السلوك التنظيمي
ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

الإدراك
الفصل الرابع: (المحاضرة الثامنة)

كلية إدارة الأعمال
الجامعة السورية الخاصة

Prepared By: Dr. Munir Abas

2017-2018

الإدراك

الأهداف المتوخاة من دراسة هذا الفصل:

-تعريف مفهوم الإدراك والعوامل المؤثرة في عملية الإدراك

-التعريف بميكانيكية عملية الإدراك والمبادئ التي تحكمها

-التعريف بأهم المشاكل التي تعتري عملية الإدراك وطرق معالجتها

عملية الإدراك

رغم أن الناس يستقبلون نفس المعلومات إلا أنهم يعالجونها ويفسرونها بطرق مختلفة في ضوء الخبرات التي مروا بها، وفي ضوء حاجاتهم ومصالحهم، والمعلومات المتوفرة لديهم.

ويوجد هناك اختلاف بين عمليتي الإحساس (Sensation) والإدراك (Perception)، ذلك أن العالم الحقيقي (Real world) يختلف عن العالم الذي ندركه (Perceptual world) مما يعقد عملية فهم السلوك الإنساني بعامة والسلوك التنظيمي بخاصة.

عملية الإدراك

كلما كنا قادرين على إدراك وتفسير الآخرين بالطريقة التي قصدوها أصلا، كان ذلك نجاحا في عملية الاتصالات وفي عملية التنبؤ بالسلوك الإنساني للعاملين في المنظمة.

ذلك أن عملية الاتصالات الإدارية ليست إلا تبادلا للمعاني يتم من خلالها تحويل الرسالة من الطرف المرسل لطرف المستقبل باستعمال الكلمات والأدوات المناسبة (Coding) حيث يتم استعمالها وتفسيرها (Decoding) من الطرف المستقبل.

ويعتمد السلوك التنظيمي على مدى الدقة في عملية الاتصالات وفي عملية الإدراك للمعاني المقصودة بحيث تفهم بالطريقة المقصودة فيها وتنتج السلوك التنظيمي المطلوب.

ويدخل في عملية إرسال واستلام المعلومات عملية فلترة (Filtration) للمعلومات بفعل تنوع الدوافع والأهداف والقيم ونمط الشخصية لكافة من تمر بينهم الرسائل ومن لهم علاقة بأي دور فيها.

تعريف مفهوم الإدراك

يعتبر الإدراك جوهر النشاط العقلي الإنساني.

فهو الصورة التي ينظم بها الفرد الخبرات التي يمر بها والانطباعات التي يكونها، وبالتالي يتعامل مع البيئة على أساسها.

فالإدراك: عملية تفكيرية تشتمل على انتقاء المعلومات وإعطائها معنى معينا.

فيمكن أن يتم تفسير أو إدراك نفس الظاهرة بطرق مختلفة حسب مستويات الإدراك المختلفة من قبل المشاهدين لتلك الظاهرة، التي تشكل مناظير مختلفة لكل منهم.

إن إدراك العامل لموقف معين يشكل أساسا لسلوكه التنظيمي ويؤثر بالتالي على إنتاجيته.

فمن الضروري بذل جهود ملحوظة لتحسين إدراك العاملين سواء كان ذلك فيما يتعلق بخصائص العمل أو بالواقع التنظيمي ككل.

تعريف مفهوم الإدراك

تعرف عملية الإدراك (Perception): بأنها عملية نفسية ديناميكية مسؤولة عن استلام المعلومات المحسوسة وتنظيمها وتفسيرها، وغالبا ماتتم عملية الإدراك دون تخطيط واع ودونما قدرة على التحكم بها.

إذ تتم عملية تنظيم وتفسير العمليات الحسية التي تأتي من مصادر داخلية غرائزية، وكثيرا ما تتم عملية الإدراك بشكل انتقائي حيث يتم التركيز على عناصر محددة ويتم تجاهل عناصر أخرى.

والانتقاء الإدراكي يسمح لنا بالتركيز على الأشياء المهمة وإهمال أو تجاهل الأحداث غير المهمة. مما يعني أن ماندركه هو جزء بسيط مما يجري حولنا.

