

السلوك التنظيمي Organizational Behavior

المحاضرة الخامسة: التعلم

Learning

مفهوم التعلم

هو ذلك التغيير الذي يحدث في السلوك نتيجة المعارف و
الخبرات المكتسبة والتجارب الخاصة

والتعلم يمكن أن يكون شخصيا كما يمكن أن يكون تنظيميا، وكلا النوعين يعدان على قدر
كبير من الأهمية للمنظمات، لأن

الأداء الفردي يتأثر
بصورة أو بأخرى
بعملية التعلم



أداء المنظمات هو
دالة في أداء أفرادها

أولاً: تعريف التعلم.

ثانياً: نظريات التعلم.

ثالثاً: المبادئ الأساسية لعملية التعلم.

رابعاً: علاقة التدعيم والعقاب بعملية التعلم.

خامساً: التذكر والنسيان وعلاقتهما بالتعلم.

يعرفه Guilford بأنه تغير في السلوك يحدث نتيجة استشارة

يعرفه Gates بأنه تغير في السلوك له صفة الاستمرار ؛ وصفة بذل
الجهد المتكرر حتى يصل الفرد إلى استجابة ترضي دوافعه وتحقق
غاياته.

ويعرفه Mayer بأنه "التغيير الدائم نسبياً في معرفة الشخص أو سلوكه
بسبب التجربة"

ويعرفه Shuell ”بانه تغيير دائم في السلوك ، أو في القدرة على التصرف بطريقة معينة ، والذي ينتج عن الممارسة أو غير ذلك من أشكال الخبرة“

ويعرفه Robbins بانه ”التغيير الدائم في السلوك والذي يحدث نتيجة الخبرة والممارسة“.

من هذه التعاريف نستنتج ما يلي:

1. أن التعلم يتضمن التغيير (سليبي أو ايجابي)، في سلوك الفرد
2. التغيير المقصود هو التغيير الدائم النسبي وليس التغيير الوقتي الذي يعتبر رد فعل قصير.
3. التغيير المقصود هنا هو ذلك المرتبط بالخبرة والممارسة والمعارف المكتسبة، وليس المتعلق بنضج الفرد
4. يؤثر التغيير في السلوك الحالي والمستقبلي كما يؤثر على ميول وتصرفات الأفراد.

أنواع التعلم والهدف منها

نوع التعلم	يهدف إلى
تعلم حركي	يهدف إلى اكتساب مهارات حركية
تعلم معرفي	يهدف إلى اكتساب معلومات
تعلم لفظي	يهدف إلى تعلم المهارات اللغوية
تعلم عقلي	يهدف إلى حل المشكلات بواسطة الأسلوب العلمي والتفكير
تعلم اجتماعي	يهدف إلى اكتساب العادات الاجتماعية
تعلم وجداني	يهدف إلى اكتساب اتجاهات والميول

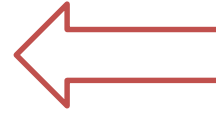
نظريات التعلم

1- نظرية التعلم الشرطي التقليدي

Classical Conditioning Theory

يمكن لأي مثير بيئي محايد أن يكتسب القدرة على التأثير في وظائف الجسم الطبيعية والنفسية إذا ما صوِّب بمثير آخر من شأنه أن يثير فعلاً استجابة منعكسة طبيعية

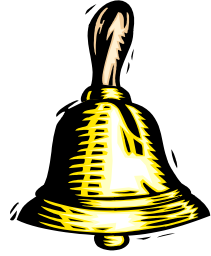
تقوم هذه النظرية على عملية الارتباط الشرطي



أجرى بافلوف Pavlov عملية جراحية بسيطة لكلب فتح بوساطتها ثقباً في خده وادخل فيه أنبوبة زجاجية تصل بإحدى فتحات الغدة اللعابية

بعد انتهاء هذه العملية قام بافلوف بتقديم مثير شرطي (محايد) صوت الجرس فلم تحدث أية استجابة نحو هذا المثير (لم يفرز اللعاب)





1-المثير الشرطي (صوت الجرس) — لا تحدث استجابة.

