

المحاضرة 5: الادراك والتعلم

أولا- الادراك:

1-تعريف الادراك : "عملية ذهنية ومعرفية تساعدنا على تفسير وفهم ما يحيط بنا "

ويعرف بأنه: "تلك العملية التي من خلالها يقوم الافراد باختيار وتنظيم وتخزين واسترجاع المعلومات "

2- خصائص الادراك:

- أ- الاختيار: يعتبر الادراك عملية اختيارية حيث يختار أو ينتقي الفرد ما يرغب في إدراكه من المثيرات التي يتعرض لها.
- ب- الحدود المغلقة: وفقا لخاصية الحدود المغلقة أو المجال المحدد للإدراك فإن الفرد يستقبل عددا محددا من المثيرات وذلك حتى يتمكن من تفسيرها إلى معان ذات دلالة.
- ج- الإطار المحيط: إن جميع أشكال الإدراك تحدث في وضع معين أو في ظل إطار محدد حيث تتفاعل فيه عدة عوامل مادية مثل الإضاءة والالوان، وعوامل أخرى تتعلق بمشاعر الفرد.

إضافة الى:

- المرونة

- التكامل

- الثبات:

3- أهمية الادراك:

- التعرف على طبيعة كل سلوك في المنظمة لكشفه وتوجيهه نحو هدف المنظمة؛
- التعامل مع أفراد المنظمة كل حسب إدراكه للأمر وهذا دور الإدارة الناجحة؛
- تجاوز الضغوط النفسية التي يتعرض لها الأفراد العاملين فيها بسبب التفاوت في الإدراك؛
- تفسير العديد من مظاهر السلوك الإنساني التنظيمي عن طريق تحليل عملية الإدراك ومدى تأثير ذلك على السلوك؛
- تحديد الانماط المختلفة للسلوك الإنساني للتعرف عليها وتوجيهها نحو الهدف؛
- الاستفادة من العوامل والمؤثرات المؤثرة في الإدراك من اجل الاستفادة منها في إعداد الخطط ورسم السياسات التي تساعد في تحقيق أهداف.

4- مبادئ الادراك:

- ينطوي الإدراك على استقبال المثيرات الخارجية والداخلية من خلال الحواس الإنسانية
- . وظيفة الإدراك هي تفسير الرسائل التي يتم استقبالها حول المثيرات المختلفة التي يتعرض لها الفرد.
- يعتبر الإدراك اختياريا بالرغم من أن الفرد قد يجبر على إدراك بعض المثرات

- يتأثر الإدراك بالفرد نفسه من حيث خبرته السابقة، ودوافعه، وحالته العاطفية، وخصائصه الشخصية وقيمه وقدراته العقلية.
- يتأثر الإدراك بخصائص الشيء، موضع الإدراك مثل حجمه، وكثافته، وشذوذه، وتكراره، وتضاده
- تأثر الإدراك بالموقف الذي يحدث فيه وبالظروف المحيطة.
- تفاوت الأفراد من حيث إدراكهم حتى للشيء نفسه
- قد يستخدم الأفراد الإسقاط كأسلوب دفاعي عند إدراك الأشياء أو الأحداث
- يميل الأفراد إلى تنظيم المثيرات التي يتم إدراكها كفق عدة مبادئ مثل التماثل والتشابه والاستمرار والعلاقة بين الشكل والخلفية وغيره

5- عناصر الإدراك:

أ- **الاحساس** : طالما توافرت حواس قادرة على استقبال المثيرات في بيئتنا المحيطة فان هذه المثيرات تؤدي لأحاسيس او مشاعر فالحواس بعد استقبالها للمثيرات الخارجية تنقلها عبر الاعصاب الى المخ وهكذا نشعر او نجس بالصوت والضوء والملمس والمذاق والرائحة ,ومناك ايضا مثيرات داخلية في الجسم الانساني تنقلها الاعصاب للمخ مثل الاحساس بالتعب او الالم .

ب- **الانتباه** : بالرغم من قدرتنا على الاحساس بكثير من المثيرات البيئية الا اننا لا نلتفت اليها كلها بل ننتبه لبعضها ونتجاهل البعض الاخر, اما انه غير مهم في نظرنا او لأننا لا نريد رؤيته او سماعه, وهكذا نمارس انتباها انتقائيا لبعض المثيرات, وحتى ما ننتبه له فقد لا ندركه على حقيقته وبشكل كامل بل قد ندركه على خلاف حقيقته او بشكل جزئي.

