



جامعة العلوم الحديثة
UNIVERSITY OF MODERN SCIENCES

الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العلوم الحديثة
كلية التعليم المفتوح وعن بعد

علوم سلوكية

المحاضرة الأولى

1

جامعة العلوم الحديثة – التعليم المفتوح وعن بعد

www.ums-edu.com/distance

distance@ums-edu.com

Tel: +967- 01- 530380

فصل : مفهوم السلوك

➤ ما هو مفهوم السلوك الإنساني ؟

هو عبارة عن التصرفات والنشاطات التي تصدر من العنصر البشري سواء كانت هذه التصرفات ملموسة أو غير ملموسة بهدف إشباع حاجاته وتحقيق أهدافه وهذه التصرفات هي محصلة للتفاعل بين العوامل الفردية للإنسان والبيئة المحيطة .

➤ مثال توضيحي :

- السلوك بالشارع .
- سلوك الأولاد في المنزل .
- سلوك الطالبة في المدرسة .
- سلوك العامل في المنظمة .

➤ ماذا يقصد بالسلوك التنظيمي ؟

هو مجال للدراسة يبحث في تأثير الأفراد والجماعات والهيكل التنظيمي ، على السلوك داخل المنظمة بغرض تطبيق النتائج وتطوير أداء المنظمة .

السلوك التنظيمي يهتم بدراسة :

ماذا يعمل العاملون في المنظمة (سلوك العاملين في المنظمة)

كيف يؤثر سلوك العاملين في المنظمة على أدائهم .

➤ ما هي المستويات التي يدرسها السلوك التنظيمي؟

- مستوى الأفراد
- مستوى الجماعات
- مستوى الهيكل التنظيمي

➤ ما هي العوامل المؤثرة في كل مستوى؟

❖ الإفراد :

- الشخصية
- الإدراك
- التعلم
- القيم
- الدوافع
- الاتجاهات
- الرضى الوظيفي
- ضغوط العمل

❖ مستوى الجماعات :

- صناعة القرار والإبداع

- القوة والسياسة
- الصراع التنظيمي
- القيادة
- الاتصال
- الجماعة

❖ مستوى الهيكل التنظيمي

1. الهيكل التنظيمي الرسمية
2. الثقافة التنظيمية
3. الفساد

➤ ما هي المنظمة ؟

هي كيان اجتماعي يضم أفرادا وجماعات وإمكانيات مادية ومالية وتسويقية ، تسعى لتحقيق أهداف محددة ، وتمارس نشاطها ضمن هيكل تنظيمي واضح وفي إطار حدود معروفة ومحدده . .

حدود المنظمة

▪ مثال توضيحي :

لو أخذنا مصنع النور لإنتاج الأدوية كإحدى المنظمات فنسجد أن فيه :

- أفراد عاملين : مهندسون ، أطباء، صيادلة، إداريون .

- جماعات : تشمل أقسام الإنتاج ، التسويق ، البحث والتطوير، الموارد البشرية ، المشتريات والتخزين .

- الإمكانيات المادية : الآلات، المعدات، المخزون، المباني ، السيارات ، الحواسيب ، إمكانيات مالية ، رأس المال، الحسابات في البنوك .

➤ إلى ماذا يهدف السلوك التنظيمي ؟

يهدف إلى تطوير أداء المنظمة وتحسينها .

➤ بماذا يهتم السلوك التنظيمي ؟



يهتم بما يعمل العاملون في المنظمة وكيف يؤثر سلوك العاملين على أدائهم .

➤ ماذا يقصد بالأداء ؟

يقصد به الإنتاجية – شرط الغياب – ترك العمل .

➤ ماذا يقصد بتحسين الأداء ؟

يقصد به زيادة الإنتاج – زيادة الحصة السوقية زيادة الربحية .

➤ ما هو المتغير الذي يتأثر بالسلوك التنظيمي ؟

هو الأداء .

➤ على ماذا يؤثر السلوك التنظيمي وبماذا يتأثر ؟

يؤثر على المنظمة ويتأثر بالمستويات .