العوامل المؤثرة في الإدراك

ويمكن تصنيف أهم العوامل الخارجية والداخلية التي تؤثر في عملية الإدراك على النحو التالي:

العوامل الخارجية: تتمثل العوامل الخارجية: بالاختلاف الخارجي والعوامل الموقفية.

تأثير الاختلاف الخارجي: يمكن القول بأن انتباهنا وإدراكنا يتركز على الأمور الكبيرة دون الصغيرة وعلى الأشياء اللامعة وغير الباهتة وعلى الأصوات العالية غير الهادئة والأشياء المتحركة وليس الأشياء الساكنة وهكذا فنحن ندرك الأشياء المختلفة وغير المألوفة.

العوامل الموقفية: يقصد بذلك أن الإدراك يتأثر بالعوامل الموقفية، ومن ذلك أن إطلاق صفير في مباراة كرة قدم له مدلول مختلف تماماعما يعنيه نفس السلوك في مركز دفاع مدني.

العوامل المؤثرة في الإدراك

العوامل الداخلية: يؤثر في عملية الإدراك عوامل داخلية عدة أهمها: طبيعة الشخصية وعملية التعلم والخبرات السابقة.

1- طبيعة الشخصية: تؤثر الشخصية على الإدراك حيث نجد أن هناك تصنيفات جاهزة للناس (Stereotyping)على أساس الجنس ودرجة النشاط ونمط المزاج إلخ.

2- عملية التعلم: تؤثر على الإدراك حيث أنها عملية مستمرة تؤثر على طريقة فهمنا وإدراكنا للأشياء من حولنا وطريقة استجابتنا لها.

3- الخبرات السابقة: عامل مؤثر في انتقائية الإدراك فنحن نختار المعلومات التي تتوافق مع الخبرات السابقة لنا والأطر المرجعية المتوفرة لدينا، ونتجاهل تلك المعلومات التي لاخبرات سابقة لنا بها والتي تفتقر للأطر المرجعية الخاصة بها.

ميكانيكية عملية الإدراك

-تبدأ الخطوة الأولى في عملية الإدراك عموما من خلال الحواس (Senses) التي تعتبر المصدر الأول لمعظم الخبرات.

-ويتم بعد ذلك تصنيف تلك الخبرات حسب الأطر المرجعية الموجودة لدى الفرد (Frames of references). فكثير من الخبرات لايمكن إدراكها من البعض لسبب بسيط هو انعدام الأطر المرجعية لديهم حولها أو افتقارهم إلى عناوين يصنفون على أساسها تلك الخبرات.

يمر الإنسان خلال يوم واحد بعديد من الخبرات ولكنه لايختزن منها إلا القليل في ضوء مالديه من خبرات سابقة.

ميكانيكية عملية الإدراك

-فشعور الإنسان بالبرد مثلا يبدأ من خلال وجود مؤثرات (Stimuli) تستقبلها الأجهزة الحسية (Sensory receptors) وتنقلها للدماغ على شكل نبضات عصبية ومن ثم يتم الشعور بها كظاهرة أو رعشة برد.

-وكلما زاد تعرض الفرد لنفس المؤثر اكتسب مناعة ضده تتمثل بضعف الإحساس به أو مايسمى بالتكيف (Adjustment) وتختلف درجة التكيف باختلاف الظروف.

-يمكن أن يتم إدراك نفس الظاهرة بطرق مختلفة حسب الاتجاهات والقيم التي يحملها الفرد، وحسب البيانات والمعلومات التي تتوافر لديه ومدى حجم ونوعية المؤثرات المختلفة عليه.

الإدراك والتفكير

وهناك تشابه بين الإدراك والتفكير: حيث يرى بعض الباحثين أن القوانين التي تنظم عملية الإدراك هي نفس القوانين التي تحتكم إليها عملية التفكير.

وذلك لوجود تداخل كبير في عمليات الإدراك والتفكير والتذكر وهي المحاور الرئيسة لتنظيم المعرفة لدى الفرد.

فالإنسان يتفاعل مع مايحيط به من عوامل، ويدرك ماحوله، ومن ثم يحفظ كل تلك المعلومات ويتذكرها، وينظم هذه المعلومات مع مالديه من مخزون معرفي سابق وآني ليكون منظومة جديدة وهي عملية التفكير.