ج- **التفسير والإدراك** : إن فهم سلوك الافراد وطريقة تصرفاتهم في المواقف المختلفة له اثر كبير في نجاح المنظمات وحتى نفهم سلوك الافراد في المنظمات يجب ان نتقف على طريقة ادراكهم للواقع او العالم الذي يعيشون فيه ذلك لان ادراك الفرد لهذا الواقع يؤثر لدرجة كبيرة على درجة استجابته للمواقف .

6- **خطوات عملية الإدراك** : تتم عملية الإدراك بصورة عامة عند اي انسان وفق الخطوات والمراحل التالية:

أ - **الاحساس بالمثيرات المحيطة**: تبدأ عملية الإدراك بوصول المثيرات الى مراكز الاستقبال الحسية (الحواس) ثم تبدأ ادوات الاستقبال بنقل هذه المثيرات الى المخ، وهنا يلعب الجهاز العصبي المركزي للإنسان دورا هاما في عملية تحويل المعلومات عن المثيرات.

ب- **الانتباه** : نظرا لتوافر المثيرات بشكل كبير ولانهائي فان الفرد يوجه اهتمامه لاحد او بعض المثيرات ويركز عليها دون غيرها, ومن ثم يوجه حواسه اليها وينبهها كي تستقبل هذه المثيرات فقط.

ج- **تسجيل المعلومات وتنظيمها في اشكال وتنظيمها**: يوصل الإحساس معلومات خام للمخ , حيث يقوم بتخزين هذه المعلومات وتنظيمها في اشكال ذهنية وتصنيفها وترتيبها في وجدات ومجموعات مستقلة على اساس التشابه او التكامل او التقارب .

د - **التفسير والتأويل**: وهي مرحلة تتمثل في الانتقاء من بين المعلومات المنظمة او المخزنة في الجهاز العصبي وإعطائها معنى يحدد دلالتها حسب فهمها في ضوء مدركات الفرد لها، وفي ضوء شخصيته،

وقيمه، وخبراته وهنا تلعب اللغة دورا هاما في فهم هذه المدركات، وتعد هذه المرحلة أهم جانب معرفي في عملية الإدراك.

هـ - الاستجابة السلوكية: وهي مرحلة التصرفات السلوكية التي تتمثل في إقدام الفرد على سلوك معين في ضوء تفسيره وتأويله للمدركات ، وقد تأخذ الاستجابة صورة سلوك ظاهر أو مستتر يتمثل في تكوين مشاعر أو اتجاهات داخلية تجاه المثير ، وعادة ما يترتب على السلوك الظاهر أو المستتر نتائج قد تكون ايجابية أو سلبية تنعكس على الفرد أو المنظمة أو كليهما.

7- العوامل المؤثرة في الإدراك:

أ- العوامل الداخلية :

- الحالة النفسية للشخص المدرك؛
- توقع الفرد للمثير من عدمه؛
- خبرة سابقة حول المثير المدرك من جانب الفرد

ب - العوامل الخارجية:

- شدة المثير؛
- تكرار المثير؛
- درجة الخلاف بين المثير وعدد من المثيرات المحيطة به؛
- حركة المثير؛
- حداثة المثير

8- الإدراك والسلوك التنظيمي : يختلف الافراد العاملين في فهمهم وإدراكهم للظروف التي تحيط بهم والمثيرات التي تتضمنها فتختلف سلوكياتهم الضمنية المستترة أو الظاهرة حسب تأثرهم بإدراكاتهم وفهمهم للظروف والواقع. والمثيرات المحيطة بهم في المنظمة ، حيث أن هذه المثيرات التي يتلقاها الأفراد في المنظمات من خلال حواسهم التي تتم من خلال عمليات إدراكية ، تنتهي بتكوين تفسيرات ومعاني معينة تختلف من عامل لآخر فتكون انطباعات ذهنية لدى الأفراد عن كل ما يحيط بهم في المنظمة من مناخ تنظيمي ، وفي ضوء الانطباعات والإدراكات تتحدد اتجاهات الفرد وتأثر على سلوكهم التنظيمي، وبالتالي فمن المهم أن يتم التعرف على هذه العوامل والعمليات والمثيرات المختلفة التي تكون انطباعات وإدراكات الافراد العاملين في المنظمة، لفهم ومعرفة الاختلافات في إدراكات الأفراد، وردود أفعالهم المختلفة بالرغم من عملهم في نفس المنظمة.

