



جامعة أبو بكر بلقايد- تلمسان-



كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

المستوى: الثالثة علم نفس العمل والتنظيم- السداسي:6 - بتاريخ: الاثنين 18 مايو 2026- التوقيت: من 11 سا 30د 13 سا 30د

امتحان في مقياس السلوك التنظيمي

التمرين الأول: أجب بـ صح أو خطأ من خلال وضع العلامة (+) أمام كل عبارة ، مع تصحيح الخطأ إن وُجد. (0.50ن) لكل سؤال. (مج 6نقاط)

1. يحدث الصراع بين الفرد ونفسه بسبب تباين الأدوار والمراكز. صح ( ) . خطأ ( )
2. الخوف من العقاب هو أحد المعوقات النفسية الاجتماعية للاتصال التنظيمي. صح ( ) . خطأ ( )
3. القيم الإدارية هي نوع من القيم التنظيمية، وتتمثل في النزاهة والشفافية. صح ( ) . خطأ ( )
4. من مكونات الاتجاه، المكون الوجداني الذي يشير إلى الأفكار والمعتقدات التي يحملها الفرد العامل حول موضوع ما في العمل. صح ( ) . خطأ ( )
5. الصراع الصريح هو الصراع الذي يظهر في شكل قلق وتوتر. صح ( ) . خطأ ( )
6. الاتصال التنظيمي؛ هو مجموعة من العمليات الرسمية التي تتم من خلالها تبادل المعلومات. صح ( ) . خطأ ( )
7. اختلاف الأهداف؛ هي أحد أسباب حدوث الصراع، وتتمثل في تسارع المنظمة نحو الحصول على الاحتياجات. صح ( ) . خطأ ( )
8. الوظيفة الانفعالية؛ هي أحد وظائف الاتصال التنظيمي، وتتمثل في تعزيز الدافعية والانتماء الوظيفي. صح ( ) . خطأ ( )
9. الولاء الموجه؛ وهي أن يكرس الفرد العامل حياته لأجل بقاء الجماعة. صح ( ) . خطأ ( )
10. تشير العدالة التفاعلية إلى طريقة تصرف الإدارة تجاه الأفراد العاملين. صح ( ) . خطأ ( )
11. الاتجاه نحو المنظمة؛ هو أحد أنواع الاتجاهات ويتعلق بـ.....
12. البعد التنظيمي؛ هو أحد أبعاد جودة الحياة في العمل، ويتمثل في.....

التمرين الثاني: أكمل العبارات التالية بما يناسبها من الإجابة الصحيحة: (0.50ن) لكل سؤال. (مج 7نقاط)

1. نعني بجودة الحياة في المنظمة حسب Sharni et Kumer.....
2. تركز نظرية العدالة التفاعلية حسب Bies and Moag على.....
3. تتم برامج تطوير المسار المهني للعاملين من خلال.....
4. ركزت نظرية العدالة لـ John Staley Adams على تقديم العدالة من خلال.....
5. حسب بوكنان Buchanan الولاء التنظيمي هو.....
6. من مبادئ نظرية التبادل الاجتماعي نجد.....
7. حسب جيبسون Gibson: الاتجاه مكتسب من خلال.....
8. من الجوانب الإيجابية للقيم التنظيمية نجد.....
9. ترجع العوامل الدافعة للرضا الوظيفي حسب Frederick Herzberg إلى.....
10. من أسباب حدوث جميع أشكال الصراعات داخل المنظمة.....
11. اعتبر الاتجاه التفاعلي الصراع ضرورياً لأجل.....
12. التعقيد الهيكلي، من معوقات الاتصال التنظيمي، ونقصد به.....
13. يكمن الفرق الجوهرى بين الولاء التنظيمي والالتزام التنظيمي في.....
14. الأسلوب السلوكي في إدارة الصراع بين المجموعات يتم من خلال.....

تمرين تطبيقي: (دراسة حالة) (1 نقطة) لكل سؤال. (مج 7 نقاط)

خلال قيامك بتريص ميداني بإحدى المؤسسات الصناعية لدراسة ظواهر تتعلق بمواضيع السلوك التنظيمي التي درستها خلال السداسي الثاني، توصلت إلى أن هذه المؤسسة تعاني من عدة مشكلات تنظيمية منها: انعدام التعاون بين العمال ، صراعات متكررة بين مختلف الأقسام ، ضعف تدفق المعلومات بين الإدارة والعمال ، ارتفاع نسبة الغيابات والتأخرات ، انعدام الشعور بالتقدير لدى العمال ، انخفاض الرضا عن العمل.

