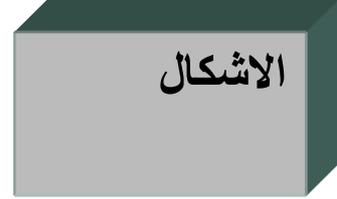


الإدراك

الأمم

الصفحة	الموضوع
3	مفهوم الادراك
3	طبيعة الادراك
5	الادراك الحسي
10	الحس مقابل الادراك
11	العمليات الفرعية للادراك
13	الادراك الاجتماعي
14	دور الادراك
15	العوامل الظرفية
16	العوامل النفسية
17	الانتباه الانتقائي
17	عوامل الانتباه الانتقائي
20	التنظيم الادراكي والتفسير
21	ادراك الاخرين من خلال الهوية الاجتماعية
22. 21	التصنيف . المجانسه . التمايز
23	تحسين المدارك
24	الحواجز تجاه التواصل
24	الادراكات
25	التصفية
25	حواجز اللغة
26	التحميل الزائد للمعلومات
26	نظرية تحديد الاهداف
27	ادراكات الصراع والانفعالات
27	الانتقائية في الانتباه والادراك
29	نموذج معالجة المعلومات
30	المعنى بالنسبة للفرد

31	ديناميكية الادراكات الشخصية
32	التنميط / القولية
33	المصادر



الصفحة	الشكل
4	معالجة المعلومات للمستهلك لاتخاذ القرار
5	عملية الادراك الحسي
6	العمليات الادراكية
7	العمليات الادراكية واتخاذ القرار
9	نموذج اخر يوضح الادراك الحسي
9	التفسير الفردي للعمليات الادراكية
13	العمليات الفرعية للادراك
16	العوامل التي تؤثر على الادراك الحسي
21	الادراك الذاتي والادراك الاجتماعي عبر الهوية الاجتماعية
28	اطار عملي لدراسة الادراك والتواصل
29	تصورات ومعالجة المعلومات

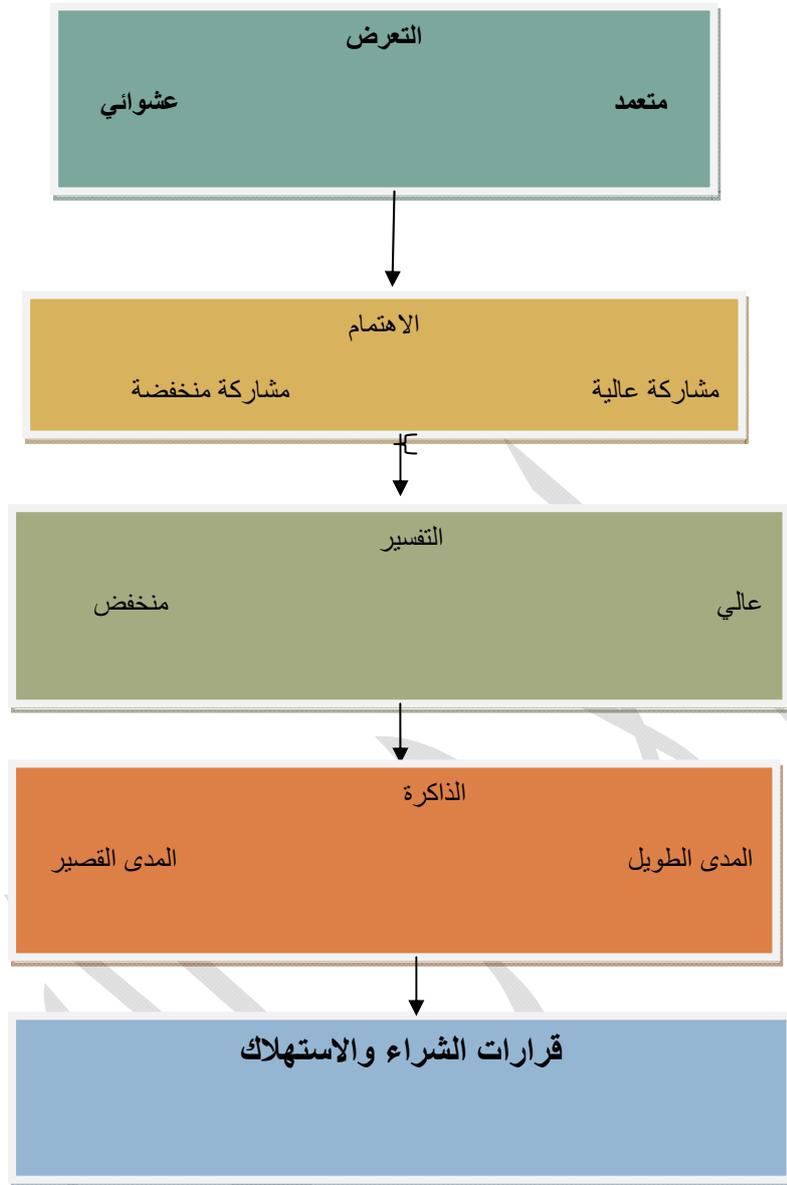
## مفهوم الادراك :

الادراك هو العملية التي من خلالها يقوم الافراد بتنظيم وتفسير الانطباعات التي تتكون عن طريق حواسهم الخاصة من أجل إعطاء معنى لبيئتهم. ومع ذلك، يمكن أن يكون ما نعتبره او ندركه اختلافا كبيرا عن الواقع، قد جميع العاملين في شركة ما ينظرون إليها على أنها مكان عظيم للعمل - ظروف العمل المواتية، الاهتمام بالمهام الوظيفية ، واجور جيدة .وفوائد ممتازة، فهم الادارة المسؤولة لظروف العمل والعاملين ،ولكن، كما يعرف معظمنا، ليس دائما تتوفر تلك الظروف في الواقع.وبذلك يستند السلوك الى تصور الواقع وليس الواقع فعلا.

وعرفه Fred Luthans الإدراك هو العملية المعرفية المهمة الذي جعل الأشخاص يفسرون الموقف او الحافز الذي يواجهونه.

## طبيعة الادراك THE NATURE OF PERCEPTION

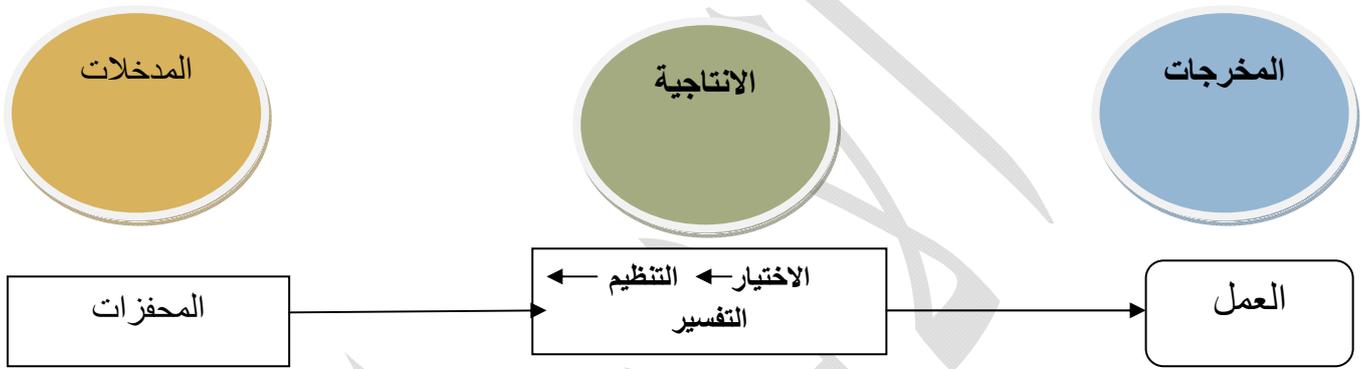
ان معالجة المعلومات هو سلسلة من الانشطة التي تحدث بسبب المحفزات ويتم تخزينها وفي الشكل ادناه يبين اهم اربع خطوات او مراحل رئيسية (التعرض والاهتمام والتغيير والذاكرة ) الثلاثة مراحل الاولة تمثل الادراك ويحدث ذلك مثلا عند تعرض الفرد الى لافتة اعلانية معينة ضمن مجموعة مستقبلات للشخص الحسية:



الشكل (1) معالجة المعلومات للمستهلك لاتخاذ القرار

## الادراك الحسي/العمليات الادراكية perceptual process

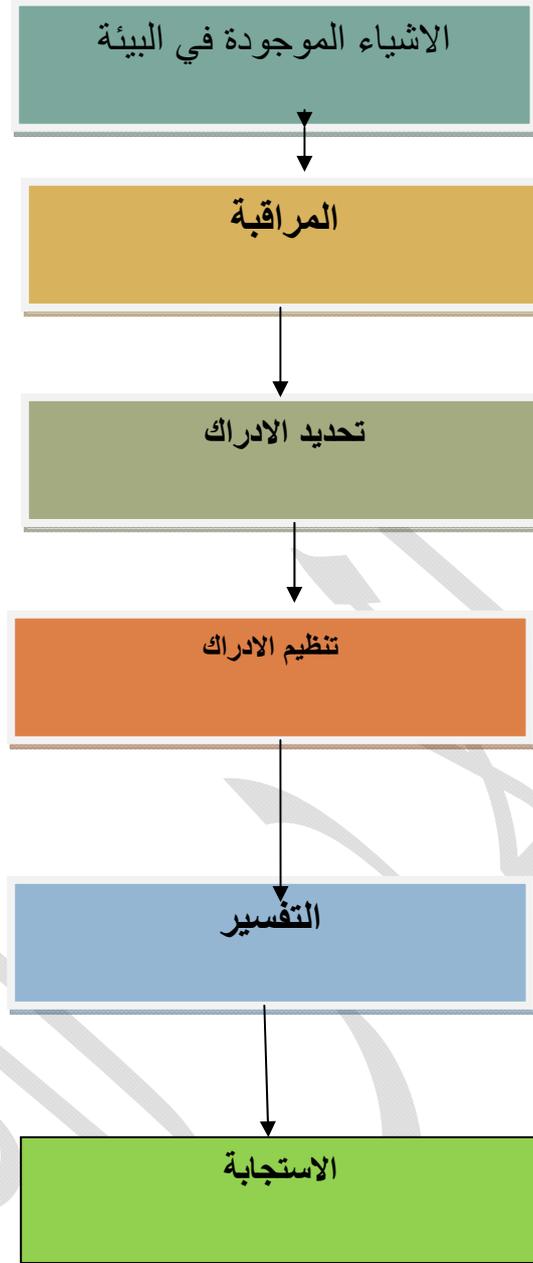
ان عملية الادراك تتعلق بالعمليات المستقبلية من تنظيم وتفسير، والتحقق من المحفزات والتي تعتبر كمدخلات من خلال تنظيم وتفسير واختبار الانتاجية كنواتج ويمكن عرض هذه العملية برمتها الى الإدراك الحسي:



