



جامعة الأنبار كلية الإدارة والاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

الدراسات الصباحية والمسائية

المقرر الدراسي السلوك التنظيمي / المرحلة الثانية إدارة الأعمال /

لدراسات الصباحية والمسائية

2021/ 2020

مدرس المادة / م.م. احسان سالم مصري

عناصر المحاضرة الرابعة

- 1- مفهوم عملية الادراك
- 2- خطوات عملية الادراك
- 3- العوامل المؤثرة في علمية الادراك
- 4- معوقات الادراك
- 5- كيف نقلل المعوقات الادراكية من خلال العوامل يمكن تجنب هذه المشاكل
- 6- العلاقة بين الادراك ومجال السلوك التنظيمي

مقدمة

يتأثر الفرد بالعديد من المؤثرات التي تشكل سلوكه ووعيه ، وايضا يتكيف الفرد مع تلك المثيرات كلما استطاع السيطرة على مجريات الامور ويتخلف الافراد في ادراكهم وتفسيرهم للمواقف الواحد ، مثلاً (لو سالت الموظفين او العاملين عن **رئيسهم** ستجد اجابات متفاوتة بعضهم يثني عليه ، وبعضهم يذمه ، ورغم تعاملهم معا في نفس الظروف ، وذلك لان ادراكهم لكفاءة المدير او الرئيس يختلف من موظف الى اخر ، اذا نحن لا نرى الحقيقة او الواقع بل نفسره ما نراه ونعتبره هو الحقيقية اي حسب طريقة ادراكنا للأمور، نظرا لأهمية عملية الادراك في تفسير السلوك الانساني عامة ، والسلوك التنظيمي خاصة ، نحاول التعرف على مفهوم الادراك والعوامل المؤثرة فيه وعلاقته بالسلوك التنظيمي .

أولا / مفهوم الادراك :-

1- يعرف روبنس الادراك (Robbins) :

❖ يعرفه بأنه العملية التي من خلالها ينظم ويترجم الافراد انطباعهم الحسية من اجل ان يعطوا معنى لما يدور داخل بيئتهم

❖ يعرفه كينيكي (Kinicki): بأنه عملية ذهنية تساعدنا في تفسير وفهم ما يحيط بنا .

❖ يعرفه جيبسون (Gibson) : بأنه عملية تنظيم المعلومات الواردة من البيئة بحيث تؤدي الى معنى .

❖ نستنتج من التعاريف ان الادراك (هو معرفة ذهنية يقوم بها الفرد باستقبال المعلومات المرتبطة بالمثيرات وتنظيمها ، وتفسيرها ، واعطائها معاني خاصة وقد تختلف عن الواقع ثم التصرف وفق هذا المعنى)

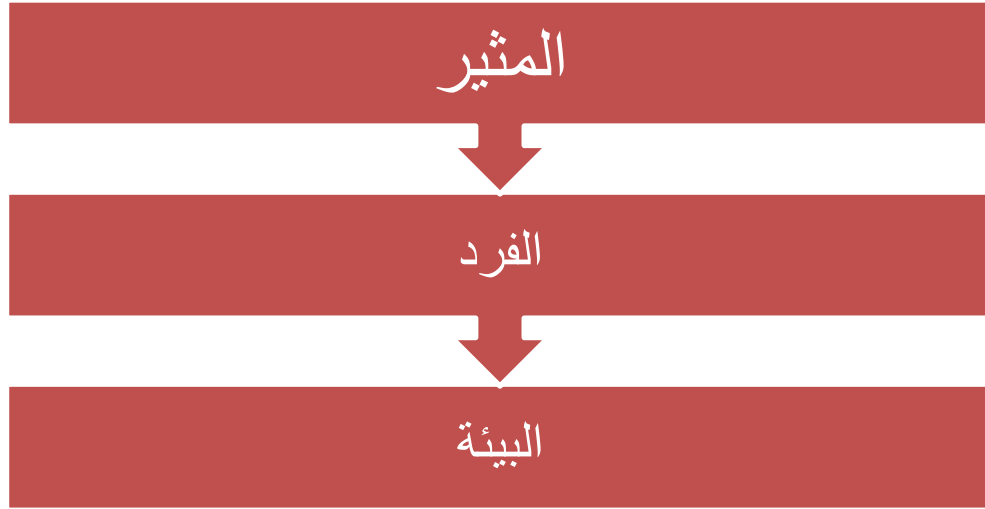
2- هل هناك فرق ما بين الإدراك والاحساس ؟ :

