

المحاضرة الخامسة: (السلوك الفردي في منظمات الأعمال)

(الفصل الثالث: التعلم)

أولاً: مفهوم التعلم:

مقدمة:

- تعتبر عملية التعلم من العمليات الرئيسية المساعدة في فهم السلوك الإنساني.
- التعليم يعتبر عملية مستمرة تبدأ من المهد وتستمر الى نهاية العمر.
- القدرة على التعلم والاستفادة من التجارب من أهم ما يميز به الإنسان.
- أن معظم السلوك الذي يصدر من العامل بالمنظمة يتأثر بالتعلم.

يقصد بالتعلم:

«التغير الدائم في السلوك والذي يحدث نتيجة الخبرة والممارسة».

- ١) التعلم يتضمن التغيير، فسلوك الفرد قبل التعلم يختلف عن سلوكه بعد التعلم.
- ٢) التغير الذي يحدث نتيجة التعلم يجب أن تكون له صفة الدوام والاستمرار النسبي.
- ٣) التعلم يؤثر في السلوك الحالي والمحتمل.
- ٤) الخبرة عنصراً ضرورياً في عملية التعلم.
- ٥) أهمية التفرقة بين التغير في السلوك الناتج عن الخبرة والممارسة والتغير الناتج عن نضج شخصية الفرد.

ثانياً: نظريات التعلم:

- ١) نظرية التعلم الشرطي التقليدي (الكلاسيكي).
- ٢) نظرية التعلم الشرطي الفعال.
- ٣) نظرية التعلم الاجتماعي.
- ٤) نظرية التعلم بالمحاولة والخطأ.
- ٥) نظرية التعلم بالاستبصار.

أولاً: نظرية التعلم الشرطي التقليدي (الكلاسيكي): أسس النظرية العالم الروسي pavlov وترتكز على دراسة العلاقة بين المنبه والاستجابة حيث أثبت أن المنبه هو شرط مكيف ومحدد للاستجابة (تجربة تعريض كلب لمنبه أو مثير طبيعي كالطعام) أو مثير مكيف مثل الجرس الذي يوحى بالطعام ومن ثم إفراز الكلب لللعاب كاستجابة للمنبه).

❖ فروض النظرية:

- ١- المثبرات الطبيعية قادرة على إحداث استجابة غير شرطية أو طبيعية.
- ٢- المثير الشرطي لا يؤدي إلى الاستجابة الطبيعية إلا إذا ارتبط بمثير غير شرطي.
- ٣- قوة الاستجابة الطبيعية تزداد كلما حرم الكائن من المثير الطبيعي الضروري.

ثانيًا: نظريات التعلم الشرطي الفعال: قدمها العالم الأمريكي (skinner) وأدخل فيها إرادة الفرد وتصوراتهِ الفردية التي تتوسط بين المثير والاستجابة فالفرد حينما يتعرض لمثير فهو يحل ويفكر ويختار استجابة معينة للحصول على نتائج مرضية، وتوضح أن الفرد يستجيب بشكل معين حتى يحقق الرضا والعائد المطلوب وعندما وعندما يحقق الفرد ما يريد يقوم بتكرار السلوك، وقد توصلت النظرية إلى أن المكافأة والعقاب لها دور أساسي في تكرار السلوك حيث يكافأ الشخص الذي يستجيب بطريقة صحيحة بينما يعاقب الشخص الذي يستجيب بطريقة خاطئة ومن ثم يتعلم الفرد أن تكرار السلوك غير المرغوب سينتج عنه عقابه وبمجرد معرفته بالعقاب سيتعلم، وتفتوح النظرية تعليم الأفراد عن طريق التجربة والخطأ.

ثالثًا: نظرية التعلم الاجتماعي: قدمها Robbins يتعلم الفرد من خلال الملاحظة ومشاهدة سلوك الآخرين وتقليدهم في ظل إطار اجتماعي معين، وتعتمد فكرة النظرية على وجود نماذج في الحياة يتأثر بها الفرد إلى محاكاتها ويتم هذا على مرحلتين:

- ١- يشاهد ويلاحظ الفرد سلوك الآخرين ويكوّن صورة ذهنية عنه وعن نتائجه (ثواب، عقاب).
- ٢- يطبق الصورة الذهنية في الواقع ويكرر السلوك إذا كانت النتائج إيجابية ويتوقف عن تكراره إذا كانت النتائج سلبية.

رابعًا: نظرية التعلم بالمحاولة والخطأ: قدمها عالم النفس الأمريكي Thorndike وترتكز فكرتها على أن الإنسان والحيوان يكتسبان بعض المهارات ويتعلمانها عن طريق المحاولة والخطأ حيث يميل الكائن الحي إلى تثبيت المحاولات الناجحة وتجنب المحاولات الفاشلة (مثل تجربة القط، وطريقة تعلم الفرد لقيادة السيارة).

