

كَلِمَاتُ الْإِسْلَامِ

**عنوان: ادراک**

**ارائه: سجاد ظاهرخانی**

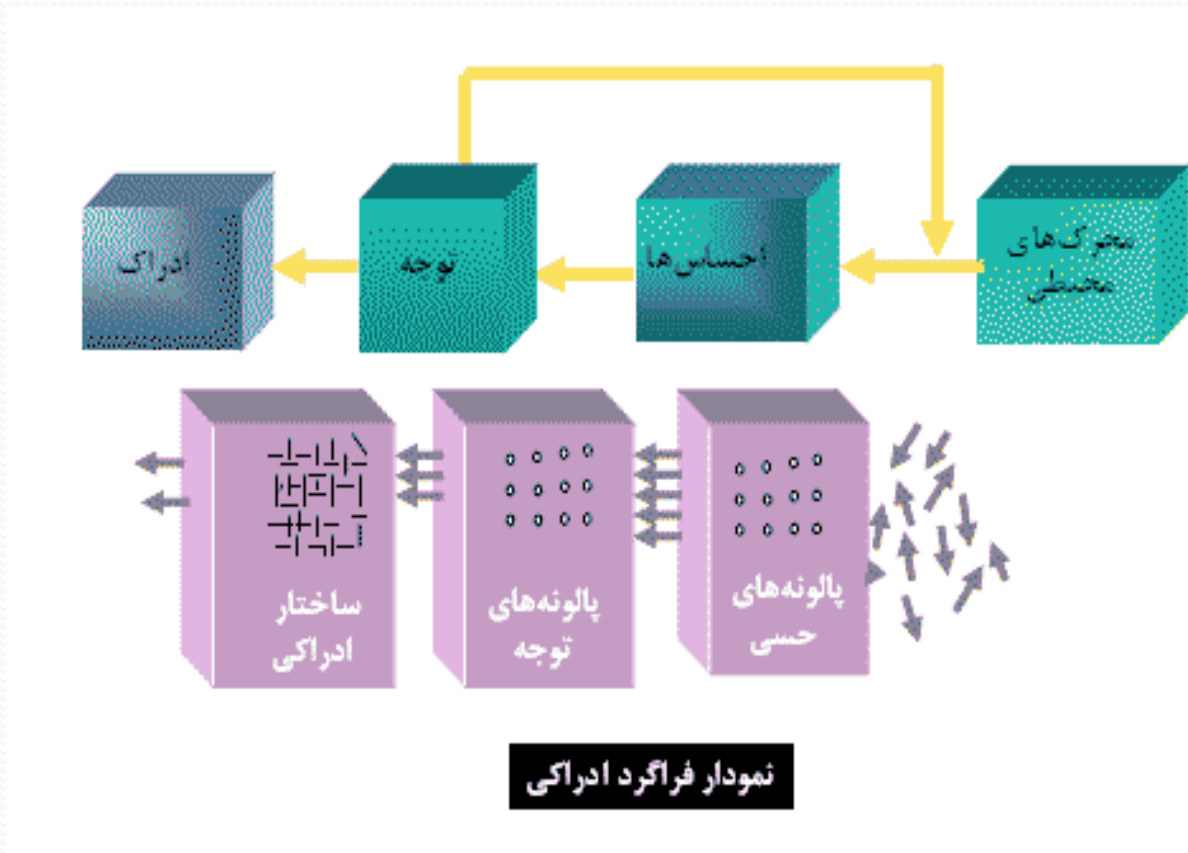
## □ مقدمه

❖ شناخت رفتار سازمانی بدون شناخت ادراک و چرایی دیدگاههای مختلف در برابر مشاهده رخداد واحد ممکن نیست. تفاوت دیدگاهها بیانگر این نکته است که برخلاف آنچه شعور متعارف حکم می کند انسان دنیای اطراف خود را بی پیرایه و مستقیم درک نمی کند؛ به دیگر سخن شخص از طریق ادراکات، صرفاً نظاره گری انفعالی بر گستره زندگی خود نیست بلکه بازیگری است که فعالانه تصویر یا جلوه ای از دنیای پیرامون خود را از طریق فراگرد پیچیده و پویای ذهنی می سازد و بر اساس آن دنیای زندگی خود را تدوین کرده و ایفای نقش می کند.