2- بعد اقترانه بالمثير الطبيعي (الجرس + تذوق الطعام) — استجابة شرطية أو فعل منعكس

3-المثير الشرطي وحده (الجرس) — استجابة شرطية (اسالة اللعاب)

فسر بافلوف هذه الظاهرة بأن الكلب **تعلم** (توقع) تقديم الطعام وأن الجرس قد اكتسب القدرة على إسالة اللعاب وقد أطلق على هذا الاكتشاف اسم **الفعل المنعكس الشرطي**

خرج بافلوف بالنتيجة التالية ”أن الاشرط هو المبدأ الأساسي في تعلم الحيوان ومن ثم يمكن أن يكون المبدأ الأساسي في تعلم الإنسان أيضا“

نبحث نظرية بافلوف في تفسير كيفية تشكل الأفعال الحركية اللاإرادية

يؤخذ عليها أن مدى تفسيرها للسلوك ضيق جدا فهي تعجز عن تفسير العديد من المظاهر السلوكية كالأجراءات التي تتبع من إرادة الفرد

شاهد فيديو التجربة على الرابط

<https://www.youtube.com/watch?v=c45wq-0vKr4>

2- نظرية التعلم بالمحاولة والخطأ Trial and Error Theory

طور أفكارها عالم النفس الأمريكي : إدوارد Thorndike (1874-1949).

انطلق "ثورندايك" من تجربة القط الجائع في قفص يحتوي على رافعة تمكنه من الخروج لأكل السمك .

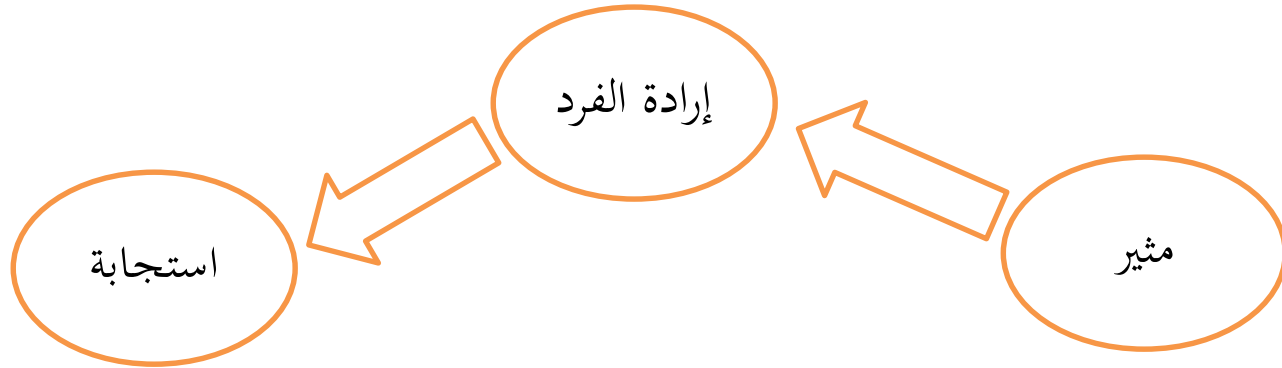
بعد محاولات عشوائية استطاع القط (بالمحاولة و الخطأ) أن يتخلى عن الاستجابات الخاطئة و يحتفظ فقط بالمناسبة (في الأخير محاولة واحدة فقط) .

تفسير التعليم عند ثورنديك

يرى أن التعلم عند الحيوان والإنسان هو التعلم بالمحاولة والخطأ وعندما يواجه المتعلم موقف مشكلا ويريد أن يصل فيه إلى هدف فيحاول الشخص أن يختار استجابة معينة من بين عدة استجابات مختلفة ممكنة أو محتملة لتحقيق هدفه .

3- نظرية التعلم الشرطي الفعال Operant Conditioning Theory

ادخل العالم الأمريكي skinner متغير **إرادة الفرد وتصوراته الفكرية** كوسيط بين المثير والاستجابة.



يتمثل قانون الأثر في هذه النظرية في أن الفرد **يتجه لتكرار السلوكات ذات النتائج النافعة ويقلل من تكرار السلوكات ذات النتائج الضارة.**

الوقائع التجريبية - طبقت التجارب على حمامة .

