5

خامسا

الاختلافات الإدراكية وأثرها في العلاقة بين أطراف التقرير

المقصود بالإدراك :

الإدراك هو عملية استقبال المثيرات الخارجية وتفسيرها بواسطة الإنسان تمهيدا لترجمتها إلى معان ومفاهيم تعاون في اختيار السلوك، وبمعني أكثر تحديدا فإن عملية الإدراك المتكاملة تتم كالأتي:

أ - يشعر الإنسان بالمثيرات الخارجية ويستقبلها من خلال الحواس الأساسية.

ب- يختزن الإنسان في ذاكرته معلومات ومعاني كثيرة نتيجة لخبراته السابقة وإدراكه لأشياء سبق استشعارها.

يقارن الإنسان ما تم استقباله من مشاعر جديدة بالمعلومات والمعاني المختزنة في ذاكرته، ومن ثم يكتشف معان جديدة لها ويصفها في تكويناتها المناسبة.

لاحظ ما يلي..

1- أن استمرار استقبال الفرد لمثيرات من ذات المصدر لفترة ما ينتج عنه انخفاض الإحساس أو الشعور بذلك المصدر.

2- تتأثر عملية تحويل المشاعر إلى معان عدة عوامل منها: البيئة المادية والاجتماعية للفرد، التركيب الفسيولوجي للإنسان، رغبات وحاجات الفرد – تجارب الفرد وخبراته الماضية.

وعلى الرغم من الاختلافات الواضحة في مدركات الأفراد المختلفين، إلا أن هناك بعض الأسس العامة والمشتركة فيما يدركون.

فالأفراد جميعا لهم نفس الجهاز العصبي، كما أن كثيراً منهم يشتركون في الحاجات والرغبات التي يشعرون بها، كما أن الأفراد قد يواجهون ذات المواقف والمشاكل، وعلى هذا نرى أن العالم الإدراكي للأفراد من ثقافة معينة يميل إلى التشابه.

وفي سبيل دراسة العالم الإدراكي للأفراد المختلفين يفترض معد التقارير دائما صعوبة الوصول إلى المدركات الشخصية للأطراف الأخرى من وجهة نظرهم وليس كما يتصورها هذا المعد.

العوامل الذاتية التي تؤثر في الإدراك :

تتأثر عملية الإدراك بعوامل عديدة ومختلفة، ورغم ما للعوامل الاجتماعية والبيئية من تأثير واضح على تحديد الإدراك، إلا أننا يمكن أن نحدد العوامل الذاتية الأساسية التي تؤثر في عملية إدراك الأفراد عموما في:

1- الحالة الذهنية.
2- التوقع.
3- الخبرة الماضية.
4- الرغبات.
5- الدور الاجتماعي.
6- المركز الاجتماعي.
7- الحالة المزاجية.

أهم الفروض التي تساعد على تفسير عملية الإدراك :

تطورت دراسة الإدراك والتفكير تطورا سريعا في السنوات الأخيرة ونتج عن ذلك عدة فروض أساسية على تفسير تلك العملية العامة والمؤثرة على سلوك الأطراف الأخرى للتقرير ومنها:

أ - ينظم الفرد مدركاته بطريقة اختيارية.

ب- يميل الفرد إلى تنظيم مدركاته في مجموعات متناسقة.

ج- أن صفات أو خصائص أي جزء مما يدركه الفرد إنما تتحدد بخصائص مجموعة المدركات التي تضم هذا الجزء.

د- أن التغير في المدركات والأفكار ينشأ بسبب التغير في المعلومات التي يحصل عليها الفرد والتغير في حاجاته.

هـ- التغير في المدركات يتأثر جزئياً بخصائص المدركات الحالية.

و- يتأثر تغيير المدركات بصفات الفرد الشخصية.

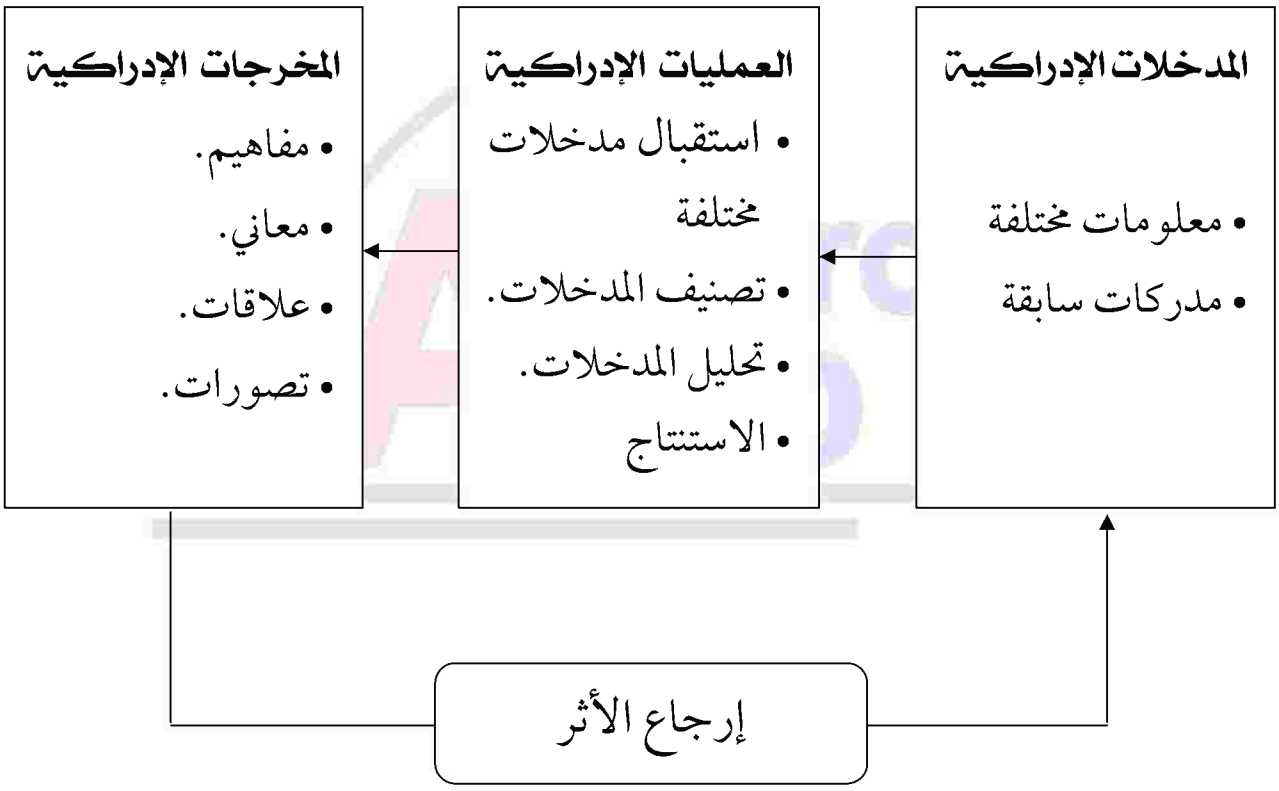
الجوانب الاجتماعية في الإدراك :