## □ تعریف ادارک

❖ فراگرد دریافت و تعبیر و تفسیر محرکهای محیطی را ادارک می گویند. در دنیای مملو از محرکهای محیطی پیچیده، ادراکات آدمی در طبقه بندی و سازماندهی احساسات دریافتی به وی کمک می کند. رفتار فرد بر اساس تعبیر و تفسیر وی از واقعیتی است که مشاهده می کند؛ یعنی رفتار شخص بر مبنای ادارک او از واقعیت است نه خود واقعیت.

# □ فراگرد ادراکی



## □ استنباط ادراکی

❖ انسان تمایل دارد که با استفاده از اطلاعات محدود خود افراد را دسته بندی کرده و آنگاه بر اساس این اطلاعات عمل کند؛ هر چند که بیشتر استنباطهای او تأیید نشود. این فراگرد را استنباط ادراکی می نامند، چون انسان در برخورد با اشیای مختلف باید وضعیت خود را تشخیص دهد و سپس بر اساس نشانه های اندکی که از اشیاء دارد درباره آنها استنباط کند.

## □ سازمان ادراکی

❖ فراگرد دسته بندی محرکهای محیطی در الگوهای قابل تشخیص را سازمان ادراکی گویند. انسان تلاش می کند به جای دیدن محرکهای محیطی به صورت مشاهدات تصادفی ، آنها را در الگوهای قابل تشخیص و معنی دار سازماندهی کند؛ بعضی از اصولی که شخص در سازماندهی ادراکاتش به کار می برد عبارت اند از:

- زمینه
- مشابهت- همانندی
- نزدیکی - مجاورت
- تکمیل.

## ❑ رخدادهای اجتماعی و افراد

❖ درک رخدادهای اجتماعی و ویژگیهای افراد، دشوارتر از درک اشیای فیزیکی است. اگر دو نفر درباره طول جسمی اختلاف نظر داشته باشند با استفاده از متر می توانند آن را اندازه بگیرند ولی اگر بر سر رضایت سرپرست از کارشان اختلاف داشته باشند ممکن است تعیین اینکه کدامیک درست می گویند مشکل باشد، حتی اگر نسبت به کار نیز فیلم تهیه کرده باشند.



## □ ویژگیهای مؤثر بر ادراک اجتماعی

❖ ویژگی های عمده ای که بر ادراک اجتماعی مؤثر است عبارت اند از:

■ ۱. ویژگیهای ادراک شونده

■ ۲. ویژگیهای وضعیت

■ ۳. ویژگیهای ادراک کننده.

## □ ویژگیهای ادراک شونده

❖ اگرچه استنباط شخص از شخصیت دیگران باید مبتنی بر رفتار مشاهده شده آنان باشد، ادراکات تحت تأثیر ویژگیهای فیزیکی و غیرفیزیکی آنان قرار دارد، سه ویژگی عمده هر فرد که بر ادراک انسان مؤثر است عبارت اند از:

■ ظاهر

■ ارتباط

■ وجهه و اعتبار.

## □ ویژگیهای وضعیت

❖ ویژگیهای وضعیت در ادراک یک شیء یا یک حادثه نقش عمده ای ایفا می کند. وضعیت می تواند درباره شخص یا رخداد، اطلاعات بیشتری به انسان بدهد یا به عنوان پالونه ای عمل کند که فقط مشاهدات تعصب آمیز از آن عبور می کنند. دو بافتی که بر ادراکات اثر دارند عبارت اند از:

■ فرهنگ سازمانی و

■ ساختار سازمانی

## □ ویژگیهای ادراک کننده

❖ روشی که فرد به واسطه آن محرکهای محیطی را سازماندهی، تعبیر و تفسیر می کند نیز متأثر از ویژگیهای شخصی اوست. مهمترین ویژگیهای مؤثر بر ادراک آدمی عبارت اند از:

■ ادراک از خود؛

■ پیچیدگی شناختی؛

■ تجربه پیشین؛

■ حالت انگیزشی.

