

## المحاضرة الخامسة

### السلوك الفردي في منظمات الاعمال

#### الفصل الثالث : التعلم .

اولاً مفهوم التعلم : مقدمه

- تعتبر عملية التعلم من العمليات الرئيسيه المساعدة في فهم السلوك الإنساني .
- التعليم يعتبر عملية مستمره تبدأ من المهد وتستمر الى نهاية العمر ,
- القدرة على التعلم والاستفاده من التجارب من اهم مايميز به الانسان .
- ان معظم السلوك الذي يصدر من العامل بالمنظمه يتأثر بالتعلم .

يقصد بالتعلم :

#### التغير الدائم في السلوك والذي يحدث نتيجة الخبره والممارسه .

- 1 التعلم يتضمن التغيير فسلوك الفرد قبل التعلم يختلف عن سلوكه بعد التعلم .
- 2 التغير الذي يحدث نتيجة التعلم يجب ان تكون له صفة الدوام والاستمرار النسبي .
- 3التعلم يؤثر في السلوك الحالي والمحتمل .
- 4الخبرة عنصراً ضرورياً في عملية التعلم .
- 5 أهمية التفرقة بين التغير في السلوك الناتج عن الخبره والممارسه والتغير الناتج عن نضج شخصية الفرد .

#### ثانياً : نظريات التعلم .

- 1 نظرية التعلم الشرطي التقليدي ( الكلاسيكي )
- 2 نظرية التعلم الشرطي الفعال
- 3 نظرية التعلم الاجتماعي
- 4 نظرية التعلم بالمحاولة والخطأ
- 5 نظرية التعلم بالاستبصار .

#### اولاً نظرية التعلم الشرطي التقليدي ( الكلاسيكي )

أسس النظرية العالم الروسي pavlov وترتكز على دراسة العلاقة بين المنبه والاستجابته حيث اثبت ان المنبه هو شرط مكيف ومحدد للأستجابته ( تجربة تعريض كلب لمنبه او مثير طبيعي كالطعام ) او مثير مكيف مثل الجرس الذي يوحى بالطعام ومن ثم افراز الكلب لللعاب كاستجابته للمنبه ) .

#### فروض النظرية :

- 1 المثيرات الطبيعية قادره على احداث استجابته غير شرطيه او طبيعيه .
- 2 المثير الشرطي لا يؤدي الى الاستجابته الطبيعيه الا اذا ارتبط بمثير غير شرطي .
- 3 قوة الاستجابته الطبيعيه تزداد كلما حرم الكائن من المثير الطبيعي الضروري .

### ثانياً نظريات التعلم :

ثانياً نظريات التعلم الشرطي الفعال . قدمها العالم الأمريكي (skinner) وادخل فيها إرادة الفرد وتصوراته الفرديه التي تتوسط بين المثير والاستجابته فالفرد حينما يتعرض لمثير فهو يحل ويفكر ويختار استجابته معينه للحصول على نتائج مرضيه , وتوضح ان الفرد يستجيب بشكل معين حتى يحقق الرضا والعائد المطلوب وعندما وعندما يحقق الفرد ما يريد يقوم بتكرار السلوك , وقد توصلت النظرية الى ان المكافاه والعقاب لها دور أساسي في تكرار السلوك حيث يكافأ الشخص الذي يستجيب بطريقة صحيحة بينما يعاقب الشخص الذي يستجيب بطريقة خاطئه ومن ثم يتعلم الفرد ان تكرار السلوك غير المرغوب سينتج عنه عقابه وبمجرد معرفته بالعقاب سيتعلم , وتقتصر النظرية تعليم الافراد عن طريق التجربة والخطأ .

### ثالثاً : نظرية التعلم الاجتماعي .

قدمها Robbins يتعلم الفرد من خلال الملاحظه ومشاهدة سلوك الاخرين وتقليدهم في ظل اطار اجتماعي معين, وتعتمد فكرة النظرية على وجود نماذج في الحياه يتأثر بها الفرد الى محاكاتها ويتم هذا على مرحلتين:

- 1 يشاهد ويلاحظ الفرد سلوك الاخرين ويكون صورته ذهنيه عنه وعن نتائجه (ثواب , عقاب ) .
- 2 يطبق الصوره الذهنيه في الواقع ويكرر السلوك اذا كان النتائج ايجابيه ويتوقف عن تكراره اذا كانت النتائج سلبيه .

