تمهيد: نظرا لأهمية الإدراك في تفسير السلوك الإنساني عامة، والسلوك التنظيمي خاصة، نحاول دراسته من خلال التطرق للنقاط التالية:

أولا:تعريف الإدراك

تشترك غالبية تعريفات الإدراك على اعتباره عملية تحويل الانطباعات الحسية إلى مثيلات عقلية معينة من خلال تفسيرها وإعطاءها المعاني الخاصة بها.

ومن التعريفات المتعددة للإدراك ما يلي:

1. الإدراك عملية تفسير المعلومات التي تأتي بها المجسات الحسية.
2. الإدراك عملية التوصل إلى المعاني من خلال تحويل الانطباعات الحسية التي تأتي بها الحواس عن الأشياء الخارجية إلى تمثيلات عقلية معينة وهي عملية لاشعورية ولكن نتائجها شعورية.
3. يعرف **روبنس** الإدراك بأنه "العملية التي من خلالها ينظم ويترجم الأفراد انطباعاتهم الحسية من أجل أن يعطوا معنى لما يدور داخل بيئتهم.
4. يعرف **كينيكي** الإدراك بأنه "عملية ذهنية تساعدنا في تفسير وفهم ما يحيط بنا".
5. ويعرف **جيبسون** الإدراك بأنه "عملية تنظيم المعلومات الواردة من البيئة بحيث تؤدي معنى".

ونستنتج من التعاريف السابقة أن:

"الإدراك هو العملية التي من خلالها ينظم ويترجم الأشخاص انطباعاتهم الحسية من أجل أن يعطوا معنى لما يدور حولهم".

ثانيا: الإحساس والإدراك

يرتبط الإدراك ارتباطا وثيقا بالإحساس إلا أنه توجد بعض الفروق بين هاتين العمليتين:

- الإحساس أو الشعور هو استقبال الفرد لمثير خارجي من خلال حواسه الخمس (السمع والبصر واللمس والشم والتذوق) فهو عملية فيسيولوجية وعصبية.

- أما الإدراك فهو أكثر شمولا من الإحساس حيث أنه عملية معرفية ذهنية تنتقي وتختار من بين المعلومات التي توصلها الحواس للمخ، ثم تنظيم هذه المعلومات وتفسيرها وإعطائها معنى.

فالإدراك عملية نفسية لها بعدان:

بعد حسي يرتبط بالإحساس، وبعد معرفي يرتبط بالتفكير والتذكر.

أي أن تفسير الانطباعات الحسية يعتمد على الخبرات المخزنة في الذاكرة، فعندما نقول هذه الوردة حمراء فمثل هذا المعنى أو التفسير جاء اعتمادا على الخبرات المخزنة سابقا لدينا والمرتبطة باللون والشكل.

بالرغم من ارتباط الإدراك بالإحساس إلا أنه في حالات أخرى لا يرتبط إدراكنا للأشياء بعملية الإحساس بها.

مثال: الطاقة المنبعثة من بعض الأشياء كالأشعة فوق البنفسجية أو تحت الحمراء والأمواج الكهرومغناطيسية وأصوات الأسماك لا يمكن لحواسنا التأثر بها أو استقبالها ولكن يمكن إدراكها وتشكيل صور ذهنية لها، ويمكن للجهاز العصبي إدراك العديد من المنبهات رغم عدم وجودها أو الإحساس بها.

ثالثا: خصائص الإدراك

1. يعتمد الإدراك على المعرفة والخبرات السابقة فهي إطار يرجع له الفرد لإدراك ما يحيط به من مثيرات.
2. أن الإدراك بمثابة عملية استدلال عندما تكون المعلومات الحسية ناقصة أو غامضة فنلجأ إلى المخزن من معلومات مرتبطة بالإدراك.
3. أن الإدراك عملية تصنيفية فيتم تجميع الإحساسات المختلفة في فئة ما تبعا لخصائصها المشتركة ليسهل إدراكها لاحقا أو التعرف على أي مثير جديد به نفس خصائص تلك الفئة.
4. أن الإدراك عملية ارتباطية حيث يوجد الفرد العلاقات القائمة بين الخصائص المختلفة للشيء المدرك حتى يتم إدراكه بشكل صحيح فكلما كانت العلاقات واضحة الترابط سهل التعرف على الأشياء.
5. أن الإدراك عملية تكيفية حيث يعد نظامنا الإدراكي مرن فيركز على بعض الخصائص الهامة لمعالجة الموقف بشكل سريع وبخاصة في حالة وجود مصدر تهديد.
6. أن الإدراك عملية أوتوماتيكية تتم بشكل لا إرادي لكن نتائجها تدرك بشكل واعي سواء بشكل مباشر أو غير مباشر.

رابعا: عمليات الإدراك

1. **عمليات حسية:** تتمثل في استقبال الاستشارة الحسية عبر الحواس، وتعتمد على درجة شدة المثير وأهميته فإذا كانت العتبة الحسية للمنبه أقل من الدرجة المطلوبة لا يتم الاستشارة، العتبة الحسية هي مقدار الطاقة النابع من المثير واللازم لاستشارة الحس، وعادة ما تستثار عدة حواس معا وهنا يجمع النظام الإدراكي تلك الإحساسات معا ويعطيها المعنى المطلوب.
2. **عملية الترميز:** وتعني تشكيل المعاني والصور الذهنية عن المنبهات الحسية تبعا لخصائصها والتي تخزن في العقل لاحقا.
3. **العمليات الانفعالية:** هو طبيعة الشعور نحو الأشياء التي تصل الحس تبعا للخبرات الحسية (مشاعر وجدانية مؤلمة أو مفرحة).

