السلوك التنظيمي
Organizational Behavior

المحاضرة السادسة: الإدراك

Perception

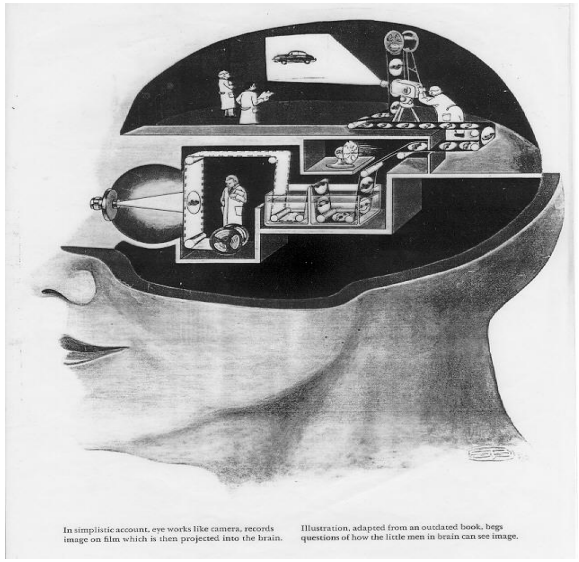
يتوقف سلوكنا على كيفية إدراكنا وتفسيرنا للأمور من حولنا

يختلف الأشخاص في إدراكهم وتفسيرهم للموقف الواحد.

الابتسامه (تحية ، سخرية، تحرش)

التوجيه (نصح ، اهانة، تحكم وسيطرة)

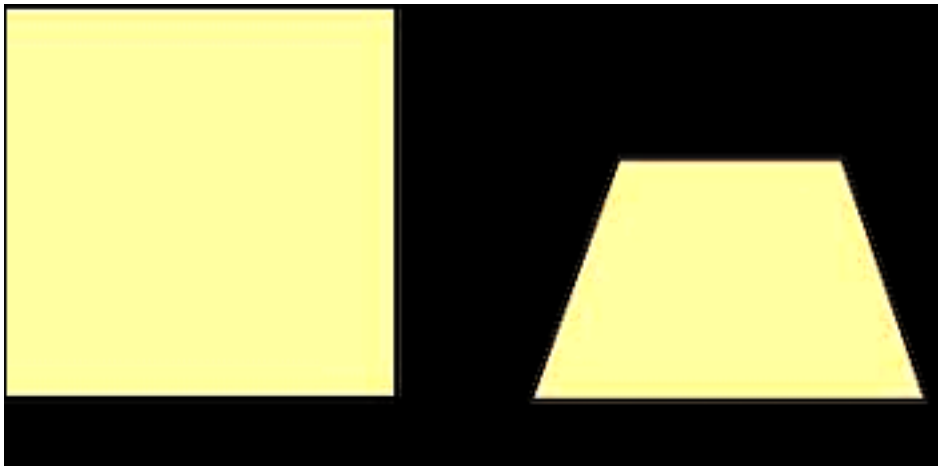
مفهوم الإدراك



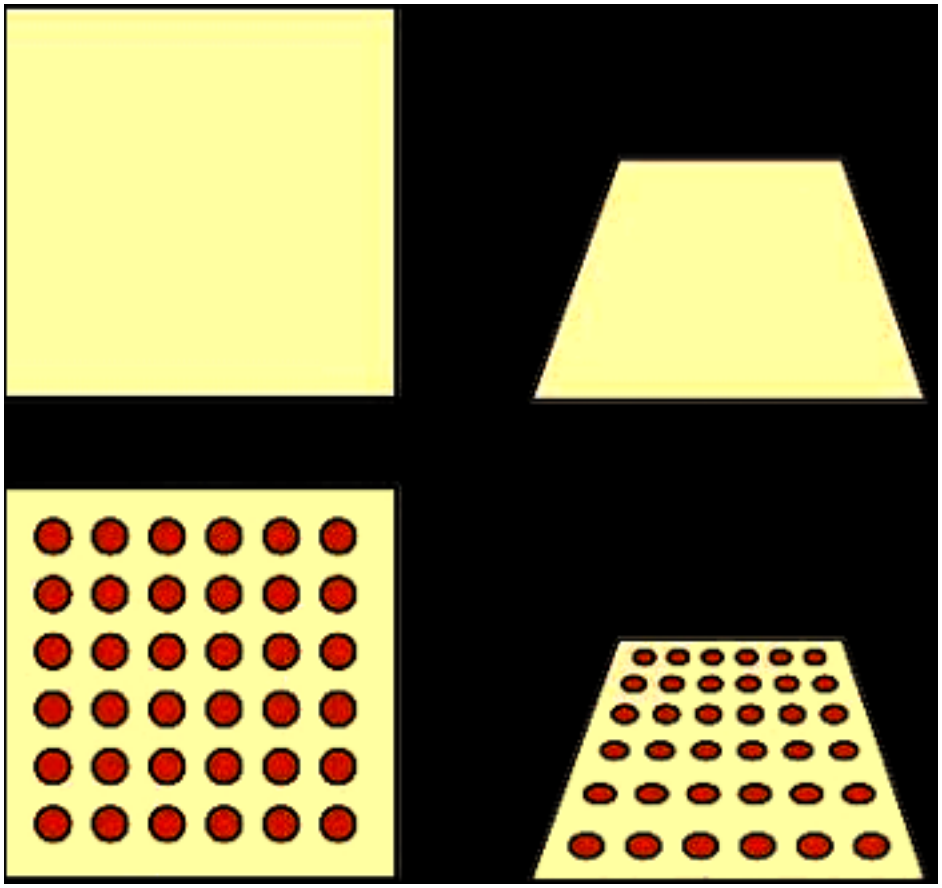
الإدراك عملية معرفية تمكن الأفراد من فهم العالم الخارجي المحيط بهم والتكيف معه من خلال الأنماط السلوكية المناسبة

فنحن **لا** نرى الحقيقة أو الواقع، بل نفسر ما نراه ونعتبره هو الحقيقة حسب طريقة إدراكنا للأمور.