ثانيا التعلم:

1- **تعريف التعلم :** ويعرف Cordon التعلم بأنه: " عبارة عن عملية الحصول على لمهارات والمعارف والقدرات والاتجاهات الجديدة."

ويعرف التعلم أيضا بأنه عبارة عن: " خبرة مباشرة وغير مباشرة تؤدي إلى تغيير نسبي دائم في السلوك".

2- المبادئ الأساسية للتعلم :

- أ- التعلم له دافع : من غير المحتمل أن يتعلم الإنسان شيئا ليس له دوافع نظرية أو مكتسبة لتعلمه، من الصعوبة تعليم حيوان شبعان طريق الأكل.
- ب- المكافأة المادية والمعنوية : تعزز وتدعم وتشجع عملية التعلم ؛
- ج- التعليم الموزع بين الفترات: أفضل وأسرع من التعلم المركز في فترة واحدة؛
- د- ضرورة المشاركة الإيجابية : من المتعلم في عملية التعلم ، لأنها تنشيط الدافع للتعلم وتزيد من حماسة المتعلم ؛

ه- ضرورة تنوع مواد ومجالات التعلم: دفعا للملل وتحقيقا للثراء ؛

و- أهمية الفهم اثناء عملية التعلم: اي الفهم للهدف والعلم بالنتائج المراد الوصول اليها ؛

ي- التكرار: اداة هامة في التعلم ؛

ز- التوجه والارشاد: اداة مهمة في عملية التعلم.

3- انواع التعلم او الهدف منه:

أ-التعلم الحركي: يكتسب مهارات حركية مثل ك السباحة والكتابة والرسم .

ب-التعلم المعرفي: يهدف الى اكتساب المعارف والمعلومات.

ج -التعلم اللفظي: يهدف الى تعلم المهارات اللغوية.

د-التعلم العقلي: يهدف الى حل المشكلات بواسطة الاسلوب العلمي.

ه-التعلم الاجتماعي: يهدف الى اكتساب العادات الاجتماعية مثل الصدق والامانة.

و-التعلم الوجداني: يهدف الى اكتساب اتجاهات وميول الحب والكرهية

4- المبادئ الأساسية للتعلم:

أ- التعلم له دافع: من غير المحتمل ان يتعلم الانسان شيئا ليس له دوافع نظرية او مكتسبة لتعلمه.

ب- المكافأة المادية والمعنوية: تعزز وتدعم وتشجع عملية التعلم

ج-التعلم الموزع بين الفترات: أفضل واسرع من التعلم المركز في فترة واحدة.

د-ضرورة المشاركة الإيجابية من التعلم: في عملية التعلم لأنها تنشيط الدافع للتعلم وتزيد من حماس المتعلم

ه-ضرورة تنوع مواد ومجالات المتعلم (للقضاء على الملل)

ي-اهمية الفهم اثناء عملية المتعلم: اي الفهم للهدف والعلم بالنتائج المراد الوصول اليها.

ز-التكرار اداة هامة في التعلم

5- نظريات التعلم:

أ- نظرية التعلم الشرطي التقليدي: تنسب الى العالم الروسي "بافلوف" الذي أجرى تجربة على كلب من خلال ربط تقديم الاكل بدق الجرس ورؤية اناء الاكل .

التعلم الشرطي التقليدي يتم فيه الربط بين المثير الشرطي الطبيعي والمثير الشرطي الغير طبيعي (دق الجرس) في التجربة التي قام بها بافلوف اجرى عملية جراحية بسيطة لكلب فتح بواسطتها ثقباً في خده وادخل فيه انبوب زجاجي تصل بين فتحات الغدة اللعابية بعد انتهاء هذه العملية قام بافلوف بتقديم مثير اصطناعي (صوت الجرس) فلم تحدث اي استجابة (لم يفز اي اللعاب) بعد ثوان قليلة سماع الجرس قدم بافلوف للكلب الطعام وسجل جهاز جمع اللعاب الكمية المسالة بعد عدد من المزاوجات بين المثير الاصطناعي والطبيعي , وجد بافلوف ان المثير الشرطي اصبح وحده يستثير سيلان اللعاب في غياب المثير الطبيعي وبعد ذلك اعاد بافلوف هذه التجربة فلاحظ تكرار حدوثه.