خامسا: العوامل المؤثرة على الإدراك

يتأثر الإدراك بجملة عوامل منها ما يرتبط بخصائص الأفراد، ومنها ما يرتبط بالمثير ومنها ما يرتبط بالبيئة المحيطة، وفيما يلي عرض لبعض هذه العوامل:

1. العوامل المتعلقة بالمثير:

أ-العوامل المتعلقة بانتقاء المثيرات: حيث تختلف خصائص المثيرات في درجة تأثيرها في الانتقاء الإدراكي للفرد، فمنها ما يكون تأثيره قويا، ومنها ما يكون تأثيره ضعيفا، وتتميز بما يلي:

- **شدة المثير وقوته:** فكلما كان المثير قويا كان تأثيره أكثر واحتمال إدراكه أكبر، مثلا الصوت الصاخب مقارنة بالهادئ.
- **الحجم:** فكلما كبر حجم الشيء كلما زادت فرصة إدراكه.
- **التباين:** فكلما كان المثير متميزا في المجال كانت فرصته في جذب الانتباه أكبر، فالانتباه يتجه إلى الأشياء الأكثر تفردا وبروزا.
- **التكرار:** كلما زاد تكرار المثير كانت فرصة جذبه للانتباه أكبر، حيث أن التكرار يزيد من احتمال إدراك الفرد للمثير.
- **الحركة:** فالحركة أكثر جذبا للانتباه من الهدوء.
- **الألفة والجدة:** فكلما كان المثير جديدا كان أكثر جذبا للانتباه، فالمثير المألوف في المجال الجديد يكون أكثر تأثيرا.

ب-العوامل المتعلقة بتنظيم المثيرات

- **الشكل والخلفية:** يميل الفرد إلى تنظيم المدركات البصرية التي يراها في شكل وخلفية.
- **التشابه:** فالمثيرات المتشابهة أدعى إلى سرعة إدراكها من المثيرات المختلفة، وكلما زادت درجة تشابه المثيرات كلما كان هناك ميل أكبر نحو إدراكها كمجموعة واحدة.
- **التقارب:** ويقصد به التقارب الزمني أو المكاني وظهور عدة مثيرات في منطقة مكانية أو زمنية واحدة، تجعل الفرد يميل إلى تنظيمها في مجموعة مثيرات واحدة، مجموعة موظفين يعملون في مكتب واحد.
- **الاستمرار:** يميل الفرد إلى إدراك المثيرات المستمرة.
- **سد الثغرات:** أي ميل الفرد إلى استكمال المعلومات الناقصة ليدركها ككل متكامل.

2. العوامل المتعلقة بالفرد: هي العوامل الذاتية المؤثرة على الإدراك، ومن أهمها ما يلي:

- **الخبرات السابقة:** يؤثر تعلم الفرد وخبراته وتجاربه إلى اختيار وانتقاء المثيرات التي يمكن أن يعطيها انتباهه، مثلا الموظف الذي تعرض لموقف معين في الماضي ستصبح له حساسية تجاه موقف مشابه.
- **الحاجات والدوافع:** تلعب حاجات الفرد غير المشبعة دورا هاما في اختيار ما يثير انتباهه من مواقف أو أحداث، صاحب الحاجة الاقتصادية سيتأثر بالأخبار عن سياسة الأجور...

- **الشخصية:** تؤثر شخصية الفرد في إدراك للمثيرات من مواقف وأحداث، ويتضح تفاوت إدراك كبار السن عن الشباب لنفس المواقف. ومن العوامل المؤثرة في الشخصية القدرات العقلية، القيم، المعتقدات، كلما تؤثر في إدراك الفرد للأحداث وتفسيرها وإعطائها معنى.
- **النسق الإدراكي:** حيث يفسر الأفراد في المنظمة الواحدة للأمور بصورة متشابهة مقارنة بمنظمة أخرى، والإدارة الواحدة مقارنة بالإدارات الأخرى.
- **المستوى الاقتصادي والاجتماعي:** يؤثر هذا المستوى على إدراك الأفراد للأشياء فإدراك الغني ل(1000) دينار يختلف عن إدراك الفقير لنفس المبلغ.
- **تأثير الحالة النفسية الراهنة على الإدراك:** فإذا كان الفرد هادئا فإنه يدرك المثيرات بصورة تختلف عن لو كان في حالة نفسية غير مستقرة.
- **الاتجاهات والقيم:** حيث يدرك الفرد اتجاهاته فإذا كان لدى الرئيس في العمل اتجاهات سلبية نحو أحد مرؤوسيه فإنه سوف يدرك من سلوكه وتصرفاته ما يؤكد اتجاهاته.
- **الحب والكراهية:** يرى المحب كل الصفات الحميدة في من يحب (عاقل، مؤدب، رزين...)، وإذا نقلب إلى كراهية يرى فيه سوء الأدب، الغلظة،...

3. أثر البيئة في عملية الإدراك: يؤكد (Reitz) أن البيئة المحيطة بالمثيرات أو الشيء الذي يتم إدراكه يكون له أثر كبير في الطريقة التي بها استقبال المعلومات، وهنا يجب التفرقة بين تأثير البيئة المادية ـــ وتأثير البيئة الاجتماعية، وبالنسبة للبيئة المادية فإن إدراك أو عدم إدراك المثيرات يتوقف على مدى تميزها، فاستقبال الموظف لرسالة عادية تختلف عن استقباله لبرقية عاجلة، وإن كانت تحتوي على نفس المعلومات.

وبالنسبة للبيئة الاجتماعية فإن لها تأثيرها على عملية الإدراك، فانتقاد المدير أو نصحه لأحد مرؤوسيه أمام زملائه تجعل المرؤوس لا يركز في النصائح بقدر تركيزه على رد فعل زملائه تجاه هذا الموقف.