من الصعب معرفة ما إذا كان الشكل الموجود في الجزء العلوي الأيمن عبارة عن شبه منحرف أو مربع مائل للخلف



إذا أضفنا نسيجًا، فإن تدرج النسيج يساعدنا
على رؤية أنه في الواقع مربع



تعريف الإدراك

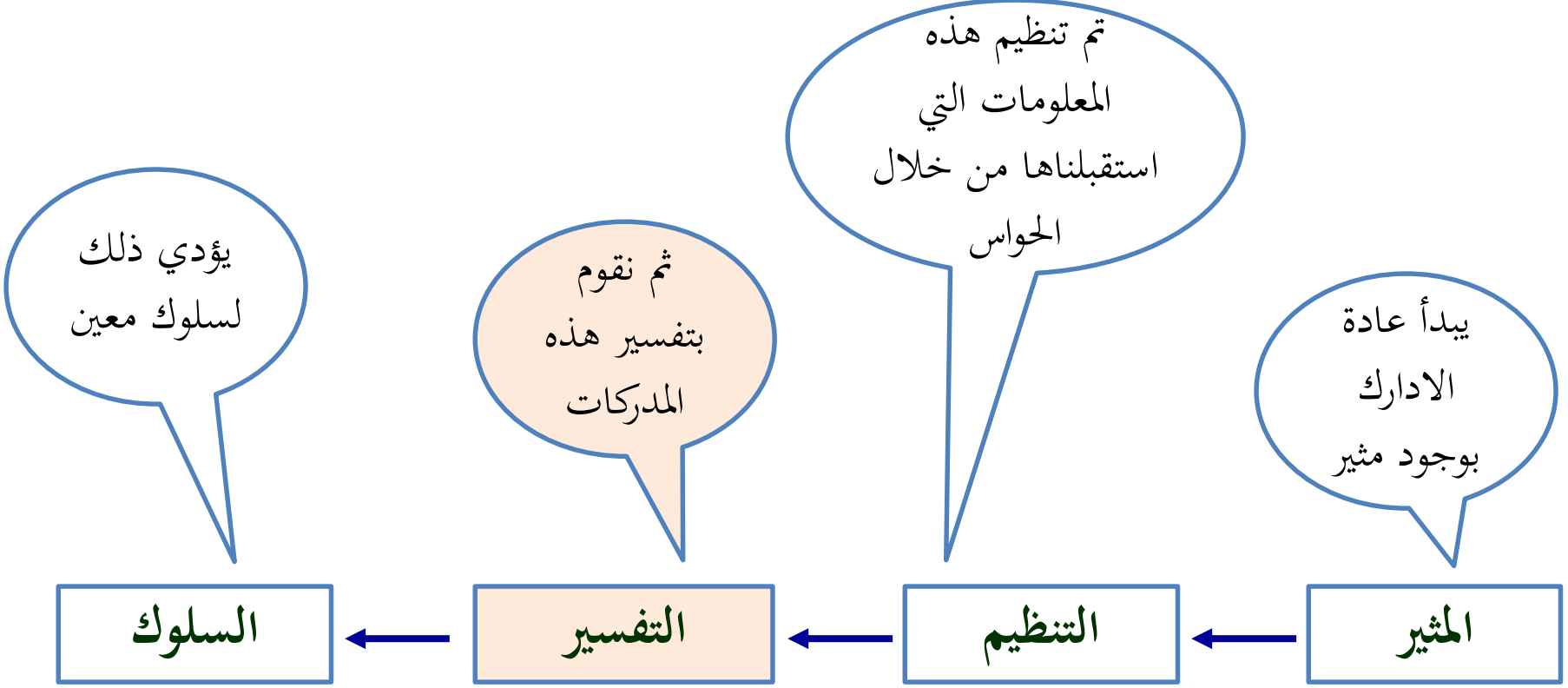
يعرفه روبنس (Robbins) بأنه " العملية التي من خلالها ينظم ويترجم الأفراد انطباعاتهم الحسية من أجل أن يعطوا معنى لما يدور داخل بيئتهم.

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 معنى".

من التعريفات السابقة فان

- الإدراك يمر عبر عدة مراحل:



- يرتبط الإدراك ارتباطاً وثيقاً بالإحساس إلا أنه توجد بعض الفروق بين هاتين العمليتين

الإحساس

هو استقبال الفرد لمثير خارجي من خلال حواسه الخمس (السمع والبصر واللمس والشم والتذوق) فهو عملية فسيولوجية وعصبية.

الإدراك

هو أكثر شمولا من الإحساس حيث أنه عملية معرفية ذهنية تنتقي وتختار من بين المعلومات التي توصلها الحواس للمخ، ثم تنظيم هذه المعلومات وتفسيرها وإعطائها معنى.

الإحساس هو جزء من الإدراك.

فالإدراك إذن هو عملية نفسية لها بعدان:

- بعد حسي يرتبط بالإحساس
- وبعد معرفي يرتبط بالتفكير والتذكر

إن تفسير الانطباعات الحسية يعتمد على الخبرات المخزنة في الذاكرة

هل يرتبط إدراكنا دوما بالإحساس ؟

بالرغم من ارتباط الإدراك بالإحساس إلا أنه في حالات كثيرة لا يرتبط إدراكنا للأشياء بعملية الإحساس بها.

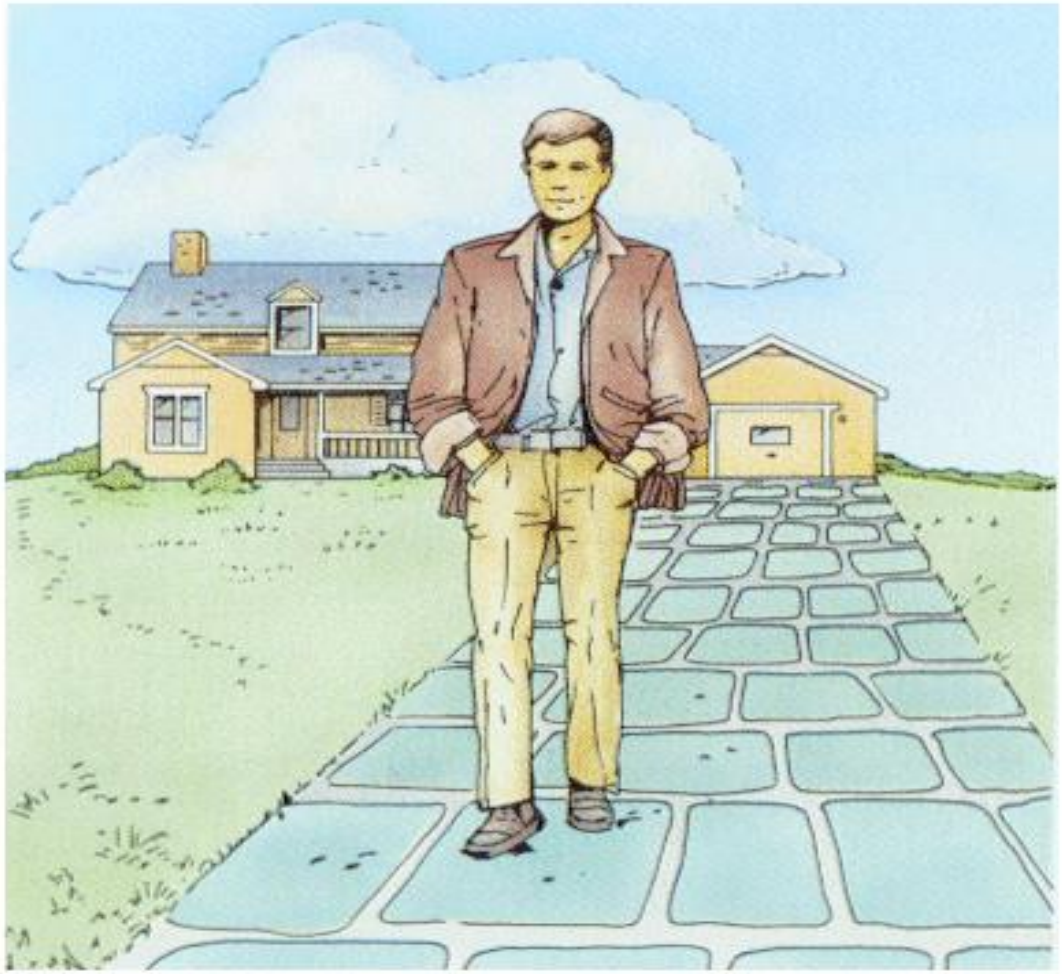
اذن يمكن للجهاز العصبي إدراك العديد من المنبهات رغم عدم الإحساس بها.