خامسًا: نظرية التعلم بالاستبصار: قدمها Kohler وتشير إلى أن السلوك لا يحدث بشكل عشوائي ولكن نتيجة للاستبصار وإدراك المعاني حيث يستقبل الفرد المعلومات ويفكر فيها ويعطيها مدلولات معينة ويستخدم ذكائه في تحديد السلوك الذي يجب أن يقوم به (تجربة القرد) والتعلم بالاستبصار لا يخلو من التجربة والخطأ ولكن عادة ما يكون في بداية المشكلة، وقد يأخذ الاستبصار فترة طويلة أو قصيرة أو تدريجية حتى يحدث السلوك.

ثالثًا: مبادئ التعلم:

- ١- لا يتعلم الإنسان بدون دوافع.
- ٢- المكافأة تعزز وتدعم عملية التعلم.
- ٣- التعلم الموزع أفضل من التعلم المركز.
- ٤- المشاركة الإيجابية.
- ٥- ضرورة تنوع مواد أو مجالات التعلم.
- ٦- أهمية الفهم أثناء عملية التعلم.
- ٧- التكرار.
- ٨- فائدة الإرشاد والتوجيه.
- ٩- مبدأ التماثل أو التشابه.

رابعاً: التدعيم والعقاب وعلاقتهما بالتعلم:

- ١- تثبيت وتعزيز السلوك المرغوب:
 - **تقديم حافز إيجابي - تدعيم إيجابي:** إذا ارتفعت إنتاجية الموظف وتم منحه مكافأة تشجيعية سيعزز ذلك السلوك لديه وسيكرره مره أخرى.
 - **إيقاف أو منع حافز سلبي - تدعيم سلبي:** يسلك الموظف سلوك معين ليتجنب العقاب مثل أن يلتزم بمواعيد الدوام تجنباً للعقاب.
- ٢- إضعاف وإخماد السلوك غير المرغوب:
 - **العقاب:** نتيجة مؤلمة وغير سارة يحصل عليها الفرد نتيجة سلوك معين.
 - **استخدام استراتيجيات الانطفاء:** منع وإيقاف حافز إيجابي (اللا تدعيم) وقد يحدث الإطفاء مع السلوك المرغوب بتجاهل مقترحات الموظف.
- ٣- جداول التدعيم: تشير إلى عملية توقيت التحفيز وتنقسم إلى تصنيفين رئيسيين:
 - **جداول مستمرة:** يتم إعطاء مدعم لكل استجابة صحيحة من قبل الفرد (توجيه عبارات المدح للموظف مع كل سلوك مرغوب).
 - **جداول متقطعة:** تقديم مدعمات بعد عدد من الاستجابات الصحيحة حيث يتم تعديل السلوك ببطء.

خامساً: التذكر والنسيان وعلاقتهما بالتعلم:

التذكر:

يقصد بالتذكر: الاحتفاظ بالتغير الذي اكتسبه الفرد نتيجة للتعلم.

وهو يمثل الوجه الإيجابي لعملية التعلم، على عكس النسيان الذي يمثل الوجه السلبي للتعلم.

❖ مراحل التذكر:

- ١- التعلم والاستظهار (الاكتساب أو الحفظ / الفهم).
- ٢- الاحتفاظ بحصيلة ما تعلمناه.
- ٣- الاسترجاع.
- ٤- التعرف، ويقصد بها هل سبق أن تم المرور بها، ويمكن تقسيم الذاكرة إلى نوعين هما:
 - الذاكرة قصيرة المدى.
 - الذاكرة طويلة المدى.

❖ العوامل المؤثرة في التذكر:

- ١- سرعة وبطء التعلم.
- ٢- مواد التعلم.
- ٣- طريقة التعلم.

❖ النسيان:

يقصد بالنسيان: عدم القدرة على تذكر بعض الخبرات التي سبق اكتسابها وتعلمها. (هو الفشل في الاحتفاظ بما تعلمناه وهو الوجه السلبي لعملية التعلم).

❖ العوامل والمسببات التي تؤدي الى النسيان:

- ١- عامل الزمن.
- ٢- عامل الاكتمال والمعنى.
- ٣- عامل التداخل.
- ٤- عدم تثبيت موضوع التعلم عن طريق التكرار.
- ٥- المواقف الانفعالية المؤلمة بالنسبة للفرد.
- ٦- تغير الميول والاهتمامات.

اللهم إِنِّي أسألك فهم النَّبِيِّينَ، وحفظ المرسلين والملائكة المقربين، اللهم اجعل ألسنتنا عامرةً بذكرك، وقلوبنا بخشيتك، وأسرارنا بطاعتك، إِنَّكَ على كلِّ شيءٍ قدير، وحسبنا الله ونعم الوكيل.

تلخيص: \$lolo\$