فصل: الشخصية

➤ ماذا يقصد بالشخصية؟

عبارة عن مجموعة من الصفات النفسية ، العقلية ، العقائدية ، والفيولوجية (الجسمية) المستقرة (الثابتة) نسبيا لدى الفرد والتي تميز شخصا ما عن شخص آخر .

➤ ماذا يقصد بالصفات الشخصية؟

هي تلك الخصائص الثابتة نسبيا التي تصف شخصية الفرد .
مثل : (صفة الحياء ، الكسل ، العدوانية ، الطموح ، المرح ، الولاء ، والانضباط ، والسمنة ، النحافة ، الطول ، البياض .

➤ هل يحمل الناس جميعا نفس الصفات الشخصية؟

نعم ولكن الفارق بينهم هو في درجة وضوح كل صفة .

■ من أمثلة الصفات :

- النفسية : (الحياء ، العدوانية ، الكراهية)
- العقلية : (ذكي ، غبي ، حفيظ ، سريع الفهم)
- الصفات العقائدية : (بخيل ، كريم ، أمين ، مخلص ، وفي)
- الصفات الجسمية : (نحيف ، طويل ، عريض ، قصير)

➤ ما العلاقة بين الصفات الشخصية للفرد والوظيفة التي يشغلها؟

هي علاقة انسجام وتناغم بين الصفات والذي يؤدي إلى خلق الرضا الوظيفي وانخفاض معدل ترك العمل .

➤ ما هي العوامل أو المحددات التي تشكل وتؤثر في تكوين شخصية الفرد ؟

- 1 الوراثة : هي مجموعة الصفات التي يرثها الفرد من أبويه وهو جنين في بطن أمه .
- 2 البيئة : كل الظروف التي تحيط بالفرد (الجو العام) منذ ولادته .
- 3 الموقف : هي الأحداث المستجدة التي تطرأ وتواجه الفرد ويكون لها تأثير ملموس على شخصيته .

□ مثال عام على تكوين الشخصية والعوامل المؤثرة عليها :

العامل الذي يظهر تاريخه بأنه عامل كفاء ومجد وملتزم بعمله ولكن عندما ينتقل إلى عمل آخر في مؤسسة أخرى ذات ظروف عمل سيئة وتتبع فيها أساليب المجاملات وعدم تشجيع العامل المجد ، فقد يصاب هذا عامل بالإحباط ويكون رد فعله اللامبالاة وبالتالي قد يظهر ك شخص كسول مسبب للمتاعب ، وهذا عكس ما كان يشير إليه تاريخه بأنه كان نشطا وجادا وكفؤا في عمله ، وكل هذا بسبب تغير الموقف .

➤ ما طبيعة العلاقة بين الشخصية والأداء ؟

تؤثر في سلوك الفرد وعلى الأداء الوظيفي ، فالأشخاص الخجولون لا يميلون في سلوكهم إلى الاختلاف بالآخرين والحوار معهم وبالتالي فإنهم قد لا يكونون مناسبين لشغل وظيفة رجل البيع ، ولأن شغلهم قد يؤدي إلى التقليل من حجم المبيعات والتأثير السلبي على الأداء وعندما الأشخاص الذين يتمتعون بروح البشاشة والابتسام والاختلاط بالغير وخدمة ومساعدة

الآخرين يستطيعون التعامل مع الزبائن وهذا يزيد من حجم المبيعات وبالتالي يحسن من الأداء

أسئل المحاضرة الأولى

س1/ عرف لسلوك التنظيمي ؟

س2/ عدد المستويات التي يقوم بدراستها السلوك التنظيمي ؟

س3/ عدد العوامل التي تؤثر على كل مستوى ؟

س4/ يهدف السلوك التنظيمي إلى تطوير وتحسين الأداء ما هو الأداء ؟

س5 / عرف الشخصية وما علاقة الشخصية بالوظيفة ؟

س6/ ما علاقة الشخصية بالأداء ؟