الشكل (2) عملية الادراك الحسي

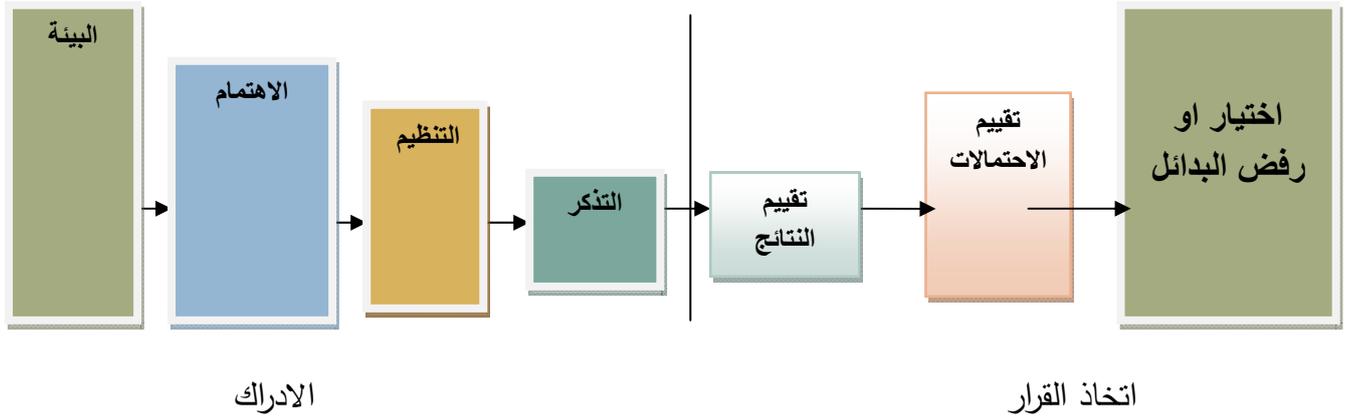
ويرى Don Hellriegel ان العمليات الادراكية كما موضحة في الشكل

ادناه:



الشكل (3) العمليات الادراكية

في حين يرى John A.Wagner, John R.Hollenbecr ان للبشر خمس حواس (الشم، الذوق، اللمس، البصر، السمع) والتي من خلالها نختبر العالم من حولنا ولكن في بعض الاحيان نرى ان التصورات لاتطابق الواقع الحقيقي مما يؤدي الى سوء الفهم او الصراع وان هناك احتمالات لتشويه الادراك الحسي وكما مبين في الشكل :



الشكل ( 4 ) العمليات الادراكية واتخاذ القرار

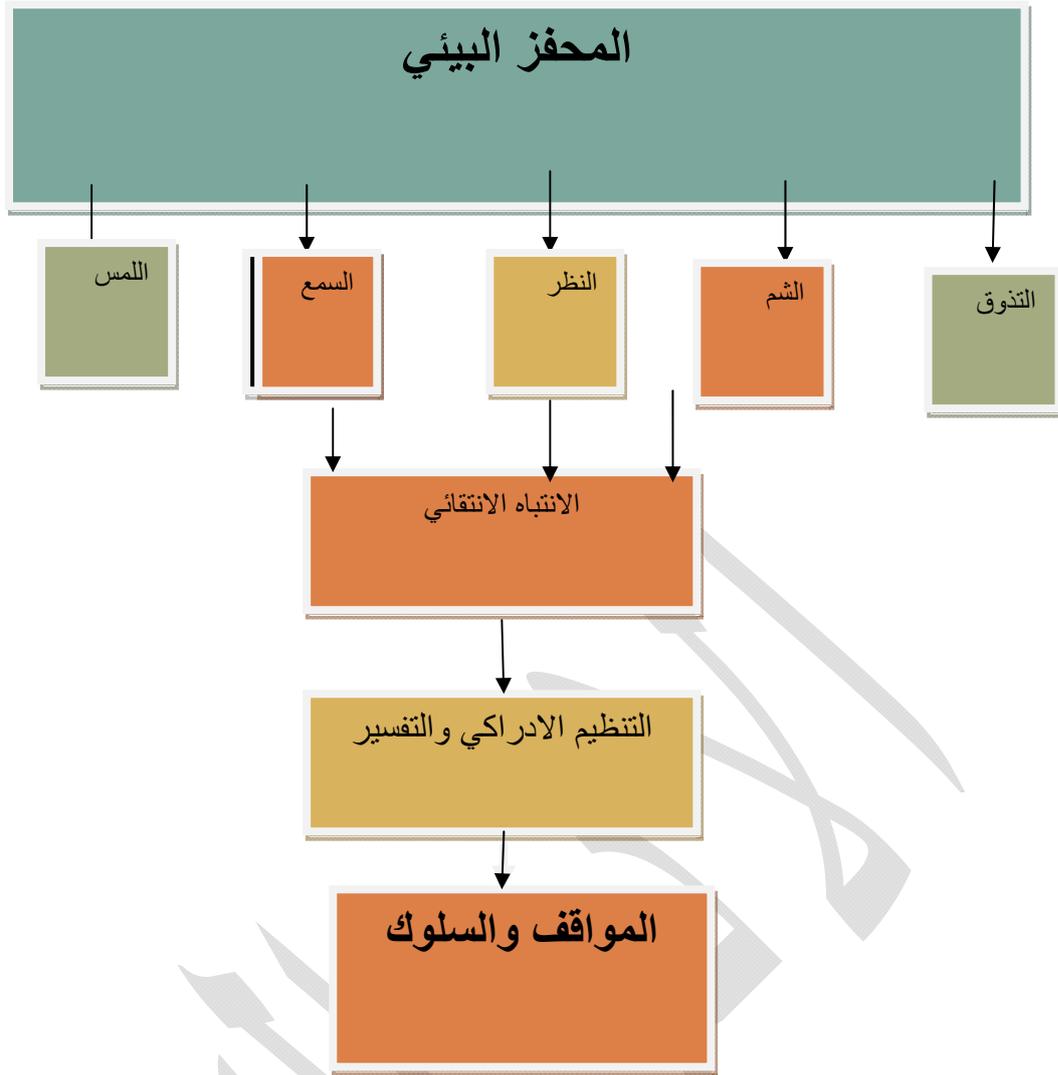
ويرى الكاتب ( Fred Luthans ) انه هناك بناء معرفي او ادراكي شخصي مهم الا وهو العمليه الادراكية للشخص حيث ان المفتاح لفهم الادراك هو معرفة بأنها ترجمة مزیده للحالة وليس تسجيل دقيق لها وبأختصار فان الادراك هو عملية معرفية معقدة للغاية والتي ينتج عنها صورته قد تكون مختلفة تماما عن الواقع واذا تم تطبيق ذلك على السلوك التنظيمي فيمكن اعتبار ادراك الموظف على انه عبارته عن مصفأة (فلتر) ولان الادراك يتم تعلمه بشكل واسع (او في اغلبه ) فليس هناك تجارب متشابهه بين الناس حيث كل شخص له تجارب وتعلمه الخاص به وتختلف عن الاخر وبالتالي فان لكل موظف مصفاته او فلتره الخاص به وفي الوضعيات و المحفزات التي يمكن لها ان تتجح في ردود افعال مختلفه جدا وسلوكيات وكذلك يضع لبعض محلي السلوك الوظيفي قدرا كبيرا من الوزن على هذا الفلتر .

ان مصفاتهك تبين لك اي المحفزات يجدر بك ملاحظته واي منها تتجاهله واي منها يجدر ان تجده واي منها يجدر ان تكرهه حيث انها تخلق دافعياتك (او حوافذك ) الفطريه هل انت منساق بواسطة الانا (الغرور) ام التنافس ام انت منساق بواسطة الايثار ؟ اذا انها تخلق فيك كل انماطك المميزه والمشاعر والسلوكيه فأن مصفاتهك هي انت اكثر من عرقك جنس عمرك او توقيتك.

ان التعرف الى الفرق بين هذا العالم الادراكي المفتر (المصفى) والعالم الحقيقي مهم جدا لاجل فهم السلوك التنظيمي والمثال المحدد سيكون الافتراض العالمي الذي يقوم به المدراء بأن المعاونيين دائما يرغبون بالترقيات بينما وفي حقيقة الامر فان الكثير يقرون بأنهم مجبرون من الناحية النفسية للقبول بالترقية ونادرا ما يحاول المدراء ايجاد وفي بعض الاحيان المعاونيين انفسهم لايعلمون بذلك ما اذا كان يتوجب عرضة الترقية وبعبارة اخرى فان العالم الادراكي للمدراء مختلف تماما عن ذلك الذي للمعاونين لهم وكلاهما قد يكون مختلفا عن الواقع واولد اكبر المشاكل والتي يتوجب على الرؤساء التنظيميين الجدد تجاوزها والتغلب عليها هي في بعض الاحيان ادراكات خاطئة او سلبية عنهم فان كانت هذه هي الحالة فما الذي بالامكان عملة ويبدو بأن الاجابة الافضل بأن الفهم الاحسن للمفاهيم الموجوده وذات العلاقة يتعين تطويره حيث ان التطبيقات والاساليب المباشرة يجب ان تتبع وبشكل منطقي فهم تام والحكاره الذي يجب الابتداء منه هو بالفهم الوضح للفرق بين الحس (او الشعور ) وبين الادراك امتلاك معرفه فعلية للعمليات الفرعية الادراكية الرئيسية لعملية الادراك.

