

فراگرد معرفت پذیری

فصل چهارم کتاب مبانی مدیریت رفتار سازمانی

هدیه رهبری نیا - شیما سبزی علی آبادی

چکیده:

امروزه می توان گفت که روند یادگیری با اولین نفس کشیدن در هر انسان آغاز و تا آخرین نفس او را همراهی می کند. یادگیری پدیده ای اجتناب ناپذیر است، که به صورت ارادی یا غیر ارادی محسوس یا نامحسوس موثر یا خنثی در محیط پیرامونی و ردونی هر فرد قابل بررسی کیفی و کمی است. براساس همین قابلیت هاست که روند معرفت پذیری مورد توجه نظریه پردازان زیادی بوده است.

هدف از این پژوهش مطالعه نظریه های مختلف یادگیری و درک معرفت پذیری و بررسی بازخوردهای آن در اجتماعات مختلف می باشد چرا که می توان با مطالعه نحوه ی یادگیری و اصلاح الگوهای رفتاری همچنین ارائه ی مدل های مناسب جهت ایجاد تغییرات مطلوب و اثر بخشی یادگیری به نتایج قابل پیش بینی و بهره وری کیفی برسیم.

کلیدواژه ها:

معرفت پذیری - رفتار گرا - شناخت - معرفت پذیری اجتماعی

مقدمه:

اگر مردم مجبور بودند برای تصمیم‌گیری در مورد این که چه کاری انجام دهند فقط بر روی تاثیرات اعمال گذشته خودشان تکیه کنند، یادگیری به طور فزاینده‌ای وقت گیر و طاقت‌فرسا می‌شد. خوشبختانه اغلب رفتارهای انسانی به طور مشاهده‌ای و از طریق مدل‌سازی فراگرفته شده‌اند: فرد از طریق مشاهده دیگران، ایده چگونگی انجام رفتارهای تازه را شکل می‌دهد. در موقعیت‌های بعدی، این اطلاعات رمزی به عنوان راهنمایی برای عمل، در خدمت فرد خواهد بود ((آلبرت بندورا))

در این پژوهش رفتار سازمانی مورد مطالعه قرار می‌گیرد که این موضوع جهت کمک به مدیران برای پرورش و توسعه مهارت‌های لازم در زمینه ارتباط با کارکنان است.

رفتار سازمانی را مطالعه سیستماتیک عملیات، اقدامات و نگرش‌های افراد سازمان را تعریف می‌کنیم. یعنی مدارک و شواهد علمی را جایگزین قضاوت‌های شهودی مدیران در رابطه با پدیده‌های رفتار انسانی می‌نمائیم. بنابراین نیاز به تجزیه و تحلیل رفتار سازمانی به صورت مرحله به مرحله داریم که در مرحله اول سطح فردی و سپس گروه و سرانجام سازمان را مورد بررسی قرار می‌دهیم. تا درک بیشتر و بهتری از سازمان داشته باشیم.

موضوع این فصل مبانی یادگیری یا معرفت‌پذیری می‌باشد که، از رشته‌های علمی موثر در رفتار سازمانی فقط روانشناسی در سطح فردی و بقیه در سطح گروه بود. بنابراین برای درک رفتار فرد ابتدا نقش‌های روانشناسی را بررسی می‌کنیم که این نقش‌ها در چهار دسته نگرش، شخصیت، ادراک و یادگیری می‌باشد.

نگرش: ارزیابی درباره شی، فرد یا رویدادی، (چه مطلوب یا نامطلوب) نگرش را تشکیل می‌دهد مثلاً جمله "من کارم را دوست دارم" نگرش فرد در مورد کارش می‌باشد.

هر شخص در محیط پیرامونش می‌تواند نگرشی متفاوت داشته باشد که اهداف سازمانی زمانی محقق می‌شود که نگرش‌ها و یادگیری‌های افراد در سازمان بطور کلی تحت نظارت و مطالعه‌ی کارآمد قرار گیرد.

رابطه نگرش و رفتار:

در گذشته چنین می‌پنداشتند که نگرش و رفتار رابطه‌ی علی با هم دارند یعنی نگرش فرد تعیین‌کننده کارهایی است که انجام می‌دهد اما در سالهای اخیر این رابطه که به اسم A-B نامیده می‌شود چنین بیان می‌کند که بین این دو رابطه‌ی وجود نداشته یا در صورت وجود بسیار کم اهمیت هست، چون فشارهای اجتماعی افراد را وادار می‌کند به گونه‌ای مغایر با نگرش خود رفتار کند.

