

# السعادة في العمل ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية: بحث استطلاعي لآراء العاملين في جامعة الفلوجة

م. ياسر لطيف خلف  
كلية الادارة والاقتصاد - جامعة الفلوجة  
[yasir.khalef@uofallujah.edu.iq](mailto:yasir.khalef@uofallujah.edu.iq)

ISSN 2709-6475

Doi:<https://doi.org/10.37940/BEJAR.2021.1.1.13>

تأريخ قبول النشر 2021/4/25

تأريخ استلام البحث 2021/4/11

## المستخلص

هدفت الدراسة إلى توضيح الدور الذي تؤديه السعادة في مكان العمل متمثلة بـ (التأثير الإيجابي، والتأثير السلبي، والإنجاز) في تعزيز الثقة التنظيمية لدى موظفي الجامعة والمتمثلة بـ (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل)، إذ أثارَت مشكلة البحث تساؤلات عديدة تناولت طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث، وعلى ضوء تلك التساؤلات صيغت فرضيتان رئيستان تعكس علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث وعلى ضوءها وضع المخطط الفرضي للدراسة الذي يعكس ذلك، ولتحقيق هدف الدراسة وزعت استبانة على عينة عشوائية مكونة من (40) فرداً وبالإستعانة بالبرنامج الإحصائي (SPSS) تم تحليل البيانات واختبار الفرضيات، إذ توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: إن هناك علاقة بين السعادة في مكان العمل والثقة التنظيمية، كما أوصى البحث عدة توصيات أهمها ضرورة استمرار اهتمام جامعة الفلوجة بإحداث التغيير الإيجابي عن طريق فهم العاملين للعمل والواجبات الموكلة اليهم و تم الاعتماد في إتمام مفردات الإطار النظري على المصادر والمراجع والأدبيات الأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث.

**الكلمات المفتاحية:** السعادة في مكان العمل، الثقة التنظيمية، جامعة الفلوجة.



مجلة اقتصاديات الأعمال  
العدد (1) / حزيران / 2021  
الصفحات: 245-268

(245)

**Happiness at work and its role in enhancing organizational confidence:  
An exploratory study of the opinions of workers at the University of  
Fallujah**

**Abstract**

The study aimed to clarify the role that happiness plays in the workplace represented by (positive influence, negative impact, and achievement) in enhancing organizational confidence among university employees represented in (confidence in senior management, trust in supervisors, trust in co-workers) as the research problem raised many questions. It dealt with the nature of the relationship between the research variables and in light of these questions, two main hypotheses were formulated that reflect the correlation and influence relationships between the research variables, and in light of them, the hypothesis plan for the study was developed that reflects this. The data were analyzed and hypotheses were tested, as the research reached a set of conclusions, the most important of which is that there is a relationship between happiness in the workplace and organizational confidence. The research also recommended several recommendations, the most important of which is the necessity of continuing interest of the University of Fallujah to bring about positive change by understanding workers for work and the duties assigned to them. Completing the theoretical framework vocabulary on foreign sources, references, and literature related to the research topic.

**Key Words:** happiness in the workplace, organizational confidence, Fallujah University.

## المقدمة:

السعادة هي الغاية التي يسعى إليها كل فرد، ولا تتحقق السعادة من فراغ، ولا تأتي من دون جهد، بل لا بد من الإعداد والتخطيط لها، فالسعادة نتاج جهد منظم وعمل دؤوب ينبغي أن يؤديه المرء ويستمر عليه حتى تكون السعادة واقعاً معيشياً ومستداماً، وعلى الرغم من أن السعادة وما يرتبط بها من تعريفات واجتهادات وتحليلات تعتبر من القضايا الفلسفية الجدلية منذ القدم، إلا أنها كمفهوم اجتماعي ووظيفي برز بقوة في الأونة الأخيرة وأصبحت السعادة محط اهتمام الحكومات والدوائر الأكاديمية لما تمثله من أهمية في الارتقاء بالفرد والمجتمعات وفرضت نفسها على الساحة الوظيفية فلا يكاد يخلو طرح أو مقال إلا ويتم الإشارة الصريحة أو الضمنية إلى سعادة الموظف وضرورة تهيئة بيئة العمل لتكون أكثر سعادة ومبعثاً للمشاعر الإيجابية لدى العاملين.

وإذا كانت السعادة هي الحالة الوجدانية الإيجابية التي تستحوذ على عواطفنا وعقولنا وأرواحنا وتجعل حياتنا ذات مغزى ومعنى، فإن تحقيقها بلا شك ينعكس على جميع جوانب الحياة، إذ تسهم النفسية الإيجابية بتحفيز الإنسان وتشجيعه على بذل المزيد من الجهود لتحقيق الطموحات، إذ تعد الثقة التنظيمية انعكاساً للسعادة في الوقت الراهن وتعد من العوامل الرئيسة في كفاءة مجموعات العمل وفعاليتها، فتحتاج المنظمات إلى درجة عالية من التفاعلات البشرية وتبادل المعلومات وشمولية الفكر والجهد لحل المشكلات، الأمر الذي أضحى معه وجود حد معين من الثقة أساساً لنجاح العلاقات الفردية والجماعية داخل المنظمة، لذا يحظى تعزيز الثقة التنظيمية في المؤسسات التعليمية باهتمام كبير لما له من تأثير إيجابي مباشر على سلوك الأفراد والعاملين، إذ تدفعهم نحو تطوير أدائهم وصولاً لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظمة، إن الثقة التنظيمية تحقق فوائد عدة منها: أنها تعمل على تحفيز الابتكار، وتحقق قدراً أكبر من الاستقرار العاطفي للعاملين في المنظمة، إلا أن انخفاض الثقة في المنظمة يؤدي إلى اختفاء القيم والدوافع لدى الآخرين.

## المحور الأول: منهجية البحث:

### أولاً: مشكلة البحث:

نظراً لأهمية السعادة في العمل المتزايدة والآثار المترتبة عليها سواء كانت على مستوى الفرد أو الجماعة أو المنظمة ككل، فقد أثبتت العديد من الدراسات التي تناولت الموضوع على أن العاملين الذين يتمتعون بمستويات عالية من السعادة، يكونون أكثر ثقةً بمدراءهم ومشرفيهم وزملائهم وأكثر التزاماً وانخراطاً في العمل وبالتالي أكثر أداءً، ولعرض تعزيز مستويات الثقة التنظيمية لدى العاملين يبرز دور السعادة داخل المنظمة، إذ إن السعادة في بيئة العمل تؤثر بشكل عميق على الكثير من المؤشرات، مثل: الإنتاجية، والرضا الوظيفي، والتزام الموظف، والثقة لدى الموظفين والتي بدورها تعد من أهم ركائز مؤشرات الأداء الوظيفي. وعلى النقيض من ذلك، تتأثر المنظمة سلباً ويتراجع أداؤها كلما تلاشت هذه المعطيات، وألفينا عوضاً عنها دلالات غاية في السلبية، مثل: الكآبة، والقلق، والإجهاد، والاستياء، وغيرها الكثير من هذه العوارض النفسية. وعلى وفق تقرير الأمم المتحدة، المسح الثاني لمؤشرات السعادة والرضا بين الشعوب، 2013 والذي يعد المؤشر العالمي "بأن العراق ليس في قائمة الشعوب السعيدة"، ونتيجة لذلك فإن وجود تلك المؤشرات دعت الحاجة لدراسة مثل هكذا موضوع وخصوصاً في منظماتنا العراقية التي تفتقر لتلك المؤشرات مثل الاستقرار الوظيفي والصحة النفسية والعقلية للعاملين لاسيما قطاع التعليم العالي بشكل عام، وجامعة الفلوجة مجتمع البحث بشكل خاص. ومن هذا المنطلق فإن بلدنا بحاجة لمثل هكذا دراسات، والبحث

الحالي يحاول أن يناقش هذه المشكلة ويحاول مضمونها النظري والتطبيقي من خلال دراسة تأثير السعادة في العمل والثقة التنظيمية محاولاً للوصول إلى نتائج واستنتاجات لحل هذه المشكلة، وفضلاً عن ما تقدم فقد رصد الباحث مشكلة البحث من خلال الأسئلة الآتية:

1. هل هناك تصور واضح لدى الموظفين في المنظمة المبحوثة عن مفهوم السعادة في العمل؟
2. هل تمتلك الشركة المبحوثة مقومات السعادة في العمل باتجاه تعزيز الثقة التنظيمية؟
3. ما مدى تأثير السعادة في العمل على الثقة التنظيمية للمنظمة المبحوثة؟
4. ما مدى ارتباط السعادة في العمل مع الثقة التنظيمية للمنظمة المبحوثة؟

#### ثانياً: أهداف البحث:

لغرض الوقوف على ملامح معالجة المشكلة، فإن هذا البحث تطرق إلى عدد من الأهداف الأساسية وكما يأتي:

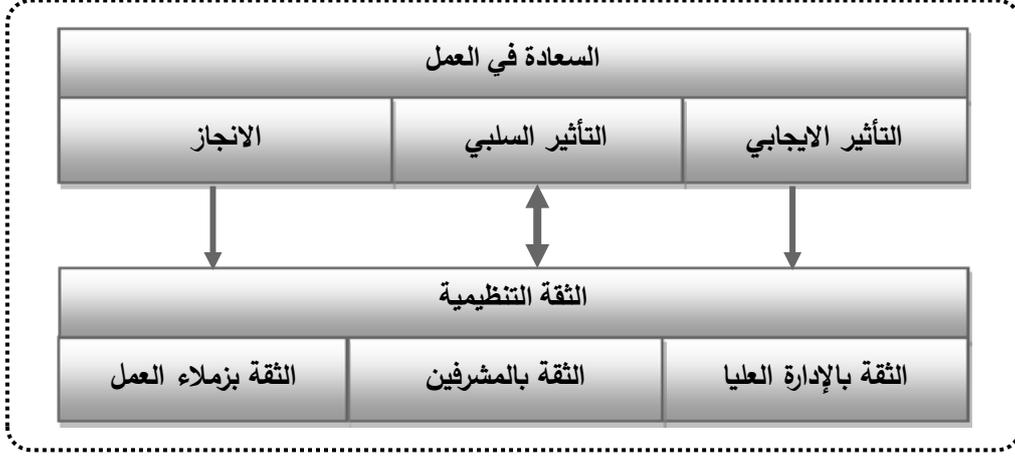
1. توضيح العلاقة بين السعادة في العمل و الثقة التنظيمية في جامعة الفلوجة.
2. بيان مقدار إسهام أبعاد السعادة في العمل على تعزيز الثقة التنظيمية لدى الموظفين في جامعة الفلوجة.
3. تحديد علاقة الارتباط والأثر للسعادة في العمل و الثقة التنظيمية في جامعة الفلوجة.
4. محاولة الربط بين الجوانب النظرية والتطبيقية لأبعاد السعادة التنظيمية وأبعاد الثقة التنظيمية في جامعة الفلوجة.

#### ثالثاً: أهمية البحث:

1. الأهمية على مستوى المنظمة، إذ تعد السعادة مرتكز أساسي لتعزيز الثقة التنظيمية لدى العاملين في المنظمة.
2. تقديم إطار نظري لمتغيري البحث (السعادة في العمل، والثقة التنظيمية) عن طريق إسهامات الباحثين والنتائج الفكرية في هذا المجال.
3. ندرة الدراسات على علم حد الباحث التي اهتمت بدراسة متغيرات البحث في أنموذج فرضي واحد وهذا يدل على وجود فجوة معرفية ينبغي التصدي لها.
4. إفساح المجال أمام الدراسات الأخرى المتعلقة بمتغيري البحث نظراً لحدثة هذا الموضوع على المستوى النظري والتطبيقي وافتقار المنظمات العراقية لمثل هذه الدراسات.
5. يعد قطاع التعليم العالي في العراق من القطاعات الحيوية والمهمة لما له من دور فاعل في إحداث تحولات علمية واجتماعية واضحة تخدم المجتمع.
6. لفت الأنظار إلى أهمية علم السلوك التنظيمي في حقل الإدارة، وفي مجال علم النفس الإيجابي من خلال هذا البحث، والسعي لوضع مرتكزات أساسية للتوجه نحو حقل جديد تحت مسمى علم نفس الإيجابي التنظيمي.

رابعاً: مخطط البحث الفرضي:

يقترح الباحث المخطط الموضح في الشكل والذي يعطي تصوراً واضحاً للعلاقة والأثر على النحو الآتي: الشكل (1) مخطط البحث الفرضي.



← علاقة تأثير المخطط من إعداد الباحث

↔ علاقة ارتباط  
الشكل (1)  
مخطط البحث الفرضي

المصدر: الشكل من إعداد الباحث.

خامساً: فرضيات البحث :

1. الفرضية الرئيسية الأولى: وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين السعادة في العمل والثقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة.
2. الفرضية الرئيسية الثانية: وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للسعادة في العمل والثقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة.

سادساً: حدود البحث:

1. الحدود الموضوعية: اقتصر البحث على التعرف على السعادة في العمل والثقة التنظيمية.
2. الحدود المكانية: اقتصرت الحدود المكانية للبحث على جامعة الفلوجة بعدّها منظمة خدمية.
3. الحدود الزمانية: تتمثل بالفترة الزمنية لإعداد البحث من ( 2020/2/1 إلى 2020/3/15) والتي تضمنت مدة توزيع الاستبانة في المنظمة المبحوثة لاستكمال الجانب العملي عن الجامعة.
4. الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية للبحث بالملاك الوظيفي لرئاسة جامعة الفلوجة.

سابعاً: أساليب جمع البيانات والمعلومات:

لأجل بناء الجانب النظري للدراسة فقد اعتمد الباحث في جمع البيانات على ما متوفر في المكتبات من الكتب العربية والأجنبية، والبحوث، فضلاً عن الاستعانة بالشبكة العنكبوتية (الأنترنت)، إما الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على استمارة الاستبانة وهي الأداة الرئيسة في إتمام الدراسة. تم قياس متغير السعادة في مكان العمل بالاعتماد على مقياس (Demo & Paschoal, 2013)، أمّا متغير الثقة التنظيمية تم قياسه بالاعتماد على مقياس (Scott,1981).

### ثامناً: مجتمع وعينة البحث:

تم اختيار رئاسة جامعة الفلوجة في محافظة الأنبار ميداناً للبحث وقد تم توزيع (50) استبانة وزعت بشكل عشوائي وقد تم استرجاع (40) استبانة وكانت جميعها صالحة للتحليل.

### المحور الثاني: الجانب النظري:

#### أولاً: مفهوم السعادة:

السعادة بمعناها المجرد هي طموح يسعى إلى تحقيقه معظم الناس لأنفسهم ولأطفالهم على حدٍ سواء فقد وصفها البعض بأنها أعظم خير، فهي الخلاصة الأساسية لكل رغبة (McGonagle, 2015:9)، أما السعادة في مكان العمل فهي تعبير عن الرضا الوظيفي الذي يتحقق للشخص العامل والرضا الوظيفي بدوره يتحقق بتوفر عدة شروط ومن أهمها طبيعة العمل، والمكافآت، والفرص الترويجية، والإشراف، ومستويات الدعم، ومستوى الاستقلال الذاتي، وعلى الرغم من وفرة الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي وآثار الرضا الوظيفي، إلا أن هناك عدم اتفاق حول ماهية الرضا الوظيفي بالضبط، فالرضا الوظيفي يعرف على أنه حالة عاطفية ممتعة أو إيجابية ناتجة عن تقييم وظيفة الفرد، فالتعريف يركز على العاطفة على عدها العامل الرئيس في الرضا الوظيفي، وهناك آخرون يرون بأن الرضا الوظيفي ما هو إلا عملية تقييم إدراكية للشخص (McGonagle, 2015:24)، وعرفت السعادة على أنها تجربة ذاتية وهي مزيج من الفرح والمتعة والرفاهية الذاتية، فالسعادة هي مفهوم واسع والتي تعبر عن الرضا عن الحياة، وهناك من نظر إلى السعادة من منظور اقتصادي، إذ أن السعادة تعبر عن المنفعة التي يحصل عليها العاملون في مكان العمل أي إن الدخل يرتبط إيجابياً بالسعادة (Punpuing & Holumyong, 2015:2)، فالسعادة هي شكل للرفاه الشخصي الذي له تأثير إيجابي مباشر على نوعية حياة الناس وعلى نجاحهم في الحياة عبر مجالات متعددة بما في ذلك الزواج، والصداقة، والرضا الوظيفي، والدخل (McGonagle, 2015:20) أو هي الشعور الناتج عن الأعمال الإيجابية والسياق التنظيمي لها يتعلق بالنتائج الإيجابية في مكان العمل، والتي هي نتيجة للعديد من العوامل المترابطة تتراوح بين العلاقة بين الموظف وعمل المنظمة إلى النتيجة النهائية لفعالية الإنتاج ورضا العملاء، وصفة السعادة في العمل تشمل خمسة مكونات: التنظيم، القيادة، المجتمع والعمل والأهم من ذلك كله هو الفرد أي الموظف، إذ السعادة هي حالة من المزاج والعواطف اللطيفة والرفاهية وتجربة التأثير الإيجابي المتكرر والشامل والشعور بالرضا عن الحياة بشكل عام (Kaul & Sen, 2015:44) أو انتشار المشاعر الإيجابية في العمل (بما في ذلك يؤثر في الحالة المزاجية) وتصور من قبل الأفراد في عملهم، يعبرون عن إمكاناتهم ويطورونها لتحقيق أهدافهم في الحياة (تحقيق الذات). على النحو المقترح ونستخدم مصطلح السعادة بدلاً من الرفاه للتأكيد على الجوانب الإيجابية، حتى على الرغم من أننا لا نستبعد أهمية أكثر حيادية الجوانب، مثل الرضا، كمكونات لمفهوم السعادة. (de Sousa & Porto, 2015:212).

ويرى الباحث إن السعادة في العمل هي الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد في مكان عمله الذي ينتمي إليه باعتبار السعادة في العمل من العناصر الأساسية الخاصة بمفاهيم الرضا الوظيفي للموظف والرفاهية والارتياح والتي تكون أحد أهم الأهداف التي يسعى الموظف إلى تحقيقها من خلال العمل الذي تم اختياره.

#### ثانياً: أهمية السعادة في مكان العمل:

أشار البروفيسور (Edward Dinner) من جامعة (Illinois)، وهو باحث رائد في مجال "الرفاهية الذاتية" إلى أن مصطلح "السعادة" هو أنه لا يمكن لأحد أن يخبر أي شخص على أنه (250)

سعيد. ولا يمكن أن تكون هناك مجموعة من الظروف التي تضمن أن يكون الشخص سعيداً. في حين أن السعادة هي شعور شخصي تماماً، إذ يشعر الشخص ويتمتع بالرفاهية و يتميز بوجود العواطف الإيجابية وعدم وجود عواطف سلبية. فالسعادة ذاتية فقط الشخص هو الذي يمكن من الإبلاغ عما إذا كان سعيداً، إذ أن أي شخص خارجي لا يمكن من أن يحكم على أي شخص فيما إذا كان سعيداً أم لا، ويعد الرفاه هو صلب هذا الموضوع. فالذي يهمننا من هذا الموضوع هو فيما إذا كان العمال سعداء وهل أن سعادة العمال ممكن أن تؤثر على الثقة التنظيمية (Andrew,2011:2).