المطلوب: حاول الإجابة عن مجموع المشكلات مقترحا حلولاً لها من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما هي المشكلات الاتصالية التي تعاني منها هذه المؤسسة (0.50ن)؟ مقترحا حلولاً لتحسين الاتصال بها (0.50ن)؟ مج نقاط (1ن)
2. استخرج مظاهر الصراع التنظيمي (0.50ن)؟ مقترحا استراتيجيات معالجته (0.50ن)؟ مج نقاط (1ن)
3. ما هي المؤشرات الدالة عن وجود اتجاهات سلبية لدى العمال (0.50ن)؟ وكيف يمكن تعديلها (0.50ن)؟ مج نقاط (1ن)
4. ما هي الأسباب المؤدية إلى انخفاض الرضا لدى العمال (0.50ن)؟ مقترحا إجراءات تعديلها (0.50ن)؟ مج نقاط (1ن)
5. ما هي القيم التنظيمية المطلوب ترسيخها (0.50ن)؟ مقترحا آليات تعزيزها (0.50ن)؟ مج نقاط (1ن)
6. ما هي مؤشرات ضعف الولاء التنظيمي بهذه المؤسسة (0.50ن)؟ كيف يمكن تعزيزه (0.50ن)؟ مج نقاط (1ن)
7. ما مؤشرات ضعف جودة الحياة في العمل داخل هذه المؤسسة (0.50ن)؟ اقترح برنامجاً تراه مناسباً لأجل تحسين الوضعية (0.50ن)؟ مج نقاط (1ن)

## الإجابة النموذجية

التمرين الأول: الإجابة بصح أم خطأ من خلال وضع العلامة (+) أمام كل عبارة، مع تصحيح الخطأ إن وُجد. (0.50ن) لكل سؤال. (مج 6ن)

1. يحدث الصراع بين الفرد ونفسه بسبب تباين الأدوار والمراكز. صح ( ) . خطأ ( + ) عندما يتعرض الفرد لحالات من الإحباط لوجود عائق يحول دون تحقيق أهدافه، أو عندما لا يكون متأكد مما هو مطلوب منه، أو عندما يطالب بإنجاز مهام تفوق طاقاته.
2. الخوف من العقاب هو أحد المعوقات النفسية الاجتماعية للاتصال التنظيمي. صح ( + ) . خطأ ( )
3. القيم الإدارية هي نوع من القيم التنظيمية، وتتمثل في النزاهة والشفافية. صح ( ) . خطأ ( + ) تتمثل في الانضباط، الالتزام، العمل بروح الفريق.
4. من مكونات الاتجاه، المكون الوجداني الذي يشير إلى الأفكار والمعتقدات التي يحملها الفرد العامل حول موضوع ما في العمل. صح ( ) . خطأ ( + ) يشير إلى المشاعر والانفعالات التي يشعر بها الفرد تجاه موضوع معين في العمل، مثل شعور العامل بالرضا عن وظيفته، الإحساس بالانتماء إلى المؤسسة. الشعور بالضيق والتوتر تجاه بيئة العمل، كل هذا يعكس الحالة الانفعالية للفرد تجاه العمل.
5. الصراع الصريح هو الصراع الذي يظهر في شكل قلق وتوتر. صح ( ) . خطأ ( + ) هو الصراع الظاهر في سلوكيات الأفراد والجماعات بشكل واضح في التعاملات.
6. الاتصال التنظيمي؛ هو مجموعة من العمليات الرسمية التي تتم من خلالها تبادل المعلومات. صح ( ) . خطأ ( + ) مجموعة من العمليات الرسمية والغير الرسمية التي تتم من خلال تبادل المعلومات داخل المنظمة، وبينها وبين محيطها الخارجي، بما يضمن التنسيق واتخاذ القرار، وتحقيق الأهداف التنظيمية.
7. اختلاف الأهداف: هي أحد أسباب حدوث الصراع، وتتمثل في تسارع المنظمة نحو الحصول على الاحتياجات. صح ( ) . خطأ ( + ) يحدث جراء وجود أهداف متعارضة، بالرغم من أن جميع الوحدات داخل التنظيم تمارس نشاطاتها في إطار الهدف الكلي.
8. الوظيفة الانفعالية؛ هي أحد وظائف الاتصال التنظيمي، وتتمثل في تعزيز الدافعية والانتماء الوظيفي. صح ( ) . خطأ ( + ) وتتمثل في التعبير عن المشاعر وتخفيف التوتر.
9. الولاء الموجه؛ وهي أن يكرس الفرد العامل حياته لأجل بقاء الجماعة. صح ( ) . خطأ ( + ) يشير إلى ارتباط الفرد بقيم الجماعة ومبادئها.
10. تشير العدالة التفاعلية إلى طريقة تصرف الإدارة تجاه الأفراد العاملين. صح ( + ) . خطأ ( )
11. الاتجاه نحو المنظمة؛ هو أحد أنواع الاتجاهات ويتعلق بدرجة الانتماء والولاء لها
12. البعد التنظيمي؛ هو أحد أبعاد جودة الحياة في العمل، ويتمثل في العدالة التنظيمية، المشاركة في اتخاذ القرار، وضوح الأدوار.

