية التربية بجامعة الزقازيق، مجلة كلية التربية، العدد 44، جامعة الزقازيق، مصر، 2003.
- مناع يوسف حامد يوسف، تأثير الثقة التنظيمية وإدراك العدالة التنظيمية على الإلتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركات التابعة للشركة القابضة للأدوية والكيمياويات، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، كلية التجارة (بنين)، العدد 12، جامعة الأزهر، مصر، يوليو 2014.
- جمال عبد الحميد مُجّد، الثقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين عدالة التوزيعات وإنتشار الفساد الإداري: دراسة تطبيقية على العاملين بالوحدات المحلية بمحافظة المنيا، مجلة كلية أحمد بن مُجّد العسكرية للعلوم الإدارية والقانونية، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان، مصر، 2014.
- خوين سندس رضوي، الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الإلتزام لدى الأفراد، بحث تطبيقي في شركة بغداد للمشروبات الغازية، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد 35، كلية الإدارة والإقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق، 2015.
- صديق، مُجّد جلال سليمان، أثر الثقة التنظيمية على إدراك العاملين لإدارة العلاقة في البنوك التجارية العامة المصرية، مجلة الأزهر، مصر، 2005.
- عكاشة محمود، عبد المجيد أماني، تنمية المهارات الاجتماعية للأطفال الموهوبين ذوي المشكلات السلوكية، المجلة العربية لتطوير التفوق، مركز تطوير التفوق، العدد 4، 2012.
- عمران حسن عبد السلام علي، عبد السلام علي عبد السلام، دور الثقة التنظيمية في التوجه المعاصر نحو تطبيقات الإدارة الإلكترونية: دراسة ميدانية على العاملين بالإدارة العامة، مجلة العلوم البحثية والتطبيقية، مجلد 15، العدد 2، جامعة سبها، مصر، 2016.
- كاظم أميرة خضير، الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في مصرف الرافدين في محافظة النجف الأشرف، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة الكوفة، العراق، 2014.

قائمة المراجع

- مزبو ألفة، تأثير عامل الثقة في تنمية وتفعيل القيادة الإدارية للموارد البشرية، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، العدد 13، جامعة بسكرة، الجزائر، جوان 2013.
- نجم نجيب عبد المجيد، كريم خولة صدر الدين، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تشخيصية تحليلية لأراء عينة من العاملين في مديرية بلدية كركوك، مجلة آداب الفراهيدي، العدد 19، المعهد التقني الحويجة، العراق، 2014.
3. الرسائل والأطروحات الدكتوراه:
- الغول أحمد عبد المنعم، الكفاءة الذاتية والذكاء الاجتماعي وعلاقتها ببعض العوامل الوجدانية لدى المعلمين التربويين وغير التربويين وإنجاز طلابهم الأكاديمي، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة أسيوط، مصر، 1993.
- عمر فاطمة إبراهيم سعيد، الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية لدى العاملين برئاسة الشركات الخاصة بولاية الخرطوم، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في علم النفس الاجتماعي، كلية الدراسات العليا والبحث، جامعة الرباط الوطني، السودان، 2017.
4. الرسائل والمذكرات الجامعية:
- أبو شاويش نسرین غانم عبد الله، محددات الثقة التنظيمية وآثارها: دراسة تطبيقية على العاملين في وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين -الأونروا-، رسالة الماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013.
- البلوي منصور مفلح منصور القويعاني، علاقة النمط الإداري لمديري المدارس الحكومية الثانوية بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين في منطقة تبوك التعليمية، رسالة الماجستير (غير منشورة) في الإدارة التربوية، عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة، المملكة العربية السعودية، 2008.
- جاسم غدير عبد الله حسين عبد الله، مستوى الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت وأثره على الضغوط التنظيمية للمعلمات، رسالة الماجستير (غير منشورة) في التربية، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2012.

قائمة المراجع

- الحربي بدر بن فيحان، الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالأمن النفسي لدى طلاب جامعة القصيم، مذكرة الماجستير (غير منشورة) في علم النفس، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية، 2014.
- شاهين ماجد إبراهيم، مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية: دراسة مقارنة الجامعة الإسلامية والأزهر، رسالة الماجستير (غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010.
- الصقير عبد المحسن بن مُجَّد بن عبد الله، ممارسة الممنوحة وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين والمدربين ووكلائهم، رسالة الماجستير (غير منشورة)، في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2014م.
- عطية لعون، الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة الماجستير (غير منشورة) في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 02، وهران، الجزائر، 2016.
- المرشد منى عبد الهادي، الثقة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري: دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض، رسالة الماجستير (غير منشورة) في العلوم الإدارية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2014.