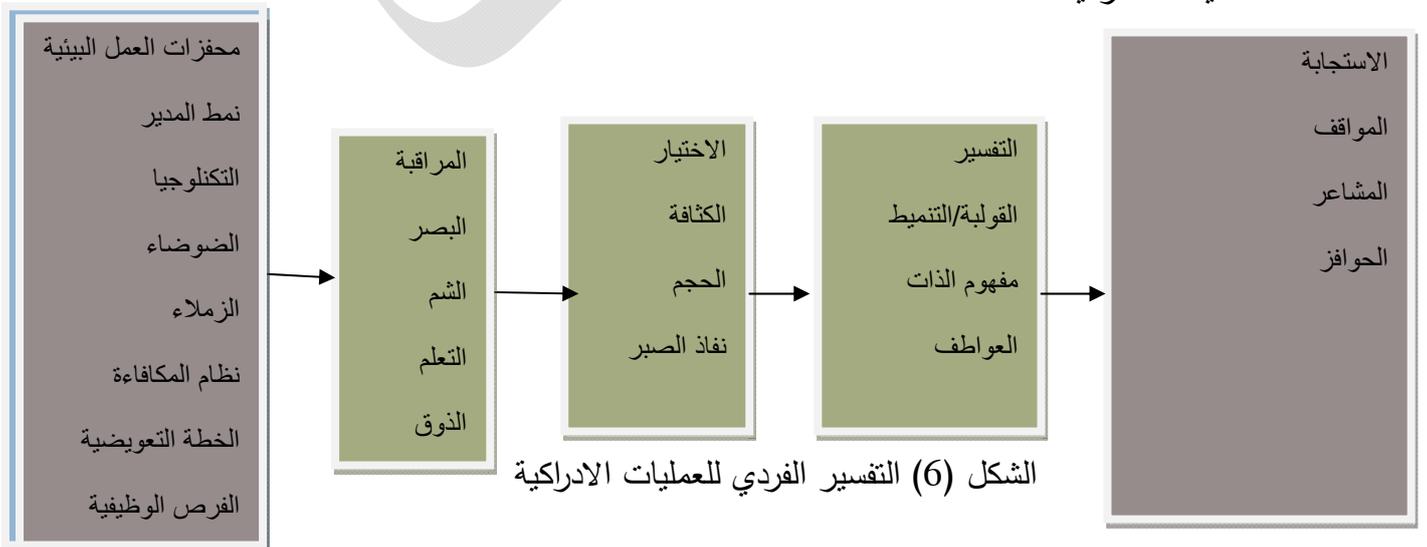
بينما يرى الكاتبان **Mary Ann Von Glinow** , **Steven L. McShane** عن

موضوع العملية الادراكية **The Perceptual Process** حيث كتب الفيلسوف اليوناني افلاطون منذ زمن بعيد بانه يرى الواقع فقط كظلال منعكسة على جدار خشن في كهف. وبعبارة اخرى فان الواقع يتم تصفيته من خلال عملية ادراكية غير كاملة وهذه العملية غير الكاملة (او غير الدقيقة) والتي تم بيانها في الشكل 3.1 تبدأ عندما يتم استلام المحفز البيئي من خلال حواسنا. ومعظم المحفزات يتم تصفيته وفحصها والباقي يتم تنظيمها وتفسيرها والادراكات الناتجة تؤثر في عواطفنا ومشاعرنا الواعية وسلوكياتنا تجاه تلك الاجسام الناس والاحداث وكما في الشكل ادناه:



الشكل (5) نموذج يوضح الادراك الحسي

في حين يرى Dr.Amir Abou Elnaga المخطط الموضح ادناه يبين التفسير الفردي للعمليات الادراكية :



الشكل (6) التفسير الفردي للعمليات الادراكية

## الحس في مقابل الادراك sensction versus perception

هناك في العاده مقدار كبير من سوء الفهم حول علاقه بين الحس والعاطفه (الشعور) والادراك وفي العموم فأن علماء السلوكيات يتفقون بأن واقع الناس (العالم من حولهم ) يعتمد على حواسهم وعلى اي حال فأن الادخال الحسي الخام ليس كافيا اذا ان عليهم ايضا معالجة هذه البيانات الحسية لاجل جعلها منطقية لفهم العالم من حولهم وبالتالي فأن نقطة البداية في دراسة الادراك يتوجب ان توضح العلاقه بين الحس والادراك فالحواس المادية (الفيزيائية ) هي الرؤية السمع اللمس والذوق والشم وهناك الكثير من الحواس الاخرى من التي يطلق عليها بالحواس السادسة وبرغم ذلك فليس هناك واحد من هذه الحواس السادسة مثل الحدس مقبولة تماما وكليا من قبل علماء علم النفس ويعتبرها وابل من المحفزات التي لاحصر لها وبأستمرار والتي هي داخل وخارج الجسم ومن الامثلة على المحفزات الخارجية الموجات الضوئية والموجات الصوتية والطاقة الميكانيكية للضعف والطاقة الكيميائية من اجسام يمكن لنا شمها وتذوقها وتتضمن المحفزات الداخلية الطاقة التي تولدها العضلات والطعام الحار من خلال الجهاز الهضمي والسلوك السري للغدد الذي يؤثر على الهرمونات وهذه الامثلة تشير الى ان الحس يتعامل بشكل رئيسي مع السلوكية الابتدائية جدا والتي تتقرر بشكل كبير عن طرق الوظائف النفسية والاهم برغم ذلك ان الباحثين الان يعلمون بأن الاذان والعيون والاصابع والانف هي فقط محطات طريق تقوم بين الاشارات والتي يتم معالجتها فيما يتم بعد بواسطة النظام العصبي المركزي وكما مقبول لدى احد الاحيائيين المختصين بعلم الجزئيات ان الانف لايقوم بالشم بل الدماغ هو من يفعل ذلك وبهذه الطريقة فأن الانسان يستخدم الحواس لاجل ان يتعرف على الالوان الضياء ،الشكل ،شدة الصوت ،والضلام والحراره والرائحة والتذوق لكن الادراك اكثر تعقيدا واكثر اتساعا من الحس حيث ان العملية الادراكية او الفلتر يمكن تعريفها على انها تفاعل معقد من الانتقاء التنظيم والترجمة وعلى الرغم من ان الادراك يعتمد على الحواس لاجل الحصول على البيانات الخام بشكل كبير الا ان العملية المعرفية تصفي وتعديل او حتى تغيير هذه البيانات كليا والمثال البسيط يمكن رؤيته بالنظر على احد جوانب جسم ثابت مثل قبل التمثال او الشجرة ومن خلال توجيه العيون وبشكل بطئ الى الجانب الاخر من ذلك الجسم

فعلى الأرجح سيحس الشخص بأن ذلك الجسم يتحرك ومع ذلك فإن الشخص هذا يدرك بأن ذلك الجسم هو ثابت حيث ان العملية الادراكية تتجاوز العملية الحسية ويرى الشخص الجسم على انه ثابت وبعبارة اخرى فإن العملية الادراكية تضيف وتطرح من العالم الحسي الحقيقي ومايلي امثلة تنظيمية على هذه النقطة اي الفرق بين الحس والادراك :

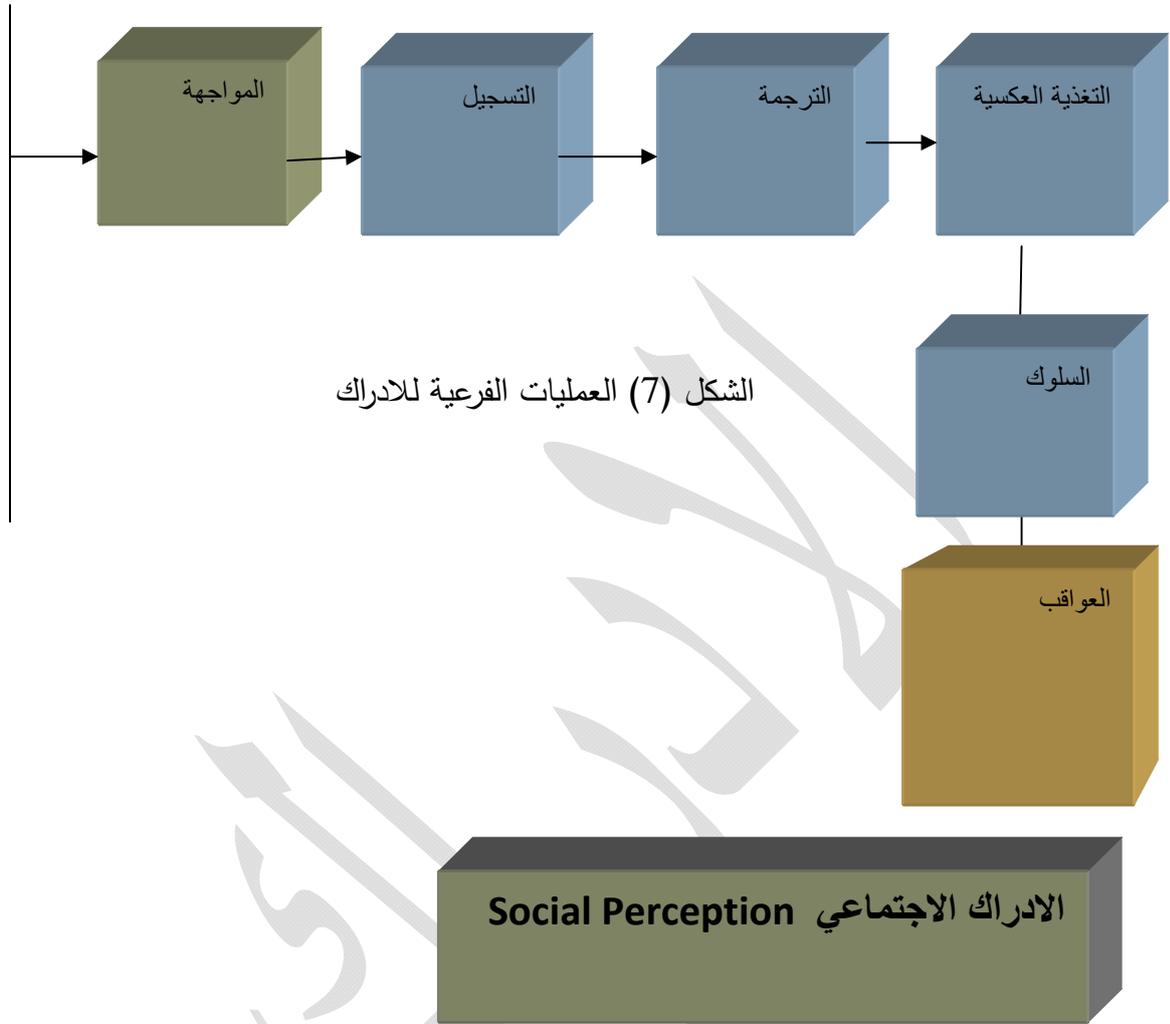
- 1- يقوم مدير القسم بشراء برنامج والذي يعتقد بانه الافضل وليس البرنامج الذي يقول مهندس البرمجيات بانه الافضل .
- 2- يقوم معاون ما بالاجابة على سؤال مبني على ماسمعه من مديره وليس على مقالة مديره فعلا .
- 3- عضو في الفريق قد يتم رؤيته من قبل زميل له على انه مجد جدا في عملة بينما يراه الاخر على انه كسول .
- 4- المنتج قد ينظر الية من قبل الفريق والمصمم على انه ذو جدوه عاليا بينما ينظر اليه من قبل الزبون على انه ذو جوده متدنية .