تعریف یادگیری:

صاحب‌نظران، معرفت‌پذیری (یادگیری) را تغییر نسبتاً پایدار در رفتار یا رفتار بالقوه که از تجربه مستقیم یا غیر مستقیم ناشی می‌شود، تعریف کرده‌اند. (ایکینز، ۱۹۸۷، ص ۴۸-۳۶)

اگر این تعریف پذیرفته شود چهار نکته را باید مورد توجه قرار داد:

- (۱) معرفت پذیری مفهوم تغییر را در بردارد.
- (۲) تغییر ناشی از یادگیری تا حدودی پایدار است.
- (۳) یادگیری بر رفتار بالقوه اثر دارد.
- (۴) تغییر از تجربه مستقیم یا غیر مستقیم ناشی می شود.

راههای معرفت پذیری:

آدمی از راههای گوناگونی معرفت می پذیرد:

- (۱) مشاهده (observation): قدرت تحلیل آدمی بر داده های پردازش شده ای مبتنی است که توسط مشاهده از جهان پیرامونش گرفته است.
- (۲) بینش یا فراست (intuition or insight): منظور از بینش یا نگرش، دید قضاوتی است که مشاهده گر پس از تحلیل و پردازش داده ها در ذهن خود آگاه خویش از آنچه در پیرامونش دیده است پیدا می کند.
- (۳) دانش (knowledge): دانش عبارت است از معانی (ارتباط) اطلاعات و واقعیتهاست که آدمی برای نتیجه گیری در دسترس دارد.
- (۴) استقرا (induction): استقرا، فراگرد ذهنی استدلال از جز به کل است. ذهن آدمی از یک سلسله مفاهیم جزئی یک مفهوم کلی را استنتاج می کند و بر آن اساس به اظهارنظر می پردازد.
- (۵) قیاس (deduction): قیاس، فراگردی ذهنی است که به وسیله آن آدمی از مفاهیم کلی به مفاهیم جزئی می رسد.

نظریات یادگیری

- (۱) نظریه رفتارگرایی (روش شرطی کردن سنتی)
- (۲) روش شرطی کردن مؤثر
- (۳) نظریه شناختی

(۴) نظریه معرفت پذیری اجتماعی

روش شرطی کردن سنتی

نظریه پردازان رفتارگرا کار خود را با تحقیق روی واکنشهای حیوانات آغاز کردند. آنان بر رابطه میان کنش و واکنش معین تاکید دارند.

رفتار در شرطی کردن سنتی پس از تلفیق مکرر محرک خنثی و غیرشرطی، تنها با ارائه محرک خنثی، واکنش شرطی دریافت می دارد.

روش شرطی کردن موثر

این روش شرطی کردن سنتی را با تمرکز بر نتایج حاصل از رفتار گسترش می دهد. در شرطی کردن موثر هنوز کنش موجب واکنش می شود ولی آنچه پس از واکنش رخ می دهد تعیین کننده تکرار واکنش مزبور خواهد بود.

اگر عمل یا رفتار نتیجه ای (تقویتی) را در پی داشته باشد دو اثر در آدمی بر جا می گذارد:

- ۱) انگیزه یا نیازی که موجب رفتار گشته بود ارضا می شود (قانون علیت)
- ۲) عادت (رابطه کنش و واکنش خودکار) مستحکم می شود و احتمال اینکه رفتار تحت شرایط مشابه در صورت برانگیخته شدن انگیزه یا نیاز تکرار شود افزایش می یابد.

روش شناخت

در برابر ارتباطهای کنش و واکنش، که در نظریه های رفتاری نقش کلیدی دارند، نظریه پردازان شناخت گرا به اهمیت شناخت انتظارات و حالت‌های محیطی توجه دارند.

مدل یادگیری شناختی

نظریه های یادگیری شناختی به نظریه های هدف گذار و انتظار تقسیم می شود؛ برای مثال برنامه هایی که شغل، قوانین و مقررات و فعالیتهای سازمانی را با انتظارات کارگر درباره اهداف با هم مرتبط می سازد، بر ارتباطات شناختی میان حالات محیطی و انتظارات کارگر و اهداف تاکید دارد.

روش معرفت پذیری اجتماعی

نظریه یادگیری اجتماعی با فراتر رفتن از هر دو نظریه رفتاری و شناختی، معرفت پذیری را ناشی از الگو قرار دادن رفتارهای دیگران می داند. معرفت پذیران با استفاده از مشاهدات برای جمع آوری اطلاعات، رفتار دیگران را تقلید می کنند.