5. الملتقيات العلمية:

- إدريس عادل بابكر محجوب، تعزيز الثقة بين القضاة والتفتيش القضائي: الواقع والمستقبل، المؤتمر الحادي والعشرين لرؤساء إدارات وأجهزة التفتيش القضائي في الدول العربية، الإدارة العامة للتفتيش والجودة، جمهورية السودان، 2017.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

- Aicha soufrani, **Trust and its role in extracting and sharing Tacit knowledge**, Route educational & social science Journal, volume 6(4), Faculty of Economics, Business and Management Sciences, Ammar Thaliji University, Laghouat, Algeria, March 2019.

- Blomqvist, k. & Stahle, **Building Organizational Trust**, Telecom Business Research, Finland, 1999.
- Ford, M.E& Tisak, M.S, **Afuther Search for social intelligence**, Journal of Education psychology, vol 75 (2).
- Hair Aldine Mohamed Ali, **the impact of organizational trust on knowledge work Analytical study of the views of a sample of employees in a private banks in the Al Najaf Al Ashraf**, The Administration & economic college journal for economics & administration & financial studies, vol 10, n 4, university of Babylon, Iraq, 2017.
- Ladd,G & Mize,J, **Acognitive Social learning model of social Skills training**, psychological Review, No (2), 1983, vol (48).
- Spencer, Susan, **Developments in the Assessment of Social skills and Social Competence in children**, Behavior change, No (4), 1991, Vol (8).

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: إستمارة الإستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

جامعة غرداية

قسم علم النفس

مقياس الذكاء الاجتماعي وعلاقة بالثقة التنظيمية

أخي الموظف أخي الموظفة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

لي الشرف أن أضع بين أيديكم هذه الإستمارة في إطار دراسة ميدانية لنيل شهادة التخرج الماستر بعنوان الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالثقة التنظيمية.

تحتوي هذه الإستمارة مجموعة من العبارات التي تتضمن آرائك حول موضوع الدراسة، هذه العبارات آراء قد تنطبق عليك وقد لا تنطبق بعضها عليك، لذا يرجى منكم وضع علامة (X) أمام الخانة التي تنطبق على حالتك (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، ليس هناك وقت محدد للإجابة ولكن حاول الإجابة بأسرع ما يمكن وبأول إستجابة تتبادر إلى ذهنك

نرجو عدم ترك أي عبارة بدون إجابة، لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة، والإجابة الصحيحة هي رأيك الخاص، في الأخير نذكر أن كل ما تذكره هو محاط بسرية تامة، وأن هذه المعلومات لا تستخدم إلا للدراسة العلمية فقط.

شكرا على تعاونكم.

الجزء الأول: البيانات العامة أو الشخصية:

الجنس: ذكر/أنثى

الحالة الاجتماعية: متزوج أعزب

أكثر من 5 سنوات

أقل من سنة من 1 إلى

الوظيفة: مدير طبيب ممرض

من إعداد الطالبة

قائمة الملاحق

الجزء الثاني: يتضمن هذا الجزء عبارات مصاغة حول الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالثقة التنظيمية لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلدية متليلي ولاية غرادية.

البعد الأول: الذكاء الاجتماعي:

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أتعامل مع من هم أكبر مني سنا.					
2	أحترم الأفراد الأكبر مني سنا.					
3	لا أتجنب الحديث مع الكبار.					
4	أندمج مع الأكبر مني سنا بسهولة.					
5	لدي القدرة على تكوين صداقات بسهولة.					
6	أشارك من هم أصغر مني سنا الأفراح والأحزان.					
7	أفكر فيما يفكر فيه زملائي في المواقف الاجتماعية.					
8	أشعر أنه من الصعب فهم مقاصد الآخرين.					
9	أشارك الآخرين أحزانهم وأفراحهم.					
10	أحرص على تلبية مطالب الآخرين.					
11	أعمل ما يتوقعه الآخرون مني حتى لو كنت لا أتفق معهم.					
12	أحتاج وقتا للإستجابة لمطالب الآخرين.					
13	أبادر لتقديم المساعدة والاعون للآخرين.					
14	لدي القدرة على إقناع الآخرين والتأثير فيهم.					
15	أرتبك في بعض المواقف الاجتماعية.					
16	أتصرف على نحو يليق بالموقف الاجتماعي.					
17	أشعر بالخوف والقلق في بعض المواقف الاجتماعية.					