إذ تكمن أهمية السعادة في الموقف الإيجابي والرفاهية والرضا عن الحياة في العمل، إذ أشارت الدراسات إلى أن الموظفين السعداء هم موظفون منتجون. وعكس ذلك، فإن عدم الرضا في مكان العمل يقلل من الإنتاجية وترتبط "السعادة" برفاهية الفرد أو رضاه عن الحياة، إذ أن هناك علاقة وثيقة بين العمل والرضا عن الحياة، والرضا الوظيفي يؤثر على الرضا عن الحياة، بينما الرضا عن الحياة يؤثر أيضاً على الرضا الوظيفي. وهكذا، تشير السعادة في مكان العمل إلى عمل الفرد ورضاه عن الحياة، أو الرفاه الشخصي في مكان العمل. على الرغم من أن السعادة في مكان العمل مهمة لكل من الأفراد والمؤسسات، إلا أن البحث عن سعادة الموظف في المنظمات محدود (Behrani,2017:123).

### ثالثاً: أبعاد السعادة في العمل:

تم تصنيف أبعاد السعادة في العمل إلى ثلاثة أبعاد هي (التأثير الإيجابي والتأثير السلبي، والإنجاز) ولتوضيح تلك الأبعاد بشكل مفصل وكما يأتي: (Paschoal & Tamayo,2008)، (Demo & Paschoal,2013)

#### 1. التأثير الإيجابي:

يمكن تعريف التأثير الشعوري بأنه "سلسلة واسعة من المشاعر التي تواجه الناس"، أما التأثير الإيجابي يعرف على أنه مجموعة العواطف التي تأتي من المتعة والإثارة والراحة والتي تمثل المؤثرات الإيجابية وتشير إلى السعادة العالية لدى الفرد) (Paschoal, Demo,2013:4)، أما (Green,2014:12) فيرى أن التأثير الإيجابي ما هو إلا "إظهار للمشاعر السعيدة التي يمكن أن تؤدي إلى تحسين للأداء، ومثال ذلك الفرح والمتعة والفخر التي تكون على النقيض من التأثير السلبي والمشاعر المحزنة. لذلك فإن التأثير الإيجابي هو السمة التي تميز السعادة، والتي تكون السبب في أغلب الخصائص المرغوب فيها، فضلاً عن ذلك إن النجاح بمفرده لا يؤدي إلى السعادة، لكن التأثير الإيجابي هو الذي يولد النجاح والسعادة. والتأثير الإيجابي يتميز بمجموعة من الخصائص التي ترتبط به وهي (التفاؤل والثقة والفعالية الكفاءة الذاتية والطاقة والنشاط والسلوك الاجتماعي الإيجابي والفعالية في التعامل مع التحديات والإجهاد والمرونة).

ويرى (Singh & Duggal Jha,2008:41) أن التأثير الإيجابي هو مرور الفرد بحالة عاطفية إيجابية كالسعادة والثقة والاهتمام"، أما (Calarco,Margaret,2011) يرى أن التأثير الإيجابي يشعر به العاملون نتيجة للممارسات الإيجابية من قبل القادة ، أما (George,1989:69) يرى أن التأثير الإيجابي في العمل يرتبط مباشرة مع انخفاض الغياب للعاملين وبالتالي زيادة الانخراط الوظيفي للعاملين، وأن العاملين الذين يعانون من انخفاض في التأثير الإيجابي هم أكثر عرضة لترك عملهم وأنهم يعانون من صراع مع العمال الآخرين. أما (Magen & Aharoni, 1991:137) يفسر التأثير الإيجابي للأشخاص الذين يتمتعون بمستويات عالية من ذلك التأثير هم أكثر مشاركة في خدمة وبناء المجتمع وتقديم المساعدة للآخرين.

## 2. التأثير السلبي:

يعرف التأثير العاطفي السلبي على أنه مجموعة من العواطف التي تأتي من القلق والاكتئاب والاستياء والتي تمثل المؤثرات السلبية وتشير إلى انخفاض مستوى السعادة (Paschoal & Demo, 2013:4). و (Green, 2014, P:12) يعرف التأثيرات السلبية على أنها مجموعة من السلوكيات المستخدمة من قبل العاملين لرفع مكانته الخاصة على حساب العاملين الآخرين أو معتقداتهم أو إحساسهم بقيمة الذات، وهذه المشاعر السلبية تنتج من أفعال الآخرين وتعكس الرغبة لديهم بالسيطرة على الآخرين، أو إلحاق الضرر لهم".

ويرى (Singh & Duggal Jha, 2008:43) أن التأثير السلبي هو مدى مرور الفرد بحالة من العواطف السلبية كالخوف والغضب والذنب، أما (Kirsner, et al., 2009) فيرى أن التأثيرات السلبية مرتبطة مع انخفاض قيمة الفرد الخاصة تجاه الآخرين، وكذلك يؤدي إلى تقليل ثقة الفرد في حصوله على الأصحاب عدم تكوين علاقات مع زملاء العمل، ويرى (Hong, Zarit, & Malmberg, 2004:154) أن انخفاض التأثير السلبي يؤدي إلى انخفاض مستويات مؤشرات الاكتئاب وارتفاع درجات النشاط اليومي لدى العاملين، وينتج عن ذلك تحسن لصحة العاملين النفسية، فضلاً عن ذلك أن العاملين عن انخفاض مستويات التأثير السلبي لديهم فإنهم سوف يشعرون بحالة من الهدوء والصفاء، أما إذا أخذت مستويات التأثير السلبي بالارتفاع فإنها سوف تولد الشعور بالحزن والألم لهؤلاء العاملين. ويقترح (Pillay, 2012:29) إلى أن تجنب التأثيرات السلبية يؤدي إلى الشعور بالمتعة لدى العاملين والتي تساهم بالشعور بالسعادة لهم.

## 3. الانجاز:

إن القبول المرضي الشخصي أصبح على نحو متزايد في المجتمع والسعي لتحقيق ذلك القبول بعدة جانب شرعي ومهم من الحياة اليومية (Baumeister, 1987:163). و (Warr, 2007:54) يحاول المدراء بشكل مستمر جذب المهارات الخاصة في العمل والاحتفاظ بها، من خلال توفير ظروف العمل الضرورية كالسعادة، والقبول المرضي وضمان أدائهم السليم في العمل. في حين يجد (Waterman, et al., 2008:44) أن هناك حالات أساسية مختلفة تؤدي إلى تجربة السعادة وأن القبول المرضي هو أحد تلك الحالات الأساسية التي تؤدي إلى الشعور بتجربة السعادة. أما (Paschoal, 2013:5) فيجد أن القبول المرضي هو عملية الإدراك التي تعمل على تطوير العاملين لمهاراتهم وإمكاناتهم في العمل والتقدم في تحقيق أهدافهم الحياتية. ويرى (Paschoal & Tamayo, 2008:13) أنه عندما توجد السعادة في مكان العمل فإن التأثير الإيجابي سوف يطغى على التأثير السلبي، فضلاً عن ذلك فإنه سوف يكون من الممكن تطوير تجارب القبول المرضي لدى العاملين. ويصف (Thompson, 2009:62) القبول المرضي هو "السعادة والقناعة في الحياة"، ويرى بأن القبول المرضي هو مقترن بالسعادة، وأن القبول المرضي يجعل الأفراد سعداء بالعمل الذي يؤدونه وهذا القول يتفق مع المفهوم الذي قدمه (Rokeach, 1973:54) للقبول المرضي والذي يبين على أن القبول المرضي هو "الانسجام الداخلي والتميز الذي يأتي نتيجة للتخلص من الصراع الداخلي".

## رابعاً: مفهوم الثقة التنظيمية:

تعد الثقة في الوقت الراهن من العوامل الرئيسية في كفاءة مجموعات العمل وفعاليتها، فتحتاج المنظمات إلى درجة عالية من التفاعلات البشرية وتبادل المعلومات وشمولية الفكر والجهد لحل المشكلات، الأمر الذي أضحي معه وجود حد معين من الثقة أساساً لنجاح العلاقات الفردية

والجماعية داخل التنظيم) ويمكن تعريف الثقة التنظيمية هي ثقة أحد الأطراف بأن الطرف الآخر سوف ينجز التزاماته في علاقة معينة وذلك بالاعتماد على مجموعة المعلومات المتاحة والمشاركة بين الطرفين بشكل دقيق، فضلاً عن تحديد درجة تفويض بعض المهام والمسؤوليات للموظفين الذين يمثلون التوقعات الإيجابية لإنجاز تلك المهام والمسؤوليات (عزيز وآخرون، 2018: 19) أو هي التوقعات والمعتقدات والمشاعر الإيجابية التي يحملها الأفراد تجاه المنظمة التي ينتمي إليها والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة والتي يراعى فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية والابتعاد عن كل ما يضر بالمصالح المشتركة (الكعي، 2013: 256) أو هي التوقعات والمعتقدات لدى الأفراد تجاه المنظمة التي ينتمون إليها وتكون مرتبطة السلوكيات الإدارية المطبقة التي يتم فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية العامة (كريم ومحمد، 2016: 176) أو هي الشعور بالدعم في العمل والاعتقاد بأن المنظمة ستكون واضحة في تنفيذ الالتزامات، فضلاً عن الوضوح في تطبيقات وسياسات المنظمة والثقة بأنها ستحقق مصالح الأفراد فيها (حياة وكريمة، 2018: 170).

