

السؤال الأول (30 علامة): اشرح أهداف دراسة السلوك الإنساني في المنظمات؟

١ - هدف فهم سلوك الأفراد العاملين في المنظمة ومعرفة تصرفاتهم في موقع العمل من أجل القيام بدراسة وتحليل الأسباب والدوافع الكامنة وراءها، والعمل على الحيلولة دون القيام بالسلوكيات السلبية منها.

٢ - التنبؤ بالسلوك المرتقب للعاملين في المنظمة: والتعرّف على الأسباب التي تقف وراء هذا السلوك لكي تتمكّن من توقّع تصرفاتهم في المستقبل في المواقف المختلفة، وذلك من أجل الحيلولة دون الآثار السلبية لهذا السلوك واتخاذ الإجراءات المناسبة إزاءه.

٣ - ضبط السلوك وتوجيهه: من خلال تفهّم السلوك الحالي والمستقبلي للأفراد والذي سيُمكن الإدارة من التحكم به وتوجيهه في المستقبل من أجل تطوير الأداء ورفع مستواه.

السؤال الثاني (25 علامة): تكلم عن تصنيف العوامل و المؤثرات التي تُسهم في تشكيل و تكوين الشخصية؟

أولاً . العوامل البيولوجية:

وهي ركّزت في دراستها لتطوير الشخصية على التكوين الجسماني من وراثه وهندسة الجينات والذكاء، ودور المخ وتكوينه وتأثيراتها مجتمعة أم منفردة على تطوير الشخصية.

لكنها لم تتوصّل لنتائج حاسمة وبالأخص بعد ظهور علم الهندسة الوراثية الذي يستطيع التأثير على الخصائص الوراثية وتغيير سلوك الفرد والتحكّم به، وبعد وجود تجارب متعددة للتأثير على المخ وأجزائه.

ثانياً . العوامل الثقافية:

وهي تأخذ المرتبة الأولى في تأثيرها على الشخصية، وهي ركن أساسي في علم الإنسان وبالتالي هي مفهوماً أساسياً في دراسة السلوك التنظيمي، لذلك وعلى اعتبار أنه يدخل ضمن الثقافة مجموعة من الثقافات الفرعية، فإنه ينبغي عند القيام بأي تحليل موضوعي للسلوك التنظيمي أن تؤخذ هذه الاختلافات أو التفرعات بالحسبان.

ثالثاً . العوامل الأسرية:

وهي ما يكتسبه الفرد أثناء نموه وترعرعه منذ طفولته حتى يُصبح شاباً أو شابة من أبوية أو الأسرة التي يعيش فيها، ومن أهم هذه العوامل الظروف المالية والاجتماعية والثقافية والانفعالية للأسرة، فالأسرة التي تقوم على الدفاء العاطفي والحب والمودة والتفاهم والاحترام المتبادل والتشاور، تُساهم في سبر شخصية أبنائها بالاتزان واحتمالات النجاح الاجتماعي، على عكس الأسر التي تعيش الظروف الأخرى المعاكسة والأسرة التي تفقد الأب أو الأم لسبب ما تجعل هنالك منحى آخر لشخصية أطفالها.

رابعاً . العوامل الاجتماعية:

يأتي بعد مرحلة الطفولة دور الأفراد الآخرين من أصدقاء ورفقاء عمل، وجماعات ومنظمات، وأقارب، ومعارف، وجيران ونوادي ومدارس ليسبر نمط شخصية الفرد وسلوكه وتطبيعه في المجتمع.

خامساً . العوامل الموقفية:

حيث أن لكل حالة أو موقف عوامل ومتغيرات كثيرة تؤثر على شخصية الفرد بغض النظر عن النمط الذي شكلته كافة العوامل السابقة لشخصية هذا الفرد أو ذاك.

السؤال الثالث (25 علامة) : للاتجاهات العديد من الوظائف المرتبطة بالسلوك اذكرها ؟

- ١ - تكيف وتأقلم الفرد مع الظروف المحيطة والأحداث الجارية.
- ٢ - تحقيق المنفعة من خلال تعظيم الجوانب الإيجابية ، وتقليل الجوانب السلبية ، والتي ترتبط بدرجة الإشباع والرضا.
- ٣ - الدفاع عن النفس من خلال الاحتفاظ باتجاهات معينة ، فعندما يحمل العامل اتجاهات إيجابية للنقابة التي ينتمي إليها ، فإنه يدافع عن مصلحته.
- ٤ - التعبير عن الذات من خلال الاتجاهات التي يحملها والتي تتفق والقيم والمثل التي يتحلى بها الفرد.
- ٥ - تساعد الاتجاهات في زيادة المعرفة المرتبطة ارتباطاً مباشراً بحياتهم وأعمالهم.

السؤال الرابع (20 علامة): تحدث عن الطرق الهيكلية في إدارة الصراع التنظيمي ؟

✓ إحالة الصراع إلى مختص أو مستشار يعالج الصراع بتحديد مسؤوليات الاطراف المتصارعة .

✓ تخفيف درجة الاعتمادية بين المجموعات ، وجعلها معتمدة على نفسها ، لان فرص حدوث الصراع تتزايد بين المجموعات عند تزايد درجة الاعتمادية المتبادلة بينها .

✓ تبادل الموظفين، حيث ان انتقال من وحدة إلى أخرى يزيد من تفهمهم ويكسبهم خبرات جديدة

✓ إيجاد وظائف تنسيقية بين وحدات وأقسام المنظمة

د. كوان عرابط

