

- المنظمة:** وحدة اجتماعية تتكون من مجموعة من الأفراد الذين يعملون معاً لتحقيق مجموعة من الأهداف المنشودة .
- السلوك التنظيمي:** مجال معرفة يهتم بدراسة التأثير الناتج عن الأفراد والجماعات والهيكل التنظيمي على السلوك داخل المنظمات بغرض تطبيق هذه المعرفة في تحسين تفاعلية المنظمة.
- علم النفس:** علم النفس هو علم دراسة سلوك الإنسان ويقدم المعرفة اللازمة لفهم السلوك الإنساني ودوافع الإنسان وحاجاته وإدراكاته ومدى قدرته على التعلم ومن ثم يتم الاعتماد على علم النفس في تحليل السلوك التنظيمي وتحقيق أهدافه.
- علم الاجتماع:** يقدم المعرفة في مجال علاقة الإنسان وتفاعله مع الآخرين وتأثيرهم على سلوكه، ويستفيد السلوك التنظيمي من مخرجات هذا العلم في تفسير سلوك الإنسان في تفاعله مع المجتمع المحيط به.
- علم الأنثروبولوجيا (علم الإنسان):** يبحث هذا العلم في طبيعة الإنسان وتطوره الثقافي والاجتماعي والمادي، يستفيد السلوك التنظيمي من هذا العلم في معرفة وتحليل العوامل الثقافية والمادية والاجتماعية وتأثيرها على تطور أداء العنصر البشري في المنظمة.
- الشخصية:** ذلك التكوين الديناميكي الذي يكمن بداخل الفرد والذي ينظم كل الأجهزة النفسية والجسمية، ويحدد الأساليب التي يتوافق بها الفرد مع بيئته.
- الإدراك:** هو معرفة ذهنية يقوم فيها الفرد باستقبال المعلومات المرتبطة بالمثيرات عن طريق الحواس الخمس وتنظيمها وتفسيرها وإعطائها معاني خاصة قد تختلف عن الواقع ثم التصرف وفق هذه المعاني.
- الإحساس أو الشعور:** هو استقبال الفرد لمثير خارجي من خلال حواسه الخمس (السمع والبصر واللمس والتذوق والشم) فهو عملية فسيولوجية وعصبية.
- التعلم:** التغيير الدائم في السلوك والذي يحدث نتيجة الخبرة والممارسة.
- التذكر:** الاحتفاظ بالتغير الذي اكتسبه الفرد نتيجة للتعلم.
- النسيان:** عدم القدرة على تذكر بعض الخبرات التي سبق اكتسابها وتعلمها.
- القيم من المنظور الإداري:** ١- مرشد أو دليل للسلوك يتم من خلاله تفضيل سلوك على آخر.
- ٢- معايير تحدد توجهات الفرد وتصرفاته وتقييم سلوكياته وسلوكيات الآخرين
- الاتجاه:** استعداد وجداني مكتسب يحدد سلوك وشعور الفرد نحو موضوعات معينة من حيث تفضيلها أو عدم تفضيلها.
- الميول:** هي انفعالات خاصة تحدد علاقة الفرد بأشياء معينة، الفرق بين الميل والاتجاه أن الميل شخصي أما الاتجاه فهو استعداد وجداني مكتسب ثابت نسبياً، وقد تؤثر الاتجاهات في تغيير الميول.
- الآراء:** تعتبر الآراء أكثر خصوصية من الاتجاهات فالآراء أكثر عمومية ويتم التعبير عن الاتجاهات بالآراء لفظياً.
- المعلومات:** معلوماتي عن الشيء تختلف عن اتجاهاتي فمثلاً قد تكون لدى الفرد معلومات كثيرة عن الديمقراطية ويكون اتجاهه دكتاتورياً.
- الدافعية:** «مجموعة القوى المحركة التي تثير حماس الفرد وتحرك وتنشط سلوكه باتجاه معين لتحقيق هدف أو منفعة معينة فسيولوجية أو نفسية».
- الشخص:** عبارة عن الفرد الذي يدرك أو يتقبل المساواة أو عدم المساواة.

مجموعة المقارنة: عبارة عن جماعة أو عدد من الأفراد يستخدمهم الشخص الأول كمرجع فيما يتعلق بمدخلات ومخرجات العمل.

المدخلات: عبارة عن خصائص يدخلها الشخص على العمل وترتبط بالوظيفة أو قد ترتبط به نفسه كالسن والجنس.

المخرجات: عبارة عن ما يحصل عليه الشخص من العمل مثل الأجور والمزايا العينية والاعتراف والتقدير.

الجماعة: وحدة اجتماعية تتكون من اثنين فأكثر بينهم تفاعل اجتماعي وعلاقات اجتماعية ونشاط متبادل تتحدد بناءً عليه الأدوار والمكانة الاجتماعية لأعضاء الجماعة وفق معايير وقيم الجماعة وذلك لإشباع حاجات ورغبات هؤلاء الأعضاء بغية تحقيق أهداف الجماعة

الصراع: «ظاهرة سلوكية مستمرة تحدث على مستوى الفرد والجماعة والمنظمة وتؤثر سلبًا أو إيجابًا على طبيعة العلاقات التفاعلية بين الأطراف محل الصراع وعلى مدى قدرتهم على تحقيق مصالحهم وأهدافهم»

الصراع الإيجابي: هو صراع يسهم في زيادة مستوى أداء الفرد والجماعة كأن تتصارع مدرستان حكوميتان حول أفضل السبل لتقديم خدمة تعليمية لأهالي منطقة.

الصراع السلبي أو الهدام: هو صراع يعوق أداء كل من الفرد والجماعة ويترتب عليه إحداث ضرر للمنظمة.

القيادة: هي المهارة والقدرة على التأثير في الآخرين وتوجيه سلوكهم وتنسيق جهودهم بما يكفل تحقيق هدف أو مجموعة أهداف محددة.

الاتصال: ذلك النشاط الذي يحدث بين طرفين (مرسل ومستقبل) حول قضية ما، يتم فيه تبادل المعلومات والأفكار من أجل تحقيق هدف معين أو حل مشكلة ما

المرسل: هو الشخص الذي يوجه الأمر أو يعرض المعلومات أي أن الاتصال يمكن أن يبدأ من الرئيس للمرؤوسين أو من المرؤوسين للرئيس أو من الموظف لزميله.

المستقبل: هو الشخص أو الجماعة التي يصل إليها الأمر أو التوجيه أو الرئيس الذي يصل إليه الاقتراح أو الشكوى أو الملاحظة.

الرسالة: هي موضوع الاتصال الذي قد يكون أمرًا أو رجاء أو نصيحة أو ملاحظة... الخ.

الوسيلة: هي الوسيط الناقل للرسالة وقد تكون كتابية كالتقارير أو آلية كالتليفون.

نتيجة الاتصال: قياس مدى استيعاب وفهم المستقبل لموضوع الرسالة ومدى تجاوبه وتنفيذه.

ثقافة المنظمة: أنها نظام من القيم والمعتقدات والافتراضات الأساسية التي يشترك فيها أعضاء التنظيم بحيث يشكل هذا النظام قواعد للسلوك وأسس للتعامل مع مشكلات البيئة الداخلية والخارجية.