#### خامساً: أهمية الثقة التنظيمية:

تعد الثقة في الوقت الراهن من العوامل الرئيسية في كفاءة مجموعات العمل وفعاليتها، فتحتاج المنظمات إلى درجة عالية من التفاعلات البشرية وتبادل المعلومات وشمولية الفكر والجهد لحل المشكلات، الأمر الذي أضحي معه وجود حد معين من الثقة أساساً لنجاح العلاقات الفردية والجماعية داخل التنظيم (الطجم والسواط، 2012: 72).

تزيد الثقة التنظيمية من تبادل الأفكار بين العاملين في المنظمة، وتزيد كذلك من قنوات التواصل بين العاملين، وارتفاع الروح المعنوية لدى العاملين، وتقبل التجديد والتطوير وبذل المزيد من الجهد، وكذلك تسهم في زيادة الإنتاجية، وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة التي يعملون بها، فضلاً عن كونها تحقق الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات، وتزيد من تفويض الصلاحيات لثقة المدير بالأفراد العاملين معه (إبراهيم، 3013) هناك مجموعة كبيرة من البحوث التي تتعلق بالقطاعين العام والخاص وجاءت بضرورة محاولة فهم كيف يتم إنشاء الثقة داخل المنظمات وذلك من خلال توفير أفضل الظروف التي تساعد على نشوء الثقة التنظيمية تعد الثقة العنصر الثاني من عناصر رأس المال الاجتماعي وتصبح أكثر فائدة، إذا تخلل المنظمة عدة مستويات من الإدارة العليا إلى المشرفين والعاملين في الخطوط الأمامية والثقة الضرورية للتكيف مع التغيير والتطوير المستمر (Porumbescu, et.al., 2013: 159) وتعد الثقة التنظيمية من أهم العوامل التي تحدد فاعلية وكفاءة المنظمات البنية الدراسات على الشعور بالثقة التنظيمية تؤدي إلى عدد من النتائج الإيجابية بالنسبة للنظام والفرد كان في الدوران عامل استقرار العمالة والانتظام في العمل انخفاض نسبة الغياب (رشيد، 2003: 8).

#### سادساً: أبعاد الثقة التنظيمية:

تتمثل أبعاد الثقة التنظيمية بالآتي:

##### 1. الثقة بالإدارة العليا:

تتمثل الثقة بالإدارة العليا بمجموعة من التوقعات الإيجابية الواثقة نحو مشرفهم في العمل استناداً للعلاقات المتبادلة بين الطرفين، والثقة هي سمة مرتبطة بالقيادة، إذ أن الأمانة والاستقامة هي سمة أساسية وحثمية للقيادة فعندما يثق الأفراد بالقائد فإنهم يرغبون بأن يكونوا تحت طوع أو أمره لأنهم واثقين بأن كل من حقوقهم ومصالحهم لن يُساء لها، إذ إنه من غير متوقع أن يتبع الأفراد ما يرونه غير أميناً أو يعمل على استغلالهم (Butler, 1991: 643-663) لذلك ينبغي أن يكون أسلوب (253)

المدير واضح وثابت نسبياً وبالنتيجة يبعث هذا الأسلوب الواضح على الثقة والارتياح في نفوس الموظفين، بعكس تلك السياسات المتقلبة الغامضة التي من شأنها أن تُثير مخاوف الموظفين وتدفعهم إلى إظهار سخطهم واستيائهم (Robbins,2003:337) على هذا الأساس عُرِّفت الثقة في الإدارة العليا على أنها استعداد المرؤوس للقيام بما يطلبه الرئيس من أعمال ودون معرفة نتائج وعواقب تلك الأعمال استناداً إلى توقعات المرؤوس الإيجابية، بينما عرّفها آخرون على أنها التوقُّع الذي يحمله الفرد أو المجموعة من أن الكلمة والوعد والقول لفظاً أو كتابةً الذي يصدر عن رئيسه يمكن الاعتماد عليه، أي أنّ الثقة هي استعداد طرف معين ليكون خاضعاً لطرف آخر استناداً إلى الاعتقاد بأنّ الطرف الآخر مقتدر، منفتح، مهتم، موثوق، فالثقة في الإدارة العليا هي استعداد الموظف للتصرف بالاستناد إلى أسس مثل كلمات وأفعال وقرارات الإدارة العليا في ظل ظروف من المجازفة (Albrecht,2003:76-92).

## 2. الثقة بالمشرّفين:

تتمثل الثقة بالعلاقات الشخصية والعدالة التفاعلية التي يتم بها توصيل المعلومات المتعلقة بالمنظمة للمرؤوسين من قبل المشرّف لتكوين تصورات عن العدالة التفاعلية والتي بدورها تؤثر على ثقة المرؤوسين بالمشرّفين (Porumbescu,et.al.,2013:38)، أو هي الثقة المتبادلة بين الموظفين ومشرّفيهم في العمل فإذا توفرت الأخلاق والجدارة والاهتمام بمصالح الموظفين والعدالة في التعامل معهم توفرت الثقة فيما بينهم بالمشرّف. أما (Bagram & Hime,2007:43) يرى بأنها شكل من أشكال التعامل مع الآخرين والتي تنبثق من تصورات الموظف بالمشرّف فيما يتعلق بالخير والنزاهة والمقدرة والخير هو إلى أي مدى يريد المشرّف فعل الخير للمرؤوس، والنزاهة هي إلى أي مدى يستخدم إجراءات مقبولة من قبل المرؤوس، أي عادلة ونزيهة أما المقدرة فهي قدرة المشرّف على الثقة في مشرف العمل الفني ذات الصلة بالاختصاص. "وأكد على الطريقة التي يتصل بها المشرّف مع المرؤوسين قد تؤدي (Porumbescu,et.al.,2013:159) دوراً هاماً في التأثير على مستويات الثقة العمودية داخل المنظمات العامة تشير لها الدراسة الحالية (234) بأنها ثقة الأفراد بمشرّفيهم في العمل من حيث اهتمامهم بسعادتهم دائماً ونظرتهم للعمل باحترافية وتفاني. أما (الطائي، 2007: 8) فيرى أن الثقة هي ثقة الموظفين بمشرّفيهم في العمل ومدى اهتمامه ودعمه وتحفيزه لهؤلاء الموظفين وتلبية حاجاتهم الشخصية والثناء على جهودهم ورفع روحهم المعنوية، فضلاً عن ذلك امتلاكه مجموعة المهارات والقدرات التي تمكنه من إنجاز المهام الملقاة على عاتقه.

## 3. الثقة في زملاء العمل:

يقصد بالثقة في زملاء العمل هي تلك العلاقات التعاونية المتبادلة والميل الموقفي الإيجابي بين الأفراد العاملين من حيث الاعتماد المتبادل والاشتراك في الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف، وذلك بما يسهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة (Mayer, et.al.,1995:95) وقد أصبحت الثقة بين زملاء العمل مسألة مهمة في منظمات اليوم والتي تعتمد بشكل كبير على مجموعات أو فرق العمل، الذين يتمتعون بمهارات تكاملية وملتزمين بالمسائلة لإنجاز هدف مشترك، إذ أنّ الثقة تؤثر في أداء الفريق للوصول إلى الأهداف المطلوبة (Tan & Tan,2000:241-260) هي الثقة المتبادلة بين الموظفين داخل المنظمة من خلال العلاقات التعاونية والاتصالات المفتوحة بين جميع بعضهم البعض الآخر، والتي تعكس تطابق القيم والمبادئ بين الطرفين، إذ أنّ ثقة الموظفين بعضهم البعض الآخر داخل المنظمة تعتمد على علاقاتهم

المشتركة والتكلم بحرية عن مشاكلهم وصعوبات العمل واشتراكهم في المشاعر والأمال (الطائي، 2007: 8).

### المبحث الثالث: الإطار العملي

#### أولاً: تحليل المعلومات الشخصية لأفراد عينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من ما يقارب (400) فرداً في جامعة الفلوجة، إذ اختار الباحث عينة بحوالي (10%) من المجتمع، أي (40) فرداً وخصائص العينة ممثلة بالجدول أدناه.

الجدول (1) خصائص عينة البحث

الجنس											
انثى				ذكر							
النسبة		التكرار		النسبة		التكرار					
%47		19		%53		21					
العمر											
46 سنة فأكثر		سنة 36-45		سنة 25-35		25 سنة فأقل					
النسبة		التكرار		النسبة		التكرار					
%0		0		%20		8					
				%65		26					
				%15		6					
سنوات الخدمة											
21 سنة فأكثر		سنة 16-20		سنة 11-15		6-10 سنوات		1-5 سنوات			
النسبة		التكرار		النسبة		التكرار		النسبة		التكرار	
%0		0		%7		3		%28		11	
				%0		0		%65		26	
التحصيل الدراسي											
دكتوراه		ماجستير		بكالوريوس		معهد					
النسبة		التكرار		النسبة		التكرار		النسبة		التكرار	
%5		2		%30		12		%47		19	
				%18		7					
الاختصاص											
إداري				تدريسي							
النسبة		التكرار		النسبة		التكرار					
%65		26		%35		14					

المصدر: الجدول من إعداد الباحث.