ب - نظرية التعلم الشرطي الاجرائي الوسيلى : يلاحظ ان التعلم الشرطي لتقليدي قد ركز على اقتران المثير بالاستجابة دون اعتبار لادارة الفرد .ولكن العالم الأمريكي "سكينير" ادخل متغير جديد وهو ادارة الفرد وعملياته الفكرية والعقلية التي تتوسط بين المثير وما يتبعه من استجابة . فالفرد حين تعرضه لمثير فهو يفكر ويدرك ويحلل العلاقات والنتائج ويختار استجابة معينة للحصول على نتائج مرضية. فالمتغير الثالث في هذه النظرية هو نتيجة الاستجابة بالإضافة الى المتغيرين الاخرين , المثير والاستجابة .اذن السلوك مسبب خارجيا (نتيجة السلوك) وليس داخليا .

وترجع تسمية هذه النظرية بالتعلم الشرطي الوسيلى الى كون ان الفرد يستجيب بصورة معينة للحصول على نتيجة مرضية ذات نفع وعائد له.

ج - نظرية المحاولة والخطأ: تعود الى العالم النفسى الأمريكي "ثورنديك" وتجربة القط الجائع داخل الصندوق وضع "ثورنديك" قطا جائعا داخل الصندوق والطعام في الخارج لاحظ ان القط قام بالعديد من المحاولات لي فتح الصندوق ومع تكرار التجربة لاحظ ان هناك تناقض للمحاولات الفاشلة للقط حتى اصبح باستطاعة القط فتح الصندوق بمجرد وضعه فيه , ترى النظرية ان الكائن الحي يكتسب المهارات ويتعلمها عن طريق المحاولة والخطأ اذ يميل الى تثبيت لمحاولات الناجحة وتجنب المحاولات الفاشلة في المرات القادمة .

د - نظرية التعلم الاجتماعي: تعتبر نظرية التعلم الاجتماعي امتدادا لنظرية "سكينير" في التعلم الشرطي الوسيلى . ومن اهم من اسهموا في تطوير هذه النظرية "البيرت بيندورا" والفكرة لمركزية لهذه النظرية تقوم على انه بإضافة الى التعلم الشرطي الوسيلى , فان الانسان يغير سلوكه ويكتسب سلوكا جديدا عن طريق ملاحظة ومشاهدة الاخرين وتقليدهم والخبرة / التجربة المباشرة . والتعلم الاجتماعي يشير الى حقيقة اننا نكتسب من سلوكنا (مثل لعب الغولف ولقاء خطاب واستخدام برنامج حاسوبي) عن طريق ملاحظة الاخرين وتقليدهم في مجال إطار اجتماعي ويؤكد بندور على وجوب عدم اغفال دور العمليات المعرفية العقلية والذهنية في تفسير السلوك الإنساني وفهمه وتعديله. وبمقتضى هذه النظرية فان سلوك الفرد هو محصلة التفاعل المستمر بين عوامل ومحددات معرفية وسلوكية وبيئية.

هـ - **نظرية التعزيز:** ان من اكثر النتائج التي تقوي من السلوك ما يطلق عليه لتعزيز، فالتعزيز هو تلك العملية التي عن طريقها يتم تدعيم او تقوية السلوك. والتعزيز يعتبر من المبادئ الهامة جدا للتعلم. وبصفة عامة فان الدافعية تمثل السبب الداخلي للسلوك بينما يعتبر السبب الخارجي للسلوك وهكذا فالتعزيز هو اي شيء يزيد من قوة الاستجابة ويحث على تكرار السلوك. وعلى هذا فالمعزز او عامل التعزيز هو مثير يتبع السلوك ويؤيد او يحافظ على احتمالاته. فمعمولة المبيعات, والانتقاد, والمكافئات تمثل قو تعزيز للسلوك في كل حالة فان قوة التعزيز تستخدم لتقوية السلوك موضع الاهتمام