## □ ادراک از خود

❖ مطالعات چندی حکایت از آن دارند که بیشتر مردم تمایل دارند که خود را هنجار یا شاخص قضاوت دیگران قرار دهند. در نتیجه احساسات آدمی نسبت به خودش تأثیر زیادی بر ادراک او از دیگران خواهد داشت. پژوهش که در این زمینه انجام گرفته است نتایج زیر را نشان می دهد:

■ ۱. هنگامی که انسان خود را شناخت می تواند ویژگیهایش را بدقت تشریح کند و با دقت بیشتری دیگران را بشناسد.

■ ۲. ویژگیهای فردی انسان بر نگرش او نسبت به دیگران مؤثر است.

■ ۳. هنگامی که شخصی پذیرای خود بوده و تصویر مثبتی از خود داشته باشد ویژگیهای مطلوبی را در دیگران می بیند.

■ ۴. انسان در جستجوی راههایی است تا بتواند اشخاصی را که دوستشان دارد همچون خود ببیند و تفاوتها را نادیده انگارد.

## □ پیچیدگی شناختی

❖ روشی که افراد بر پایه آن ساختار اندیشه و استدلال خویش را پی می ریزند پیچیدگی شناختی نامیده می شود. کسانی که پیچیدگی شناختی زیادی دارند برای ذخیره اطلاعات از سیستم پیچیده ای از طبقه بندی برخوردارند و نسبت به وسعت اطلاعات بیشتری که در اندیشیدن و تجزیه و تحلیلشان به کار می برند حساسترینند.

## □ تجربه پیشین

❖ تجربه گذشته به آدمی آموخته است که وقایع و حوادث را به طور نمونه ای ادراک کند اگرچه دو حادثه، نمی تواند دقیقاً یکسان باشد، ولی رخدادی که قبلاً دیده شده است آدمی را وا می دارد که همان چیز را دوباره ببیند، انتظارات آدمی از تجربیات گذشته شکل می گیرد و این انتظارات بر ادراکات جاری انسان اثر می گذارد به این فراگرد دستگاه ادراکی گفته می شود.

## □ حالت انگیزی

❖ ادارکات آدمی تحت تأثیر انگیزه ها و احساسات موقت اوست؛ برای مثال تحقیق نشان میدهد افرادی که از غذا محروم بوده اند نسبت به کسانی که به تازگی غذا خورده اند چیزهای خوردنی بیشتری را در تصاویر مبهم می بینند.



## ❑ خطاهای ادراکی

❖ برخورد کلیشه ای

❖ خطای هاله ای

❖ دفاع ادراکی

❖ ادراک انتخابی

❖ نظریه های ضمنی شخصیت

❖ فرافکنی

❖ اثر اولین برخوردها

## □ برخورد کلیشه ای

❖ فراگرد برخورد کلیشه ای به دسته بندی افراد بر اساس یک یا دو صفت و اسناد ویژگی هایی به آنان بر اساس آن صفات اطلاق می شود. کلیشه ای عمل کردن غالباً بر جنس، نژاد، مذهب، ملیت و حرفه استوار است.

## ❑ خطای هاله ای

❖ تمایل به تحت تأثیر قراردادن ادراکات خود توسط یک صفت شخصیتی را خطای هاله ای می نامند. برای مثال اگر شخص خندان و دوست داشتنی باشد ممکن است آدمی همان طور که مطالعه ای نشان می دهد این شخص را صادق تر از فردی که ترشروست به شمار آورد.

## □ دفاع ادراکی

❖ گاهی آدمی با محرکهایی بسیار تهدیدکننده یا گیج کننده ای مواجه می شود که از ادراک آنها امتناع می ورزد. این فراگرد دفاع ادراکی نامیده می شود. آدمی دوست میدارد که اطلاعات یا آگاهیهایی را که از نظر فرهنگی تهدید کننده یا غیرقابل قبول به نظر می رسد نادیده انگارد مگر اینکه از حالت عادی زیادتر باشد. فراگرد دفاع ادراکی به آدمی امکان می دهد تا رخدادهایی را که توان برخورد با آنها را ندارد نادیده انگاشته و با هدایت توجه آدمی به چیزهایی دیگر، او را در دورساختن احساساتش از آن رخدادهای یاری کند.

