المحاضره الرابعه

السلوك الفردي في منظمات الاعمال :

الفصل الثاني : الادراك .

أولا مفهوم الادراك

مقدمه : يتاثر الفرد بالعديد من المثيرات التي تشكل سلوكه ووعيه وبقدر التكيف مع هذه المثيرات بقدر مايستطيع السيطره على مجريات الأمور .

يختلف البشر في مقدار ادراكهم للمثيرات التي تحيط بهم , فقد يرى شخصان نفس الموقف ولكنهما يفسران هذا المثير بشكل مختلف .

نحن اذن قد لانرى الحقيقه او الواقع بل نفسر ونترجم مانراه ونعتبره الحقيقه حسب طريقة ادراكنا للامور .

تعريف الادراك :

هو معرفه ذهنيه يقوم فيها الفرد باستقبال المعلومات المرتبطه بالمثيرات عن طريق الحواس الخمس وتنظيمها وتفسيرها واعطائها معاني خاصه قد تختلف عن الواقع ثم التصرف وفق هذه المعاني .

الإحساس او الشعور :

هو استقبال الفرد لمثير خارجي من خلال حواسه الخمس (السمع والبصر واللمس والتذوق والشم) فهو عمليه فسيولوجيه وعصبيه .

اما الادراك :

فهو اكثر شمولا من الإحساس حيث انه عمليه معرفيه وذهنيه تنتقي وتختار من بين المعلومات التي توصلها الحواس للمخ ثم تنظم هذه المعلومات وتفسرها واعطائها معنى , وبالتالي فالاحساس جزء من الادراك .

ثانيا : خطوات عملية الادراك .

1 الإحساس بالمثيرات المحيطه

2 الانتباه

3 تسجيل المعلومات وتنظيمها

4 التفسير والتأويل

5 الاستجابه السلوكيه

اولاً : الإحساس بالمثيرات المحيطه :

تبدا عمليه الادراك بوصول المثيرات الى مراكز الاستقبال الحسيه (الحواس) ثم تبدا أدوات الاستقبال بنقل هذه المثيرات الى المخ .

ثانياً الانتباه :

نظراً لتوافر المثيرات بشكل كبير ولانهائي فأن الفرد يوجه اهتمامه لأحد او لبعض المثيرات ويركز عليها دون غيرها ومن ثم يوجه حواسه اليها وينبهها كي تستقبل هذه المثيرات فقط .

ثالثاً تسجيل المعلومات وتنظيمها :

يوصل الإحساس معلومات خام للمخ حيث يقوم بتخزين هذه المعلومات وتنظيمها في اشكال ذهنيه وتصنيفها وترتيبها في وحدات ومجموعات مستقله على أساس التشابه او التكامل او التقارب .

رابعاً التفسير والتأويل :

وهي مرحله تتمثل في الانتقاء من بين المعلومات المنظمه او المخزنه في الجهاز العصبي واعطائها معنى يحدد دلالاتها حسب فهمها في ضوء مدركات الفرد لها وفي ضوء شخصيته وقيمته وخبراته .

خامساً الاستجابه السلوكيه :

هي مرحلة التصرفات السلوكيه التي تتمثل اقدام الفرد على سلوك معين في ضوء تفسيره وتاويله للمدركات (سلوك ظاهر او مستتر) يتمثل في تكوين مشاعر او اتجاهات داخليه تجاه المثير .

ثالثاً العوامل المؤثره في الادراك :

1 العوامل المتعلقه بالمثير 2 العوامل المتعلقه بالفرد 3 اثر البيئه في عملية الادراك .

اولاً العوامل المتعلقه بالمثير :

يتوقف ادراكنا وتفسيرنا للاشياء من حولنا على خصائص او سمات هذه المثيرات (مثال : الوردة الحمرا ضمن باقة ورد بيضاء) .

العوامل المتعلقه بانتقاء المثيرات :

1 شدة المثير او قوته 2 الحجم 3 التباين 4 التكرار 5 الحركه 6 الالفه والجدة .

العوامل المتعلقه بتنظيم المثيرات :

1 الشكل والخلفيه (المدركات البصريه)

2 التشابه (العمال اللذين يرتدون الزي الواحد)

3 التقارب (الزماني والمكاني)

4 الاستمراريه .

5 الاغلاق او سد الثغرات .

6 الشمول (السياق)

ثالثاً العوامل المؤثره في الادراك :

ثانياً العوامل المتعلقه بالفرد (العوامل المؤثره على الادراك) :

1 الخبرات السابقة (مثل الموظف)

2 الحاجات والدوافع (الغير المشبعه)

3 الشخصيه.

4 النسق الادراكي .

5 المستوى الاقتصادي والاجتماعي للفرد المدرك (الغني والفقير)

6 اثر الاتجاهات والقيم على الادراك (الاتجاه السلبي للمدير)

7 تاثير الحاله النفسيه : 1 الحب والكراهيه 2 الارتياح والضيق .

ثالثاً اثر البيئه في عملية الادراك :

تاثير البيئه الماديه :

ان ادراك او عدم ادراك المثيرات يتوقف على مدى تميزها عن البيئه الخاصه بها (مثال الرساله الهامه لآحد المديرين)

البيئه الماديه قد ترتبط بتوقعات معينه تؤثر على طريقة ادراك المثيرات (مثال جرس التليفون)

تاثير البيئه الاجتماعيه :

للبيئه الاجتماعيه تاثير كبير على عملية الادراك فعلى سبيل المثال فآن المدير الذي ينصح او ينتقد مرؤوسيه في حضور زملائه يختلف عن المدير الذي ينتقد او ينصح مرؤوسيه بشكل سري في مكتبه ,

تلعب الاسره والمدرسه والجامعه والأصدقاء دوراً هاماً في تشكيل شخصية الفرد وتحدد قيمته واتجاهاته التي تسهم بدورها في تفسيره للمثيرات التي يتعرض لها .