يؤكد كانط أن العين لا تنقل نتيجة الإحساس إلا بعدين من الأبعاد هما الطول والعرض عند رؤية صورة أو منظر مثلا ، ورغم ذلك ندرك بعدا ثالثا وهو العمق إدراكا عقليا ، فالعمق كبعد ليس معطى حسي بل حكم عقلي

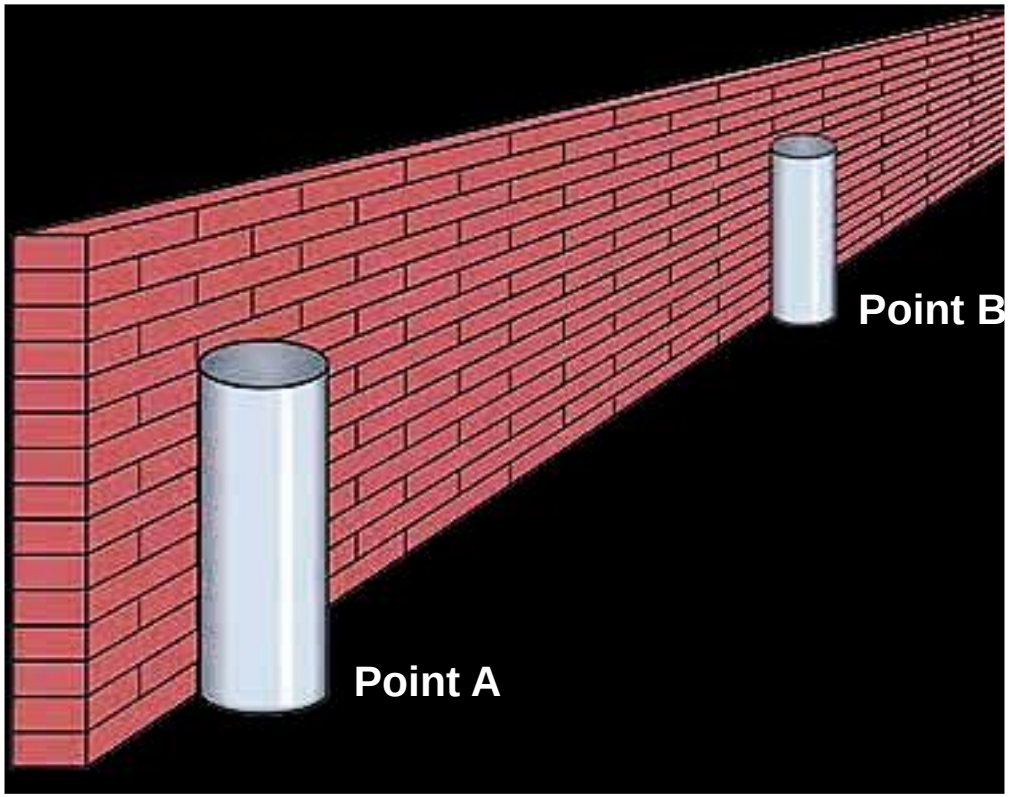
أيهما أكثر ارتفاعا عن الأرض، الرجل أم المنزل؟

كيف عرفت ذلك؟

- **الحجم النسبي**
- **البعد النسبي**



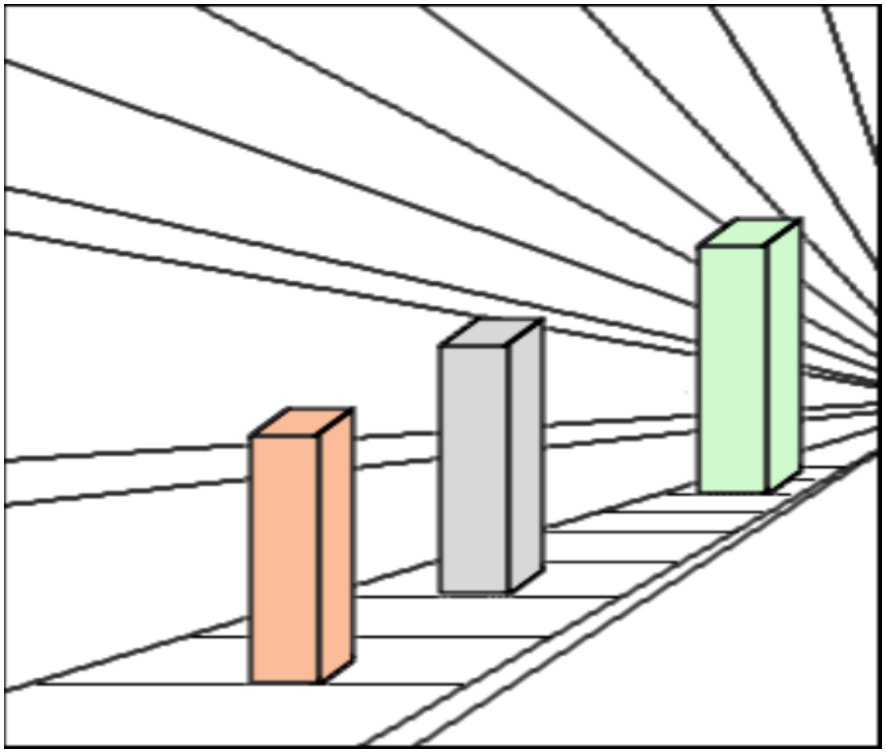
الأسطوانات الموجودة في الموضعين A و B لها نفس الحجم
على الرغم من اختلاف أحجام صورها



تساعد إشارات العمق مثل المنظور الخطي والملمس النظام البصري في الحكم على الحجم بدقة