## □ ادراک انتخابی

❖ فراگرد پالایش نظام مند اطلاعات مطلوب آدمی را ادراک انتخابی نامند. این فراگرد واکنشی اکتسابی است. آدمی از تجربه پیشین خود می آموزد که اطلاعات نامساعد و ناخوشایند را نادیده بگیرد. برای مثال بیشتر معلمان فراگرد ادراک انتخابی را در گوش دادن نظرات دانش آموزان و ارزیابی درسهایشان به کار می برند؛ زیرا از روی تجربه گذشته آموخته اند که انتقاد را نادیده انگارند و در نتیجه صادقانه می پندارند که درسهایی که ارائه می دهند عالی است.

## □ نظریه های ضمنی شخصیت

❖ آدمی با توجه به تجربیاتی که بر اساس ارتباط با طبقات مختلف مردم به دست آورده است تمایل دارد که سیستمی ایجاد کند که شارح شخصیتش باشد. برای مثال هر کسی از یک حسابدار که خجالتی، غیرمدعی، دارای صدای نرم و ملایم، صادق و مطیع است نقشی در ذهن نشانده است که شارح این صفات است.

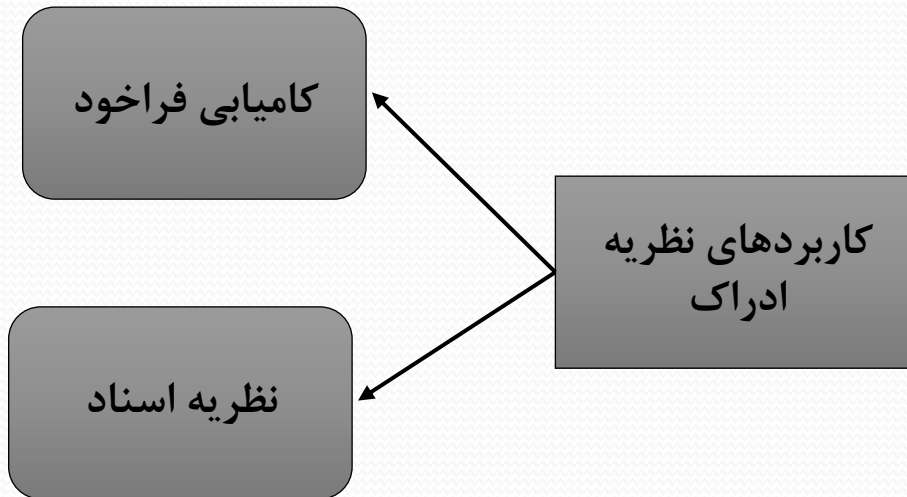
## □ فرافکنی

❖ تمایل آدمی به انتساب احساسات و ویژگیهایش به دیگران را فرافکنی مینامند. همانند سایر خطاهای ادراکی، فرافکنی نیز برخی اوقات یک استراتژی ادراکی منطقی و کارآمد است. اگر انسان دوست ندارد که مورد عیب جویی، اذیت یا تهدید قرار بگیرد منطقی است که فرض کند دیگران نیز همچون او دوستدار این مسائل نیستند.

## □ اثر اولین برخوردها

❖ پذیرش اینکه آثار اولیه تأثیر فوق العاده و پایدار بر ارزیابیهای آدمی داشته باشد را اثر تقدم یا رجحان می نامند. اثر رجحان چرایی تأثیر زیاد چند روز اول کار را بر نگرشها و عملکرد کارکنان جدید تشریح می کند. به همین ترتیب اظهارات افتتاحیه در یک جلسه شورا به دلیل اثر رجحان می تواند تأثیر پایداری بر بقیه بحثهای گروهی داشته باشد.