در روش یادگیری اجتماعی همچنانکه افراد بر محیط خودشان اثر می گذارند محیط هم به نوبه خود بر چگونگی اندیشیدن و رفتار آنان اثر می گذارد.

تاثیر دو طرفه رفتار آدمی، فراگردهای شناختی و محیط اجتماعی فرد (جز، جدا ناشدنی) یک معادله اجتماعی پیچیده است.

مدل اصلاح رفتار سازمانی

مدل اصلی اصلاح رفتار سازمانی رابطه $A \rightarrow B \rightarrow C$ را به کار می برد. در این نمونه عالی و موثر گفته می شود پیشینه های محیطی یا بر انگیزنده ها (A) نوع رفتار را معین می کنند که پیامد آن نتایج ایجابی مثبت یا منفی (C) در محیط خواهد بود.



رفتار سازمانی به جنبه‌های انسانی در محیط کار می‌پردازد و طبیعتاً در دل خود، دو پیام دارد:

یکی برای مدیران و یکی برای همکاران و کارکنان آنان (در واقع اعضای سازمان)

پیام اول برای مدیران: اینکه بپذیرند کارکنان حق دارند به خودشان و خواسته‌ها و آرزوها و اولویت‌هایشان هم فکر کنند. اینکه کارکنان حق دارند همزمان با کار کردن و عشق ورزیدن به کار خود، از حقوق خود هم حرف بزنند. مرخصی هم بخواهند. به رشد و پیشرفت هم فکر کنند. از کم بودن یادگیری گله داشته باشند و به طور خلاصه، نمی‌توان از کارکنان یک سازمان خواست در لحظه ورود به سازمان، همه دغدغه‌ها و خواسته‌ها و اولویت‌های شخصی خود را به کناری بگذارند و به عنوان چرخ‌دنده‌ای در یک ساختار بزرگ مکانیکی مشغول به کار شوند.

پیام دوم برای کارکنان: سازمان برای یک هدف جمعی شکل گرفته است. اگر قرار بود هر کس زندگی شخصی و اهداف شخصی خود را داشته باشد و فقط به آنها فکر کند، دلیلی نداشت که چیزی به نام سازمان شکل بگیرد. پس به همان اندازه که من به خودم و خواسته‌هایم فکر می‌کنم، سازمان هم حق دارد اولویت‌های خودش را مطرح کند. از من بخواهد که برای دستیابی به آنها تلاش کنم و حتی اگر کسانی را دید که می‌توانند این اهداف را بهتر و مناسب‌تر از من محقق کنند، آنها را به من ترجیح دهد. همچنانکه من هم اگر سازمانی را ببینم که منافع و اهداف من را بهتر تامین میکند، احتمالاً در تغییر موقعیت شغلی خود، تردید نخواهم کرد.

وظیفه رفتار سازمانی:

رفتار سازمانی در پی یافتن روشهای علمی و کاربردی با هدف افزایش کارآمدی و اثربخشی به همراه رفتار و کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان است.

باید اذعان نمود که معرفت‌پذیری علاوه بر نظریه‌های ادراک و اسناد در تشریح و تشخیص رفتار سازمانی نیز موثر است. (رضائیان، ۱۳۷۱) که قابلیت رشد حرفه‌ای به عنوان یک رفتار سازمانی موثر در سازمان‌های آموزشی تحت مکانیزم‌های معرفت‌پذیری قابلیت رشد و توسعه را دارد. ایده یادگیری سازمانی یکی از جدیدترین ایده‌ها برای مدیریت سازمان‌ها در یک محیط بسیار پیچیده و متغیر دنیای امروز در مقام پاسخ به این سوال است که در چنین

شرایطی چگونه سازمان ها از جمله سازمان های آموزشی می توانند اثربخش تر عمل کنند. از این رو مرکزیت پارادیم جدید برای سازمان ها یادگیری است، یعنی سازمان هایی موفق تر هستند که زودتر، سریع تر و بهتر از رقبا یاد بگیرند. (استوارت، ۲۰۰۱) و یادگیری سازمانی هنگامی رخ می دهد که اعضای سازمان به عنوان عوامل یادگیری عمل کرده و در مقابل تغییرات محیط داخلی و خارجی سازمان از طریق تشخیص و اصلاح خطاها و ثبت نتایج حاصل از این فرآیند تحت تصورات شخصی و الگو های سازمانی واکنش نشان دهند. (آرگریس و اسپون، ۱۹۸۷)

