

السؤال الأول (30 علامة) : اشرح أنواع الاتجاهات بالتفصيل ؟

١ - الرضا الوظيفي:

يشير مفهوم الرضا الوظيفي للاتجاه العام للفرد نحو الوظيفة التي يعمل بها ، حيث أن الفرد بمستوى عالي من الرضا الوظيفي يحمل اتجاهات إيجابية تجاه وظيفته ، بينما الفرد غير الراضي عن وظيفته يحمل اتجاهات سلبية عنها .

٢ - الاحتواء الوظيفي :

الاحتواء الوظيفي يقيس الدرجة التي عندها يحدد الفرد ارتباطه النفسي بوظيفته ، ويعتبر وظيفته مرتبطة بمستوى الأداء اللازم للاعتراف بالنفس ، والعاملين بمستويات عالية من الاحتواء الوظيفي يهتمون بشدة بالعمل الذي يقومون به ، كما يرتبط الاحتواء الوظيفي العالي بانخفاض معدلات الغياب

و معدلات الاستقالة من العمل
٣ - الالتزام التنظيمي

والذي يرتبط برغبة الفرد وشعوره القوي للبقاء عضواً في المنظمة التي يعمل بها ، واستعداده لبذل أقصى طاقاته ويعمل لصالح تلك المنظمة ، وإيمانه الكامل وقبوله لقيم وأهداف ورسالة المنظمة.

وهناك من يحدد أشكال الاتجاهات في ثلاثة هي:

✓ الرضى عن العمل : فالشخص الراضي عن عمله يحمل اتجاهات إيجابية نحو العمل ، بينما الشخص غير الراضي عن عمله فإنه يحمل اتجاهات سلبية نحو العمل ، ومن أشكال التعبير عن عدم الرضا عن العمل مثلاً:

- الخروج من المنظمة .
- محاولة تحسين الظروف وتقديم المقترحات (استخدام الصوت).
- الانتظار السلبي والمتفائل لتحسين الظروف وهو ما يعرف باسم الولاء .
- الإهمال وترك الظروف لكي تصبح أكثر سلبية

✓ الانغماس في العمل : وهو من المصطلحات الجديدة في أدبيات السلوك التنظيمي، وهو يقيس درجة توحيد الفرد نفسياً مع عمله ، فقد وجد الباحثين مستويات عالية من الانغماس في العمل ترتبط بانخفاض معدل الغياب وانخفاض معدلات الاستقالة .

✓ الولاء للمنظمة : أي توحيد العامل مع المنظمة التي يعمل فيها ومع اهدافها ورغبته بالمحافظة على عضويته بالمنظمة ، فالولاء العالي للمنظمة يعني التوحد مع هؤلاء الذين يمتلكون أو يديرون المنظمة ، على عكس الانغماس العالي الذي يعني التوحد مع العمل .

السؤال الثاني (25 علامة) : تكلم عن أنواع الإدراك و مراحل نموه ؟

أ- الإدراك الحسي: وهو ما يتم من خلال الحواس الخمسة: السمع، والبصر، واللمس، والشم، والتذوق.

ب- الإدراك العقلي: وهو ما يأتي نتيجة تفاعل الخبرات الحسية مع المخزون المعرفي لدى الإنسان ويتمخض عن المعاني والأفكار.

ج- الإدراك الاجتماعي: وهو ما يشير إلى كيفية إدراك الناس لبعضهم البعض والذي يعد أكثر صعوبة من إدراك الأشياء ويتأثر بخصائص الشخص المُدرك.

د- الإدراك الانتقائي: وهو الذي يتم بإدراك أجزاء معينة من الظواهر، وينتقها حسب ما يتوافر له من خبرات سابقة وأطر مرجعية، وفي

الأحوال كافة تتم عملية الإدراك وفق المراحل التالية:

المرحلة الأولى: تعرّض الإنسان للمثير: حيث أن تعرّض الإنسان لمؤثر خارجي واستقبال حواسه له يُعدّ الخطوة الأولى للإدراك عند الشخص لما يدور حوله بشكل عام ودونما تحديد دقيق يُمكن هذا الفرد من التمييز بدقة بين الخبرات أو المشاهدات المختلفة.

المرحلة الثانية: مرحلة انتقاء المعلومات والتمييز بينها: إن الخبرة والتكرار تجعل الإدراك في مرحلة متقدمة أكثر دقة، وبالتالي هنا يصبح الإنسان ينتقي ما يهّمه وما يُلفت نظره من المؤثرات.

المرحلة الثالثة: مرحلة التصنيف أو التنظيم: وفيها يقوم العقل بتنظيم المعلومات المترجمة لديه في أشكال ذهنية وترتيبها في مجموعات أو فئات مستقلة على أساس التشابه أو التكامل أو التقارب بينها، ومن ثم العمل على تخزينها والاحتفاظ بها في الذاكرة.

المرحلة الرابعة: مرحلة تحليل المعلومات وتفسيرها: وفيها يتم الانتقاء من بين المعلومات المنظمة والمخزنة، وتحليلها وإعطائها معنى في ضوء خبرات الفرد السابقة حول هذا الموقف، وفي ضوء شخصية الفرد وقيمه، وتُعدّ هذه المرحلة أهم جانب معرفي في عملية الإدراك.

المرحلة الخامسة: مرحلة الاستجابة السلوكية: وفيها يُقدم الفرد على سلوك معيّن في ضوء تفسيره للمثير والمعنى الذي كوّنه عنه، استناداً لما أدرك، وتكون الاستجابة عادة في صورة سلوك ظاهري أو سلوك مستتر وهو ما يدعى تكوين الاتجاه، يعني الوصول إلى الاستنتاجات والمفاهيم والأحكام والتفسيرات للظواهر محل المشاهدة.