التمرين الثاني: أكمل العبارات التالية بما يناسبها من الإجابة الصحيحة: (0.50ن) لكل سؤال. (مج 7ن)

1. نعني بجودة الحياة في المنظمة حسب Sharni et Kumer أنها درجة التميز وشروط العمل، التي يجب على المؤسسات توفيرها وممارستها من أجل تطوير الحياة أثناء أداء الوظيفة بما يعكس إيجاباً على تحسين أداء المؤسسة.
2. تركز نظرية العدالة التفاعلية حسب Bies and Moag على أسلوب المعاملة الإنسانية أثناء تنفيذ القرارات القائمة على الاحترام، الصدق، الوضوح.
3. تتم برامج تطوير المسار المهني للعاملين من خلال التدريب المستمر، التخطيط الوظيفي، تنمية المهارات....
4. ركزت نظرية العدالة لـ John Staley Adams على تقديم العدالة من خلال ما يقدمه الفرد (جهد، وقت، مهارة)، وما يحصل عليه (راتب، تقدير، ترقية والمقارنة مع الآخرين، حقيق إذا تحقق التوازن تم الشعور بالعدالة. والعكس صحيح، ما يؤدي إلى تقليل الجهد، الانسحاب، البحث عن البدائل.
5. حسب بوكنان Buchanan الولاء التنظيمي هو انجذاب الأفراد وتعلقهم الفعلي بأهداف المؤسسة وقيمها بغض النظر عن المكاسب الشخصية والمادية.
6. من مبادئ نظرية التبادل الاجتماعي نجد التوازن، مبدأ الثقة، مبدأ الالتزام التدريجي.
7. حسب جيبسون Gibson؛ الاتجاه مكتسب من خلال الخبرة والتجربة.

8. من الجوانب الإيجابية للقيم التنظيمية نجد توحيد سلوك العمال داخل بيئة العمل، تعزيز الانتماء التنظيمي، دعم عملية اتخاذ القرار، الحد من الصراعات، تحقيق الاستقرار داخل بيئة العمل.

9. ترجع العوامل الدافعة للرضا الوظيفي حسب Frederick Herzberg إلى مضمون العمل ذاته من حيث طبيعة العمل، الإنجاز في العمل، فرص الترقية، فرصة النمو والشهرة، المسؤولية.

10. من أسباب حدوث جميع أشكال الصراعات داخل المنظمة إلى العلاقات الاعتمادية، اختلاف الأهداف، التنافس على الموارد، صراع الدور، تفاوت الصفات الشخصية، اختلاف الإدراك، التركيب السيكولوجي للفرد، انعدام الرضى الوظيفي.

11. اعتبر الاتجاه التفاعلي الصراع ضرورياً لأجل الحفاظ على حيوية المنظمة من حيث تحفيز الإبداع والتجديد، جودة القرارات، التفكير النقدي، التغيير الإيجابي، وأن غياب الصراع يدل على الجمود التنظيمي.