## Subprocesses of Perception

## العمليات الفرعية للادراك

ان وجود عدة عمليات فرعية يعطى دليلا عن الطبيعة المعقدة والتفاعلية للادراك وبين الشكل هذه العمليات الفرعية وكيف ترتبط ببعضها البعض حيث ان العملية الاولى الاكثر اهمية هي التحفيز او الحالة الحاضرة حيث يبدأ الادراك عندما يواجه شخص ما حافظا او حالة ما وهذه المواجهه مع بيئة مادية واجتماعية ثقافية كاملة والمثال على ذلك هو موظف والذي يتواجه مع مشرفه او مع البيئة التنظيمية الرسمية الكاملة فكلاهما او احدهما قد يجعل العملية الادراكية للموظف تبدأ وبعبارة اخرى فإن ذلك يمثل حالة تحفيزية تتفاعل مع الشخص بالإضافة الى تفاعل الشخص مع الحالة هناك عمليات داخلية معرفية خاصة بالتسجيل الترجمة والتغذية العكسية فخلال ظاهرة

التسجيل فأن الاليات السايكلوجية (الحسية والعصبية ) تتأثر بالقدرة السايكلوجية على السمع والنظر سوف تؤثر في ترجمة حالة ما فعلى سبيل المثال في تنظيم ما فأن ترجمة الموظفين لحالة ماتعتمد بشكل كبير على تعلمهم ودافعيتهم وشخصياتهم والمثال سيكون التغذية المرتدة الحركية الحسية (الانطباعات الحسية الصادرة من العضلات) والتي تساعد العاملين في التصنيع على ادراك سرعة المواد المتحركة بواسطتهم في العملية الانتاجية والمثال على التغذية المرتدة النفسية والتي قد تؤثر على ادراك الموظف هو المشرف الذي يرفع حاجبة او يغير من نبرة صوته وقد اظهرت الابحاث بأن كل من التعابير الخاصة بالوجه والحالة المعينة سوف تؤثر على ادراكات والعواطف او مشاعر معينة مثل الخوف او الغضب او الالم . والنهاية السلوكية للادراك هو ردة الفعل او التصرف اما بشكل خفي او علني والذي يكون ضروريا في الادراك ليعتبر على انه حدث سلوكي وبالتالي جزء مهم من السلوك التنظيمي وكنتيجة للادراك فقد يتحرك الموظف او ينتقل بسرعة او يبطئ (سلوك علني) او يقوم بتنظيم ذاتي (سلوك خفي) وكما هو مبين في الشكل 2 فأن كل هذه العمليات الفرعية الادراكية متوافقة مع الاطار العام الاجتماعي اذ ان المحفز او الحالة البيئية هي الجزء الاول ، التسجيل ، الترجمة ، والتغذية المرتدة فتحدث ضمن العمليات المعرفية للشخص ومن ثم هناك السلوك سوف تشكل الجزء الاخير حيث ان العمليات الفرعية للتسجيل والترجمة والتغذية المرتدة هي عمليات ادراكية او معرفية داخلية والتي هي غير قابلة للملاحظة ولكن الحالة السلوك والعواقب البيئية تشير الى ان الادراك هو فعلا مرتبط بالسلوك وتشير الابحاث الاخيرة بأستخدام اسلوب التحليل الشامل للبيانات الى وجود دعم من الناحية التجريبية او العملية لوجود علاقة بين المتغيرات المعرفية او الادراكية مثل الادراك والسلوكيات .



الشكل (7) العمليات الفرعية للادراك

على الرغم من ان الحواس والعمليات الفرعية توفر فهما للعملية الادراكية بشكل عام ولكن الامر الاكثر علاقة بدراسة السلوك التنظيمي هو الادراك الاجتماعي والذي له علاقة مباشرة مع كيفية ادراك الفرد للافراد الاخرين اي كيف نتعرف على الاخرين .

## دور الادراك

### Role Perception

سارع العاملون في شركة (FPL) فلوريد للطاقة الى اعادة التيار الكهربائي بعد اعصار ويلما (WILMA) وهو اقوى اعصار تم تسجيله في حوض المحيط الاطلسي في جنوب فلوريدا المنكوب ففي ساحل Boynton لوحدة عمل 750 من العاملين في هذه الشركة من عمال الكهرباء ومن ولايات اخرى دون ملل من الفجر وحتى غروب الشمس لاجل اعادة الشبكة الكهربائية للعمل مرة اخرى ويعترف Dave Bromly مدير اللوجستيات لشركة FPL في موقع Boynton Beach بأن ذلك كان تحدياً من ناحية توفير المسكن والطعام والنقل والامدادات وخدمات الغسيل والمواد الاخرى لاعداد كبيره من الناس بتلك السرعة وتحت مثل هكذا ظروف قاسية وصعبة ومع ذلك كان موظفوا شركة FPL ومن منظمات اخرى والتي وفرت الدعم اللوجستي وكانوا مخلصين ومركزين على انجاز مهامهم لدرجة ان العملية جرت بسلاسة وبسرعة جيدة بعد يومين او ثلاثة جرت الامور كما يجب قال Bromlyey مفتخراً حيث تصرف موظفو شركة فلوريدا ومنظماتها الخدمية مثل الماكينة التي تم ترتيبها بشكل جيد ليس فقط لانهم يعرفون كيفية اداء الاعمال بشكل جيد وكأنهم طوروا ايضا ادراكات دقيقة وانهم يفهموا المهمات المحدده التي يكفون بها حيث انهم يفهموا الاهمية النسبية لتلك المهمات او بعبارة اخرى انهم يعرفون الاوليات الخاصة بمسؤولياتهم المفتوحة مثل الاهمية النسبية للجودة.

في مقابل ذلك انهم يفهمون السلوكيات المفضلة والمرغوب فيها لاجل انجاز تلك المهات وهذا يشير الى الحالات او الوضعيات حيث هناك اكثر من اسلوب واحد بالامكان تطبيقه على تلك المهمة ويعلم الموظفون اي من هذه الاساليب هو الذي تفضله منظماتهم حيث ان الموظفون من ذوي الادراكات الواضحة للدور ويشعرون اكثر اندماجاً في عملهم لانهم يعلمون الى اين يوجهون جهودهم وان الطريقة الاكثر اساسية لاجل تحسين ادراكات الدور هي بان يستلم الكادر وصفاً وظيفياً واضحاً مع التوجه المستمر فعلى سبيل المثال فالمقالة القصيرة الافتتاحية لهذا الفصل وصفت كيف ان مصرف ASB فقد وضع الادراكات الخاصة بأهمية خدمة الزبون، بينما

شاهد المدراء برامج الفيديو لزملائهم لاجل اكتشاف الطريقة الامثل لجذب الموظفين والموظفون ايضاً يوضحون ادراكاتهم للدور الخاص بهم عندما يعملون مع بعضهم عبر الزمن ويستلمون تغذية مرتدة مستمرة وذات معنى لادائهم.