یادگیری سازمانی فرآیندی است که طی آن سازمان دانش جدید خود را گسترش می دهد و در کنار تجارب عادی افراد پتانسیل بالقوه برای تاثیر گذاری روی رفتار افراد را دارد و قابلیت رشد سازمان را بهبود می بخشد. (جمال زاده، غلامی و سیف، ۱۳۸۸) علاوه بر این سازمانهایی که سریعتر یاد می گیرند نگرش ها، رفتارها و استراتژی های یادگیری سازمانی را به عنوان خطوط راهنما برای عملکرد بلند مدت برای سازمان خویش را فراهم می سازند. (مورالز، ۲۰۱۱) این امر زمانی تحقق خواهد یافت که زمینه ها و زیر ساختارهایی در زمینه یادگیری سازمانی صورت پذیرد و این زیر ساخت ها شامل ساختارها و فرآیندهای سازمانی است که فرصت های یادگیری را ایجاد کرده یا بهبود می بخشد و مجموع این زمینه ها مکانیزم های معرفت پذیری سازمانی نامیده می شود. جامع ترین مدل زیر ساختی از طرف آرمسترانگ و فولی (۲۰۰۳) معرفی شده است. این دو پژوهشگر در پی این بوده اند تا بدانند که در محیط کار یادگیری چگونه صورت می گیرد تا سازمان یادگیرنده شود. آنها مکانیزم های یادگیری سازمانی را شناسایی نموده اند. از نظر آنها مکانیزم های یادگیری سازمانی شامل ۴ مولفه یادگیرنده، شناسایی نیازهای یادگیری و توسعه، تامین نیازهای یادگیری و توسعه و به کارگیری یادگیری در محیط کار است (آرمسترانگ و فولی، ۲۰۰۳)

بنابراین با توجه به ملاحظات بالا، لازم است بدانیم که رشد حرفه ای معلمان، نقش مکانیزم های معرفت پذیری تا چه اندازه است تا بتوان در سازمان ها علی الخصوص سازمانهای آموزشی بستر چنین زیر ساختی را فراهم آورد. آرمسترانگ و فولی (۲۰۰۳) علاوه بر شناسایی زیر ساخت های معرفت پذیری سازمانی آنها را از جنبه های فرهنگی نیز در بالا بردن موفقیت این امر مورد بررسی قرار دادند که جنبه های ساختاری آن همان رویه ها با مکانیزم های معرفت پذیری است که به توضیح مختصر هریک از مکانیزم ها می پردازیم:

۱- محیط یادگیری: این بعد از مکانیزم یادگیری سازمانی یادگیری های مرتبط با رسالت سازمان، تسهیل گری و پشتیبانی از یادگیری مرتبط با رسالت سازمان را مدنظر قرار می دهد.

۲- تعیین نیازهای رشد و یادگیری: این بعد از مکانیزم یادگیری سازمانی رضایت از تعیین نیازهای بخش یا واحد کاری و همچنین سرپرست بلا واسطه را در بر می گیرد.

۳- تامین نیازهای رشد و یادگیری: این بعد از مکانیزم یادگیری سازمانی پشتیبانی سازمانی، تاثیر شخصی کم، آموزش استاد و مربی گری و رضایت از آموزش را ملحوظ می گردد.

۴- به کار گیری یادگیری در محیط کار: این بعد از مکانیزم یادگیری سازمانی نیز کاربرد یادگیری به لحاظ تناسب، اثر بخش بودن آن و همچنین پشتیبانی و بازخورد سرپرست را مدنظر قرار داده است.

نتیجه گیری:

معرفت پذیری علاوه بر نظریه های ادراک و اسناد در تشریح و تشخیص رفتار سازمانی نیز موثر است. یادگیری سازمانی هنگامی رخ می دهد که اعضای سازمان به عنوان عوامل یادگیری عمل کرده و در مقابل تغییرات محیط داخلی و خارجی سازمان از طریق تشخیص و اصلاح خطاها و ثبت نتایج حاصل از این فرآیند تحت تصورات شخصی و الگوهای سازمانی واکنش نشان دهند.

منابع:

میرزائی دریانی، شهرام؛ ستاری، فرزاد؛ شارق، بهمن (۱۳۹۰).

رضائیان، علی (۱۳۷۱). فرآیند معرفت پذیری، دانش مدیریت

کتاب مبانی رفتار سازمانی - دکتر علی رضائیان

مجله ی روانشناسی مدرسه، بهار ۱۳۹۵ - دوره ی ۵، شماره ی ۱/۲۵-۷