الوهم أو الخداع البصري

هل ارتفاعات الأعمدة متساوية؟

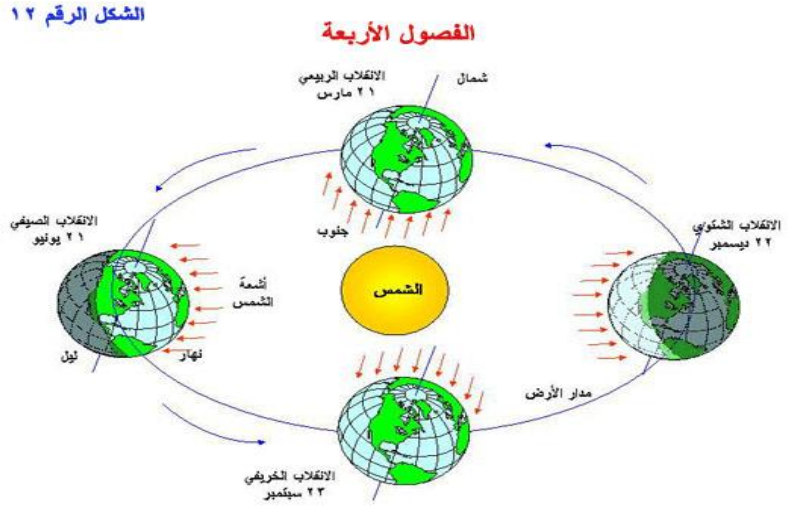


الأعمدة متطابقة في الحجم. يؤثر حدسنا حول المنظور على ما نراه

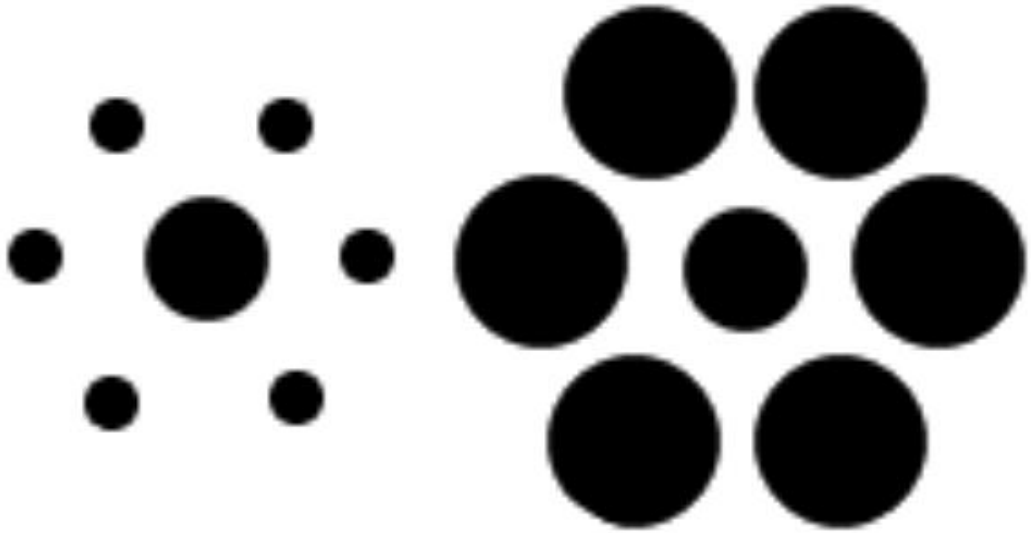
هذا يعني انه من خلال ملاحظتنا البسيطة وتجربتنا الخاصة ، نحكم على الأشياء على حقيقتها وليس حسب ما تنقله لنا الحواس ، فندرك مثلا:

القلم في كأس ماء مستقيم رغم أن الإحساس البصري ينقله لنا منكسر،

أن الشمس كبيرة الحجم وأكبر من الأرض رغم أن الإحساس يظهرها وكأنها كرة صغيرة



- هل حجم الدوائر المركزية متساوي أم لمختلف؟



خصائص الإدراك

1- يعتمد الإدراك علي المعرفة والخبرات السابقة فهي إطار يرجع له الفرد لإدراك ما يحيط به من مثيرات.

2- أن الإدراك بمثابة عملية استدلال inferential process

عندما تكون المعلومات الحسية ناقصة أو غامضة فنلجأ الى المخزن من معلومات مرتبطة بالإدراك.

3- أن الإدراك عملية تصنيفية categorical process

يتم تجميع الإحساسات المختلفة في فئة ما تبعا لخصائصها المشتركة ليسهل إدراكها لاحقا أو التعرف علي أي مثير جديد به نفس خصائص تلك الفئة

4- أن الإدراك عملية ارتباطيه relational

حيث يوجد الفرد العلاقات القائمة بين الخصائص المختلفة للشيء المدرك حتى يتم إدراكه بشكل صحيح فكلما كانت العلاقات واضحة الترابط سهل التعرف علي الأشياء

5- أن الإدراك عملية تكيفيه adaptive

حيث يعد نظامنا الإدراكي مرن فيركز علي بعض الخصائص الهامة لمعالجة الموقف بشكل سريع وبخاصة في حالة وجود مصدر تهديد.

6- أن الإدراك عملية اتوماتيكية automatic process

تتم بشكل لا إرادي لكن نتائجها تدرك بشكل واعي سواء بشكل مباشر أو غير مباشر

عمليات الإدراك

يتألف الإدراك من ثلاث عمليات هي:

1- **عمليات حسية** تتمثل في استقبال الاستثارة الحسية عبر الحواس ،وتعتمد علي درجة شدة المثير وأهميته فإذا كانت العتبة الحسية للمنبه اقل من الدرجة المطلوبة لا يتم الاستثارة.

العتبة الحسية هي مقدار الطاقة النابع من المثير واللازم لاستثارة الحس .

في كثير من الأحيان تستثار عدة حواس معا وهنا يجمع النظام الإدراكي تلك الإحساسات معا ويعطيها المعني المطلوب.