نتائج تجارب سكينر:

1- عملية الاشتراط الإجرائي في التجربة هي التغير في التكرار.

2- المثير "يميل الكائن الحي في المستقبل إلى أن يكرر نفس العمل الذي قام به وقت **التعزيز أو التدعيم**"

الهام في عملية الاشتراط الإجرائي هو ما يتبع الاستجابة مباشرة وليس ما يسبقها أي أن التابع المحتمل في نظرية سكينر هو.

استجابة — مثير — تعزيز

3- مقدار الاستجابة يتوقف على الطائر نفسه ولا يتوقف على المجرّب.

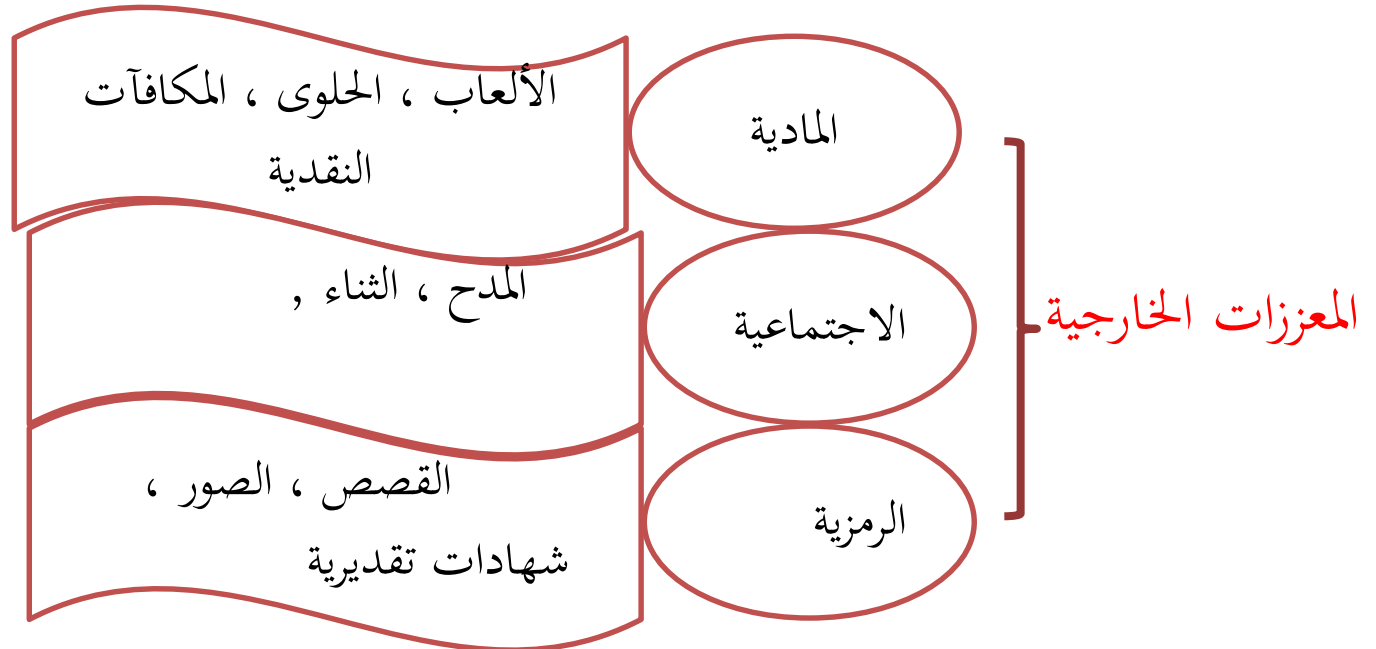
4- الحمامة في هذه التجربة في حالة استجابة دائمة ولم تقابل هذه الخبرة مسبقاً.

انطلق سكينر من تفسيره لعملية التعلم من قانون الأثر في نظرية تورندايك لكنه اعترض على مفهومي الرضا و عدم الرضا . و استعاض عنهما بمفهومي التعزيز و العقاب .