## العوامل الظرفية

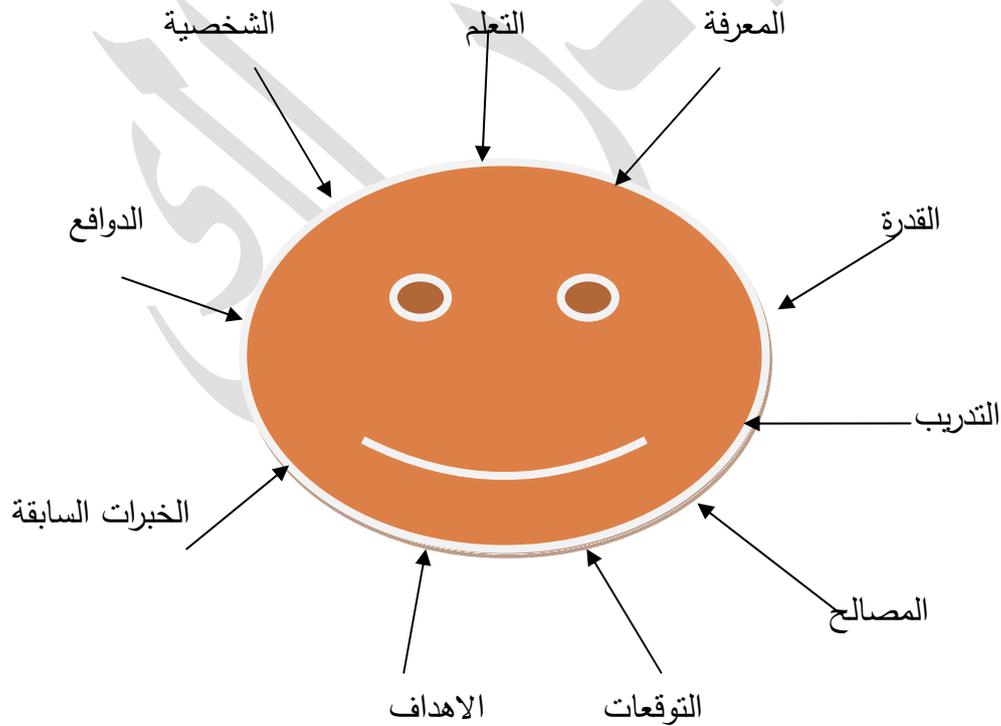
# Situational Factors

برغم وجود ادراكات واضحة للدور ومستويات عالية من الدافعية والمقدرة فسوف لن يؤدي الموظفون وظائفهم بشكل جيد الا اذا كانت هناك ايضاً عوامل ظرفية تدعم اهداف مهماتهم. وتتضمن العوامل الظرفية شروط وظروف تتعدى السيطرة والتحكم الفوري للموظفين للتعامل معها والتي قد تفيد او تسهل سلوكياتهم وادائهم وبعض الخصائص الظرفية- مثل تفضيلات المستهلك والظروف الاقتصادية- تنشأ من البيئة الخارجية وبالتالي هي تتعدى مقدرة المنظم والموظفين على السيطرة عليها وعلى اي حال، فإن عوامل ظرفية اخرى- مثل الوقت، الناس، الميزانية ومرافق العمل المادية- يتم التحكم بها بواسطة الناس في المنظمة ويحتاج قادة الشركات الى ترتيب هذه الظروف والشروط وبدقة حتى يكون باستطاعة الموظفين تحقيق امكاناتهم من حيث الاداء حيث ان Ann Murtlow, David Neeleman, Graham Maher واخرين من المدراء التنفيذيين يعملون في وظائف ذات مواقع متقدمة او بخلاف ذلك ويحافظون على الاتصال عن قرب مع الكادر والزبائن لاجل تحسين ادراكهم للعالم من حولهم والتعلم حول العواقب المتأثية من اجراءاتهم وافعالهم حيث ان الادراك هي عملية استلام المعلومات وتفسيرها منطقياً حول العالم من حولنا وهي تتضمنها عملية اتخاذ القرار حول ماهية المعلومات التي يتوجب ملاحظتها وكيفية تصنيف هذه المعلومات وكيفية تفسيرها وترجمتها ضمن الاطار العام لمعرفتها الموجودة اما نظرية الهوية الاجتماعية والتي اصبحت نظرية ادراكية رائدة في السلوك التنظيمي فقد تم التعريف بها بعد ذلك تبعها وصف للتنشيط (او القولية) بضمنها الطرق التي من خلالها يكون بالامكان تقليل الانحياز النمطي في مكان العمل وبعد ذلك نلقي نظرة على التوصيف والتقصص العاطفي ونافذة الجوهرية Johari Window كاستراتيجية عامة لتقليل المشاكل الادراكية .

وفي الحقيقة فمن الصعب مناقشة الادراكات بمعزل عن الاشارة ايضاً الى المعرفة والمهارات التي يتم تعلمها من خلال هذه الادراكات .

## العوامل النفسية Psychological factors

تؤثر العوامل النفسية و العوامل الشخصية على ادراك الافراد وذلك بوجود مجموعه من المنثيرات ويكون الرد بطريقة معينة وكما موضح في الشكل :



الشكل ( 8 ) العوامل التي تؤثر على الادراك الحسي

## الانتباه الانتقائي Selective Attention

ان حواسنا الخمسة تتعرض باستمرار لوابل من المحفزات فبعض الاشياء يتم ملاحظتها ولكن معظم تلك الاشياء يتم تصفيتها وطرحها خارجاً فمثلاً ممرضة في العناية ما قبل العملية الجراحية قد تتجاهل شم الادوات التي تم تعقيمها مؤخراً او صوت زملاء لها يعملون في مكان قريب ومع ذلك فان ومضة صغيرة للضوء في محطة التمريض يتم ملاحظتها على الفور لانها اشارات عن المؤشرات الحيوية لمريض ما وهي في تراجع وهذه العملية من الوقوف على معلومات ما تستلمها حواسنا وتجاهل معلومات اخرى تسمى بالانتباه الانتقائي . وهذا الانتباه الانتقائي يتأثر بمجموعتين من العوامل : (1) خصائص الشخص او الجسم الذي يتم ادراكه (2) خصائص الفرد الذي يقوم بعملية الادراك.

### عوامل الانتباه الانتقائي

#### خصائص الموضوع Characteristics of the Object

بعض الاشياء تظهر اكثر من غيرها بسبب حجمها ، شدتها، حركتها ، تكرارها ، وقدرتها. حيث ان الضوء الاحمر في وحدة التحكم الخاصة بالممرضة تتلقى الانتباه لانه ساطع (شدة) ويومض (حركة) وحدث نادر (قدرة). اما بالنسبة للناس فأننا سوف نشعر بأثنين من الموظفين في مناظرة ساخنة ان كان العاملون هناك في العادة لا يرفعون اصواتهم (الشدة والقدرة) لاحظ ان الانتباه الانتقائي يتأثر ايضاً بالسياق الذي يتم به ادراك الهدف فقد تكون على علم بان الزبون له لكنة المانية في الكلام ان يتم اللقاء في Houston ولكن ليس اذا تم اللقاء في المانيا- خصوصاً اذا كنت تعيش هناك منذ وقت لا بأس به وعلى العكس فأنت لكنتك سوف تلاحظ من الاخرين.

## خصائص المدرك Characteristics of the Perceiver

ان خصائص المدرك تلعب دوراً مهماً في الانتباه الانتقائي حيث ان قدرنا كبيراً منها لسنا على علم به . فعندما يتم استلام المعلومات من خلال الحواس، فان دماغنا يقيم بسرعة وبدون وعي فيما لو كانت هذه المعلومات له علاقة او ليس لها علاقة بنا والمؤشرات العاطفية (القلق، الفرح، الغضب) مرتبطة بالمعلومات ذات العلاقة المبنية على هذا التقييم السريع. وهذه الاجزاء الموسومة عاطفياً من المحفزات تتنافس لاجل الحصول على انتباهنا الواعي وفي حالات شديدة فان عواطفنا هي من تتغلب كلياً تقريباً فمثلاً قتل عدد من افراد الشرطة المسلحة بنيران صديق بينما كانوا خارج اوقات الخدمة من قبل زملائهم ظناً منهم انهم كانوا من المشتبه بهم حين ان المشاعر القوية والانفعالات الشديدة تتسبب في ردة فعل غزيرة تجاه رؤية الشرطي لسلاح ناري في يد شخص ما طارداً معلومات اخرى قد تقترح بان الضحية ربما يكون ضابط شرطة ايضاً وعلى الرغم من ان قدرنا كبيراً من الانتباه الانتقائي اللاواعي يتأثر بشكل واعي ايضاً بواسطة توقعاتنا للاحداث المستقبلية فمثلاً اذا كنت تتوقع بان صديقاً ما سيرسل لك بريداً الكترونياً مهماً اليوم، فان تلك الرسالة الالكترونية سوف تكون ملحوظة برغم الوابل من الرسائل الالكترونية القادمة عبر البريد وللأسف فان التوقعات تؤخر ايضاً وعيداً للمعلومات غير المتوقعة فان قمنا بتكوين نظرية بشكل مبكر جداً فيما يخص توجه زبون ما فقد لا نلاحظ معلومات تشير الى توجه مختلف وبعبارة اخرى فان توقعاتنا وانتباهنا المعرفي او الادراكي تجاه قضية ما يميل الى تقليل حساسيتنا اتجاه المعلومات الخاصة بقضايا اخرى والحل هنا يتمثل بالمحافظة على ذهن منفتح وتقبل اكبر قدر ممكن من المعلومات دون تكوين نظريات مبكرة جداً.

ويرى Fred Luthans ان من اهم خصائص المدرك والمدرك characteristics of

perceiver and perceived هي:

من خلال الابحاث تم التوصل الى بعض الخصائص المحددة للمدرك او المدرك

وكما يلي :

- 1- ان معرفة الشخص لذاته تسهل من رؤية الاخرين بشكل دقيق .
- 2- ان خصائص الشخص تتأثر بالخصائص التي من المرجح ان يجدها في الاخرين .
- 3- الناس الذين يقبلون ذاتهم هم الاكثر ارجحية لان يكونوا قادرين على رؤية الجوانب المفضلة للناس والاخرين .

4- الدقة في ادراك او فهم الاخرين هي ليست مهارة واحدة .

هذه الخصائص الاربعة تؤثر وبشكل كبير في كيفية فهم او ادراك الشخص للاخرين في حالة بيئية ومن المثير للاهتمام فأن هذا الشكل الكلاسيكي هو والذي نطلق عليه القائد الاصيل او القائد الحقيقي ونشير الى ان القاده الحقيقيين هم اولئك الذين يعرفون انفسهم ويكونون واعون لانفسهم وصادقون معها وصادقون مع الاخرين وبعبارة اخرى فأن التعرف على وفهم الاشكال الادراكية الاساسية للادراك الاجتماعي بأماكنها الاسهام في تعقيد العمليات مثل القيادة الحقيقية وهناك ايضا خصائص محدوده للشخص الذي يتم ادراكه والتي لها تأثير على الادراك الاجتماعي حيث اوضحت الابحاث ان :

1- حياة الشخص الذي يتم ادراكه سوف تؤثر وبشكل كبير على ادراك الاخرين لذلك الشخص .

