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 تفسَيرها إلى معان ذات دلالة.

ج-الإطار المحيط: إن مجيع 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 للأمور وهذا دور الإدارة الناجحة؛
- تجاوز الضغوط النفسية التي يتعرض لها الأفراد العاملُين 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 الإدراكى 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 تفسَير 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 الإدراكي بالفرد نفسه من حيث خربته السابقة، ودوافعه، وحالته العاطفية، وخصائصه الشخصية وقيمه وقدراته العقلية.
- يتأثر الإدراكي بخصائص الشيء، موضع الإدراكي مثل حجمه، وكثافته، وشذوذه، وتكراره، وتضاده
- تأثر الإدراكي بالموقف الذي يحدث فيه وبالظروف المحيطة.
- تفاوت الأفراد من حيث إدراكهم حتى للشيء نفسه
- قد يستخدم الأفراد الإسقاط كأسلوب دفاعي عند إدراكي الأشياء أو الأحداث
- يميل الأفراد إلى تنظيم المثيرات التي يتم إدراكها كفق عدة مبادئ مثل التماثل والتشابه والاستمرار والعلاقة بين الشكل والخلفية وغَيره

5- عناصر الادراك:

أ- **الاحســـاس :** طالما توافرت حواس قادرة على اســتقبال المثيرات في بيئتنا المحيطة فان هذه المثيرات تؤدي لأحاسيس او مشـاعر فالحواس بعد اسـتقبالها للمثيرات الخارجية تنقلها عبر الاعصـاب الى المخ وهكذا نشـعر او نحس بالصـوت والضـوء والملمس والمذاق والرائحة ,ومناك ايضـا 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 والادراك : إن فهم سلوك الافراد وطريقة تصرفاتهم في المواقف المختلفة له اثر كبير في نجاح المنظمات وحتى نتفهم سلوك الافراد في المنظمات يجب ان تقف 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 الادراك : تتم عملية الادراك بصورة عامة عند اي انسان وفق الخطوات والمراحل التالية:

أ – الاحساس بالمثيرات المحيطة: تبدا عملية الادراك بوصل المثيرات الى مراكز الاستقبال الحسية (الحواس) ثم تبدا 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 ـ 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 ـ العوامل الخارجية:

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

8- الإدراك والسـلوك 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 الاساسية 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 تنشط الدفاع للتعلم وتزيد من حماسة المتعلم ؛

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

و- **أهمية الفهم اثناء عملية التعلم**: اي الفهم للهدف والعلم بالنتائج المراد الوصل 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 مهرات 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 والكراهية

4- نظريات التعلم:

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

التعلم الشرطي التقليدي يتم فيه الربط بيم المثير الشرطي الطبيعي والمثير الشرطي الغير طبيعي (دق الجرس) في التجربة التي قام بها بافلوف اجرى عملية جراحية بسيطة لكلب فتح بواسطتها ثقبا 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 الشـرطي الاجرائي الوسـيلي : يلاحظ ان التعلم الشـرطي لتقليدي قد ركز على اقتران المثير بالاسـتجابة دون اعتبار لا دارة الفرد .ولكن العالم الأمريكي" سـكينير" ادخل متغير جديد وهو ادارة الفرد وعملياته الفكرية والعقلية التي تتوسـط بين المثير وما يتبعه من اسـتجابة . فالفرد حين تعرضـه لمثير فهو يفكر ويدرك ويحلل العلاقات والنتائج ويختار اسـتجابة معينة للحصـول على نتائج مرضـية. فالمتغير الثالث في هذه النظرية هو نتيجة الاسـتجابة بالإضـافة الى المتغيرين الاخرين , المثير والاسـتجابة .اذن السلوك مسبب خارجيا (نتيجة السلوك) وليس داخليا .

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

ج - نظرية المحاولة والخطأ :تعود الى العالم النفسـي الأمريكي" ثورنديك " وتجربة القط الجائع داخل الصـندوق وضـع "ثورنديك" قطا جائعا داخل الصـندوق 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 الصـندوق بمجرد وضـعه فيه ,ترى النظرية ان الكائن الحي يكتسـب المهارات ويتعلمها عن طريق المحاولـة والخطأ اذ يميل الى تثبيت لمحاولات الناجحة وتجنب المحاولات الفاشـلة في المرات القادمة .

د - نظرية التعلم الاجتماعي: تعتبر نظرية التعلم الاجتماعي امتدادا لنظرية "سـكينير" في التعلم الشـرطي الوسـيلي . ومن اهم من اسـهموا في تطوير هذه النظرية "البيرت بيندورا "والفكرة لمركزية لهذه النظرية تقوم على انه بإضـافة الى التعلم الشـرطي الوسـيلي , فان الانسـان يغير سـلوكه ويكتسـب سـلوكا جديدا عن طريق ملاحظة ومشاهدة الاخرين وتقليدهم والخبرة / التجربة المباشرة . والتعلم الاجتماعي يشير الى حقيقة اننا نكتسـب من سـلوكنا (مثل لعب الغولف ولقاء خطاب واسـتخدام برنامج حاسـوبي) عن طريق ملاحظة الاخرين وتقليدهم في مجال إطار اجتماعي ويؤكد بندور على وجوب عدم اغفال دور العمليات المعرفية العقلية والذهنية في تفسـير السـلوك الإنسـاني وفهمه وتعديله. وبمقتضـى هذه النظرية فان سـلوك الفرد هو محصلة التفاعل المستمر بين عوامل ومحددات معرفية وسلوكية وبيئية.

ه - نظرية التعزيز: ان من اكثر النتائج التي تقوي من السـلوك ما يطلق عليه لتعزيز، فالتعزيز هو تلك العملية التي عن طريقها يتم تدعيم او تقوية السـلوك .والتعزيز يعتبر من المبادئ الهامة جدا للتعلم .وبصـفة عامة فان الدافعية تمثل السـبب الداخلي للسـوك بينما يعتبر السـبب الخارجي للسـلوك وهكذ فلتعزيز 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