

المحاضرة 5: الادراك والتعلم

أولاً- 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.

- 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 العاملون 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 أجل الاستفادة منها في إعداد الخطط ورسم السياسات التي تساعد في تحقيق أهداف.

4- مبادئ الادراك:

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

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

5- عناصر الادراك:

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 والادراك** : 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 الادراك : تتم عملية الادراك بصورة عامة عند اي انسان وفق الخطوات والمراحل التالية:

أ - **الاحساس بالمثيرات المحيطة**: تبدأ عملية الادراك 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 وينبها 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 شعبان 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 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 والكراهية

4- نظريات التعلم:

أ- نظرية التعلم الشرطي الكلاسيكي (Classical Conditioning)

صاحب النظرية :العالم الروسي إيفان بافلوف (Ivan Pavlov)

- فكرتها الأساسية:يتعلم الفرد الربط بين مثيرين (منبهين) عندما يحدثان معًا بشكل متكرر، فيصبح أحدهما كافيًا لإثارة الاستجابة التي كانت تحدث بالأصل للمثير الآخر.

- مثال بافلوف الشهير:

- كان بافلوف يقدم الطعام (مثير طبيعي) للكلب، فيُفرز اللعاب (استجابة طبيعية).
- ثم بدأ يقرع الجرس في كل مرة يقدم فيها الطعام.
- بعد تكرار التجربة، أصبح الكلب يفرز اللعاب عند سماع الجرس فقط حتى بدون وجود الطعام.

- المكونات الأساسية للنظرية:

المصطلح	المعنى	مثال
المثير الطبيعي (Unconditioned Stimulus)	شيء يثير استجابة طبيعية	الطعام
الاستجابة الطبيعية (Unconditioned Response)	استجابة تلقائية للمثير الطبيعي	إفراز اللعاب
المثير المحايد (Neutral Stimulus)	لا يثير استجابة في البداية	صوت الجرس
المثير الشرطي (Conditioned Stimulus)	يصبح مثيراً بعد الارتباط بالمثير الطبيعي	الجرس بعد التكرار
الاستجابة الشرطية (Conditioned Response)	المثير الناتجة عن المثير الشرطي	إفراز اللعاب عند سماع الجرس الشرطي

- في التعلم البشري:

يتعلم الإنسان من خلال الربط بين الأحداث، مثلاً:

- الطالب الذي يتعرض لتوبيخ أثناء الدرس قد يربط بين المدرسة والقلق.
- الطفل الذي يُكافأ بعد سماع كلمة "أحسننت" يتعلم حب التعلم المرتبط بتلك الكلمة.

ب- نظرية التعلم الشرطي الإجرائي

- صاحب النظرية: العالم الأمريكي بورهوس سكينر (B.F. Skinner)
- فكرتها الأساسية: يتعلم الفرد من نتائج سلوكه، أي أن السلوك الذي تُتبعه نتيجة إيجابية يتكرر، أما السلوك الذي يُتبع بعقاب أو نتيجة سلبية فيقل.
- التجربة المشهورة:
 - وضع سكينر فأراً في صندوق به رافعة.
 - عندما ضغط الفأر على الرافعة، حصل على طعام → بدأ الفأر يكرر الضغط.
 - → هكذا تعلم السلوك (الضغط) من خلال النتيجة (الطعام).
- المكونات الأساسية:

المصطلح	المعنى	مثال
مكافأة تزداد احتمال تكرار التعزيز الإيجابي (Positive Reinforcement)	مكافأة الطالب المجتهد	مكافأة تزداد احتمال تكرار السلوك

المصطلح	المعنى	مثال
إعفاء الطالب من واجب بعد أداء إزالة شيء مزعج بعد التعزيز السلبي (Negative Reinforcement)	السلوك	جيد
توبيخ الطالب عند الغش	تقليل السلوك غير المرغوب	العقاب (Punishment)
التوقف عن تقديم المكافأة يؤدي اختفاء السلوك عندما تتوقف النتائج	الانطفاء (Extinction)	

- في التعلم البشري:

يستخدمها المعلمون والآباء في تعديل السلوك:

- الطالب الذي يُكافأ عند المشاركة يصبح أكثر مشاركة.
- الطالب الذي يُوبَّخ عند الكلام في القسم يقلل من السلوك.

- الفرق بين النظريتين باختصار:

التعلم الشرطي الإجرائي	التعلم الشرطي الكلاسيكي	المقارنة
سكينر	بافلوف	من صاحبها؟
الربط بين السلوك ونتيجته	الربط بين مثيرين	ما يتعلمه الفرد؟
سلوك إرادي (يختاره الفرد)	استجابة لا إرادية (تلقائية)	نوع السلوك
التعزيز أو العقاب بعد السلوك الارتباط الزمني بين المثيرات آلية التعلم		
فأر سكينر والطعام	كلب بافلوف والجرس	المثال

ج - نظرية المحاولة والخطأ: تعود الى العالم النفسي 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 "سكينر" في التعلم الشرطي الوسيطي . ومن اهم من اسهموا في تطوير هذه النظرية "البيرت بيندورا" والفكرة لمركزية لهذه النظرية تقوم على انه بإضافة الى التعلم الشرطي الوسيطي , فان الانسان يغير سلوكه ويكتسب سلوكا جديدا عن طريق ملاحظة ومشاهدة الآخرين وتقليدهم والخبرة / التجربة المباشرة . والتعلم الاجتماعي يشير الى حقيقة

اننا نكتسب من سلوكنا (مثل لعب الغولف ولقاء خطاب واستخدام برنامج حاسوبي) عن طريق ملاحظة الآخرين 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 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