يتأثر إدراك الفرد بعوامل ذاتية وعوامل اجتماعية، وتؤدي العوامل الاجتماعية دور مزدوجا في تكوين المجال الإدراكي للفرد، الدور الأول أنها تمثل مصدرا للمعلومات، والدور الثاني أنها تساعد الفرد في تخفيض الغموض الذي يعانيه من بعض المدركات فيضطر إلى أراء الآخرين وتجاربهم لتفسير معاني المدركات.

الإدراك باعتباره نظاما فرعيا :

يمكن التعبير عن الإدراك في شكل نظام فرعي يختص بعمليات سلوكية محددة ويتفاعل مع نظم فرعية أخرى داخل النظام السلوكي الآلي.

ويتكون نظام الإدراك شأنه شأن أي نظام آخر من أجزاء ثلاث هي: المدخلات ، العمليات ، المخرجات، كما هو واضح في الشكل التالي:



الخطأ في الإدراك :

على ضوء ما تقدم عرضه، يتضح أنه إذا أخطأ الفرد في إدراك واحدا أو أكثر من المدخلات الواردة إلى نظامه الإدراكي (كالمعلومات الواردة في التقرير) فأن النتيجة هي تكوينه لمفاهيم ومعان وتصورات وعلاقات خاطئة، ومن ثم فأن أنماطه السلوكية سيعتريها في النهاية أوجه عديدة للقصور، وهو ما لا يساعد على تحقيق ما ينشده من تطلعات وآمال.

علاقة الإدراك بالتقارير الإدارية :

يترجم الأشخاص الشيء نفسه لطرق مختلفة حسب خبرتهم السابقة، ومثال ذلك المشرف الذي يلاحظ بعض العاملين يضحكون، فبالنسبة للمشرف الذي يعتقد أن العمل يجب أن يكون مؤلما حتى يكون منتجا، فأن الضحك يعني أن الوقت يضيع سدي وربما أن العمل الموكول إلى هؤلاء العاملين بسيط جداً.

وبالنسبة للمشرف الذي يعتقد أن العاملين الراضيين بجد أكبر فأن الضحك يعني أنه ناجح في عمله كمدير، وبالنسبة للمشرف الذي يكون غير مطمئن شخصيا على مركزه، فأن الضحك يعني استهزاء العمال به.

ومن ناحية أخرى فأن المجموعة التي ينتمي إليها الشخص تميل إلى تحديد تفسيره للمعلومات الواردة في التقارير التي ترفع إليه، وهذا ما يوضح عيب الاتصالات التي تقوم بها الإدارة عن طريق الشعارات والملصقات

وغيرها لتنبيه العامل إلى ناحية الأمن الصناعي أو تقليل خسائر العوادم أو تقديم الاقتراحات أو غيرها، لأنه تكون موجهة إلى العاملين كأفراد في حين أن المعتقدات ووجهات النظر الإنسانية تحددها المجموعة، ولذلك إذا رأي زملاء العامل أن المشرف غير عادل ومتعسف فأن الاحتمال القوي هو أن العامل سينتمي إلى هذا الرأي.

ولما كانت العوامل الفردية تختلف بين الأفراد، فمن المتوقع أن يتباين إدراكهم وأن تختلف معاني الأشياء لديهم فيصبح أمامه عقبة في سبيل فهم المعلومات التي تتضمنها التقارير المختلفة وبالتالي عقبة في سبيل الاتصال.

وكم من مواقف اختلفت فيها الإدارة العليا من العاملين في أدني المستويات التنظيمية، ولا شك أنه كلما زاد البعد بين الإدارة العليا والعاملين كلما زاد التباين في إدراكهم للأشياء والأمور، ومن ثم فأن التقريب بينهما عن طريق الاتصال الحر من أهم وسائل الاتصال التي تعمل على نقل سياسات الإدارة وأهدافها إلى العاملين، كما تعمل على تحقيق التفاعل بين فئات العمل المختلفة فتصبح هناك لغة مشتركة يتفاهم بها أفراد المنظمة.