قائمة الملاحق

البعد الثاني: الثقة التنظيمية:

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: الثقة في المشرف						
1	أنا لا أتردد في مناقشة قضايا العمل مع مشرفي المباشر، وإن كان لذلك انعكاسات سلبية على مساري المهني.					
2	أنا أثق بشكل كبير في مشرفي المباشر.					
3	إذا ارتكبت خطأ ما فإن مشرفي المباشر على إستعداد للصفح والنسيان.					
4	مشرفي المباشر ودود يسهل التواصل معه.					
5	أعول على مشرفي المباشر في مساعدتي على تذليل صعوبات عملي.					
المحور الثاني: الثقة في زملاء العمل						
6	هناك ثقة متبادلة بين زملائي في العمل.					
7	يمكنني تبادل المعلومات الحساسة مع زملائي في العمل، لأنني أعرف أنهم يحافظون على السرية.					
8	لدي ثقة كاملة أن زملائي في العمل سيعاملوني بإنصاف.					
9	يمكنني الإعتماد على زملائي في العمل لمساعدتي إذا كان لدي صعوبة في إتمام مهامي.					
المحور الثالث: الثقة في الإدارة العليا						
10	لا تولي الإدارة إهتمام كبيراً براحة العمال.					
11	لا يمكن الوثوق بالإدارة.					
12	إذا كانت قرارات الإدارة تبدو ضد مصلحة العمال، فإن لها ما يبررها.					
13	نادراً ما تطبق الإدارة هنا ما تعد بالقيام به.					

قائمة الملاحق

الملحق رقم 02: التوزيع التكراري للبيانات العامة أو الشخصية

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	15	42,9	42,9	42,9
	أثني	20	57,1	57,1	100,0
Total		35	100,0	100,0	

		الحالة الاجتماعية			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	متزوج	23	65,7	65,7	65,7
	أعزب	12	34,3	34,3	100,0
Total		35	100,0	100,0	

		عدد سنوات العمل في المؤسسة			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من سنة	8	22,9	22,9	22,9
	من 1-5 سنوات	21	60,0	60,0	82,9
	أكثر من 5 سنوات	6	17,1	17,1	100,0
Total		35	100,0	100,0	

		المسمى الوظيفي			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مدير	1	2,9	2,9	2,9
	طبيب	6	17,1	17,1	20,0
	ممرض	16	45,7	45,7	65,7
	عامل	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

قائمة الملاحق

الملحق رقم 03: معامل الثبات (معامل ألفا كرومباخ)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.956	30

قائمة الملاحق

الملحق رقم 04: إختبار التوزيع الطبيعي

Case Processing Summary

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
التنظيمية بالثقة وعلاقته الاجتماعي الذكاء	35	100,0%	0	0,0%	35	100,0%

قائمة الملاحق

الملحق رقم 05: معامل الارتباط (بيرسون)

Correlations

		الاجتماعي الذكاء	التنظيمية الثقة	الاجتماعي الذكاء التنظيمية بالثقة وعلاقته
الاجتماعي الذكاء	Pearson Correlation	1	,764**	,952**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	35	35	35
التنظيمية الثقة	Pearson Correlation	,764**	1	,925**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	35	35	35
التنظيمية بالثقة وعلاقته الاجتماعي الذكاء	Pearson Correlation	,952**	,925**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

قائمة الملاحق

الملحق رقم 06: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
سنا مني أكبر هم من مع أتعامل	35	1,00	5,00	2,7714	1,30802
سنا مني الأكبر الأفراد أحترم	35	1,00	5,00	2,3714	,84316
ال كبار مع الحديث أتجنب لا	35	1,00	5,00	2,5143	1,26889
بسهولة سنا مني الأكبر مع أدمج	35	1,00	5,00	2,8000	1,18322
بسهولة صداقات تكوين على القدرة لدي	35	1,00	5,00	2,1714	,98476
الأفراح سنا مني أصغر هم من أشارك والأحزان	35	1,00	5,00	2,5143	1,24550
المواقف في زملائي فيه يفكر فيما أفكر الاجتماعية	35	1,00	5,00	2,5714	1,19523
مقاصد فهم الصعب من أنه أشعر الآخرين	35	1,00	5,00	2,4857	1,12122
وأفراحهم أحزانهم الآخرين أشارك	35	1,00	5,00	2,7143	1,31890
الآخرين مطالب تلبية على أحرص	35	1,00	5,00	2,3429	1,13611
لو حتى مني الآخرين يتوقعه ما أعمل معهم أتفق لا كنت	35	1,00	5,00	2,3429	1,16171
الآخرين لمطالب للاستجابة وقتا أحتاج	35	1,00	5,00	3,0000	1,28338
للآخرين والعون المساعدة لتقديم أبادر	35	1,00	5,00	2,7143	1,29641
والتأثير الآخرين إقناع على القدرة لدي فيهم	35	1,00	5,00	3,2857	1,34101
الاجتماعية المواقف بعض في أرتبك	35	1,00	5,00	3,4000	1,26491
بالموقف يلبق نحو على أتصرف الاجتماعي	35	1,00	5,00	3,0857	1,22165
المواقف بعض في والقلق بالخوف أشعر الاجتماعية	35	1,00	5,00	2,7143	1,12646
الاجتماعي الذكاء	35	1,29	4,59	2,6941	,82400
Valid N (listwise)	35				