2- الشخص الذي يتم ادراكه بوضع عادة على فئتين لتسهيل او تبسيط الانتشطه الادراكية للشخص المشاهد وهناك اثنان من الفئات الشائعة الا وهي الحالة والدور .

3- ان المزايا المرئية للشخص الذي يتم ادراكه سوف تؤثر بشكل كبير على ادراك الاخرين لذلك الشخص .

هذه الخصائص للشخص المدرك تعطي انطبعا حول تعقيد الادراك الاجتماعي ويتوجب على المشتركين التنظيميين معرفة ان ادراكهم للشخص الاخر سوف تتأثر بشكل كبير بخصائصهم الخاصة بهم وخصائص الشخص الاخر على سبيل المثال ان كان لمدير ما

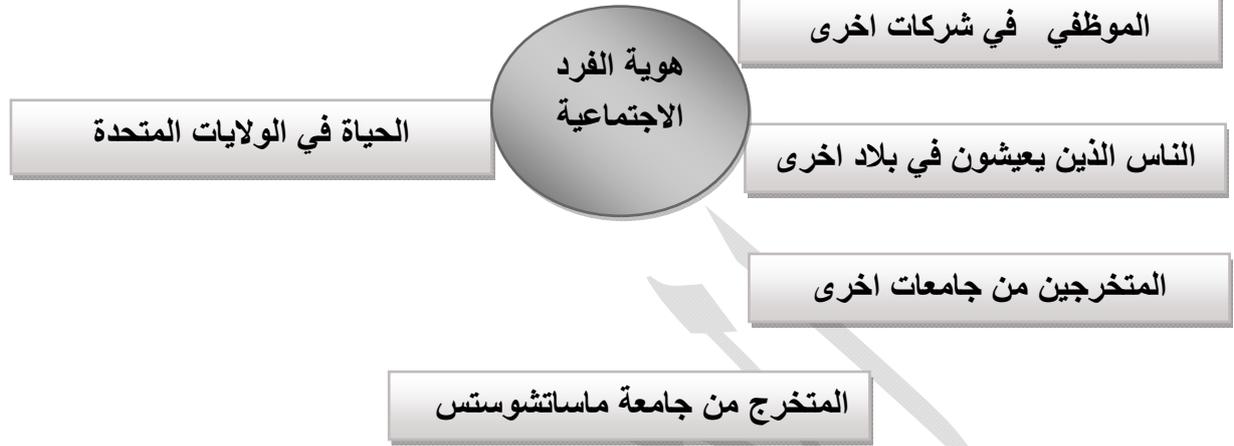
احترام كبير لذاته والشخص الاخر مريح وقادم من المقر الرئيسي عندئذ سوف يكون من المرجح جدا للمدير ان يدرك هذا الشخص الاخر بطريقة ايجابية ومقبولة جدا وفي المقابل ان كان لدى المدير احترام متدني للذات وكان الشخص الاخر رجل المبيعات متغطرس فمن المرجح ان يدرك المدير هذا الرجل الاخر بطريقة سلبية وغير مرغوب حول الاخرين وهذا يلعب دورا مهما في ادراكاتهم الاجتماعية وسلوكياتهم الناجحة عن ذلك حيث ان المشتركين في ان المنتسبين الى منظمات رسمية باستمرار يقومون بأدراك واحد لآخر حيث المدراء يدركون العاملين والعاملين يدركون المدراء والعاملين في الخط والانتاجي يدركون العاملين في المناطق الاخرين والموظفين في المواقع المتقدمة يدركون الزبائن والزبائن يدركون العاملين في المواقع المتقدمة ولكن الاكثر اهمية هي المشاكل المترافقه مع التنشيط وحالة التأثير .

## التنظيم الادراكي والتفسير

### Perceptual Organization and Interpretation

يقوم الناس بتحليل المعلومات بشكل منطقي لتكوين مفهوم لديهم حتى قبل ان يصبحوا على علم بها. وهذا الحس يتضمن في جزء منه التفكير الفئوي او التفكير المصنف- العملية غير الواعية (في اللاوعي) في معظمها لتنظيم الناس والاجسام في فئات تتكون مسبقاً والتي يتم خزنها في ذاكرتنا على الامد الطويل.

موظف شركة Oracle



شكل (8) الادراك الذاتي والادراك الاجتماعي عبر الهوية الاجتماعية

## ادراك الاخرين من خلال الهوية الاجتماعية : Perceiving others through social hentity

تفسر نظرية الهوية الاجتماعية اكثر من مجرد كيفية تكوين الادراكات الذاتية في تفسير ديناميكية الادراك الاجتماعي- كيف يدرك الاخرين وهذا الادراك الاجتماعي يتأثر بثلاثة أنشطة في عملية التكوين والمحافظة على هويتنا الاجتماعية: التصنيف، المجانسة، والتفاضل (التمايز).

### التصنيف

ان الهوية الاجتماعية هي عملية مقارنة، ولكن المقارنة تبدأ من خلال تصنيف الناس الى مجاميع مميزة. ومن خلال رؤية احدهم (حتى نفسك) كشخص من ولاية تكساس، على سبيل المثال، فانك تقوم بإزالة فردية ذلك الشخص وتراه بدلاً من ذلك كمثل لنموذج مثالي لمجموعة

يطلق عليها التكتاسيون. وهذا التصنيف يسمح لك بالتفريق ما بين التكتاسيين والناس الاخرين الذين يعيشون، لنقل مثلاً، كاليفورنيا او اي مكان اخر.

## المجانسة

لأجل تبسيط عملية المقارنة ، فاننا نميل الى التفكير بان اولئك الناس ضمن كل مجموعة هم يشبهون جداً بعضهم البعض. فعلى سبيل المثال، فأنا نعتقد بان التكتاسيون بأجمعهم يمتلكون خصائص خاصة بهم. وبالطبع فان كل فرد هو فريد، ولكننا نميل الى ان نفقد النظر الى هذه الحقيقة عندما نفكر بهويتنا الاجتماعية وكيف نقوم بمقارنة هؤلاء بأناس اخرين في مجاميع اخرى.

## التمايز

ان الهوية الاجتماعية تقي بحاجتنا المتلازمة لامتلاك هوية مميزة وإيجابية بعبارة اخرى، للشعور بالفردية والرضا عن انفسنا ولأجل تحقيق ذلك فأنا نقوم بأكثر من مجرد تصنيف الناس ونقوم بمجانستهم اذ اننا ايضاً نقوم بالتفريق فيما بينهم من خلال الممايزة وذلك يكون بواسطة تعيين خصائص اكثر تفضيلاً للناس في مجموعتنا من الناس في مجاميع اخرى. وهذا التمايز غالباً ما يكون ذكياً. وحتى بانشاء صور مفضلة لمجاميع هويتنا الاجتماعية فاننا ضمناً نكون صوراً اقل تفضيلاً للناس الذين ينتمون الى فئات اجتماعية اخرى وبرغم ذلك عندما تتنافس مجاميع اخرى او تتصادم مع مجموعتنا، فان المقارنة ما بين " الرجل الخير - والرجل السيء" تصبح اكثر قوةً وبموجب هذه الظروف فان الصورة السلبية للخصوم تحفظ صورتنا الذاتية في مقابل الخارجين الذين يهددوننا.

ولأجل ايجاز ذلك ، فان الهوية الاجتماعية كعملية تفسير كيفية ادراكنا وفهمنا لانفسنا وللناس الاخرين. حيث اننا نعرف انفسنا جزئياً من حيث انتمائنا الى المجاميع الاجتماعية.

وعملية المقارنة هذه تتضمن تصنيف الناس على شكل مجاميع، مكونة صورة متجانسة للناس ضمن تلك المجاميع، ومفرقة بين المجاميع من خلال تعيين مزايا اكثر تفضيلاً لمجاميعنا من المجاميع الاخرين. وعملية الادراك هذه تجعل من عالمنا الاجتماعي اسهل من حيث الفهم وتفي بحاجتنا المتلازمة للشعور بفرديتنا وايجابيتنا حول انفسنا وعملية الهوية الاجتماعية هذه هي ايضاً الاساس للتنميط الخاص بالعملين في وضعيات تنظيمية.

## تحسين المدارك Improving perceptions

لا يمكننا تجاوز العملية الإدراكية، ولكن يتوجب علينا ان نقوم بالمحاولة جهد الامكان لتقليل الانحياز الادراكي والتشويشات ، هناك ممارسات اخرى لتحسين ادراكات وتطوير التعاطف (التقمص العاطفي) وتحسين الوعي الذاتي ومنها:

## تحسين المدارك عبر التقمص العاطفي (التعاطف) Improving Perceptions through empathy

يشير التقمص العاطفي الى فهم الشخص وحساسيته تجاه مشاعر وافكار ووضعيات الغير. والتقمص العاطفي يتكون من مكون ادراكي (التفكير) ومكون عاطفي. اما المكون الادراكي والذي يطلق عليها احيانا اخذ المنظور يمثل الوعي الادراكي او المعرفي بظروف الشخص الاخر الوضعية والفردية واما المكون العاطفي للتقمص العاطفي فهو يشير الى معرفة مشاعر الشخص الاخر فيكون لديك تقمص عاطفي (تعاطف) عندما نرى بشكل فعال وضعية الشخص الاخر (اخذ المنظور (وجهة النظر)) والشعور بانفعالات وعواطف ذلك الشخص في تلك الوضعية حيث التعاطف مع الاخرين يحسن من حساسية الشخص بالاسباب الخارجية لاداء شخص اخر وسلوكه وبالتالي تقليل الخطأ الاساسي فالمشرف الذي يتخيل الحالة التي يكون عليها شخص ما على سبيل المثال سيكون اكثر حساسية بالمسببات الخارجية للتأخر عن

مواعيد الاعمال والاحداث الاخرى ما بين الموظفين حيث ان تعاطفنا تجاه الاخرين تتحسن من خلال التغذية المرتدة مثل تلك التي من المشرف او الزميل في العمل او المدير الفني حيث ان المدراء الفنيين التنفيذيين- المستشارين الذين يساعدون المدراء التنفيذيين على تطوير مهاراتهم وقدراتهم- هم ايضاً يوفرون تغذية مرتدة لها علاقة بالتعاطف من خلال حضور الاجتماعات واطلاع المدراء التنفيذيين فيما بعد على موجز يخص مدى جودة التعاطف الذي يظهرون تجاه الاخرين في تلك الاجتماعات. والطريقة الاخرى لتحسين التعاطف هو بان تضع نفسك في مكان الشخص الاخر حيث ان القصة الافتتاحية لهذا الفصل وصفت كيف ان عدة مدراء تنفيذيين يتبعون هذه الممارسة من خلال العمل في وظائف الخطوط الامامية مرة كل فترة فكلما تقوم بتجربة البيئة التي يعيش بها الناس الاخرين شخصياً كلما كان عملهم يفهم بشكل افضل ويكون اكثر حساسية بحاجاتهم وتوقعاتهم.