- 1- **الاحساس او الشعور** / هو استقبال الفرد لمثير خارجي من خلال حواسه الخمس (السمع ، والبصر ، اللمس ، والشم ، والتذوق) فهو عملية فسيولوجية وعصبية .
- 2- **اما الإدراك** / فهو اكثر شمولاً من الاحساس حيث انه عملية معرفية ذهنية تتقى وتختار المعلومات التي توصلها الحواس للمخ ، ثم تنظيم هذه المعلومات وتفسيرها واعطائها معنى .

ثانيا / خطوات عملية الإدراك :

- 1- **الاحساس بالمثيرات المحيطة** : حيث تبدأ العملية بوصول المثيرات الى مراكز الاستقبال الحسية (الحواس) ثم تنتقل الى المخ .
- 2- **الانتباه** : حيث يوجه الفرد انتباهه لبعض المؤثرات ومن ثم يوجه حواسه اليها
- 3- **تسجيل المعلومات** : حيث يقوم المخ بتنظيم المعلومات التي تصل اليه وتربيتها على اساس التشابه او التكامل او التقارب .
- 4- **التفسير** : اي انتقاء من بين المعلومات المخزنة واعطائها معنى يحدد دلالتها حسب مفهومها في مدركات الفرد من شخصيته ، قيمته وخبرته.
- 5- **الاستجابة السلوكية** : اي اقدام الفرد على سلوك معين في ضوء تفسيره للمدركات وقد تأخذ الاستجابة سلوك ظاهر (فعل) او مستتر(مشاعر) .

ثالثاً/ العوامل المؤثرة على الادراك : يمكن تقسيم العوامل المؤثرة على عملية الادراك الى :



اولاً : العوامل المتعلقة بانتقاء المثيرات:-

- 1- **شدة المثير وقوته** : فكلما كان المثير قويا كان تأثيره اكثر واحتمال ادراكه اكبر مثلا الصوت الصاخب مقارنة بالهادي .
- 2- **الحجم** : فكلما كان حجم الشيء اكبر او اطول كانت قدرته على التأثير اكبر .
- 3- **التباين** : فكلما كان المثير متميزا في المجال كان فرصته في جذب الانتباه اكثر او اكبر ، فالانتباه يتجه الى الاشياء الاكثر تفردا وبرزواً
- 4- **التكرار والحركة**: كلما زاد التكرار كان المثير فرصة جذبة للانتباه ، حيث التكرار يزيد من احتمال الادراك الفرد .
- 5- **الالفة والجدة** : فكلما كان المثير جديداً كان اكثر جذبا للانتباه الشيء المألوف في المجال الجديد يكون اكثر تأثيرا .

ثانياً : العوامل المتعلقة بتنظيم الفرد :-

- 1- **الخبرات السابقة** : يؤثر تعلم الفرد وخبراته وتجاربه الى اختيار وانتقاء المثيرات التي يمكن ان يعطيها انتباهه .

2- **الحاجات والدوافع** : تلعب حاجات الفرد غير المشبعة دوراً هاماً في اختيار ما يثير انتباهه من مواقف او احداث.

3- **الشخصية** : تؤثر شخصية فرد على ادراكه للمثيرات من مواقف ويتضح تفاوت ادراك كبار السن عن الشباب لنفس الاحداث ، ومن العوامل المؤثرة على الشخصية القدرات العقلية ، القيم ، العادات ، المتعقدات.

4- **النسق الادراكي** : حيث يفسر الافراد في المنظمة الواحدة للأمور بصورة متشابهة مقارنة منظمة اخرى ، والادارة الواحدة مقارنة بالإدارات الاخرى

5- **تأثير الحالة النفسية على الادراك** : فاذا كان الفرد هادئاً فانه يدرك المثيرات بصورة تختلف عن لو كان في حالة نفسيه غير مستقرة .