### رابعاً : نظرية التعلم بالمحاولة والخطأ .

قدمها عالم النفس الأمريكي Thorndikr وترتكز فكرتها على ان الانسان والحيوان يكتسبان بعض المهارات ويتعلمانها عن طريق المحاولة والخطأ حيث يميل الكائن الحي الى تثبيت المحاولات الناجحه وتجنب المحاولات الفاشله (مثل تجربة القط , وطريقة تعلم الفرد لقيادة السياره).

### خامساً : نظرية التعلم بالاستبصار . قدمها Kohier وتشير الى ان السلوك لا يحدث بشكل

عشوائي ولكن نتيجة للاستبصار وادراك المعاني حيث يستقبل الفرد المعلومات ويفكر فيها ويعطيها مدلولات معينه ويستخدم ذكائه في تحديد السلوك الذي يجب ان يقوم به (تجربة القرد) والتعلم بالاستبصار لا يخلو من التجربه والخطا ولكن عادة مايكون في بداية المشكله , وقد يأخذ الاستبصار فترة طويله او قصيره او تدريجيه حتى يحدث السلوك .

### ثالثاً مبادئ التعلم :

- 1 لا يتعلم الانسان بدون دوافع
- 2 المكافاه تعزز وتدعم عملية التعلم

3 التعلم الموزع افضل من التعلم المركز

4 المشاركة الايجابية

5 ضرورة تنوع مواد او مجالات التعلم

6 أهمية الفهم اثناء عملية التعلم

7 التكرار

8 فائده الارشاد والتوجيه

9 مبدأ التماثل او التشابه .

رابعاً : التدعيم والعقاب وعلاقتهما بالتعلم .

1 تثبيت وتعزيز السلوك المرغوب :

تقديم حافز إيجابي – تدعيم إيجابي :

إذا ارتفعت انتاجية الموظف وتم منحه مكافأة تشجيعيه سيعزز ذلك السلوك لديه وسيكرره مره أخرى .

إيقاف او منع حافز سلبي – تدعيم سلبي :

يسلك الموظف سلوك معين ليتجنب العقاب مثل ان يلتزم بمواعيد الدوام تجنباً للعقاب .

2 اضعاف واخماد السلوك غير المرغوب :

العقاب : نتيجة مؤلمه و غير ساره يحصل عليها الفرد نتيجة سلوك معين .

استخدم استراتيجيه الانطفاء : منع وإيقاف حافز إيجابي ( اللاتدعيم) وقد يحدث الإطفاء مع السلوك المرغوب بتجاهل مقترحات الموظف .

3 جداول التدعيم :

تشير الى عملية توقيت التحفيز وتنقسم الى تصنيفين رئيسيين :

1 جداول مستمره : يتم إعطاء مدعم لكل استجابة صحيحة من قبل الفرد ( توجيه عبارات المدح

للموظف مع كل سلوك مرغوب )

2 جداول متقطعة : تقديم مدعمات بعد عدد من الاستجابات الصحيحة حيث يتم تعديل السلوك

ببطء .

خامساً : التذكر والنسيان وعلاقتهما بالتعلم .

التذكر : يقصد بالتذكر : الاحتفاظ بالتغير الذي اكتسبه الفرد نتيجة للتعلم .

وهو يمثل الوجه الإيجابي لعملية التعلم , على عكس النسيان الذي يمثل الوجه السلبي للتعلم .

مراحل التذكر :

1 التعلم والاستظهار (الاكتساب , او الحفظ او الفهم )

2 الاحتفاظ بحصيلة ماتعلمناه .

3 الاسترجاع

4 التعرف , ويقصد بها هل سبق ان تم المرور بها , ويمكن تقسيم الذاكرة الى نوعين هما : 1  
الذاكرة قصيرة المدى 2 الذاكرة طويلة المدى .

### العوامل المؤثرة في التذكر :

1 سرعة وبطء التعلم .

2 مواد التعلم .

3 طريقة التعلم .

### النسيان :

### يقصد بالنسيان :

عدم القدرة على تذكر بعض الخبرات التي سبق اكتسابها وتعلمها . ( هو الفشل في الاحتفاظ بما تعلمناه وهو الوجه السلبي لعملية التعلم ) .

### العوامل والمسببات التي تؤدي الى النسيان :

1 عامل الزمن 2 عمال الاكتمال والمعنى 3 عامل التداخل 4 عدم تثبيت موضوع التعلم عن طريق التكرار 5 المواقف الانفعالية المؤلمة بالنسبة للفرد 6 تغير الميول والاهتمامات .

تلخيص : سميه صالح