

ة الأعمال – الفصل الدراسي الثاني ١٤٤٤هـ إدراكنا لما يدور حولنا لا يعني أننا أدركنا الحقيقة، إدراكنا والحقيقة ، لأننا نميل إلى رؤية الأشياء بالطريقة التي نريدها. ● العملية التي من خلالها ينظم ويترجم الأشخاص انطباعاتهم الحسية من أجل أن يعطوا معنى لما يدور حولهم. ● استقبال المثيرات بواسطة الحواس وتفسيرها وتنظيمها. ● ديناميكية عملية الإدراك: العوامل المؤثرة على الإدراك : ١) الانتقائية : الإنسان لا يتأثر بكل شيء يراه ، بل هو يستوعب بعض المؤثرات البراقة التي من الممكن أن تثير انتباهه ويرغبها. ٢) الاهتمامات : يتأثر الفرد وينتبه لشيء ما عندما يكون هذا الشيء من اهتماماته. الاحتياجات الغير مشبعة تعمل على إثارة الشخص وربما تؤثر على إدراكه لحقائق الأمور. (الشعور بعدم الامن الوظيفي لدى المدير تجعله يفسر أي تقدم لموظف آخر بأنه رغبة منه لإزاحته من وظيفته.) تابع-العوامل المؤثرة على الإدراك : ٣) التوقعات : إذا كان هناك توقع محدد، فإن الفرد لا يرى إلا ما توقعه سواء كان يمثل الحقيقة أم لا. الشباب متهورين وكلاء النيابة شكاكين تعمل الخبرات الماضية على التأثير في إدراكنا، فالأحداث التي أصبحت أقل غرابة ولم تعد جديدة تصبح أقل إثارة لحواسنا واهتماماتنا. (الغريب عن البلد يلاحظ الفروق الثقافية أكثر من الشخص الذي يعيش فيها لفترة طويلة) . تابع-العوامل المؤثرة على الإدراك : ٤) الثقافة : تؤثر على إدراك الأفراد للأمور، وقد تؤدي إلى تشويه وانحراف في رؤية الأمور على حقيقتها. ٥) أثر الهالة : بناء انطباعاتنا عن شخص ما على صفة واحدة مثل اللباقة أو المظهر أو كونه اجتماعيا وتأثير الهالة مهم خصوصاً عند الترقية أو تقويم الأداء، فيجب عدم إغفال الجوانب الأخرى كالتزامه أو قدراته الأخرى. يؤثر في الرضا الوظيفي أثر الإدراك على السلوك التنظيمي يؤثر في تقييم الأداء أثر الإدراك على السلوك والاتجاهات : إذا كان اعتقاد الموظفين إدراكهم (أن وظائفهم مزعجة وجو العمل غير مريح، فإنهم سيتصرفون بناء على اعتقادهم أو إدراكهم، إذا فالإدراك يحدد السلوك بغض النظر عن مدى واقعيته. ٦) الانتاجية : إدراك الفرد يؤثر على انتاجيته أكثر من الظروف الحقيقية نفسها. ٧) الغياب وترك العمل : هو رد فعل لإدراك الفرد (مثلا: عدم الاقتناع بظروف العمل / الشعور بعدم وجود فرص للتقدم) تخلق المشاكل وتدفع للغياب وترك العمل . إذا كان هناك رغبة في تحسين الرضا بين العاملين، فلا بد من تحسين الإدراك عن الوظيفة وعوائدها. دور المنظمة في الارتقاء بمستوى الإدراك عند العاملين:- ● لابد للمنظمة أن تحرص على تحسين مستوى إدراك منسوبيها نحو سياساتها وأهدافها ووسائل تحقيقها عن طريق:- ● إن معظم السلوكيات البشرية ما هي إلا نتيجة التعلم، الباحثين خصوصا في مجال السلوك التنظيمي. إن التعلم أشمل من العملية التعليمية، فالتعلم عملية مستمرة. ● تعريف التعلم : ● التعلم هو: التغيير شبه الدائم في السلوك والذي يحدث نتيجة الخبرة والتجربة. ● عملية تبدأ أو يتغير بموجبها نشاط ما، عن طريق التفاعل مع موقف يتم التعرض له