## □ کامیابی فراخود

- ❖ پدیده کامیابی فراخود چگونگی انتقال آشکار انتظارات ذهن یک فرد را درباره چگونگی رفتار با دیگران به شیوه های گوناگون به آنان نشان می دهد تا براسستی مطابق انتظار وی رفتار کنند. لازمه پدیده کامیابی فراخود این است که:
  - ۱. انتظارات فرد تأثیر ویژه ای بر رفتارش داشته باشد.
  - ۲. رفتار فرد به نوبه خود بر رفتار شخصی دیگری تأثیر داشته باشد.
  - ۳. رفتار دیگری انتظارات فرد را تحکیم بخشد.
  - ۴. فرد، رفتار دیگری را به عنوان شاهد آشکاری بداند که تمامی انتظاراتش درست بوده است.

## □ نظریه اسناد

❖ نظریه اسناد تا اندازه زیادی بر کار یکی از صاحب نظران مبتنی است که مدعی شد رفتار آدمی از ترکیب نیروهای خارجی مانند بخت، شانس، محیط و نیروهای درونی مانند توانایی، کوشش و دانش شکل می گیرد. او یادآور می شود که عوامل واقعی رفتار به اندازه عوامل ادراک شده حائز اهمیت نیستند.

❖ بنا به نظریه اسناد، نسبت دادن مسئولیت یا چرایی رفتار به عوامل درونی یا بیرونی از مشاهده مردم در طی زمان سرچشمه می گیرد.

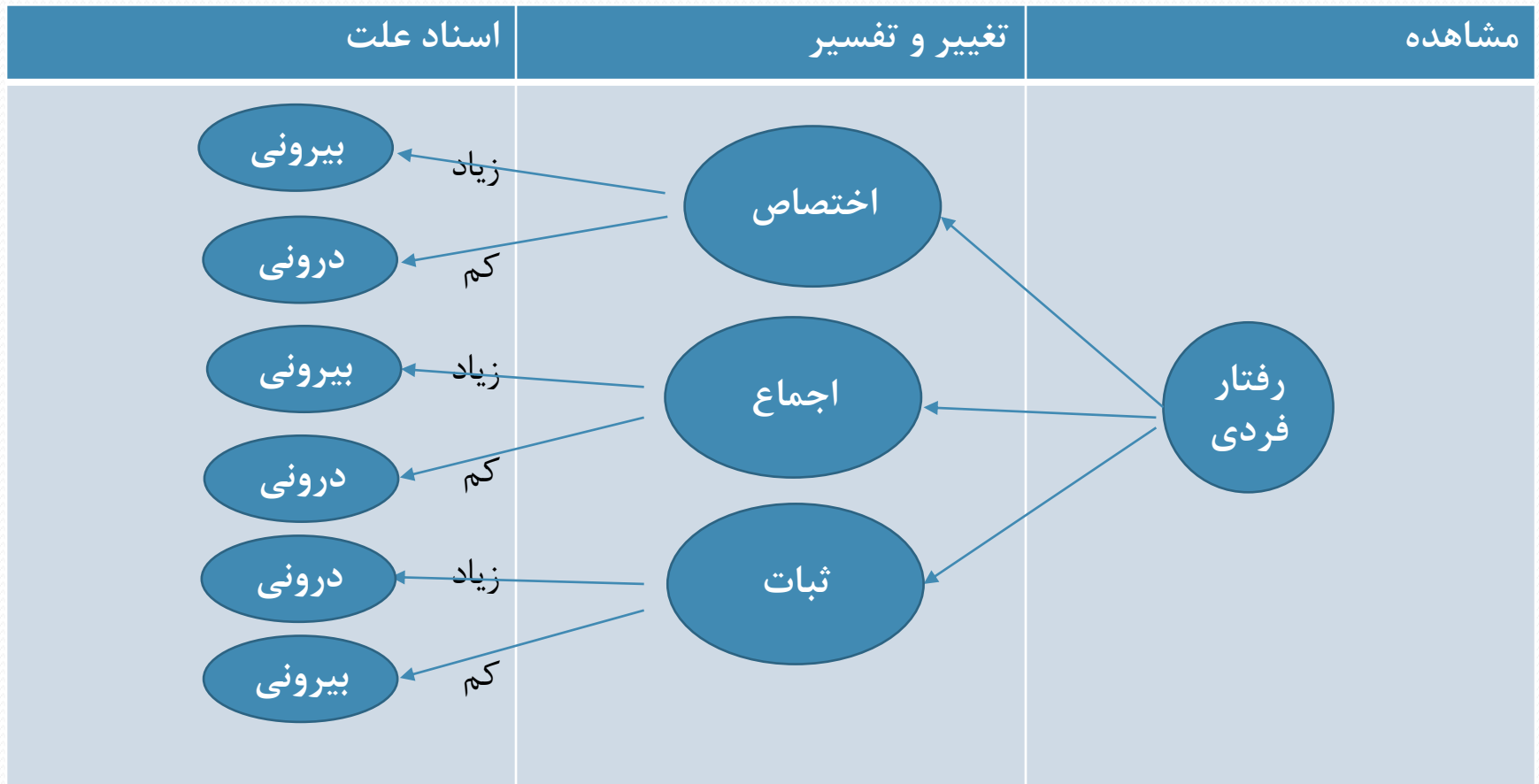
❖ به هر حال بر اساس نظریه اسناد، تعیین مسئولیت تا اندازه زیادی به سه عامل زیر بستگی دارد.