6- **الحب والكراهية** : يرى المحب في حبيبه الى كل الصفات الحميدة (عاقل ، مؤدب ، رزين) اذا انقلب الى كراهية يرى فيه سوء الادب ، الغلظة ..

ثالثاً : اثر البيئة في عملية الادراك :

1- يؤكد (Reitz) ان البيئة المحيطة بالمثيرات او الشي الذي يتم ادراكه له اثر كبير في الطريقة التي يتم فيها استقبال .

2- بالنسبة المادية فان ادراك او عدم ادراك المثيرات يتوقف على مدى تميزها ، فاستقبال الموظف لرساله عاديه تتخلف استقباله لبرقية عاجله وان كانت تحتوي على نفس المعلومات .

3- بالنسبة الاجتماعية فان لها تأثيراً في عمليه الادراك ، فانتقاد المدير او نصحه لاحد مرؤوسيه امام زملائه تجعل المرؤوس لا يركز في النصح

4- كما يؤثر الاطار البيئي الثقافي على عمليه الادراك حيث يختلف الادراك باختلاف انتماء الفرد لثقافات متخلفة كما يرجع التأثير الثقافي على

الادراك الى ثلاثة عوامل رئيسة هي **الوظائف الشائعة ، العادات او القيم ، نظم الاتصالات .**

رابعاً / معوقات عملية الإدراك :-

- 1- **التنميط** : وعملية تصنيف الافراد او الاشياء بناء على ندرته .
- 2- **تأثير الهالة** : وتعني استخدام خاصية واحدة كأساس لتكوين انطباع عام او تقييم الفرد .
- 3- **الدفاع الإدراكي** : وهي ترشيح للمعلومات او للمؤثرات المؤلمة او المخزنة حيث ، يقوم بالتركيز على المعلومات التي آرائه ويتجاهل المعلومات التي تتنافى معها .
- 4- **الاسقاط** : وهو ان يعزي الفرد الجانب السي من خصائصه او مشاعره الى اشخاص اخرين ، فالإدراك يصبح مشوهاً بالمشاعر او الخصائص الشخصية التي يمتلكها الفرد .

سؤال / كيف نقلل المعوقات الإدراكية هنالك عدد من العوامل يمكن من خلالها تجنب المشاكل الإدراكية أهمها ما يأتي :-

- 1- الدقة في المعلومات والترتيب في اصدار الاحكام
- 2- زيادة عدد مرات المشاهدات لزيادة المعلومات ودقة الإدراك .
- 3- الاعتماد على مصادر معلومات متنوعة مما يقلل من درجة التحيز
- 4- الاعتماد على مخالفة لمعلومات الفرد لتجنب عملية الاسقاط .
- 5- فهم الذات ونقاط القوة الضعف ، وذلك لاختلاف المعايير الاجتماعية فما هو صواب في مجتمع معين قد لا يكون في مجتمع اخر .

خامسا/ العلاقة بين الإدراك ومجال السلوك التنظيمي :-

- ❖ الإدراك هو احد محددات السلوك التنظيمي وتهتم الادارات بالإدراك في المنظمات لتجنب اصدار الاوامر بشكل موحد لا تراعي الاختلافات الإدراكية .
- ❖ المعرفة بخصائص الإدراك تساعد المدير في انتقاء الرسائل الاتصالية بالشكل الذي يسهل نقلها واستقبالها بدقة .
- ❖ عملية الإدراك تساعد في تقليل الصراع التنظيمي الذي ربما وقع بسبب اختلاف مستوى الإدراك بين العاملين .
- ❖ عملية الإدراك تعبر هامة عند الحكم على الافراد بهدف اختيارهم وتعينهم او ترقيتهم ، حيث تجميع المعلومات لأكبر قدر ممكن قبل اتخاذ القرار .
- ❖ تتأثر علمية تقييم الاداء بالإدراك، حيث على يقوم تقييم اداء تجنب الانسياق وراء مشاعره في الحكم على الاشخاص من خلال الانطباع الاولي او المعرفة العامة .