بالتالي عوض ارتباطات "تورندايك" المحاولة و الخطأ بالاستجابات التعزيزية أو العقابية

أي حدث سار يتبع سلوكا ما بحيث يعمل على تقوية احتمال تكراره في مرات لاحقة

التعزيز



المعززات الداخلية

حالة الإشباع و الرضا ، و تحقيق المتعة و الارتياح .

إجراء مؤلم أو مثير غير مرغوب فيه يتبع سلوكا ما ، بحيث يعمل على إضعاف احتمالية تكراره لاحقا

العقاب

الضرب ، السجن ، الغرامة

المادية

التوبيخ ، الالهمل ، الشتم ، العزل ..

الاجتماعية

المثيرات العقابية
الخارجية

المنع من الاجازة ، الحرمان من اللعب (أو لعبة) ..

الرمزية

5- نظرية التعلم الاجتماعي Social Learning Theory

يقصد بالتعلم الاجتماعي: اكتساب الفرد او تعلمه لاستجابات أو أنماط سلوكية جديدة من خلال موقف أو اطار اجتماعي .



يؤكد Albert Bandura مبدأ الحتمية التبادلية في عملية التعلم من حيث التفاعل بين ثلاث مكونات رئيسية :

السلوك - المحددات المرتبطة بالشخص - المحددات البيئية

افتراضات النظرية

تنطلق هذه النظرية من افتراض رئيس وهو ان الانسان كائن اجتماعي يعيش مع مجموعات من الافراد يتفاعل معهم ويؤثر ويتأثر بهم ، فهو يلاحظ سلوكيات وعادات واتجاهات الافراد الآخرين ويتعلمها بالملاحظة والتقليد ، حيث يعتبر الفرد هؤلاء الآخرين بمثابة نماذج يتم الاقتداء بسلوكهم.

ترى هذه النظرية ان هناك عمليات معرفية تتوسط بين الملاحظة للانماط السلوكية التي تؤديها النماذج وتنفيذها من قبل الشخص الملاحظ.

يتضمن التعلم بالملاحظة جانب انتقائي ، فليس بالضرورة ان عمليات التعرض الى الانماط السلوكية التي تعرضها النماذج يعني تقليدها

المفاهيم الأساسية لنظرية باندورا

1. تعلم العديد من الخبرات لا يتطلب بالضرورة المرور بالخبرات المباشرة ولكن يتم تعلمها على نحو بديلي (ابدالي) غير مباشر من خلال الملاحظة.
2. تلعب النتائج المترتبة على سلوك النماذج مثل العقاب والتعزيز دورا هاما في زيادة دافعية الفرد أو إضعافها .
3. عمليات التعلم بالملاحظة لبعض الأنماط السلوكية تتم على نحو انتقائي إذ لا يشترط تعلمها من قبل الفرد على نحو حرفي ، فيتعلم جزء منها ويهمل جزء آخر وكذلك على مستوى التنفيذ ، فهناك انتقاء على مستوى التعلم ، والتنفيذ.
4. هناك عمليات معرفية وسيطة تحكم حالة الانتقائية وهي التي تحكم عملية التعلم وتنفيذ ما تم تعلمه.
5. لا يشترط أن يتم تنفيذ ما تم تعلمه من خلال الملاحظة مباشرة أي بعد الانتهاء من عملية الملاحظة ، وإنما يتم تخزينه في الذاكرة رمزيا على أن يتم استدعاؤه لاحقا عندما يتطلب الأمر القيام بها.

آليات التعلم الاجتماعي

يرى باندورا أن التعلم بالملاحظة يتكون من ثلاث آليات:

1- العمليات الابدالية

وفق هذه الآلية لا يفترض أن يتعرض الفرد إلى الخبرات المتعددة كي يتعلمها ، ولكن يمكن له ملاحظة النماذج المختلفة وهي تمارس هذه الخبرات.