■ ۱. اختصاص

■ ۲. اجماع

■ ۳. ثبات

# نظریه اسناد □



## ❑ خطاها در اسناد

❖ ۱. خطای اساسی اسناد

❖ ۲. تعصب خودخدمتی

❖ ۳. وضعیتهای سببی

❖ ۴. اوضاع بحرانی

❖ ۵. حفظ تصویر مثبت

## ❑ خطای اساسی اسناد

❖ شهود قابل ملاحظه ای وجود دارد که آدمی هنگام مشاهده رفتار دیگری، معمولاً تأثیر صفات مشخصه او را بیش از اندازه و تأثیر عوامل محیطی را کمتر از آنچه هست جلوه می دهد؛ این خطا را خطای اساسی اسناد می نامند. برای مثال این پدیده چرایی مهیا بودن مدیر فروش در استناد عملکرد ضعیف کارمندش به تنبلی و کاهلی به جای استناد به استفاده رقیب از خط تولید ابتکاری را تشریح می کند.

## □ تعصب خودخدمتی

❖ تمایلی در افراد هست که موفقیت‌های خود را به عوامل درونی مانند توان یا تلاش نسبت می‌دهند در حالی که سرزنش شکست را متوجه عوامل خارجی مانند بخت و شانس یا تقدیر می‌دانند. این پدیده را تعصب خودخدمتی می‌نامند. پدیده خودخدمتی بیانگر بازخوردی است که در بررسی عملکرد به کارکنان داده می‌شود و بر حسب مثبت و منفی بودنش توسط آنان تحریف می‌گردد.

## □ وضعیت‌های سببی

❖ گرایش آدمی در وضعیت‌های سببی به هنگام نظاره موفقیت‌ها و شکست‌های دیگران به اسناد موفقیت‌ها بر اساس صفات مشخصی همانند تلاش و توان است و اسناد شکست‌هایشان به عوامل خارجی مانند دشواری کار.



## □ اوضاع بحرانی

❖ در ارزیابی عملکرد کارکنان، عملکرد ضعیف عموماً به عوامل درونی و شخصی نسبت داده می شود بویژه هنگامی که نتایج وخیم باشد.

## □ حفظ تصویر مثبت

❖ کارکنان معمولاً موفقیت خود را به عوامل داخلی و شکستهایشان را به علل خارجی نسبت می دهند. آدمی به دلیل نیاز به حفظ تصویر مثبت از خود یا حب ذات و موفقیت‌هایش را به مهارت‌ها و توانایی شخصی نسبت می دهد و هنگام شکست در جستجوی علل خارجی است.

## ❑ کاربردهای ویژه فراگرد ادراکی در سازمان

- ❖ ۱. مصاحبه استخدامی
- ❖ ۲. اطلاعات واقعی داشتن پیش از اشتغال
- ❖ ۳. ارزیابی عملکرد
- ❖ ۴. تلاش کارمند
- ❖ ۵. وفاداری کارکنان
- ❖ ۶. رابطه ادراک و تصمیم گیری فردی.