قائمة الملاحق

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
مع العمل قضايا مناقشة في أتردد لا أنا انعكاسات لذلك كان وإن المباشر، مشرفي المهني مساري على سلبية.	35	1,00	5,00	2,4857	1,14716
المباشر مشرفي في كبير بشكل أثق أنا	35	1,00	5,00	2,6000	1,33284
المباشر مشرفي فإن ما خطأ ارتكبت إذا والنسيان للصفح إستعداد على	35	1,00	5,00	2,3143	1,20712
التواصل يسهل ودود المباشر مشرفي معه.	35	1,00	5,00	2,4000	1,09006
مساعدتي في المباشر مشرفي على أعول عملي صعوبات تذليل على	35	1,00	5,00	2,2571	1,14642
العمل في زملائي بين متبادلة ثقة هناك	35	1,00	5,00	2,2571	1,06668
مع الحساسة المعلومات تبادل يمكنني أنهم أعرف لأنني العمل، في زملائي السرية على يحافظون	35	1,00	5,00	2,7143	1,15227
العمل في زملائي أن كاملة ثقة لدي بإنصاف سيعاملونني	35	1,00	5,00	2,8000	1,30158
العمل في زملائي على الإعتماد يمكنني إتمام في صعوبة لدي كان إذا لمساعدتي مهامي.	35	1,00	5,00	2,3714	1,08697
براحة كبيرا إهتمام الإدارة تولي لا العمال.	35	1,00	5,00	2,8857	1,13167
بالإدارة الوثوق يمكن لا	35	1,00	5,00	2,5429	1,22097
ضد تبدو الإدارة قرارات كانت إذا يبيررها ما لها فإن العمال، مصلحة	35	1,00	5,00	3,0000	1,37199
بالقيام تعد ما هنا الإدارة تطبق ما نادرا به.	35	1,00	5,00	2,3143	1,07844
التنظيمية الثقة	35	1,31	4,77	2,5341	,86466
Valid N (listwise)	35				

قائمة الملاحق

الملحق رقم 07: إختبار الفرضيات

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,764 ^a	,584	,571	,56638
a. Predictors: (Constant), الاجتماعي الذكاء				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14,834	1	14,834	46,241	,000 ^b
	Residual	10,586	33	,321		
	Total	25,419	34			
a. Dependent Variable: التنظيمية الثقة						
b. Predictors: (Constant), الاجتماعي الذكاء						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,374	,332		1,129	,267
	الاجتماعي الذكاء	,802	,118	,764	6,800	,000
a. Dependent Variable: التنظيمية الثقة						

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,758 ^a	,574	,561	,61117
a. Predictors: (Constant), الاجتماعي الذكاء				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16,629	1	16,629	44,519	,000 ^b
	Residual	12,326	33	,374		
	Total	28,955	34			
a. Dependent Variable: المشرف في الثقة						
b. Predictors: (Constant), الاجتماعي الذكاء						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,125	,358		,349	,729
	الاجتماعي الذكاء	,849	,127	,758	6,672	,000
a. Dependent Variable: المشرف في الثقة						

قائمة الملاحق

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,746 ^a	,557	,543	,66478

a. Predictors: (Constant), الاجتماعي الذكاء

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18,309	1	18,309	41,429	,000 ^b
	Residual	14,584	33	,442		
	Total	32,893	34			

a. Dependent Variable: العمل زملاء في الثقة

b. Predictors: (Constant), الاجتماعي الذكاء

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,136	,389		,350	,728
	اجتماعي الذكاء	,891	,138	,746	6,437	,000

a. Dependent Variable: العمل زملاء في الثقة

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,573 ^a	,328	,308	,78195

a. Predictors: (Constant), الاجتماعي الذكاء

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,865	1	9,865	16,135	,000 ^b
	Residual	20,177	33	,611		
	Total	30,043	34			

a. Dependent Variable: العليا الإدارة في الثقة

b. Predictors: (Constant), الاجتماعي الذكاء

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,925	,458		2,019	,052
	اجتماعي الذكاء	,654	,163	,573	4,017	,000

a. Dependent Variable: العليا الإدارة في الثقة