و يعني ذلك إمكانية تأثر سلوك الفرد (الملاحظ) بالثواب و العقاب على نحو بديلي (غير مباشر) حيث يتخيل المتعلم نفسه مكان النموذج

يجب الإشارة إلى أن الثواب و العقاب غير مسئولين عن تعلم السلوك مسؤولة مباشرة، بل ملاحظة سلوك النموذج، و محاكاة الاستجابات الصادرة عنه، هما المسئولين عن التعلم

2- العمليات المعرفية

يرى باندورا أن عمليات التعلم للأنماط السلوكية من خلال الملاحظة لا تتم على نحو آلي، فهي تتم على نحو انتقائي وتتأثر بالعديد من العمليات المعرفية لدى الفرد الملاحظ مثل الاستدلال والتوقع والإدراك. فهناك عمليات وسيطة تتوسط بين ملاحظة السلوك وتعلم الاستجابة.



3- عمليات التنظيم الذاتي

يشير هذا المبدأ إلى قدرة الإنسان على تنظيم الأنماط السلوكية في ضوء النتائج المتوقعة منها، فتعلم الإنسان لسلوك ما أو عدم تعلمه له يتوقف على التوقعات التي سيجندها الإنسان من هذا السلوك

التجربة التي قام بها باندورا :

قام باندورا في إحدى دراساته النموذجية بتوزيع أطفال إحدى مدارس رياض الأطفال على خمس مجموعات معالجة تعرضت لملاحظة نماذج عدوانية مختلفة

شاهدت المجموعة الأولى نمودجا إنسانيا حيا راشدا , وهو يقوم باستجابات عدوانية جسدية ولفظية نحو لعبة بلاستيكية بحجم الإنسان الطبيعي

تعرضت المجموعة الثانية لمشاهدة الحوادث العدوانية ذاتها , ولكن من خلال فيلم سينمائي .

أما المجموعة الثالثة , فقد تعرضت لمشاهدة الحوادث ذاتها من خلال فيلم كرتوني.

واستخدمت المجموعة الرابعة كمجموعة ضابطة , إذ لم تتعرض لمشاهدة أي من هذه الحوادث العدوانية

في حين تعرضت المجموعة الخامسة لمشاهدة نموذج إنساني ذي مزاج مسالم وغير عدواني.

بعد إجراء المعالجة وعرض النماذج المختلفة على أفراد المجموعة المعالجة جميعها , تم وضع كل طفل من أطفال هذه المجموعات في وضع مشابه للوضع الذي لاحظ فيه سلوك النموذج

قام عدد من الملاحظين بملاحظة سلوك الأطفال عبر زجاج نافذة ذي اتجاه واحد, وتسجيل الاستجابات العدوانية الجسدية واللفظية التي أداها أطفال المجموعات المختلفة

تم استخراج متوسط استجابات كل مجموعة على حدة , فبلغ متوسط الاستجابات العدوانية

المجموعة الثانية 92 استجابة

المجموعة الأولى 183 استجابة

المجموعة الرابعة 52 استجابة

المجموعة الثالثة 198 استجابة

المجموعة الخامسة 42 استجابة.

تبين نتائج هذه الدراسة أن متوسط الاستجابات العدوانية للمجموعات الثلاث الأولى التي تعرضت للنماذج العدوانية ، **يفوق كثيرا** متوسط استجابات المجموعة الرابعة (الضابطة) التي لم تتعرض لمشاهدة النموذج .

كما تبين النتائج أن متوسط استجابات المجموعة الخامسة ، التي تعرضت لنموذج مسالم وغير عدواني ، **أقل من** متوسط استجابات المجموعة الرابعة.

■ خلاصة:

□ أن الفرد يمكنه التعلم من خلال ملاحظة سلوك الآخرين وتقليدهم ضمن إطار اجتماعي معين.

□ أن وجود النماذج في حياة الفرد من الوالدين والأصدقاء والمدرسين يجعله يقتبس منهم بعض الأنماط السلوكية **وفق خطوتين هما:**

1. ملاحظة سلوك الآخرين واكتساب صورة ذهنية للتصرف ونتائجه (ثواب، عقاب).
2. يجرب الفرد الصورة الذهنية فإذا كانت النتائج ايجابية يكرر السلوك، وإذا كانت النتائج سلبية يتوقف الفرد عن تكرار السلوك.

شاهد فيديو التجربة على الرابط

<https://www.youtube.com/watch?v=3ZzO2h-uO2k>