شريطة ألا يكون تفسير خصائص التغير في النشاط على أساس النزعات الفطرية أو النضج أو الحالات الوقتية للكائن الحي. ● خبرة مباشرة أو غير مباشرة تؤدي إلى تغيير نسبي دائم في السلوك أو سلوك محتمل. التعلم اكتساب معارف ومهارات التعلم هو تغيير في السلوك وقد يكون مرغوباً أو مكروهاً لا بد من توفر قدر من الخبرة في عملية التعلم (كالملاحظة والتطبيق والقراءة) للإسهام في عملية التغيير التعريفين السابقين يحملان دلالات كثيرة : ٨) يحمل التعلم مفهوم التغيير المرغوب أو المكروه من قبل المنظمة (سلوكيات) . ٩) يجب أن يكون التغيير ثابت نسبياً ، فالتغيير المؤقت يعني ردة فعل لحالة معينة. ١٠) هناك علاقة بين التعلم والسلوك (سيكون هناك تعلم إذا كان مصحوباً السلوك تطوعي ويتم عن طريق ● Skinner بالتطبيق (. ١١) توفر قدر من الخبرة يعتبر ضرورياً لعملية التعلم . ● ينسب للعالم التعلم من الخبرات السابقة . ● يتحدد السلوك بالنتائج ؛ الإيجابية تعمل على تكرار السلوك ، والنتائج السلبية تعمل على عدم تكراره . ● وحيث أن النتائج هي أساس السلوك ، فلا بد للمنظمة من تعزيز السلوك الإيجابي بالمكافأة ، ● عملية التعلم تتم عن طريق المزاوجة التكرارية بين مثير طبيعي ومثير مكيف. ● تجربة بافلوف ● يربط بين المثير والاستجابة. ● التخفيضات والتسويق، النماذج الرئيسية للتعلم : ١٢) النموذج التقليدي: (الاستجابة المكيفة (عملية التعلم تتم عن طريق (المزاوجة التكرارية (بين مثير طبيعي + مكيف (. مثال : دراسة العالم الروسي-إيفان بافلوف: تقديم قطعة لحم لكلب (مثير طبيعي (يسيل لعابه دق الجرس منفردا (مثير مكيف (لم يسيل لعابه دق الجرس كل مرة عند تقديم اللحم يسيل لعابه إذن النموذج الكلاسيكي للتعلم : هو الربط بين مثير واستجابة . هذا النموذج يفسر رد الفعل للسلوك ولكنه لا يفسر سلوك الفرد المتكامل داخل التنظيم لأن الاحتياج وهو العنصر الأساسي لهذا النموذج هو في الواقع جزء يسير من المتغيرات السلوكية الأخرى للفرد. ١٣) نموذج الأثر : سلوك مكافئة سلوك معين دون O تطوعي يتم عن طريق التعلم وليس سلوك قائم على رد ربما لن يتكرر بل يتغير لسلوك غير مرغوب فيه غير إضعاف السلوكيات الأخرى . أهمية التعلم للسلوك التنظيمي المؤهلات العلمية العالية توفر قدر من التعلم يؤدي إلى زيادة الأداء الموظف الجديد يأتي بسلوكيات ومن خلال التعلم تتغير السلوكيات السلبية. للتعلم تأثير مباشر على

النشاطات التدريبية للعاملين أهمية التعلم للسلوك التنظيمي : زيادة المهارات والمواهب . عند التحاق الشخص بوظيفة يأتي باتجاهات وسلوكيات قد تعلمها من قبل + سيستمر في التعلم من خلال ممارسته للوظيفة . على الموظف ليتخلص من السلوكيات الغير مناسبة () . يساعد في تفسير ظاهرة تفضيل المنظمات في توظيف أشخاص بمؤهلات جامعية أو خبرة كبيرة وذلك لتحسين كمية ونوعية الأداء . الإلمام بالتعلم ومعرفة مفهومه يوفر الأساس لتغيير السلوك الغير مرغوب فيه في العمل . - فإذا . رغبتنا في معرفة كيف سيكون سلوك الفرد . ننظر إلى إدراكه هو لنتائج سلوكه وماذا سيجلب عليه .