2- **عملية الترميز:**

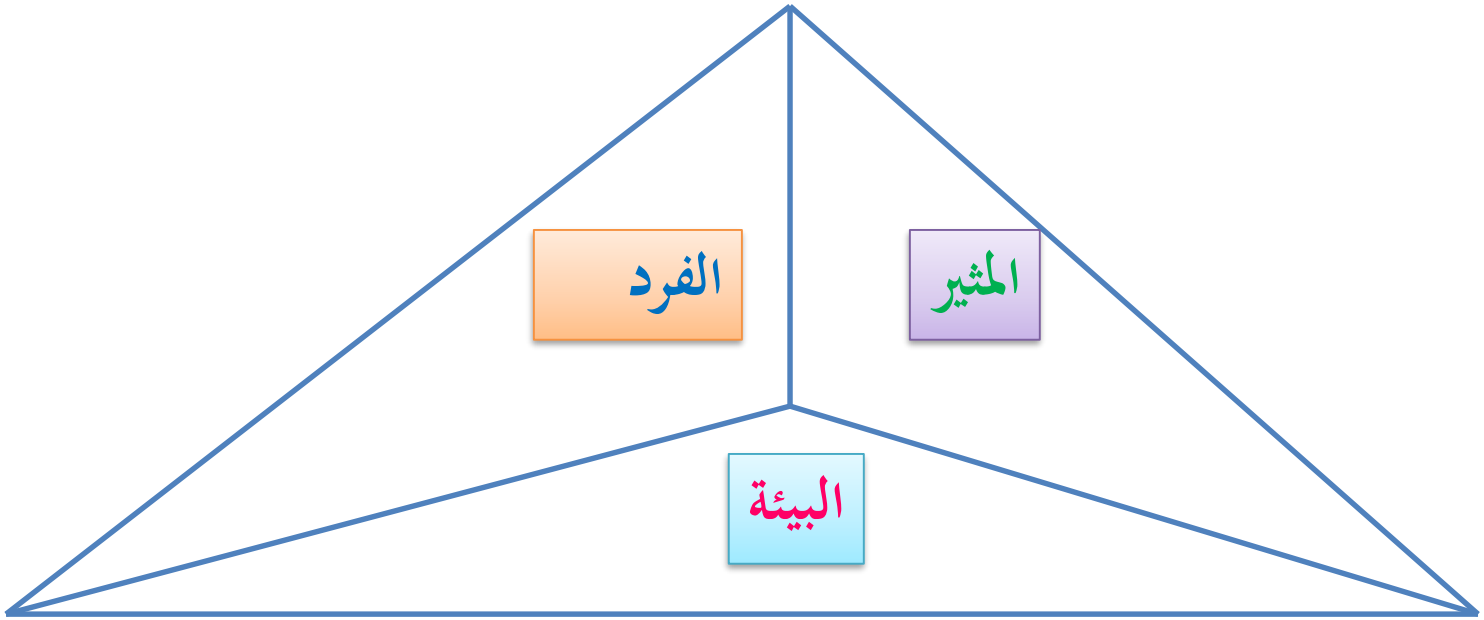
وتعني تشكيل المعاني والصور الذهنية عن المنبهات الحسية تبعا لخصائصها والتي تخزن في العقل لاحقا.

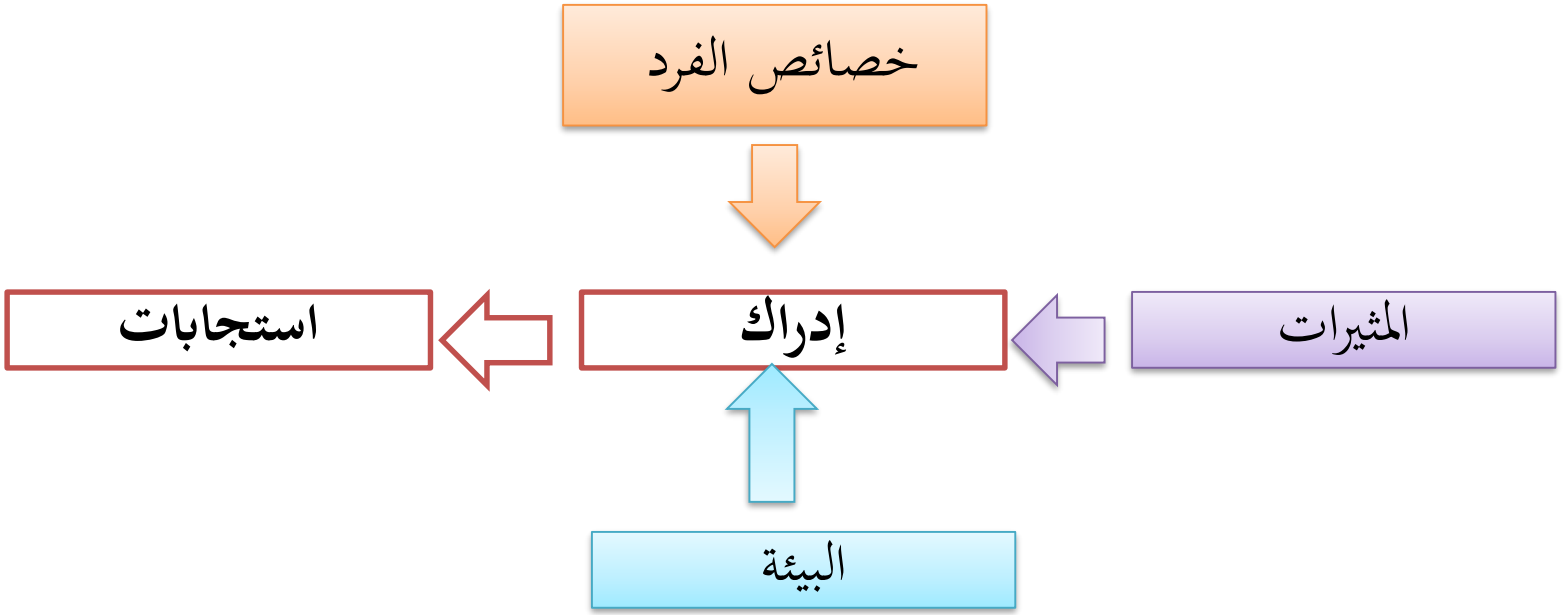
3- **العمليات الانفعالية** : هو طبيعة الشعور نحو الأشياء التي تصل الحس تبعا للخبرات الحسية (مشاعر وجدانية مؤلمة أو مفرحة).

العوامل التي تؤثر في الإدراك

يتأثر الإدراك بجملة عوامل منها:

- ما يرتبط بخصائص الفرد
- ومنها ما يرتبط بالبيئة المحيطة
- ومنها ما يرتبط بالمثير





وفيما يلي عرض لبعض هذه العوامل:

1- العوامل المتعلقة بالمثير

ا- العوامل المتعلقة بانتقاء المثيرات

تختلف خصائص المثيرات في درجة تأثيرها على إدراك الفرد، فمنها ما يكون تأثيره قويا، ومنها ما يكون تأثيره ضعيفا، وتتميز بما يلي:

1. شدة المثير وقوته

كلما كان المثير قويا كان تأثيره أكثر واحتمال إدراكه أكبر

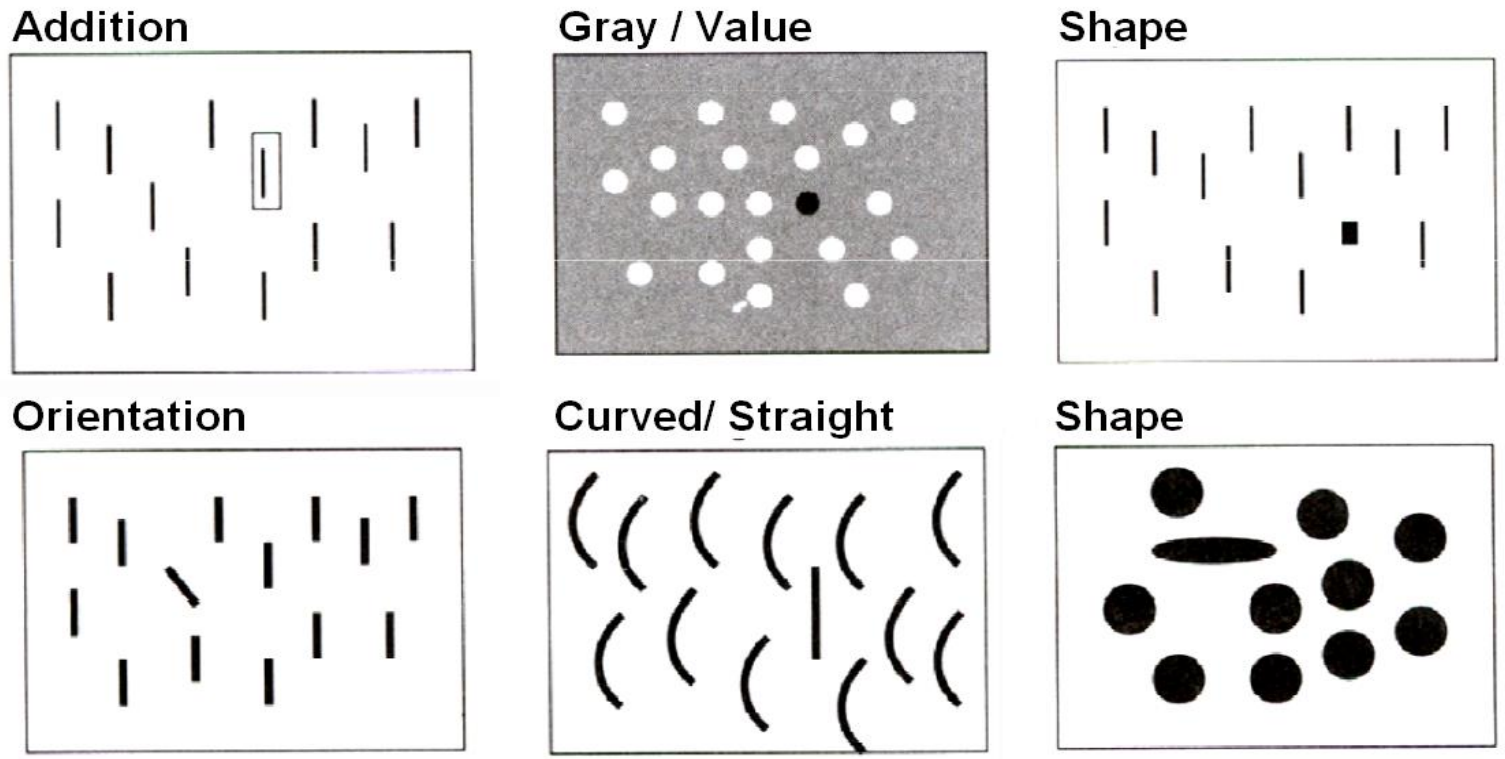
2. الحجم

كلما كبر حجم الشيء كلما زادت فرصة إدراكه

ماذا شاهدت في الصورتين وهل كان هناك اختلاف بينهما؟

3. التباين

كلما كان المثير متميزا في المجال كانت فرصته في جذب الانتباه أكبر، فالانتباه يتجه إلى الأشياء الأكثر تفردا وبروزا.



4. التكرار

كلما زاد تكرار المثير كانت فرصة جذبه للانتباه أكبر، حيث أن التكرار يزيد من احتمال إدراك الفرد للمثير.

5. الحركة

الحركة أكثر جذبا للانتباه من الهدوء.

6. الألفة والجدة

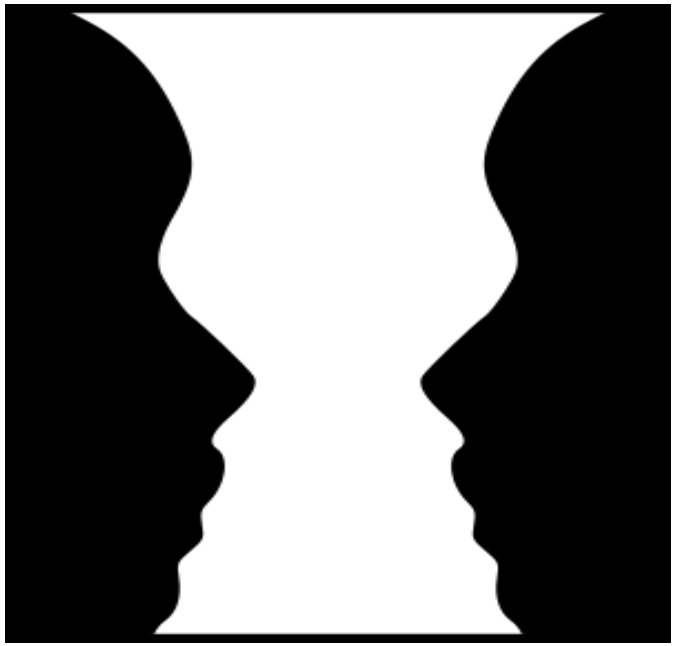
فكلما كان المثير جديدا كان أكثر جذبا للانتباه.

ب- العوامل المتعلقة بتنظيم المثيرات

1. الشكل والخلفية	يميل الفرد إلى تنظيم المدركات البصرية التي يراها في شكل وخلفية.

التمييز بين الصورة والخلفية ينطلق من عدة عوامل منها الحجم والموضوع والحدود. فالصورة تتميز بكونها اصغر من الخلفية وهي ذات دلالة وذات حدود تفصلها عن الخلفية

إما إذا لم تتوفر بعض هذه العوامل أو كلها فان الخلفية تصبح صورة والصورة تصبح خلفية. انظر الشكل الموالي