أنواع الإدراك

هناك إدراك حسي وإدراك عقلي:

الإدراك الحسي (Sensory perception): وهو مايدركه الإنسان عن طريق حواسه المختلفة وهي البصر والشم واللمس والسمع والتذوق.

الإدراك العقلي (Conceptualization): وهو الإدراك المتطور نسبيا فيأتي نتيجة تفاعل الخبرات الحسية مع المخزون المعرفي لدى الإنسان.

مراحل تطور ونمو الإدراك

يمكن تحديد مراحل تطور ونمو الإدراك على النحو التالي:

1- مرحلة التعرض للمؤثر وإدراكه بشكل عام:

تبدأ الخطوة الأولى للإدراك بتعرض الإنسان لمؤثر خارجي تستقبله الحواس.

وتتمثل هذه المرحلة بإدراك الشخص لما يدور حوله بشكل عام ودونما تمييز دقيق يمكنه من التمييز بدقة بين خبرات أو مشاهدات مختلفة.

مثال: إدراك الطفل أن كل مايمشى على أربع هي حيوانات دون التمييز بين أنواعها.

2- مرحلة انتقاء المعلومات والتمييز بينها:

يصبح الإدراك في مرحلة متقدمة أكثر دقة بفعل الخبرة والتكرار، حيث ينتقي الإنسان مايهمه ومايلفت نظره من المؤثرات.

مثال: تعرف الطفل على حيوان معين كالقط وتمييزه له.

مراحل تطور ونمو الإدراك

3- مرحلة التصنيف والتكامل:

تتمثل هذه المرحلة المتقدمة من الإدراك في تصنيف المعلومات وتنظيم المدركات المختلفة حسب الأطر المرجعية المتوافرة لدى الفرد تحت عناوين مميزة بحيث تصبح الخبرة متكاملة.

مثال: التعرف على أنواع أخرى من الحيوانات والقدرة على التمييز حتى بين النوع الواحد الصغير والكبير منها.

4- مرحلة التحليل والاستقرار:

حيث يبدأ في هذه المرحلة بتحليل المعلومات التي تم تصنيفها للوصول إلى صيغ ثابتة يمكن للشخص فيها التعرف على مايحيط به من أشياء وإن تغيرت أشكالها وألوانها وأحجامها وحتى لو كانت ضمن فئات متشابهة. حيث يستقر الإطار المرجعي ويثبت ويصبح حافظة للمعلومات.

5- مرحلة الاستقراء والاستنباط: يتم في هذه المرحلة الوصول إلى الاستنتاجات والمفاهيم والأحكام والتفسيرات للظواهر محل المشاهدة.

الإدراك الانتقائي

إن هناك عملية انتقاء للخبرات تحدث أثناء عملية الإدراك، أي أن الإنسان يدرك أجزاء معينة من الظواهر وينتقيها حسب مايتوافر له من خبرات سابقة وأطر مرجعية.

يمكن تقسيم العوامل التي تؤثر في هذه العملية إلى:

أولا-عوامل خاصة بالمثيرات محل الإدراك نفسها

ثانيا- خصائص الفرد المدرك نفسه

العوامل الخاصة بالمثيرات نفسها

أولاً- العوامل الخاصة بالمثيرات نفسها:

1- حجم الظاهرة محل الإدراك (Size): يؤثرحجم الظاهرة على إدراك الفرد لها.

حيث يجذب الحجم الكبير انتباهاً أكبر.

مثال إدراكنا للوحة إعلان كبيرة يفوق ملاحظتنا إليها فيما لوكانت لوحة إعلان صغيرة.

2- درجة شدة أو حدة المثير (Intensity): حيث يجلب الصوت القوي أو اللون الساطع انتباها أكبر من الصوت الخافت أو الضوء الباهت.

3- التكرار (Repetition): يعمل تكرار حصول الظاهرة على تركيز وحشد الانتباه إليها أكثر من تلك التي تحدث عرضياً.