من معطيات الجدول (1) نجد أن فئة الذكور والإناث في متغير الجنس متقاربة، وشكلت نسبة الذكور (53%) أما نسبة الإناث فشكلت (47%) وهذا يدل على أن نسب الذكور والإناث في الجامعة متقاربة نوعاً ما وهناك فرص متوازية في العمل، وفيما يتعلق بفئة العمر، فقد كانت النسبة الأكبر هي فئة (25-35) بنسبة (65%) واتبعتها الفئة (36-45) بنسبة (20%) وهذا مؤشر إلى أن الكلية تحتوي على كفاءات شابة ذوي الخبرة والمهارة، من ناحية سنوات الخدمة نرى أن أغلب الأفراد لديهم سنوات قليلة، إذ أن من لديهم سنوات خدمة من (1-5) سنوات هم يشكلون ما يقارب (65%) من أفراد العينة، وهذا مؤشر على أن الكلية جذبت الأفراد الكفونين وهذا ما يؤكد تحصيلهم الدراسي، إذ تبين من التحصيل الدراسي للعينة أن أغلب أفراد العينة لديهم شهادة البكالوريوس بنسبة (47%) تليها الماجستير بنسبة (30%) المعهد بنسبة (18%) وأخيراً الدكتوراه بنسبة (5%) وهذا (255)

## السعادة في العمل ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية

مؤشر جيد على أن أغلب أفراد العينة أصحاب شهادات والكفاءات، أما ما يخص متغير الاختصاص، فقد كانت نسبة التدريسيين إلى الإداريين قليلة نوعاً ما، وشكلت نسبة الموظفين ما يقارب (65%) من أفراد العينة تقابلها نسبة (35%) لفئة التدريسيين، وهذا طبيعي بسبب كبر حجم الجامعة وكثرة أعداد الطلبة مما تتطلب الحاجة لوجود موظفين يتناسبون مع عمل الكلية.

### ثانياً: وصف وتشخيص المتغير المستقل (السعادة في العمل):

يهدف التعرف على اتجاهات الأفراد المبحوثين حول فقرات الاستبيان يقدم المحور الحالي تحليل لآراء الأفراد المبحوثين بالاستعانة ببعض المؤشرات الإحصائية.

#### 1. وصف وتشخيص بُعد التأثير الإيجابي:

وفقاً لنتائج الجدول (2) يتبين أن نسبة الاتفاق على فقرات بُعد التأثير الإيجابي بلغت (77.475%) وهي مؤشر جيد يعكس توافر بُعد التأثير الإيجابي في الجامعة المبحوثة، وقد جاءت أعلى نسبة اتفاق عند الفقرة (X<sub>6</sub>) وهذا يدل على توافر النشاط المطلوب من الموظف لأداء عمله على أتم وجه، في حين سجلت أقل نسبة استجابة عند الفقرة (X<sub>5</sub>) وهذا قد يدل على أن الأفراد المبحوثين لا يتمتعون بالقناعة التامة حول أداء أعمالهم والحوافز التي يتلقونها، وقد بلغ المؤشر الكلي للوسط الحسابي لهذا المتغير (3.927) وبانحراف معياري (0.978)، وقد بلغت نسبة الاستجابة الكلية لهذا البُعد (78.558).

الجدول (2) المؤشرات الإحصائية لبُعد التأثير الإيجابي في الجامعة المبحوثة

ت	مقياس الإجابة										نسبة الإجابة
	لا أتفق تماماً		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق تماماً		
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
X <sub>1</sub>	8.9	4	6.7	3	8.9	4	33.3	15	42.1	19	78.67
X <sub>2</sub>	6.7	3	13.3	6	4.4	2	35.6	16	40.0	18	77.78
X <sub>3</sub>	2.2	1	8.9	4	11.1	5	53.3	24	24.4	11	77.78
X <sub>4</sub>	4.4	2	11.1	5	6.7	3	40.0	18	37.8	17	79.11
X <sub>5</sub>	11.1	5	8.9	4	6.7	3	42.2	19	31.1	14	74.67
X <sub>6</sub>	0.0	0	4.4	2	8.9	4	44.4	20	42.2	19	84.89
X <sub>7</sub>	4.4	2	8.9	4	13.3	6	48.9	22	24.4	11	76.00
X <sub>8</sub>	6.7	3	4.4	2	8.9	4	44.4	20	35.6	16	79.56
المؤشر الكلي	5.55		8.325		8.612		42.763		34.712		78.558
	13.875				8.612		77.475				

#### 2. وصف وتشخيص بُعد التأثير السلبي:

تشير معطيات الجدول (3) أن نسبة الاتفاق على فقرات بُعد التأثير السلبي بلغت (13.588%) وهي مؤشر جيد يعكس عدم اتفاق الأفراد المبحوثين على فقرات هذا البُعد، وقد جاءت أعلى نسبة اتفاق عند الفقرة (X<sub>16</sub>) وهذا يدل على أن الأفراد المبحوثين في الجامعة قد ينتابهم الملل نتيجة الروتين المتكرر في الأعمال اليومية التي يمارسونها، في حين سجلت أقل نسبة استجابة عند الفقرة (X<sub>10</sub>) وهذا يدل على قلة انزعاج الأفراد في الجامعة المبحوثة رغم الروتين اليومي الذي ينتابهم، وقد بلغ المؤشر الكلي للوسط الحسابي لهذا المتغير (3.96) وبانحراف معياري (0.993)، وقد بلغت نسبة الاستجابة لهذا البُعد (79.22).

الجدول (3) المؤشرات الإحصائية لُبعد البيئة المادية في الشركة المبحوثة

ت	مقياس الإيجابية												
	أتفق تماماً		أتفق		غير متأكد		لا أتفق		لا أتفق تماماً		الاستجابة نسبة	المعياري الانحراف	الوسط الحسابي
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
X <sub>9</sub>	11.1	5	4.4	2	8.9	4	26.7	12	48.9	22	76.44	0.94	3.82
X <sub>10</sub>	15.6	7	11.1	5	8.9	4	22.2	10	42.2	19	69.78	0.86	3.49
X <sub>11</sub>	8.9	4	0.0	0	6.7	3	33.3	15	51.1	23	81.78	1.03	4.09
X <sub>12</sub>	4.4	2	8.9	4	6.7	3	37.8	17	42.2	19	79.11	0.99	3.96
X <sub>13</sub>	4.4	2	4.4	2	20.0	9	44.4	20	26.7	12	80.44	1.01	4.02
X <sub>14</sub>	11.1	5	2.2	1	8.9	4	51.1	23	26.7	12	82.67	1.05	4.13
X <sub>15</sub>	6.7	3	4.4	2	11.1	5	42.2	19	35.6	16	80.89	1.02	4.04
X <sub>16</sub>	4.4	2	6.7	3	6.7	3	48.9	22	33.3	15	82.67	1.05	4.14
البيانات الكمية	8.325		5.263		9.737		38.325		38.338		79.22	0.993	3.96
	13.588		9.737		76.663								

### 3. وصف وتشخيص بُعد الانجاز:

تشير معطيات الجدول (4) أن نسبة الاتفاق على الفقرات بعد الانجاز بلغت (78.5%) وهي مؤشر جيد يعكس اتفاق الأفراد المبحوثين على فقرات هذا البعد، وقد جاءت أعلى نسبة اتفاق عند الفقرة (X<sub>20</sub>) وهذا يدل على أن الافراد المبحوثين في الجامعة يعملون ضمن تخصصاتهم مما له أثر في توليد المهارات في أداء أعمالهم، في حين سجلت أقل نسبة استجابة عند الفقرة (X<sub>19</sub>) وهذا يدل على وجود تحديات وصعوبات تقف عائق أمام تطوير قدرات الأفراد، وقد بلغ المؤشر الكلي للوسط الحسابي لهذا المتغير (4.213) وبانحراف معياري (0.815).

الجدول (4) المؤشرات الإحصائية لبعد الانجاز في الشركة المبحوثة

ت	مقياس الإيجابية											
	أتفق تماماً		أتفق		غير متأكد		لا أتفق		لا أتفق تماماً		المعياري الانحراف	الوسط الحسابي
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
X <sub>17</sub>	28.6	10	45.7	16	20.0	7	5.7	2	0	0	0.857	3.971
X <sub>18</sub>	48.6	17	34.3	12	14.3	5	2.9	1	0	0	0.825	4.285
X <sub>19</sub>	62.9	22	8.6	3	25.7	9	2.9	1	0	0	0.963	4.314
X <sub>20</sub>	68.3	24	22.9	8	-	0	5.7	2	1	1	0.981	4.485
X <sub>21</sub>	65.7	23	20.0	7	11.4	4	-	0	1	1	0.918	4.457
X <sub>22</sub>	31.4	11	42.9	15	17.1	6	8.6	3	0	0	0.923	3.971
X <sub>23</sub>	42.9	15	31.4	11	17.1	6	5.7	2	1	1	1.055	4.057
X <sub>24</sub>	48.6	17	25.7	9	20.0	7	5.7	2	0	0	0.954	4.171
البيانات الكمية	18.2		49.6		28.9		15.5		4.6		0.815	4.213
	78.5%		17.1%		5.7%							

### ثانياً: وصف وتشخيص (الثقة التنظيمية):

تشير معطيات الجدول (5) أن نسبة الاتفاق على فقرات الثقة التنظيمية بلغت (55.41%) وهي مؤشر جيد نوعاً ما يعكس اتفاق الافراد المبحوثين على فقرات هذا البُعد، وقد جاءت أعلى نسبة اتفاق عند الفقرة (X<sub>34</sub>) وهذا يدل على أن افراد المنظمة المبحوثة متواصلون فيما بينهم من أجل انجاز الاعمال وأهداف المنظمة، في حين سجلت أقل نسبة استجابة عند الفقرة (X<sub>31</sub>) وهذا قد يدل الى حدوث تلكو في متابعة الادارة العليا في المنظمة المبحوثة لحل القضايا والمشاكل اليومية، وقد بلغ المؤشر الكلي للوسط الحسابي لهذا المتغير (3.56) وبانحراف معياري (0.83)، وقد بلغت نسبة الاستجابة لهذا المتغير (71.89).

