



2026/01/15 يوم :

## الإجابة النموذجية لامتحان السادسى الأول الدورة العادلة في مقاييس علم النفس الاجتماعي للمنظمات

### السؤال الأول: (60 نقاط)

. فسر الوضعيات التنظيمية التالية في ضوء نظريات علم النفس الاجتماعي.

1. موظف قرر مغادرة المؤسسة بسبب شعوره بأن جهده لا يُقدر.

الإجابة النموذجية:

يمكن تفسير هذا القرار وفق نظرية التبادل الاجتماعي، حيث يقيم الفرد العلاقة التنظيمية بناءً على توازن المكافآت والتكاليف. وعندما يشعر الموظف أن التكاليف النفسية والاجتماعية تفوق المكافآت، يضعف التزامه وقد ينسحب من العلاقة التنظيمية.

2. ظهرت صراعات بين قسمين داخل مؤسسة، وكل قسم يرى نفسه الأفضل.

الإجابة النموذجية:

يفسر هذا السلوك في ضوء نظرية الهوية الاجتماعية، حيث يميل الأفراد إلى تصنيف أنفسهم ضمن جماعات داخلية، وتفضيل جماعتهم مقارنة بالجماعات الأخرى، مما يؤدي إلى التحيز للجماعة الداخلية وظهور صراعات بين الأقسام.

3. لاحظت الإدارة أن الموظفين الجدد يكتسبون سلوكيات العمل بسرعة من زملائهم دون تدريب رسمي.

الإجابة النموذجية:

يمكن تفسير ذلك وفق نظرية التعلم الاجتماعي، حيث يكتسب الأفراد سلوكيات جديدة من خلال الملاحظة والتقليل. إذ يتعلم الموظفون الجدد عبر الانتباه لنماذج سلوكية داخل بيئته العمل، ثم الاحتفاظ بها، والقدرة على إنتاجها، مع وجود دافعية مرتبطة بالمكافآت أو القبول الاجتماعي.

### السؤال الثاني: (60 نقاط)

يعاني موظف في مؤسسة من ضغط نفسي وإجهاد مهني نتيجة ما يلي: كثرة المهام، عدم وضوح حدود مسؤولياته، وأحياناً يتلقى مطالب متناقضة.

حل هذه الحالة بالاعتماد على مفاهيم اختلال الأدوار الاجتماعية داخل التنظيم.

تُظهر هذه الحالة ثلاثة مشكلات مرتبطة بالأدوار الاجتماعية داخل التنظيم:

1. **غموض الدور**: حيث تكون المهام والتوقعات غير واضحة، مما يؤدي إلى القلق وضعف الأداء.
2. **صراع الأدوار**: نتيجة مواجهة مطالب متناقضة من أدوار مختلفة أو من نفس الدور، وهو ما يسبب التوتر النفسي وضعف الالتزام التنظيمي.
3. **إرهاق الدور**: عندما تتجاوز التوقعات قدرة الفرد على الاستجابة، أي أن المهام أكثر من الوقت أو الطاقة المتاحة، وهو من أكثر مسببات الإجهاد المهني والاحراق النفسي.

### السؤال الثالث: (8 نقاط)

في بعض البيئات التنظيمية، يعتمد الموظفون بشكل مفرط على القائد أو الجماعة في التفكير، اتخاذ القرار، أو حتى في الاستجابة الانفعالية، مما قد تكون له نتائج إيجابية وأخرى سلبية.

حلّ هذه الوضعية مع تحديد أثارها الإيجابية والسلبية.

#### الإجابة النموذجية

تُعبر هذه الوضعية عن التبعية في بيئة العمل، والتي تظهر عندما يصبح الفرد معتمدًا على الجماعة أو القائد في سلوكه وقراراته، وتتخذ عدة أشكال:

- **التبعية المعرفية**: تنشأ عند افتقاد العامل للخبرة أو الثقة المعرفية، فيعتمد على شخص واحد أو خبير لتفسير الأمور واتخاذ القرارات.
- **التبعية السلوكية**: تتمثل في اتباع سلوك الآخرين لتجنب تحمل المسؤولية، مثل انتظار ما سيفعله المشرف أو تقليد أساليب العمل حتى لو كانت غير فعالة.
- **التبعية الانفعالية**: تقوم على الانجذاب العاطفي نحو القائد أو الجماعة، كعدم القدرة على رفض طلبات القائد الكاريزمي أو التعلق بفريق معين بسبب الروابط الاجتماعية.

أما آثار التبعية:

- إيجابية مثل تحسين التنسيق والانسجام، تسهيل اتخاذ القرار الجماعي، ودعم التعلم من الخبراء.
- سلبية مثل ضعف التفكير النقدي، الطاعة المفرطة، ظهور عقلية القطيع، تراجع الإبداع، والإرهاق النفسي الناتج عن الضغط الاجتماعي.

د. بغو هواري

بالتوفيق