العوامل الخاصة بالمثيرات نفسها

4- التباين والتناقض (Contrast & Contradiction):

يقصد بالتباين أنه كلما كانت هناك اختلافات بين المثير والبيئة كان ذلك مدعاة لجذب الانتباه.

أما التناقض فيقصد به تصميم الظاهرة محل الملاحظة بشكل يبدو فيه تناقض أو تنافر بين الأشياء المعروضة.

مثال: إذا قصدت المنظمة عمل رسومات تدلل على المفهوم الصحيح للوظيفة العامة، كمفهوم مغاير للمفهوم التقليدي، فيمكنها أن تعبر عن ذلك بصور متناقضة تدل أحدها على علاقة الاحترام بين المواطن والموظف، بينما تدل الثانية على علاقة عدم احترام الموظف للمواطن وبشكل واضح ومثير بسبب التناقض بين الصورتين.

إن من شأن ذلك أن يسهل عملية إدراك المفاهيم المختلفة للوظيفة إما كخدمة هامة يؤديها الموظف أو جاها وسلطة يتصرف بها كيفما شاء.

5- الحركة (Motion): تؤثر المثيرات المتحركة على الانتقاء الإدراكي لكونها تجذب الانتباه بشكل أكبر من تلك الثابتة.

خصائص الفرد المدرك نفسه

ثانياً- خصائص الفرد المدرك نفسه وتتضمن:

1- القدرات الشخصية للفرد نفسه (Abilities):

يؤثر مستوى القدرات على عملية الإدراك إذ أنه من الطبيعي أن العوامل الذاتية الخاصة بالشخص المدرك نفسه تؤثر في عملية إدراكه للأشياء.

2- الدوافع الفردية: تؤثر الدوافع الموجودة لدى الفرد بعملية الإدراك، فالإنسان أكثر ميلا لإدراك وتفهم ماينقصه في حياته من تلك الحاجات المشبعة لديه.

فقد ينظر الموظف لكل ماتنوي المنظمة التي يعمل بها تقديمه من حوافز على أنها حوافز مادية أو معنوية حسب درجة حاجته لإشباع هذه الدوافع.

خصائص الفرد المدرك نفسه

3- التوقع: يدرك الأفراد مايحبون أو يتوقعون له أن يحصل.

فالموظف الذي يتوقع زيارة المدير لمكان العمل، يدرك أن أي اتصال او استفسار بشأن مسألة ما في ذلك اليوم ستكون من المدير المتوقع قيامه بزيارة مكان العمل.

4- الميول والاتجاهات: يدرك الأفراد النواحي التي تتوافر لديهم ميولا واتجاهات بشأنها، بينما قد لا يدركون ما لايهمهم في كثير من النشاطات المحيطة بهم.

خصائص الفرد المدرك نفسه

5- درجة التوتر والقلق: يؤثر مستوى الشعور بالتوتر والقلق في عملية الإدراك.
ويعتبر هذا الشعور مصدرا من مصادر تشويش عملية الإدراك والتأثير السلبي على نوعية القرارات المتخذة.

6- الثقافة الاجتماعية وماتحويه من قيم ومعتقدات: حيث تعتبر الثقافة السائدة في المجتمع عاملا مؤثرا على طريقة إدراكنا للأشياء وللناس المحيطين بنا.
على سبيل المثال: مفهوم الوظيفة ودور الموظف يعتمد على القيم الاجتماعية السائدة ما إذا كانت الوظيفة منصبا ووجاهة أو دور يتطلب من الموظف تقديم خدمات للمواطنين من خلاله باعتباره واجبا مطلوبا منه.

المبادئ التي تحكم عملية الإدراك

هناك عدة مبادئ تحكم عملية الإدراك نذكر منها:

1-التقارب المكاني: حيث تؤثر عملية عرض الظواهر على عملية إدراكها فترتيب الأشياء بشكل معين يؤثر على طريقة إدراكها.

2-التنميط (Stereotyping): يتواجد لدى الكثير من الناس تصنيفات وافتراضات جاهزة ومسبقة، يتم تصنيف الناس وفقا لها وإصدار الأحكام السطحية بشأنها من مجرد النظرة الأولى لهم.