الجدول (5) المؤشرات الإحصائية الثقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة

المعيار	المتوسط الحسابي	مقياس الإجابة										ت
		لا أتفق تماماً		لا أتفق		غير متأكد		أتفق		أتفق تماماً		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0.90	3.34	4.4	2	11.1	5	33.3	15	42.2	19	8.9	4	X <sub>25</sub>
0.85	3.55	0	0	13.3	6	28.8	13	40.0	18	17.7	8	X <sub>26</sub>
0.97	3.22	2.2	1	8.9	4	17.7	8	57.7	26	13.3	6	X <sub>27</sub>
0.89	3.31	2.2	1	22.2	10	22.2	10	13.3	6	13.3	6	X <sub>28</sub>
1.00	3.20	0	0	6.6	3	28.8	13	46.6	21	17.7	8	X <sub>29</sub>
0.97	3.48	4.4	2	11.1	5	33.3	15	33.3	15	17.7	8	X <sub>30</sub>
0.54	2.95	6.6	3	28.8	12	35.5	16	28.8	12	4.4	2	X <sub>31</sub>
0.51	3.14	2.2	1	24.4	11	37.7	17	35.5	16	4.4	2	X <sub>32</sub>
0.85	4.15	4.4	2	2.2	1	2.2	1	55.5	25	35.5	16	X <sub>33</sub>
0.87	4.35	4.4	2	13.3	6	13.3	6	22.2	10	46.6	21	X <sub>34</sub>
0.83	3.56	3.08		14.19		25.28		37.46		17.95		المتوسط الحسابي
		17.27				25.28		55.41				

### 1. اختبار فرضيات الارتباط:

لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات البحث (المتغيرات المستقلة) والمتمثلة في السعادة في موقع العمل وأبعاده (التأثير الايجابي، التأثير السلبي، الإنجاز) مع المتغير المعتمد والمتمثل في متغير الثقة التنظيمية تم استخدام معامل ارتباط بيرسون وكانت النتائج كما يأتي:  
لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى القائلة (هناك علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين السعادة في موقع العمل والثقة التنظيمية) والمتمثلة ب: يبين الجدول (6) نتائج اختبار الفرضيات وكما يأتي:

الجدول (6) معامل ارتباط الرتب لبيرسون بين السعادة في موقع العمل والثقة التنظيمية

الدلالة	R	ابعاد السعادة في موقع العمل	الثقة التنظيمية
موجب معنوي	0.57**	التأثير الايجابي	
موجب معنوي	0.67**	التأثير السلبي	
موجب معنوي	0.72**	الانجاز	
موجب معنوي	0.94**	السعادة في موقع العمل	

\* ارتباط معنوي عند مستوى 0.05.

\*\* ارتباط معنوي عند مستوى 0.01.

أ. جاءت قيمة معامل الارتباط بين التأثير الايجابي والثقة التنظيمية (\*\*0.57) وهي قيمة موجبة ومعنوية، وهذا يعني بأن هناك علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة معنوية (ذات دلالة إحصائية) عند مستوى (0.01) ما بين التأثير الايجابي والثقة التنظيمية في جامعة الفلوجة.

ب. بلغت قيمة معامل الارتباط بين التأثير السلبي والثقة التنظيمية (\*\*0.67) وهي قيمة موجبة ومعنوية، وهذا يعني بأن هناك علاقة ارتباط موجبة ومعنوية (ذات دلالة إحصائية) عند مستوى (0.01) بين التأثير السلبي والثقة التنظيمية في جامعة الفلوجة.

ت. بلغت قيمة معامل الارتباط بين الانجاز والثقة التنظيمية (\*\*0.72) وهي قيمة موجبة ودالة، وهذا يعني بأن هناك علاقة ارتباط معنوية (ذات دلالة إحصائية) بمستوى (0.01) مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين الانجاز والثقة التنظيمية في جامعة الفلوجة.

ث. بلغت قيمة معامل الارتباط بين السعادة في موقع العمل والثقة التنظيمية بصورة إجمالية (\*\*0.94) وهي قيمة موجبة وقوية وذات دلالة معنوية إحصائياً عند مستوى (0.01) وهذا يدل على أن للسعادة في الجامعة دور فاعل و جوهري في تعزيز الثقة التنظيمية فيها.

نستدل مما سبق أن الفرضية الرئيسية الأولى وقد تحققت، إذ حقق الانجاز النسبة الأكبر من تلك العلاقة الارتباطية مع الثقة التنظيمية في الجامعة.

## 2. اختبار فرضيات التأثير:

تم اختبار فرضيات البحث المتعلقة بقياس تأثير المتغيرات التفسيرية (المستقلة) الفرعية والرئيسية في المتغير المستجيب الرئيس وأبعاده الفرعية باستخدام أنموذج الانحدار الخطي البسيط، ولأجل ذلك فقد وضعت فرضية رئيسة لتحليل علاقة التأثير بين المتغير التفسيري والمتغير المستجيب وهي كما يأتي:

لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية القائلة (يوجد تأثير معنوي للسعادة في مكان العمل على الثقة التنظيمية)، وفيما تأتي نتائج الاختبار:

الجدول (7) نتائج تقدير نموذج الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين السعادة في موقع العمل والثقة التنظيمية

المتغير المعتمد (التابع) (Y)	المتغير المستقل (التفسيري) وأبعاده	(t)	(R <sup>2</sup> ) معامل التحديد	F-test اختبار F
الثقة التنظيمية (Y)	السعادة في موقع العمل M	21.189	0.722	448.96
	التأثير الايجابي M1	6.115	0.324	37.389
	التأثير السلبي M2	7.928	0.446	62.86
	الانجاز M3	9.296	0.526	86.41
	n = 40	1.99		القيمة الجدولية ل-(t)

قيمة (f) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 1,39 = DF 3.96

أ. يتضح من الجدول (7) أن الفرضية الرئيسية التي مفادها أن هناك تأثير معنوي للسعادة في موقع العمل في الثقة التنظيمية قد تحققت، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (448.96) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية  $df=1,39$  والبالغة (3.96)، وهذا يدل على معنوية العلاقة المفترضة بين السعادة في موقع العمل والمتغير المعتمد (Y) والذي يمثل الثقة التنظيمية، كما يشير معامل التحديد ( $R^2$ ) إلى أن السعادة في موقع العمل يفسر ما مقداره (85.2%) من التغيرات التي تحصل في الثقة التنظيمية، كما تشير قيمة (T) المحسوبة لمعامل (M) السعادة في موقع العمل إلى معنوية العلاقة بين السعادة في موقع العمل (M) والمتغير التابع (Y) الثقة التنظيمية مما يعني أن السعادة في موقع العمل تمارس تأثيراً معنوياً على الثقة التنظيمية.

ب. أما قيمة (f) المحسوبة لـ (التأثير الايجابي، التأثير السلبي، الإنجاز) التي جرى ترميزها في الجدول المذكور بـ (M, M1, M2, M3)، بلغت قيمها (86.41, 203.983, 158.823)، وكانت هذه القيم أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية  $df=1,39$  والبالغة (3.96) وهذا يدل على معنوية العلاقة المفترضة بين هذه المتغيرات والمتغير المعتمد (Y) والذي يمثل الثقة التنظيمية، إذ يشير معامل التحديد ( $R^2$ ) للـ M1 إلى أن عنصر التأثير الايجابي يفسر ما مقداره (32.4%) من التغيرات التي تحصل في الثقة التنظيمية، كما تشير قيمة (T) المحسوبة لمعامل (M1) التأثير الايجابي إلى معنوية العلاقة بين التأثير الايجابي (M1) والمتغير التابع (Y) الثقة التنظيمية مما يعني أن عنصر التأثير الايجابي يمارس تأثيراً معنوياً على الثقة التنظيمية. وأشارت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) للـ M2 إلى أن عنصر التأثير السلبي يفسر ما مقداره (44.6%) من التغيرات التي تحصل في الثقة التنظيمية، في حين تشير قيمة (T) المحسوبة لمعامل (M2) التأثير السلبي إلى معنوية العلاقة بين التأثير السلبي (M2) والمتغير التابع (Y) الثقة التنظيمية وهذا يعني أن عنصر التأثير السلبي يمارس تأثيراً معنوياً على الثقة التنظيمية. أما قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) للـ M3 فقد أشارت إلى أن عنصر الإنجاز يفسر ما مقداره (52.6%) من التغيرات التي تحصل في الثقة التنظيمية، في حين تشير قيمة (T) المحسوبة لمعامل (M3) الإنجاز إلى معنوية العلاقة بين الإنجاز (M3) والمتغير التابع (Y) الثقة التنظيمية وهذا يعني أن عنصر الإنجاز يمارس تأثيراً معنوياً على الثقة التنظيمية. نستنتج مما سبق أن فرضيات التأثير جميعها قد تحققت، إذ حقق عنصر الإنجاز النسبة الأكبر من حيث تأثيره في الثقة التنظيمية لجامعة الفلوجة.

#### المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:

##### أولاً: الاستنتاجات:

1. هناك علاقة ما بين السعادة في مكان العمل والثقة التنظيمية ويتمثل ذلك أن أي تحسين في السعادة التنظيمية سينعكس في أغلب الأحيان على تعزيز الثقة التنظيمية، وأن التأثير الايجابي للسعادة التنظيمية سيشرح العاملين ويحفزهم على زيادة ثقتهم التنظيمية للجامعة المبحوثة.
2. يظهر أن إدارة الجامعة المبحوثة حاولت خفض مستوى السلوك السلبي لدى الموظفين من خلال تقليل حالات القلق والاكتئاب وتحسين صحة الموظفين النفسية والجسدية وشعورهم بالمتعة والرفاه والسعادة نظراً لما ثبت من أهميتها في دعم مستويات الثقة التنظيمية.

3. ظهرت من نتائج التحليل إن عينة البحث في الجامعة يشعرون بأن السعادة التنظيمية في مكان العمل لها تأثير كبير على تعزيز الثقة التنظيمية لديهم المتمثلة بـ(الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل).
4. اتضح من نتائج التحليل أن هنالك دور للسعادة التنظيمية والثقة التنظيمية وهذا يشير إلى أن جامعة الفلوجة عليها إيجاد السبل الكفيلة لتحفيز السعادة التنظيمية في مكان العمل والحد من انتشار بعض المتغيرات ذات التأثير السلبي عليها.

#### ثانياً: التوصيات:

1. بما أن الثقة التنظيمية تتحقق من خلال وجود السعادة التنظيمية فأن التركيز على هذا الجانب يعد ضرورة ملحة لتحقيقها ويكون ذلك من خلال إقامة دورات تدريبية متطورة يكون أكثر سيطرة على مجريات العمل وأكثر ثقة بالإدارة العليا والمشرفين وزملاء العمل.
2. ضرورة استمرار اهتمام جامعة الفلوجة بإحداث التغيير الإيجابي عن طريق فهم العاملين للعمل والواجبات الموكلة اليهم بهدف حث الأفراد العاملين على المزيد من ممارسة سلوك أفضل تجاه عملهم مع مراعاة تقدمهم في العمل ومنحهم فرص أفضل لتطوير مهاراتهم وخبراتهم.
3. توفير المناخ النفسي المناسب للعاملين والقضاء على الروتين من خلال وضع مختلف الأفكار والطرق التي تقلل من الروتين في حياة الموظف مثل تدوير الوظائف بين الموظفين أو تحديد وقت لتجريب أفكار جديدة أو العمل مع أدارات مختلفة وإعطاء الموظفين الفرصة للنمو في الاتجاه الذي يرغبونه حتى لا يشعر الموظف بالملل بالنتيجة ينخفض اهتمامه بالعمل ويؤثر ذلك بالسلب على روحه المعنوية ثم يلجأ إلى عدم ثقته في المنظمة و التسبب واللامبالاة.
4. ضرورة قيام القيادات الإدارية في جامعة الفلوجة على تخطي القيود والمشاكل التي تحول دون وجود السعادة في مكان العمل والاهتمام في رفاهية العاملين وتهيئة المناخ الملائم لطبيعة العمل وزملاء العمل وعلاقة الموظف بالمدير المباشر وفرص تطوير الموظف والترقية والاستماع لصوت الموظف الصريح والصادق بشأن مدى سعادته في العمل وارتياحه لمهامه التي يقوم بها لأنها تسهم بشكل كبير في تحقيق الثقة التنظيمية.
5. على قيادات الجامعة الإدارية الاهتمام بكل جوانب السعادة في مكان العمل المتمثلة في بيئة العمل وتحقيق رفاهية الموظف وروح الصداقة والعمل الجماعي والدعم الاجتماعي من زملاء العمل وتوفير فرص التعلم والمرونة والاستقلالية والتي لها دور كبير في تعزيز الثقة التنظيمية بكل أبعادها وإحداث التغيير الإيجابي داخل الفرد مما ينعكس إيجاباً لأدائه داخل المنظمة

#### المصادر

##### أولاً: المصادر العربية:

1. السلمي، علي، (1975). تحليل النظم السلوكية، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة دراسة تطبيقية لآراء عينة من المديرين في شركات القطاع الصناعي المختلط، رسالة ماجستير إدارة أعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
2. ابراهيم، منى عمر عقل، (2013). درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الخاصة في محافظة عمان للقيادة الخادمة وعلاقتها بمستوى الثقة التنظيمية السائدة في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

3. حياة، سرير الحرتسي وكريمة، ربحي، (2018). أثر الثقافة التنظيمية في إنجاح البناء المعرفي دراسة حالة مؤسسات التعليم العالي مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة 2، العدد (18)، جامعة بليدة 2، الجزائر.
4. رشيد، مازن فارس، (2003). الثقة التنظيمية في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية/ بعض المحددات والآثار، معهد الإدارة العامة، العدد (3)، المجلد (43).
5. السعودي، موسى، (2005). العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الوزارات الأردنية، مجلة العلوم الإدارية، الأردن.
6. الصقير، عبدالمحسن، بن محمد بن عبدالله، (2014). ممارسة مديري مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم للصلاحيات الإدارية الممنوحة وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين والمديرين ووكلائهم، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية.
7. الطائي، رنا ناصر صبر، (2007). الأنماط القيادية والثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام التنظيمي.
8. الطجم، عبدالله والسواط، طلق، (2012). السلوك التنظيمي، الطبعة الرابعة جدة، دار حافظ للنشر والتوزيع.
9. عزيز، ديلمان أحمد وعبد الله، دهبون فريدون ومحمد، جلال عبدالله، (2018). ممارسات القيادة الخادمة ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية: دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين في المعهد التقني، السلیمانيّة، مجلة جامعة التنمية البشرية، المجلد (4)، العدد (1)، جامعة التنمية البشرية، السلیماني، العراق.
10. الغامدي، عبدالله، عبدالغني، (1990). الثقة التنظيمية بالأجهزة الإدارية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، المجلد (14)، العدد (3)، السعودية.
11. كريم، هوار فتاح ومحمد، عمر مصطفى، (2016). دور الثقة التنظيمية في تعزيز وتدعيم الاستغراق الوظيفي: دراسة استطلاعية لأراء عينة من الموظفين في مركز رئاسة بلدية السلیمانيّة في إقليم كردستان العراق، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (8)، العدد (16)، جامعة الأنبار، العراق.
12. الكعبي، حميد سالم، (2013). دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة: بحث تحليلي لأراء عينة من موظفي شركة الفاو الهندسية العامة – وزارة الإعمار والإسكان، كلية الراءدين الجامعة، العدد (32).

#### ثانياً: المصادر الأجنبية:

1. Abadi, Totok Wahyu, Choiriyah, Ilmi Usrotin, Sukmana, Hendra, and Karuniawan, Mohamad Hatta, (2018). Factors Affecting of Lifes Happiness, ANCOSH 2018 - Annual Conference on Social Sciences and Humanities, <https://www.researchgate.net/publication/329787956>.
2. Albrecht, Simon and Travaglione, Anthony, "Trust in Public Sector Senior management", the International journal of human management, Vol. 14, No. 1.
3. Andrew, Sharon S., (2011). S.M.I.L.E.S.1: The Differentiating Quotient for Happiness at Work, [www.happiestminds.com](http://www.happiestminds.com)

4. Bagraim, Jeffrey J, Hime, Patricia, (2007). "The Dimensionality Of Workplace Interpersonal Trust And Its Relationship To Workplace Affective Commitment", Journal of Industrial Psychology.
5. Barlow, Victoria E., (2001). Trust and the Principal ship.
6. Baumeister, Roy F., (1987). "How the Self Became a Problem: A Psychological Review of Historical Research", Journal of Personality and Social Psychology, 1987, Vol. 52, No. I, 163-176.
7. Behrani, Priyanka, (2017). Organisational Justice and Employee Happiness, International Journal of Research and Review, www.gkpublication.in, The MS University of Baroda, Baroda, Gujarat, E-ISSN: 2349-9788; P-ISSN: 2454-2237, Vol.4
8. Bhattacharyya, Sangeeta, Roy Burman, Rajarshi & Paul, Sudipta, (2019). The concept of measuring happiness and how India can go the Nordic Way, <https://www.researchgate.net/publication/330360285>.
9. Butler, J., (1991). "Toward understanding and measuring conditions of trust: Evolution of a conditions of trust inventory", Journal of Management, Vol. 17, No.3.
10. Calarco, Margaret, (2011). "Effects of Positive Practices on Organizational Effectiveness", University of Michigan.
11. De Sousa, Juliana Moraes, Porto, Juliana Barreiros, (2015). Happiness at Work: Organizational Values and Person-Organization Fit Impact, Vol. 25, No. 61, 211-220. Universidade de Brasília.
12. Eckhaus, Eyal, (2018). Measurement of Organizational Happiness, Ariel, University, Ariel, Israel.
13. Fard, Parastoo Gashtasebi and Karimi, Fariba, (2015). The Relationship between Organizational Trust and Organizational Silence with Job Satisfaction and Organizational Commitment of the Employees of University, International Journal Education Studies, Vol.8, No.11, Department of Educational Sciences, Islamic Azad University, Iran.
14. George, J. M., (1989). "Mood and absence". Journal of Applied Psychology, 74, 317-324.
15. Gisela Demo, Tatiane Paschoal, (2013). "Well-Being At Work Scale: Exploratory and Confirmatory Validation in the United States Comprising Affective and Cognitive Components", Rio De Janeiro.
16. Green, Respent, (2014). "Impact of Middle-Level Managers' Well-Being and Happiness on Direct Reports' Performance", Walden University.
17. Hong T. B., Zarit A. H., Malmberg B., (2004). "The role of health congruence in functional status and depression". The Journal of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences. 5: 151-157.