المرحلة السادسة والأخيرة مرحلة النتيجة: وهي السلوك الذي يقوم به الفرد في ضوء إدراكه للمثير، وقد تكون هذه النتيجة إيجابية ذات سلوك جيد، أو سلبية ذات سلوك سيء بالنسبة للفرد أو للمنظمة التي يعمل بها أو بالنسبة للآخرين معاً.

السؤال الثالث (20 علامة): هنالك بعض المفاهيم التي يتردد استخدامها كثيرا في نظريات التعلم. أذكرها مع الشرح ؟

١ - المثير: وهو ذلك الحدث أو الظرف الذي يسبق حدوث الفعل أو الاستجابة، وبالتالي هو الذي يُهيئ الفرد ويعدّه للاستجابة أو لسلسلة الاستجابات، كتعليمات الرئيس للمرؤوس هي توجه هذا المرؤوس للقيام بإنجاز العمل، أو كالنظر إلى مؤشر الساعة في الصباح هو الذي يدفع الفرد للنهوض والالتحاق بالعمل قبل التأخير.

٢ - الاستجابة: هي النتيجة السلوكية للإثارة، أو هي ذلك التصرف الذي يقوم به الفرد عقب حدوث المثير بغض النظر عما إذا كان المثير هو المحدد أم لا أو السلوك مشاهداً أم لا، فالاستجابة مقترنة بالمثيرات يعني يعقب كل مثير استجابة، كالاستجابة لأوامر الرئيس كما ذكرنا أعلاه أو النهوض في الصباح والاستعداد للانطلاق للعمل بعد الاطلاع على مؤشر الساعة.

٣ - التدعيم: وهو تلك العملية التي بمقتضاها يتحقق نتائج تعقب حدوث الاستجابة وتحوي خبرات سارة تؤثر على احتمال حدوث الاستجابة مرة أخرى بالإضافة إلى تعزيز هذه الاستجابة، يعني هو أي شيء يزيد من قوة استجابة، ويعمل بنفس الوقت على استثارة تكرار السلوك الذي سبق التدعيم فمثلاً في مثالنا أعلاه إن مديح الرئيس للمرؤوس مع تقديمه للتوجيهات والإرشادات له سيزيد من استجابة المرؤوس للإنجاز، ويزيد من احتمال تكرار الإنجاز مستقبلاً.

٤ - المدعم: وهو الشيء الذي يزيد أو يؤدي إلى الاستجابة ويُحافظ عليها، فالمدعم في مثالنا الوارد أعلاه هو مديح الرئيس الذي جعل المرؤوس يقوم بالتنفيذ وبكل همة وعزيمة قويتين، وكذلك المكافأة أو الترقية، الزيادات التشجيعية كلها تُعدّ من الأمور المدعمة للاستجابة في تنفيذ النشاط. لكن التدعيم

يُمكن أن يكون:

- إيجابياً: يُعزز السلوك المرغوب ويزيد من احتمالات تكراره عن طريق تقديم نتيجة إيجابية.

- سلبياً: فيعزّز السلوك ويزيد احتمالات تكراره عن طريق إيقاف أو حجب نتيجة غير مرغوبة، كالحضور في الموعد المحدد للدوام من أجل عدم التعرّض للتنبيه أو التوبيخ.

السؤال الرابع (25 علامة) : تحدث عن خصائص الجماعة الفعالة / الناجحة؟

- الجميع يتقبل ، ويتفهم عمل الجماعة وأهدافها.
- يميل مناخ الجماعة لأن يكون غير رسمي ومريح وهادئ.
- النقاش المكثف ، فالكل يشارك ولكن المشاركة تتعلق بعمل الجماعة.
- توجد وجهات نظر مختلفة ولا يتم كبت الخلافات بعمل متسرع من قبل الجماعة.
- معظم القرارات تتخذ بالإجماع.
- النقد متكرر وصريح وغالباً هادئ.
- يشعر الأفراد بالحرية في التعبير عن مشاعرهم وأفكارهم.
- رئيس الجماعة لا يهيمن عليها ، وكذلك الجماعة لا تهمل الرئيس.
- أما ليكرت فيقترح السمات الإدارية التالية للجماعة المتألية عالية الإبداع :
- لدى أعضاء الجماعة المهارات المتنوعة المتعلقة بالقيادة والعضوية للزمرة للتفاعل بين القادة والأعضاء وبين الأعضاء أنفسهم.
- توجد ثقة عالية متبادلة بين القائد والأعضاء وبين الأعضاء أنفسهم.

-
- أهداف وقيم الجماعة تشكل تكاملاً وتعبيراً مرضياً لحاجات وقيم الأفراد.
 - لدى الأفراد دافعية عالية للالتزام بالقيم وتحقيق الأهداف الهامة للجماعة.
 - جميع الأنشطة التبادلية بين الأفراد ، وحل المشكلات وصنع القرارات الجماعية تتم في جو مؤازر ومساند.
 - رئيس الجماعة يمارس تأثيراً كبيراً في إرساء جو الجماعة من خلال مبادئه وممارساته القيادية.
 - الجماعة تواقفة لمساعدة كل فرد لتطوير كامل قدراته وإمكاناته.
 - كل فرد يتقبل بحماس ودون تردد الأهداف والتوقعات التي يضعها هو والجماعة لأنفسهم.
 - القائد والجماعة يعتقدون أن باستطاعة كل فرد تحقيق المستحيل.
 - هنالك دافعية عالية لدى كل فرد لإبلاغ الجماعة بشكل كامل وصريح بجميع المعلومات الهامة المتعلقة بنشاط الجماعة.

د. كروان