مثال: الحكم على الناس من طريقة لباسهم . وهذه التصنيفات ليس بالضرورة أن تكون دائما صحيحة.

المبادئ التي تحكم عملية الإدراك

3- دور أثر الهالة (Halo Effect): وهي ظاهرة قريبة من ظاهرة التنميط المشار إليها سابقا. ولكن الفرق أن أثر الهالة لايكون افتراضا جاهزا ومسبقا لتصنيف الظواهر المدركة بل تعني تشكيل انطباعات سريعة وإصدار أحكام بشأن كثير من الأمور محل البحث من جزئية بسيطة من الصورة الكلية للظاهرة المدركة.

مثال: تشكيل انطباعات سريعة عن مرشح للتوظيف من مجرد استعراض لسيرته الذاتية دون متابعة ذلك بتمعن، أو الحكم عليه من نبرة صوته أو اسم الجامعة التي تخرج منها.

ويستوجب ذلك التوقف عند إدراكنا لكثير من الأمور بحيث لانكون أسرى هذه المبادئ وكأنها قوانين ثابتة صحيحة، حيث أنها مجرد تخمينات وأمثلة شعبية تفتقر للمصداقية والعلمية.

مشاكل عملية الإدراك

من أهم المشاكل التي تعتري عملية الإدراك نذكر الأمور التالية:

1-خداع الإدراك: فهناك إمكانية لخداع الشخص عن طريق مزج الأبعاد، إذ يمكن اختزال الشئ المدرك حسب مدة عرضه أو مستوى الإضاءة الموجهة للشكل والخلفية والحجم والزاوية التي يعرف منها وغيرها حيث نجد صعوبة في:

-إدراك اللون والشكل والحجم بشكل موضوعي

-وإدراك الحركة المرئية

2-إدراك المعنى والرموز: حيث تختلف المعاني والرموز من شخص لآخر باختلاف المجتمع الذي جاء منه الفرد.

3-الإدراك الاجتماعي: حيث يتحدد محتوى الإدراك بشكل غير علمي أو غير ثابت.

الأخطاء في عملية الإدراك وطرق تصويبها

هناك عدة عوامل تؤدي إلى أخطاء في عملية الإدراك نذكر منها:

1-عدم وجود معلومات كاملة

2- إصدار الاحكام بناء على معلومات بعيدة الصلة بالموضوع

3-الرغبة في إدراك ماهو مستحب وليس ماهو موجود فعلا

4-التسرع في إصدار الأحكام وفق المعلومات الأصلية، رغم وجود معلومات جديدة مناقضة لها

5-السماح بتدخل القيم والخصائص الذاتية بما يتم إدراكه فيما يتصل بالناس والأشياء الأخرى

6-قبول التصنيفات وتفسير الأشياء والظواهر خارج السياق العام لها

7-الانفعال: حيث تؤدي الإنفعالات إلى إدراك الأشياء بطريقة غير صحيحة

8-التخيل: حيث يلعب الخيال دورا في تشويش الإدراك، مثال رؤية أوراق بيد الأستاذ بعد الامتحان توحي للطلاب بأنها أوراق العلامات.

طرق تصويب عملية الإدراك

للتغلب على الأخطاء والمشاكل في عملية الإدراك يتوجب العمل على مايلي:

1- التريث في إصدار الأحكام

2- جمع المعلومات واستعمالها بشكل صحيح

3- الوعي بالخبرات الشخصية وتأثيرها على طريقة فهم وإدراك الأشياء الأخرى

4- فهم الذات ونقاط القوة والضعف فيها والمعايير الاجتماعية واختلافها من مجتمع لآخر، فما هو صواب في مجتمع معين قد لايكون كذلك في مجتمع آخر.

References

Robbins, S.P. & Judge, T. (2016). **Organizational Behavior**. (17th. Edition). Pearson Education. United Kingdom

راثوس، سبنسر إيه. ترجمة إم بي سي للكتب. (2012). **علم النفس**. (الطبعة الأولى) . مكتبة المنار، دمشق، الجمهورية العربية السورية.

القريوتي، محمد قاسم. (2009). **السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال**. (الطبعة الخامسة). دار وائل للنشر– عمان-الأردن.