تتاثر عملية الادراك باختلاف الاطار البيئي الثقافي فكما ان الافراد اللذين ينتمون الى ثقافه واحده يتشابهون الى حد ما فآن الافراد اللذين ينتمون لثقافات مختلفه يختلفون ولذلك نتوقع ان تؤثر الثقافه في الادراك .

ويرجع تاثر الثقافه على الادراك الى ثلاثه عوامل رئيسيه وهي :

1 الوظائف الشائعه (التعود على حالات معينه)

2 التعود(احترام أهمية الوقت)

3نظم الاتصالات (اللغه والرموز والفن)

رابعاً : معوقات الادراك :

ان عملية الادراك بطبعها تقود الى إخلاتف في المعاني والمفاهيم من شخص الى اخر ومن ثم في سلوكهم عند الاستجابه لنفس المؤثر وهناك أربعة عوامل رئيسيه تعمل كمعوقات للادراك وهي : التنميط واثر الهاله والدفاع الادراكي والاسقاط .

1 التنميط :

هو عملية تصنيف الافراد او الأشياء بناء على ماندركه من تماثل بينهم وكثيرآ مايستخدم رجال الاعمال ومتخذو القرارات عملية التنميط في تبسيط المؤثرات المعقده , وفي بعض الأحيان يصعب حتى على المهنيين تجنب التنميط او التعميم , فالتعميم يساعد في كثير من الأحيان صانعي القرار في تبسيط الحالات التي تواجههم حيث ان معظم الناس قد يفتقدون القدره او الرغبه في التعامل مع الأمور المعقده وبدائلها .

2 تآثير مفعول الهالة :

وهي قريبة من عملية التنميط وتعني استخدام خاصيه واحده كآساس لتكوين انطباع عام او فكره عامه او تقييم للفرد , فالشخص الذي يؤدي اول مهمه له في عمله الجديد على احسن وجه قد ينظر اليه بآنه كفؤ في جميع الجوانب الأخرى .

3 الدفاع الادراكي :

وهو ترشيح الفرد للمعلومات او المؤثرات المؤلمه او المزعجه او التي لايكترث لها ولذلك فهو يقوم باختيار المعلومات التي تدعم اراءه ويتجاهل الآراء التي تتنافى معها , فالطالب الكسول الذي يسعى لعلامة النجاح في مادة ما ويطلب مساعدة الأستاذ فإنه يتذكر قول الأستاذ (اني سآساعدك) ولكنه يتناسى ويتجاهل قول الأستاذ (الا انه عليك ان تقدم جهداً يقنعني بجدارتك) .

4 الاسقاط :

هو ان يعزي الفرد الجانب السيئ من خصائصه او مشاعره الى اشخاص اخرين , فالادراك يصبح مشوهآ بالمشاعر او الخصائص الشخصيه التي يمتلكها الفرد , فالشخص الذي يرى زميله قد ارتقى الى منصب اعلى لايعزي ذلك الى كفاءة هذا الزميل بل الى كراهية مديره له , كثيرا مانرى ان الاخرين اقل منا لآننا اسقطنا خصائصنا ومشاعرنا الشخصيه عليهم .

تابع رابعآ معوقات الادراك :

العوامل التي يمكن من خلالها تجنب المشكلات الادراكيه :

1 الدقة في المعلومات من حيث الوقت والمكان بالنسبه للمثير محل الادراك بما لايحمل اللبس والتآويل .

2 كثرة مشاهدة الشيء محل الادراك لزيادة مستوى الادراك والمعلومات حول هذا المثير .

3 الاعتماد على مصادر معلومات متنوعه لزيادة دقة الادراك حول المثير محل الادراك لتقليل درجة التميز الادراكي .

4 الاعتماد على معلومات مخالفه او غير منسجمه مع خبرات الفرد تجنباً لعملية الاسقاط الادراكي على الاخرين

خامساً : العلاقه بين الادراك ومجال السلوك التنظيمي .

تاثير الادراك على القيادة :

المدير الكفء يجب ان يراعي الاختلافات الادراكيه والفروق الفرديه بين الموظفين بالمنظمه وخصوصاً عند قيام المدير بعملية الاتصال مع مرؤوسيه او زملائه مما يساعده على انتقاء الرسائل الاتصاليه الفعاله .

تاثير الادراك على الصراع التنظيمي :

من المعروف ان الصراع التنظيمي ربما يقع بسبب اختلاف او تباين مستوى الادراك بين المديرين ومرؤوسيه او بسبب اختلاف درجات الانتباه او التركيز بين الاستشاريين والتنفيذيين , لذلك فآن تفهم الادراك قد يكون وسيله فعاله لتقليل الضغوط التنظيميه .

مجالات العلاقه بين عملية الادراك وبعض مجالات التطبيق التنظيمي :

اولاً الاختيار والترقيه :

ان دراسة مستوى الادراك لدى الافراد المرشحين للترقيه او للتعين امر بالغ الاهميه للحكم على قدراتهم والتمييز بينهم .

ثانياً: اتخاذ القرار .

ان نمط المدير في اتخاذ القرار يتاثر بكيفية وطريقة ادراكه للمثيرات المحيطه به .

ثالثاً : مجال تقييم الأداء .

يجب ان تتجنب مشكلات مثل تاثير الهاله والاسقاط والتعميم وغيرها من مشكلات الادراك عند تقييم الأداء .

تلخيص : سميه صالح .