18. Kaul, Aditi, Sen, Chandrani, (2015). Engaged Workforce: A Key Ingredient for Happiness at Work, Indian Journal of Psychological Science, V-5, No. 2 (42-45) ISSN-0976 9218.
19. Kesen, Mustafa & Turan, Pmar Muthu and Kutay, Naciye, (2017). The Effects of Internal Marketing on Organizational Trust: A Research in Hotel Industry, Business and Management Studies: An International Journal, Vol.5, Issue. 4, Adnan Menderes University.
20. Kirsner, B. R., Figueredo, A. J., and Jacobs, W. J., (2003). "Self, friends, and lovers: Structural relations among Beck Depression Inventory scores and perceived mate values". Journal of Affective Disorders, 75, 131-148.
21. Magen, Z. & Aharoni, R., (1991). Adolescents' contributing toward others: Relationship to positive experiences and transpersonal commitment". Journal of Humanistic Psychology, 31, 126–143.
22. Mayer, Roger C., Davis, James H. & Schoorman F. David, (1995). An Integrative
23. Mayer, R. C. Davis. J. H. Schoolman. F. D., (1995). "An integrative model of organizational trust". Academy of Management Review. (20). 709-734.
24. McGonagle, Catherine, (2015). Happiness in the workplace: an appreciative inquiry, A thesis presented to Dublin City University in partial fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Education.
25. Model of Organizational Trust"The Academy of Management Review, Vol. 20.
26. Namita & Singh, Narendra, (2017). Happiness of employees at work in manufacturing industry, IRJMST Vol 8 Issue 6 [Year] ISSN 2250 – 1959 (Online) 2348 – 9367 (Print), India.
27. Paschoal, T. & Tamayo, A., (2008). "Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho". Avaliação Psicológica, 7(1), 11-22.
28. Pépin, Stéphanie, (2015). The challenges of happiness, well being and job satisfaction in administrative work, master of arts –integrated studies.
29. Pillay, Kreshona, (2012). "Happiness, psychological capital and organizational citizenship behavior of employees in a financial institution in Durban", South Africa, University of KwaZulu-Natal.
30. Porumbescu, Greg, Park, Jungho, Oomsels, Peter, (2013). "Building Trust: communication and subordinate trustin public organizations", Transylvanian Review of Administrative Sciences.
31. Punpuing, sureeporn & Holomyong, charamporn, (2015). Workers' Happiness: An Analysis of the Value of Family and Work among Generational Cohorts, Social Science Asia, Volume 1 Number 4.
32. Robbins Stephen P., (2003). "Organizational behavior", 10<sup>th</sup> ed, Prentice-Hall, person education international, Upper Saddle River, New Jersey.

33. Robins. P., (2003). "Organizational Behavior", New Jersey, prentice hall.
34. Rokeach, Milton, (1973), "The Nature of Human Values". NY: The Free Press.
35. Singh, Kamlesh & Duggal Jha, Shalini, (2008). "Positive and Negative Affect, and Grit as predictors of Happiness and Life Satisfaction", Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, April 2008, Vol. 34, Special Issue, 40-45, Indian Institute of Technology, Delhi.
36. Singh, Kamlesh & Duggal Jha, Shalini, (2008). "Positive and Negative Affect, and Grit as predictors of Happiness and Life Satisfaction", Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, April 2008, Vol. 34, Special Issue, 40-45, Indian Institute of Technology, Delhi.
37. Sokolovska, Iskra, (2014). Beyond Gdp: Happiness As an Alternative, University Of Ljubljana.
38. Stoia, Eunice, (2015). Happiness and well-being at work, business administration and marketing department,
39. Tan, H. H. and Tan, C. S., "Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization", Genetic Social General Psychology Monographs, Vol.126, No.2, pp: 241-260, 2000.
40. Warr, P. B., (2007). Work, happiness, and unhappiness. Mahwah, NJ: Erlbaum.

#### استمارة استبيان

السادة المجيبيون الكرام... نهديكم أجمل تحياتنا

إن مشاركتكم الفعالة في هذا الاستقصاء وتعاونكم معنا في الإجابة على اسئلة الاستبانة بصراحة وموضوعية تعد ضرورية في اغناء البحث الموسوم (السعادة في العمل ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية بحث استطلاعي لأراء العاملين في جامعة الفلوجة) لذا نأمل تفضلكم بقراءة جميع فقرات الاستبانة ووضع اشارة (√) تحت الاجابة التي تختارونها، علماً أن هذه المعلومات التي تدلون بها ستكون لأغراض البحث فلا حاجة لكتابة اسمكم أو التوقيع على الاستمارة، شاكرين حسن تعاونكم معنا... مع خالص شكرنا وتقديرنا لتعاونكم معنا.

الباحث

#### أولاً: البيانات الشخصية:

ضع علامة ( ✓ ) أمام الجواب المناسب:

##### 1. الجنس:

ذكر ( ) أنثى ( )

##### 2. المستوى العلمي:

ثانوية فأقل ( ) دبلوم ( ) بكالوريوس ( )  
 دبلوم عالي ( ) ماجستير ( ) دكتوراه ( )

##### 3. العمر:

أقل من 25 سنة ( ) 25-35 سنة ( )  
 36-45 سنة ( ) 46 سنة فأكثر ( )

4. سنوات الخدمة:

- من سنة - 5 سنوات ( ) من 6-10 سنوات ( )  
 من 11-15 سنة ( ) من 16 سنة فأكثر ( )

5. المنصب الوظيفي:

- مدير عام ( ) معاون مدير ( )  
 رئيس قسم ( ) مسؤول شعبة ( )

ثانياً: السعادة في العمل: حالة من الاندماج العاطفي والفكري عند الموظف، فيجد نفسه مسؤولاً وملتزماً بإنجاح المنظمة. ويتخذ الموظف هذا القرار في ضوء سياسات المؤسسة وممارساتها ونظرتها تجاه الموظفين.

1. التأثير الإيجابي:

لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	الفقرة	
					البهجة	خلال الفترة الماضية عملي بشكله العام يجعلني اشعر بـ ...
					الاستعداد	
					الحماس	
					الابتسام	
					القناعة	
					النشاط	
					الإثارة	
					الفخر	

2. التأثير السلبي:

لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	الفقرة	
					القلق	خلال الفترة الماضية عملي بشكله العام يجعلني اشعر بـ ...
					الانزعاج	
					الاكتئاب	
					الإحباط	
					الاضطراب	
					عدم الصبر	
					الهَم	
					الملل	
					الأسى	
					النرفزة	
					التوتر	
					الغضب	

3. الإنجاز:

لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	الفقرة	
					افعل في الواقع ما أحب القيام به	أنا في عملي...
					أنجز المهام على وفق إمكانياتي	
					أتغلب على التحديات والصعاب	
					انخرط في الأعمال التي تعبر عن مهاراتي	
					أطور القدرات التي أعدها مهمة	
					أحقق النتائج التي أعدها قيمة	
					اعمل على وفق ما هو أفضل لي	
					أتقدم بالأهداف التي قد وضعتها في حياتي	

ثالثاً: الثقة التنظيمية: التوقعات والمعتقدات والمشاعر التي يكوّنها الموظف حول مدى نزاهة وصدق الممارسات والسلوكيات الإدارية المتبعة في الشركة التي يعمل بها، كما تشمل مدى كفاءة وموثوقية وأمة زملاء العمل.

لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	الفقرة	ت
					<b>أولاً: الثقة بالإدارة العليا</b>	
					اختصاص الإدارة ومعرفة بدقائق الأمور في العمل تجعلني اثق بها.	1
					تقدم الإدارة المساعدة والعموم لجميع العاملين حتى وإن لم يطلبوا منها أية مساعدة.	2
					إدارة المنظمة تنظر بعين الاعتبار لمصالح الآخرين عند اتخاذها القرارات.	3
					تسعى الإدارة لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعياً للفهم المشترك.	4
					تابع الإدارة العليا القضايا التي تتعهد القيام بعملها.	5
					<b>ثانياً: الثقة بالمشرفين</b>	
					معرفة المشرف بدقائق الأمور في عمله تجعلني اثق به.	6
					مشرفي في العمل جدير بالثقة ما يتفاعل بسرعة مع زملاء العمل.	7
					يحب مشرفي في العمل للآخرين ما يحب لنفسه ويتعامل بانصاف.	8
					يعد مشرفي في العمل مشاكل الآخرين مشاكله ووليها الاهتمام نفسه	9
					يسعى مشرفي دائماً إلى تعزيز نقاط الاتفاق مع الجميع والابتعاد عن نقاط الاختلاف.	10

السعادة في العمل ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية

ت	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
	<b>ثالثاً: الثقة بزملاء العمل</b>					
11	لدي ثقة تامة بأن زملائي في العمل سيتعاملون معي بإنصاف					
12	زملائي في العمل يقدمون لي العون والإسناد إذا واجهتني صعوبات في العمل بعيدا عن دوافع الكسب المادي					
13	يحبون زملائي في العمل للأخريين ما يحبون لأنفسهم					
14	أشعر بأن زملائي في العمل يعدون المشاكل التي أواجهها وكأنما مشاكلهم الخاصة بهم					
15	زملائي في العمل يقومون معي اتصالات سعيًا للفهم المشترك بيننا					