

الدور الكى و التعلم

دكتور محمد الهنداوى

أستاذ إدارة الأعمال — كلية التجارة جامعة ومياط

يعرف الإدراك بأنه

- بأنه على انه الإجراء الذي يتم من خلاله اختيار وتنظيم وتفسير المعلومات التي يتلقاها الفرد من البيئة من اجل الحصول على معنى لها. فهو "العملية التي من خلالها ينظم ويترجم الأشخاص انطباعاتهم الحسية من اجل أن يعطوا معنى لما يدور حولهم".

مكونات الإدراك

أولاً - المدرك:

تؤثر خبرة المدرك وحاجاته وعاطفته على إدراكه :

الخبرة : تتحد خبرة المدرك السابقة توقعاته والتي يبني عليها إدراكه.

الحاجات : تؤثر الحاجات لا شعوريا على الإدراك بل أنها تجعلنا ما نريد إدراكه.

العاطفة : فالتعصب والشعور بالسعادة والخوف تؤثر على الإدراك ، فالشخص الغاضب غالبا ما يسيء فهم زملائه في العمل. وفي أحيان كثيرة يعمل جهازنا الإدراكي للدفاع عنا ضد العواطف الغير سارة. وتسمى هذه الظاهرة بالدفاع الإدراكي. فكاننا مررنا بتجارب سمعنا فيها ما نريد أن نسمعه ورأينا فيها ما نريد أن نراه، ويعمل جهازنا الإدراكي على التأكد من عدم رؤيتنا أو سماعنا للأشياء التي تهددنا.

● ثانياً - الهدف :

● يشمل الإدراك تفسير وإضافة معنى للهدف. وتعتبر الأهداف الغامضة أكثر عرضة للتفسير والإضافة فالشخص المدرك يشعر بحاجة إلى تفسير هذا الغموض: ذلك بالطبع لا يعني أن كتابة التقارير الواضحة يعنى وصول الرسالة المستهدفة، فالإدراك لا يعنى أن كل المعلومات المرسله سوف تستخدم بواسطة الهدف وبالتالي فان تخفيض الغموض لا يعنى دقة أكثر.

● ثالثاً - الموقف :

● يتم الإدراك فى موقف معين، وتؤثر خصائص الموقف على ما يدركه الفرد، وتعتبر إضافة المعلومات للهدف لكثيرها احتمالاً. فمثلاً عبارة معينة يقولها المدير للمرؤوس أسبوع واحد قبل صدور قرار الترقية قد يدركها المرؤوس بشكل مختلف عما إذا كان سمعها فى وقت آخر. ويوضح الشكل الطريقة التي يعمل بها الإدراك.

العوامل المؤثرة على الإدراك :

الانتقائية : الإنسان لا يتأثر بكل شيء يراه ، بل هو يستوعب بعض المؤثرات البراقة التي من الممكن أن تثير انتباهه ويرغبها.

الاهتمامات : يتأثر الفرد وينتبه لشيء ما عندما يكون هذا الشيء من اهتماماته. مثلا بناء على تخصصه .

الدوافع : الاحتياجات الغير مشبعة تعمل على إثارة الشخص وربما تؤثر على إدراكه لحقائق الأمور. (الشعور بعد الامن الوظيفي تجعل الموظف يفسر أي تقدم لموظف آخر بأنه رغبة منه لإزاحته من وظيفته .

التوقعات : إذا كان هناك توقع محدد، فإن الفرد لا يرى إلا ما توقعه سواء كان يمثل الحقيقة أم لا. مثلا نقول الشباب متهورين و وكلاء النيابة شكاكين

الخبرة : تعمل الخبرات الماضية على التأثير في إدراكنا، فالأحداث التي أصبحت أقل غرابة ولم تعد جديدة تصبح أقل إثارة لحواسنا واهتماماتنا. الغريب عن البلد يلاحظ الفروق الثقافية أكثر من الشخص الذي يعيش فيها لفترة طويلة .

الثقافة : تؤثر على إدراك الأفراد للأمور، وقد تؤدي إلى تشويه وانحراف في رؤية الأمور على حقيقتها. فما يعتبر مشين في مجتمع طبيعي في مجتمع آخر

آثر الهالة : بناء انطباعاتنا عن شخص ما على صفة واحدة مثل اللباقة أو المظهر أو كونه اجتماعيا وع إغفال الجوانب الأخرى .

الإسقاط :

● في غياب المعلومات، وأحيانا كثيرة في حالة توافرها، يفترض الإنسان أن الآخرين مثله ويقصد بالإسقاط اتجاه الفرد إلى إصاق أفكاره وشعوره للآخرين. ويعتبر الإسقاط أحيانا إستراتيجية إدراكية كفاء حيث تتشابه أفكار وأحاسيس هؤلاء الذين يمتلكوا نفس الخلفية. ولكنه كثيرا ما يؤدي إلى صعوبات ومشاكل في الإدراك. فمدير المخازن الأمين والذي يفترض أن كل العاملين أمناء مثله قد يفاجئ بسرقة المخازن. ويستخدم الإسقاط كوسيلة لحماية الإدراك في مواجهة التهديد. فقد يتصف الموظف بإهماله مع تعليل ذلك بأن كل الموظفين مهملين.

التعلم

- إن معظم السلوكيات البشرية ما هي إلا نتيجة التعلم، لذلك حظيت ظاهرة تعلم الأفراد داخل المنظمات باهتمام الباحثين خصوصا في مجال السلوك التنظيمي. إن التعلم أشمل من التعليم، فالتعلم عملية مستمرة.
- تعريف التعلم : التغيير شبه الدائم في السلوك والذي يحدث نتيجة الخبرة والتجربة.

النماذج الرئيسية للتعلم:

● النموذج التقليدي: (الاستجابة المكيفة) : عملية التعلم تتم عن طريق (المزواجية التكرارية) بين (مثير طبيعي + مكيف) .

● مثال : تقديم قطعة لحم لكلب (مثير طبيعي) يسيل لعابه

● دق الجرس منفردا (مثير مكيف) لم يسيل لعابه

● دق الجرس كل مرة عند تقديم اللحم يسيل لعابه

● النموذج الكلاسيكي للتعلم : الربط بين مثير واستجابة .

نموذج الأثر :

- السلوك تطوعي يتم عن طريق التعلم وليس سلوك قائم على رد الفعل دون تعلم و إذا عقب السلوك المعين مكافأة سوف يتكرر
 - إذا لم يعقب السلوك المرغوب من الإدارة أي مكافآت ربما لن يتكرر بل يتغير لسلوك غير مرغوب فيه
 - مكافئة سلوك معين دون غيره يؤدي اضعاف السلوكيات الأخرى .
- نموذج الاثر : يقوم على ان السلوك يتحدد بالنتائج سواء كانت ايجابية اوسلبية (النتائج الايجابية تعمل على زيادة وتكرار السلوك المعين بينما النتائج السلبية تعمل على منع تكرار هذا السلوك).

تدريب على الإدراك