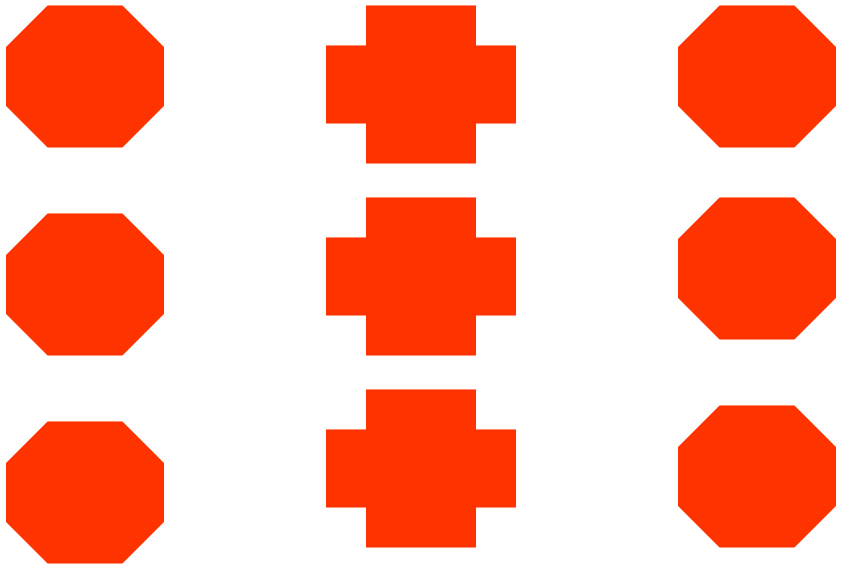


الوهم أو الخداع البصري

ماذا تشاهدون في هذه الصورة: فتاة شابة؟ أم امرأة عجوز؟

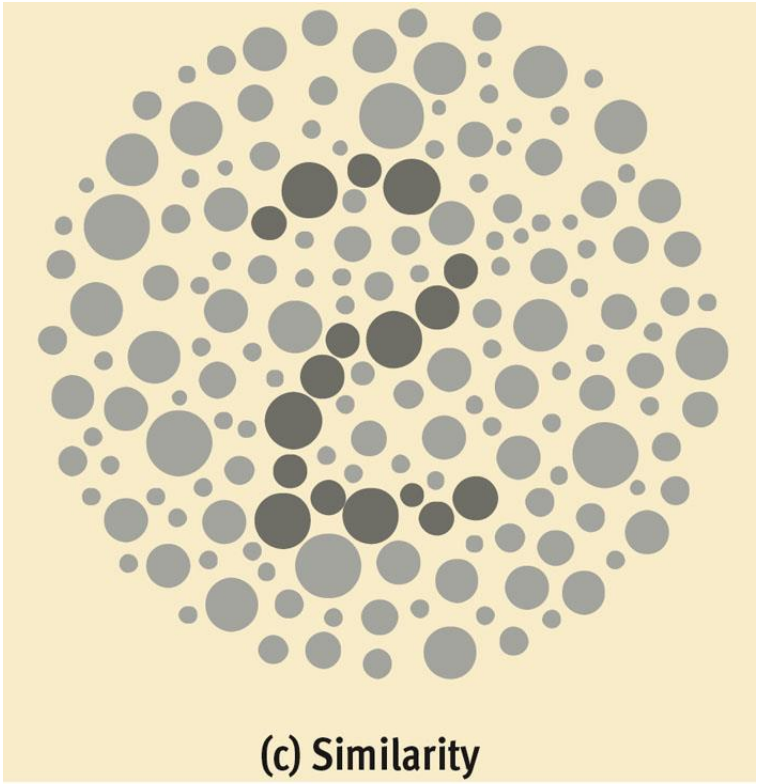
2.التشابه

فالمثيرات المتشابهة تدرك بسرعة اكبر من المثيرات المختلفة



9 أشكال منفصلة أو عمودين متشابهين وعمود يختلف عنهما؟

الأشخاص الذين يرتدون نفس الزي ينظر لهم على أنهم فريقًا



© 2007 Thomson Higher Education

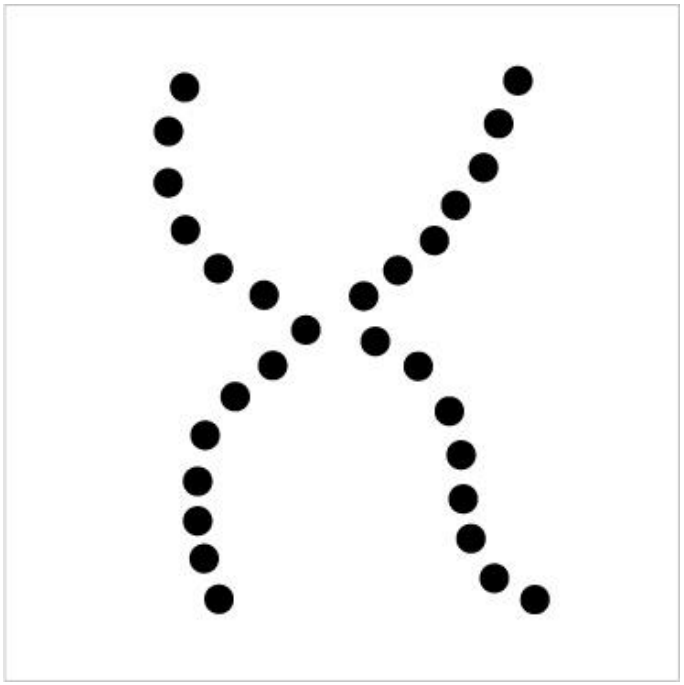
3. التقارب

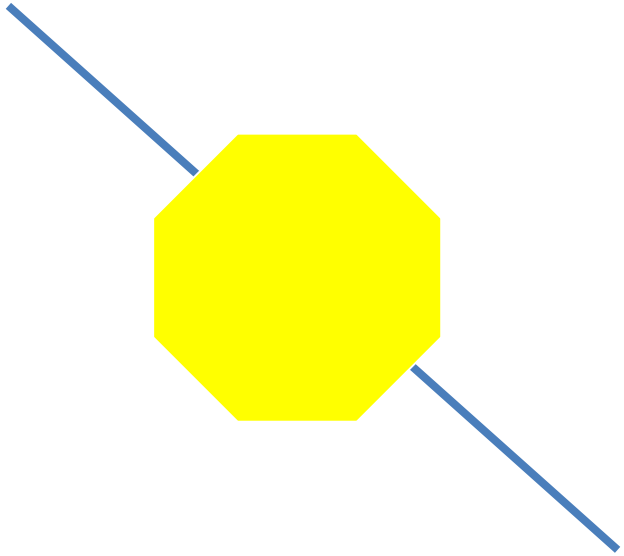
ويقصد به التقارب الزمني أو المكاني وظهور عدة مثيرات في منطقة مكانية أو زمنية واحدة، تجعل الفرد يميل إلى تنظيمها في مجموعة مثيرات واحدة

4. الاستمرار

يميل الفرد إلى إدراك المثيرات المستمرة.