## \*الحواجز تجاه التواصل (الضوضاء او التشويش) Communication Barriers (Noise)

هناك عدة حواجز تمنع التبادل الفعال للمعلومات وكما كتب المؤلف George Berraard " ان اعظم مشكلة فيما يخص التواصل هو التوهم بان قد يتحقق وهناك اربعة حواجز منتشرة تجاه التواصل تسمى التشويش وهي الادراكات ، التصفية، اللغة، والتحميل الزائد للمعلومات.

## الادراكات Perceptions

ان العملية الادراكية تحدد اية رسائل يتوجب علينا اختيارها او طرحها خارجاً بالاضافة الى كيفية تنظيم وترجمة او تفسير المعلومات التي تم اختيارها وهذا يمكن له ان يكون مصدراً كبيراً للتشويش في عملية التواصل ان كان المرسل والمستلم يمتلكان اطر ادراكية ونماذج عقلية

مختلفة فعلى سبيل المثال ان مدراء الشركات مراقبين عن قرب من قبل وان اصغر الكلمات او الاماءات يتم تفسيرها بمعنى كبير برغم انها تحدث في الغالب دون اي تعمداً ونية مسبقة.

## التصفية (الفلتره) Filtering

بعض من الرسائل يتم تصفيتها او ايقافها جميعاً في طريقها الى اعلى واسفل الهرم التنظيمي وقد تتضمن عملية الفلتره الغاء او تأخير المعلومات السلبية او استخدام كلمات اقل قسوة حتى تبدو الاحداث اكثر مرغوبية وتفضيلاً فالموظفين والمشرفين في العادة يقومون بتصفيه التواصل لخلق انطباع جيد عن انفسهم لدى المشرفين والفلتره هي الاكثر شيوعاً حيث المنظمه تقوم بمكافأة الموظفين الذين يتواصلون بصورة رئيسية من خلال ايصال معلومات ايجابية ويعاقبون اولئك الذين ينقلون اخباراً سيئة ويعترف John Stewart بان تقليل الفلتره ليس بالامر السهل. " اننا نعمل جاهدين لجعل الناس اكثر انفتاحاً كما يقول المدير العام التنفيذي للمصرف الوطني الاسترالي ... ولاجل تفعيل ذلك يجب ضمان استماع القادة الى الكادر عن نقل الاخبار وبخلاف ذلك سوف يتوقف الناس عن اخبارك وسوف لن تستطيع اصلاح الامور.

### حواجز اللغة Language Barriers

يمكن لمشاكل اللغة ان تصبح مصدراً كبيراً للتشويش بالنسبة للتواصل وأن المرسل يقوم بتشفير الرسالة ويقوم المستقبل بفك شفرتها ولاجل جعل هذه العملية تعمل فعلى كلا الطرفين ان يكون لها نفس " دليل الشفرات " اي يحتاجون لامتلاك فهم متبادل لمعنى الكلمات والرموز

المرسلة حتى عندما يتكلم كلاهما نفس اللغة فقد يترجمها الكلمات والجمل بشكل مختلف فان قال احدهم " هل تود ان تراجع الارقام مرة اخرى؟ فان يسألك بشكل مؤدب بان تقوم بمراجعة الارقام مرة اخرى او ان مجرد يتساؤل ان كان لديك رغبة بالقيام بذلك.

## \*التحميل الزائد للمعلومات

توني بالارد تقول انها مشغولة بوظيفتها في الموسيقى في ولاية ماساشوستس، كان تدفق رسائل البريد الالكتروني كبير حيث تصل من 50 الى 75 في كل يوم وهذا يؤثر على وقتها وانها تقرا الرسائل الضرورية وتبقى الباقية في صندوق الوارد وهكذا الحال مع قدرة الفرد في استيعاب قدر معين من المعلومات وكلما زادت المعلومات ادت الى حدوث ضجيج في الاتصالات .

## نظرية تحديد الاهداف :دور دقة الادراك

اذا كان دور الادراك والمعتقدات والتصورات للأفراد حول ما يفترض عمله والكيفية التي ينبغي بها تحقيق الاهداف صحيحة فان ذلك يساعد على معرفة ما يجب القيام به وكم من الوقت الواجب استغراقه لتحقيق الاهداف والجهة المسؤولة عن التنفيذ فهذا يساعد على تقليل الهدر في الاعمال والطاقات المخصصة وتستند النظرية الى مجموعه من الامور التي تساعد على تعزيز قوة الادراك وهي :

1/ تحديد الاهداف سمة مهمة .

2/المشاركة والالتزام في تحقيق الاهداف .

3/الاستراتيجيات والاهداف .

## ادراكات الصراع والانفعالات Conflict perception and

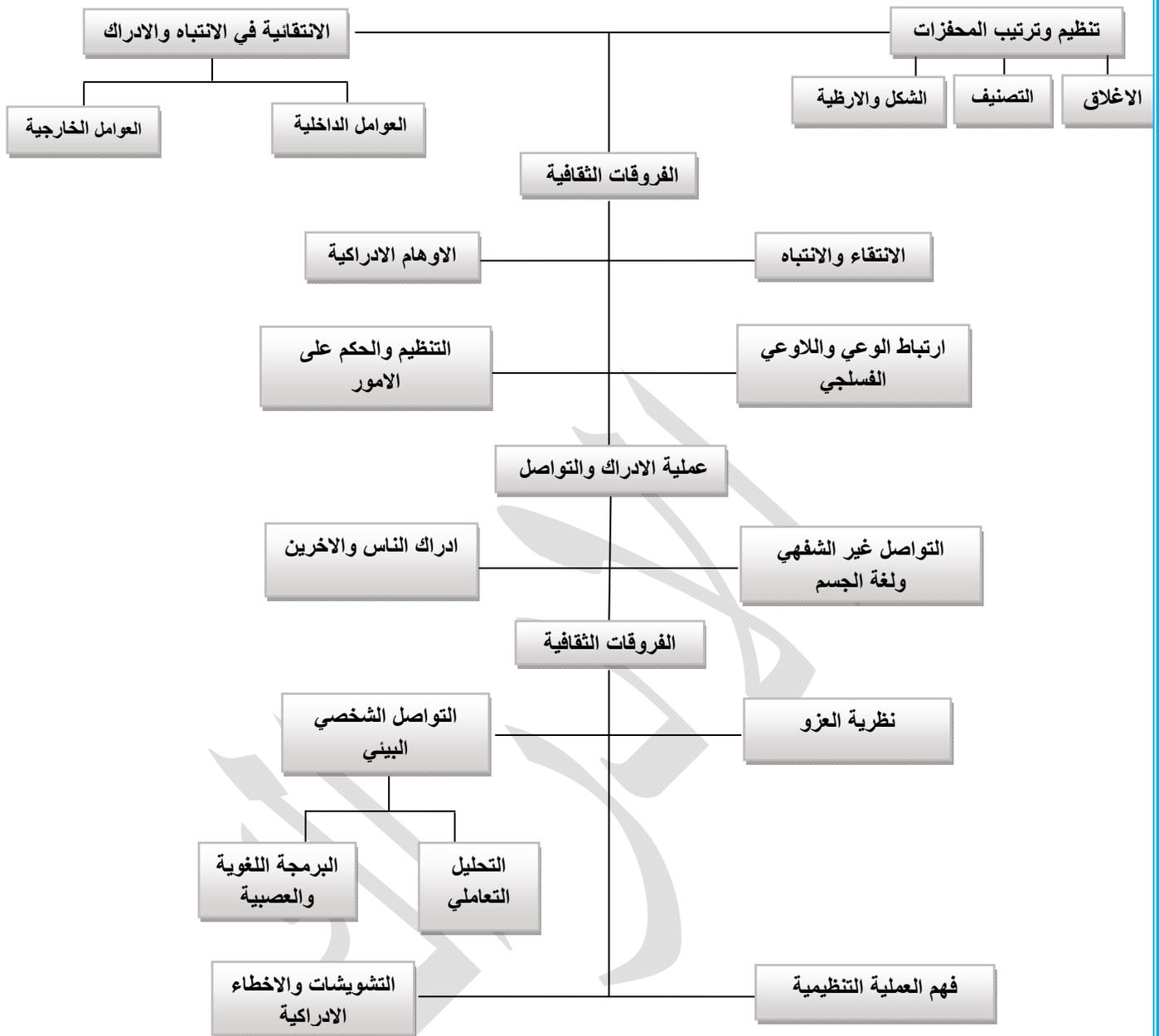
في نقطة ما فأن مصادر الصراع تقود احدهم او كلا الطرفين الى فهم او ادراك ان هناك صراع موجود فهم يصبحون على علم بأن تعابير او عبارات احد الاطراف وتصرفاته هي غير متوافقه مع اهدافهم وهذه الادراكات عادة تتفاعل مع الانفعالات والعواطف التي تم مواجهتها حول الصراع فالافتتاح الداخلي في شركة مايكروسوفت من المرجح ان يوقد وتثير العواطف والانفعالات مثل الغضب الذي يواجهه الموظفون عندما يعملون الى ساعات متأخرة لاجل اكمال تقارير الاداء الشهري لاداره بدل من قضاء وقت اطول في اللقاء بالزبائن .