12. التعقيد الهيكلي، من معوقات الاتصال التنظيمي، ونقصد به المركزية المفرطة، غموض الأدوار.

13. يكمن الفرق الجوهرى بين الولاء التنظيمي والالتزام التنظيمي في ان الولاء التنظيمي عاطفي وأخلاقي يقوم على الإخلاص والانتماء والدفاع عن المؤسسة، بينما الالتزام التنظيمي حالة نفسية تعكس ارتباط العامل بالمؤسسة ورغبته في الاستمرار فيها وتحقيق أهدافها.

14. الأسلوب السلوكي في إدارة الصراع بين المجموعات يتم من خلال محاولة تحسين فعالية المؤسسة عن طريق تنمية العمال مهنيًا، بغية تعديل استجاباتهم وتمكينهم من تعلم مختلف أساليب إدارة الصراع.

**تمرين تطبيقي: (دراسة حالة) (1ن) لكل سؤال. (مج 7ن)**

خلال قيامك بتريص ميداني بإحدى المؤسسات الصناعية لدراسة ظواهر تتعلق بمواضيع السلوك التنظيمي التي درستها خلال السداسي الثاني، توصلت إلى أن هذه المؤسسة تعاني من عدة مشكلات تنظيمية منها: انعدام التعاون بين العمال، صراعات متكررة بين مختلف الأقسام، ضعف تدفق المعلومات بين الإدارة والعمال، ارتفاع نسبة الغيابات والتأخرات، انعدام الشعور بالتقدير لدى العمال، انخفاض الرضا عن العمل.

**المطلوب: حاول الإجابة عن مجموع المشكلات مقترحا حلولاً لها من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:**

1. المشكلات الاتصالية التي تعاني منها هذه المؤسسة هي: ضعف تدفق المعلومات، غياب التواصل بين الأقسام، سوء الفهم الناتج عن نقص المعلومات.

الحلول المقترحة: تتمثل في حلول تحسين الاتصال المتمثل في: تنظيم اجتماعات دورية، اعتماد قنوات اتصال واضحة، تشجيع الاتصال الصاعد، استخدام وسائل تكنولوجية حديثة، تحسين مهارات التواصل لدى المسؤولين.

2. مظاهر الصراع التنظيمي: النزاعات بين الأقسام، ضعف التعاون بين العمال، التوتر داخل المؤسسة.

استراتيجيات المعالجة: الحوار، التفاوض، تحسين الاتصال، تحديد المسؤوليات بوضوح، تعزيز العمل الجماعي.

3. المؤشرات الدالة عن وجود اتجاهات سلبية لدى العمال هي: ارتفاع الغيابات، التأخرات المتكررة، ضعف التعاون، انخفاض الحماس للعمل

يمكن تعديلها من خلال: تحسين بيئة العمل، تحفيز العمال، إشراك العمال في اتخاذ القرار، تعزيز العدالة التنظيمية.

4. الأسباب المؤدية إلى انخفاض الرضا لدى العمال نجد: ضعف التقدير، سوء ظروف العمل، ضعف الاتصال، الصراعات التنظيمية.

إجراءات تعديلها من خلال: تحسين ظروف العمل، تقديم الحوافز، الاعتراف بجهود العمال، تحسين العلاقات المهنية.

5. القيم التنظيمية المطلوب ترسيخها: التعاون، الاحترام، العمل الجماعي، المسؤولية.

آليات تعزيزها: القدوة الحسنة من الإدارة، التدريب، التوعية، تشجيع العمل الجماعي، اعتماد نظام المكافآت.

6. مؤشرات ضعف الولاء التنظيمي بهذه المؤسسة: ضعف الانتماء للمؤسسة، الغيابات المتكررة، انخفاض مستوى الالتزام.

يمكن تعزيزها من خلال: تحسين ظروف العمل، العدالة في المعاملة، التحفيز والمكافآت، إشراك العمال في القرارات.

7. مؤشرات ضعف جودة الحياة في العمل داخل هذه المؤسسة: التوتر والصراعات، انخفاض الرضا، ضعف العلاقات المهنية، الغيابات المتكررة.

البرنامج المقترح: تحسين بيئة العمل، توفير الدعم النفسي والاجتماعي، تحقيق التوازن بين العمل والحياة، تعزيز المشاركة والتواصل.