الناس يميلون الى إدراك الاشياء مستمرة (سلسة) وليست متقطعة

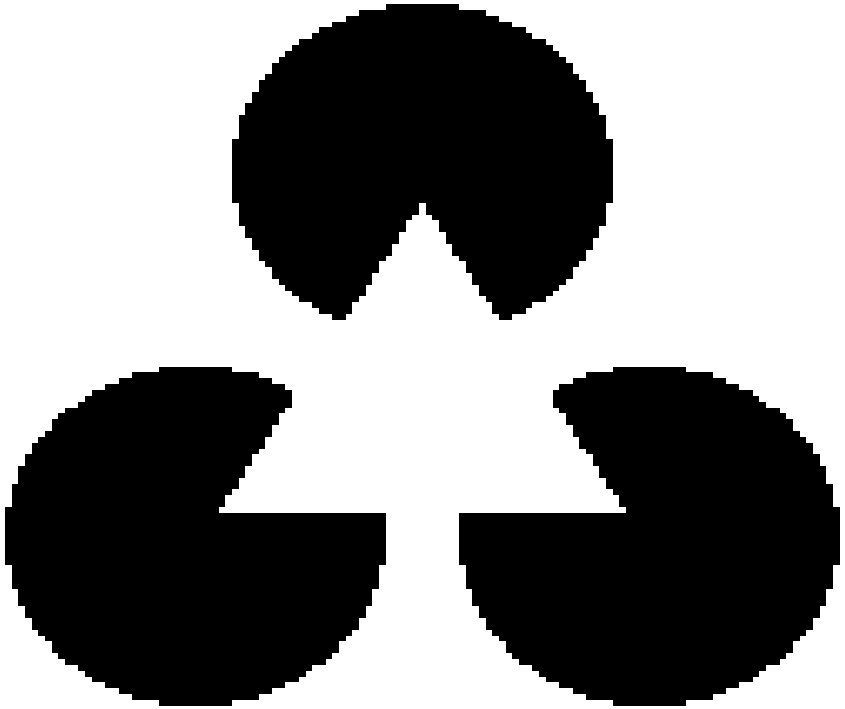




5.سد الثغرات

أي ميل الفرد إلى استكمال المعلومات الناقصة ليدركها ككل متكامل.

الوهم أو الخداع البصري



2- العوامل المتعلقة بالفرد

1. الخبرات السابقة

يؤثر تعلم الفرد وخبراته وتجاربه إلى اختيار وانتقاء المثيرات التي يمكن أن يعطيها انتباهه

2. الحاجات والدوافع

تلعب حاجات الفرد غير المشبعة دورا هاما في اختيار ما يثير انتباهه من مواقف أو أحداث

3. الشخصية

تؤثر شخصية الفرد في إدراكه للمثيرات من مواقف وأحداث

4.النسق الإدراكي	يفسر الأفراد في المنظمة الواحدة للأمور بصورة متشابهه مقارنة بمنظمة أخرى، والإدارة الواحدة مقارنة بالإدارات الأخرى.
5.المستوى الاقتصادي والاجتماعي	يؤثر هذا المستوى على إدراك الأفراد للأشياء فإدراك الغني لـ (1000) دينار يختلف عن إدراك الفقير لنفس المبلغ
6. تأثير الحالة النفسية الراهنة على الإدراك	إذا كان الفرد هادئا فإنه يدرك المثيرات بصورة تختلف عن لو كان في حالة نفسية غير مستقرة
7.الاتجاهات والقيم	يدرك الفرد اتجاهاته فإذا كان لدى الرئيس في العمل اتجاهات سلبية نحو أحد مرؤوسيه فإنه سوف يدرك من سلوكه وتصرفاته ما يؤكد اتجاهاته.

8.الحب والكراهية

يرى المحب كل الصفات الحميدة في من يحب (عاقل، مؤدب، رزين..)، وإذا انقلب الى كراهية يرى فيه سوء الأدب، الغلظة،..

3- أثر البيئة في عملية الإدراك

يؤكد (Reitz) أن البيئة المحيطة بالمثيرات أو الشيء الذي يتم إدراكه يكون له أثر كبير في الطريقة التي يتم بها استقبال المعلومات، **وهنا يجب التفرقة بين تأثير البيئة المادية، وتأثير البيئة الاجتماعية.**

بالنسبة للبيئة المادية فإن إدراك أو عدم إدراك المثيرات يتوقف على مدى تميزها

بالنسبة للبيئة الاجتماعية فإن لها تأثيرها على عملية الإدراك، فانتقاد المدير أو نصحه لأحد مرؤوسيه أمام زملائه تجعل المرؤوس لا يركز في النصائح بقدر تركيزه على رد فعل زملائه تجاه هذا الموقف.

كما يؤثر الإطار البيئي والثقافي على عملية الإدراك حيث يختلف الإدراك باختلاف انتماء الأفراد لثقافات مختلفة.

العلاقة بين الإدراك ومجال السلوك التنظيمي

الإدراك أحد المتغيرات المحددة للسلوك التنظيمي وتهتم الإدارة في المنظمات بالإدراك لتجنب إصدار الأوامر والأحكام بشكل موحد لا يراعي الاختلافات الإدراكية.

أثر الإدراك على السلوك والاتجاهات

إ ذا أدرك الموظفين(اعتقدوا) أن وظائفهم مزعجة وجو العمل غير مريح، فإنهم سيتصرفون بناء على اعتقادهم

أثر الإدراك على الصراع التنظيمي

عملية الإدراك تساعد في تقليل الصراع التنظيمي الذي ربما يقع بسبب اختلاف مستوى الإدراك بين العاملين.

أثر الإدراك على عملية الاختيار

عملية التعيين تتم من خلال ألمقابله. حيث يلعب الانطباع الأول عن الشخص المتقدم للوظيفة دورا مهما في عملية الاختيار.

أثر الإدراك على عملية تقييم الأداء

تتأثر عملية تقييم الأداء بالإدراك، حيث يجب على من يقوم بتقييم الأداء تجنب الانسياق وراء مشاعره في الحكم على الأشخاص من خلال الانطباع الأولي أو المعرفة العامة.

أثر الإدراك على عملية الاتصال

أن عملية الاتصال بين أفراد المنظمة عبارة عن معلومات متبادلة، بالتالي فمن الممكن أن تدرك هذه المعلومات بطرق مختلفة ..لذلك يجب أن تكون هذه المعلومات دقيقه و واضحة حتى لا تحتمل ادراكات مختلفة.

أثر الإدراك على الإنتاجية

إدراك الفرد يؤثر على إنتاجيته أكثر من الظروف الحقيقية نفسها.

أثر الإدراك على الغياب وترك الخدمة

هو رد فعل لإدراك الفرد (مثلا: عدم الاقتناع بظروف العمل / الشعور بعدم وجود فرص للترقي) تخلق المشاكل وتدفع للغياب وترك العمل .

أثر الإدراك على الرضا الوظيفي

إذا كان هناك رغبة في تحسين الرضاء بين العاملين,فلابد من تحسين الإدراك عن الوظيفة وعوائدها.

تأثير الإدراك على الدافعية

عند يدرك العاملون أن رواتبهم لا تعادل الجهد المبذول في العمل و أنها غير عادلة فان الروح المعنوية لديهم ستنخفض و ستؤثر سلبا على دافعتيهم للعمل.

يجب على المدير تحديد سلوك العامل بشكل موضوعي و ماهية النتائج المتوقعة من أدائه.