## الانتقائية في الانتباه والادراك selectivity in Attention and perception

ليس من الممكن امتلاك فهم للدراك دون الاخذ بالاعتبار لاساسه الحسي وليس بإمكاننا ان تسلط الأضواء على كل شي في بيئتنا اذ ان نظامنا الحسي له محدداته ولهذه فأن الحدود المادية توجب علينا ان تكون انتقائيين في انتباهنا وادراكنا.

واشار **Don Hellriegel , John W. Slocum, Jr** . ان هناك العديد من الاحداث

وان عملية الفحص الانتقائي تعتمد على العديد من العوامل والمحددات الخارجية والداخلية .



شكل (4) اطار عملي لدراسة الادراك والتواصل

واخر الابحاث الرائدة كانت من قبل علماء النفس قد ادت الى فهم للقوانين الكونية التي تضمنتها العملية الادراكية ويبدو اننا لانملك الا البحث عن المعنى والفهم لبيئتنا والطريقة التي نصف بها وننظم هذه المعلومات الحسية مبينة على مجموعة من العوامل بضمنها الحالة الراهنة وحالتنا العاطفية واي تجارب للنفس او الاحداث المتشابهه وبعض المعلومات قد تعتبر ذات اهمية عالية بالنسبة لنا وقد ينتج عنها تصرف فوري او حديث وفي حالات اخرى فقد يتم ركن المعلومات ببساطة او استيعابها في افكار واعتقادات والرابط بين عملية الادراك وعملية الذاكرة تصبح واضحة وبعض من موادنا التي تم ركنها قد يتم نسيانها او في حقيقة الامر يتم تغييرها او يعاد انشاؤها بمرور الوقت .

## An Information-Processing Model of perception

### نموذج معالجة معلومات الادراك

المربع A	المربع B →	المربع C ←	المربع D →	المربع E →
	المرحلة الاولى	المرحلة الثانية		المرحلة الثالثة
المحفز من البيئة	انتقاء المحفز: تصفية او طرح	المنطق والمعنى بالنسبة للفرد تنظيم وترتيب المحفزات		نمط السلوك

اسفل - اعلى

### الشكل (10) تصورات ومعالجة المعلومات

من الشائع رؤية مراحل الادراك التي تم شرحها كنظام معالجة المعلومات (اعلى-اسفل) المعلومات (المحفز) (المربع A في الشكل 5) تم اختياره في طرف واحد من العملية (المربع B) . ثم تم تفسيره (المربع C) وتم ترجمته (المربع D) ، مما ادى الى نمط من تصرف او تفكير (المربع E) كما هو مبين في الشكل اعلاه وعلى اي حال فمن المهم ملاحظة ان مثل هكذا نموذج يبسط العملية وبرغم انه يجعل منها سهلة للفهم الا انه لا يعدل مع التعقيد و ديناميكية العملية ففي ظروف معينة قد تقوم بأختيار معلومات من بيئتنا بسبب الطريقة التي تصنف بها عالمنا والخط المنقط يبين هذه العملية من الاسفل الى الاعلى فعلى سبيل المثال ان تم الاشارة

على مدير ما بين زملاءه بأن متدرب معين لديه امكانيات ادارية فقد يبحث المدير عن ما يثبت صحة وجهات النظر تلك وهذه العملية تعرف بأنها اعلى - اسفل لان العمليات الادراكية او المعرفية تؤثر على الاستعداد الادراكي للفرد لاجل انتقاء معلومات بعينها وهذا ما يؤكد الطبيعة الفاعلة للعملية الادراكية اذ اننا لانقوم بفهم المعلومات القادمة من حواسنا بشكل سلبي ولكننا نقوم بالوقوف وبشكل فاعل في حقيقة الامر وفي اوقات ما نبحث عن معلومات بعينها .

حيث اشار Robert Kreietner & Angelo Kinicki الى ان هناك اربع خطوات في عملية معالجة معلومات الادراك وهي:

1/ الانتباه الاختياري.

2/ ترميز وتبسيط الاجراءات.

3/ التخزين والاحتفاظ.

4/ الاسترجاع والاستجابة.

## المعنى بالنسبة للفرد Meaning to the

ان عملية الادراك تفسر الطريقة التي يتم من خلالها يتم انتقاء المعلومات (المحفز) من البيئة حولنا ويتم تنظيمها لاجل توفير المعنى للفرد حيث ان الادراك هو الوظيفة العقلية لاعطاء اهمية للمحفز مثل الاشكال ، الالوان ، الحركة ، الاصوات ، الروائح ، الالم ، الضغوطات والمشاعر حثيث يعطي الادراك مجالاً للسلوكيات الفردية تجاه حالات بعينها .

((انت انسان مزعج ولأجل ايقافك عند حدك سوف اقوم بتقوية نفسي وحمائتها من خلال الاحساس بكم انت مزعج حقا )) .

وبالتالي فإن تفاعل الافراد يعطي طبقة اضافية للتفسير والتعقيد وما نريد ان نصل اليه هوالتوقعات التي لدينا والافتراضات التي نقوم بها ونمط ردة الفعل نترك مجالا اكبر للاخطاء والتشويشات فنحن لاندرک المحفزات ولكننا ايضا نقوم بمعالجة ردود افعالهم تجاهنا بنفس الوقت الذي يقومون هم بمعالجة ردود افعالنا بالنسبة لهم وبالتالي فإن ادراك شخص ما يختلف عن ادراك المواضيع والاشياء لانه :

1/لأنها عملية ديناميكية ومتغيره وبأستمرار .

2/المدرک هو جزء من العملية والذي سوف يؤثر ويتم التأثير عليه من قبل الناس الاخرين.

### التشويش والاختفاء الادراكي Perceptual distortions and errors

لقد رأينا بأن الاختلافات او الفروقات ينتج عنها رؤية الناس لاشياء مختلفة ويعطون معاني مختلفة لنفس المحفز اذ ان كل شخص يرى الاشياء بطريقته الخاصة كلما اصبحت الادراكات واقع بالنسبة للشخص مما سيؤدي الى حدوث سوء الفهم وان دقة الادراكات الشخصية والاحكام التي يقوم بها اناس اخرون تتأثر بالاتي :

- طبيعة العلاقة بين المدرک والشخص الاخر .
- مقدار المعلومات المتوفرة للمدرک والترتيب الذي تم استلام المعلومات بموجبه.
- طبيعة ومدى التفاعل بين شخصين.

وهناك خمسة مزايا والتي بإمكانها خلق صعوبات بعينها وتؤدي الى ظهور مشاكل ادراكية وانحياز او تشويشات في تعاملنا مع الناس الاخرين وهي:

1- تأثير الهالة (او هالة التأثير)

2- الدفاع الادراكي .

3- التوقعات (او الاسقاطات) .

4- التنبؤ المرطي للذات .

## التميط (القولبه) Stereotyping

وهذا هو الميل لاسناد خصائص او مميزات سلبية او ايجابية لشخص ما على اساس التصنيف العام وواجه الشبه المدركه وان ادراك ذلك الشخص قد يكون مبنيا على خصائص معينة متوقعة بشكل اكبر من الاعتراف بذلك الشخص كفرد والتميط او القولبة هي وسيلة لتبسيط عملية الادراك مما يفسر العالم منطقيا ليكون مفهوما والقيام بالحكم على الامور الخاصة بأناس اخرين بدل التعامل مع عدد من المحفزات المعقدة والبديلة ويحدث عندما يحكم على فرد ما على اساس المجموعة التي تم الادراك بأن ذلك الشخص ينتمي اليها فعندما نرى كل الناس الذين ينتمون الى مجموعة بعينها بأنهم يمتلكون الخصائص ذاتها فأنا بذلك نقوم بتميط او قولبة الافراد والاحكام المسبقة لهذا التي تتم حول شخص ما دون معرفة ان كانت تلك الاحكام دقيقة في حقيقة الامر ام لا فمن الممكن ان تكون خاطئة بشكل كبير والامثلة على التتميط الشائع مبينة على :

\*الهدية الوطنية : على سبيل المثال الالمام منظمون وصناعيون وان كل الاشتراكيون يحبون لعبة الكريكت .

\*المهنة : مثلا ان كل المحاسبين ممثلين وكل امناء المكتبات هم جادون ولايكثرثون .

## REFERENCES

## المصادر

- 1 .Steven L.Mcshane .Mary AnnVou Glinow ,OB ,4<sup>th</sup> McGraw – Hill,London,2008.
- 2.Fred Luthans ,OB,12<sup>th</sup> McGraw –Hill,London,2011.
- 3.LAURIEJ. MULLINS , MANAGEMENT ORGANISITONAL BEHAVIOUR ,14<sup>th</sup> Person, 2010.
- 4.S.S.KHANKA , ORGANISITONAL BEHAVIOUR ,1<sup>st</sup> ,2000.
5. John A .Wagner, John R. Hollenbeck , ORGANISITONAL BEHAVIOUR ,Routledge, 2010.
- 6 Del.Hawkins ,David L mothersbaugh , Roger J Best, Consumer Behavior ,10<sup>th</sup> McGraw –Hill,London,2007 .
7. **Don Hellriegel , John W. Slocum, Jr.** ORGANISITONAL BEHAVIOUR ,SOUTH –WESTERN, 2011.
8. Robert Kreietner &Angelo Kinicki, ORGANISITONAL BEHAVIOUR , McGraw –Hill,London,2007.
9. Dr.Amir Abou Elnaga ,Journal of Business and management Review,Vol.2,No.2;Oct.2012.

الأمان  
السلامة