

به نام خدا



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
موسسه آموزش عالی عطار
غیر دولتی - غیر انتفاعی

رفتار سازمانی پیشرفته

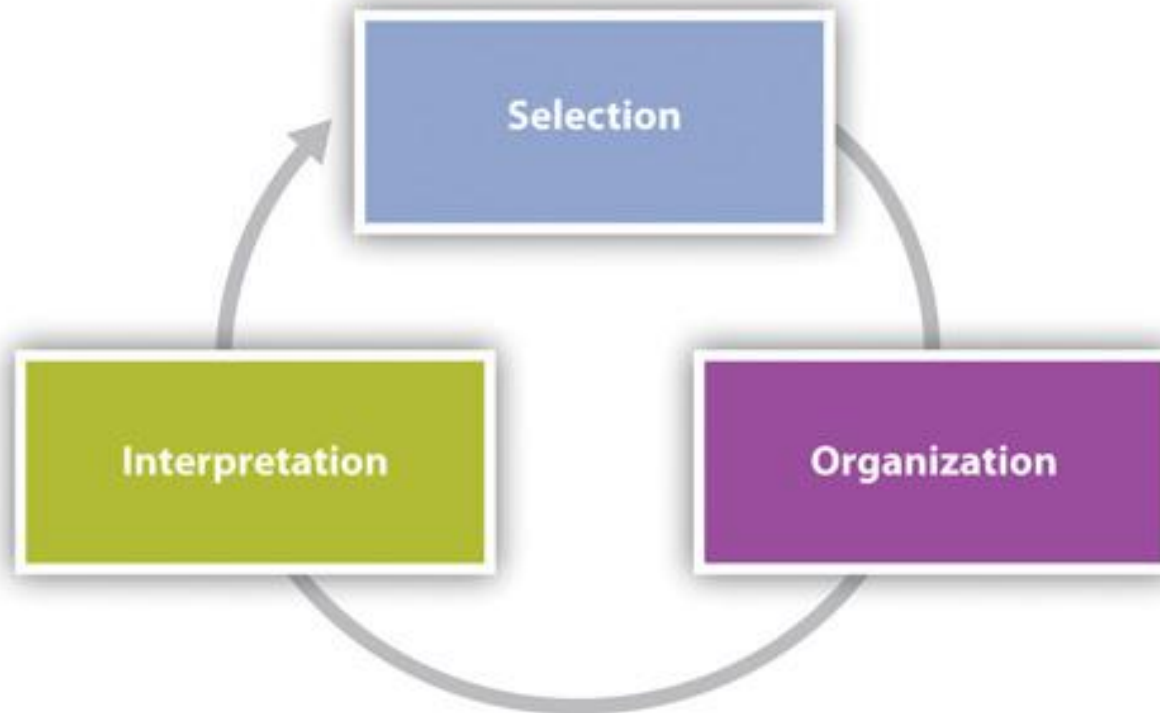
کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی

ادراک و خطاهای ادراکی

Lecturer: Mostafa Jahangir (PhD)

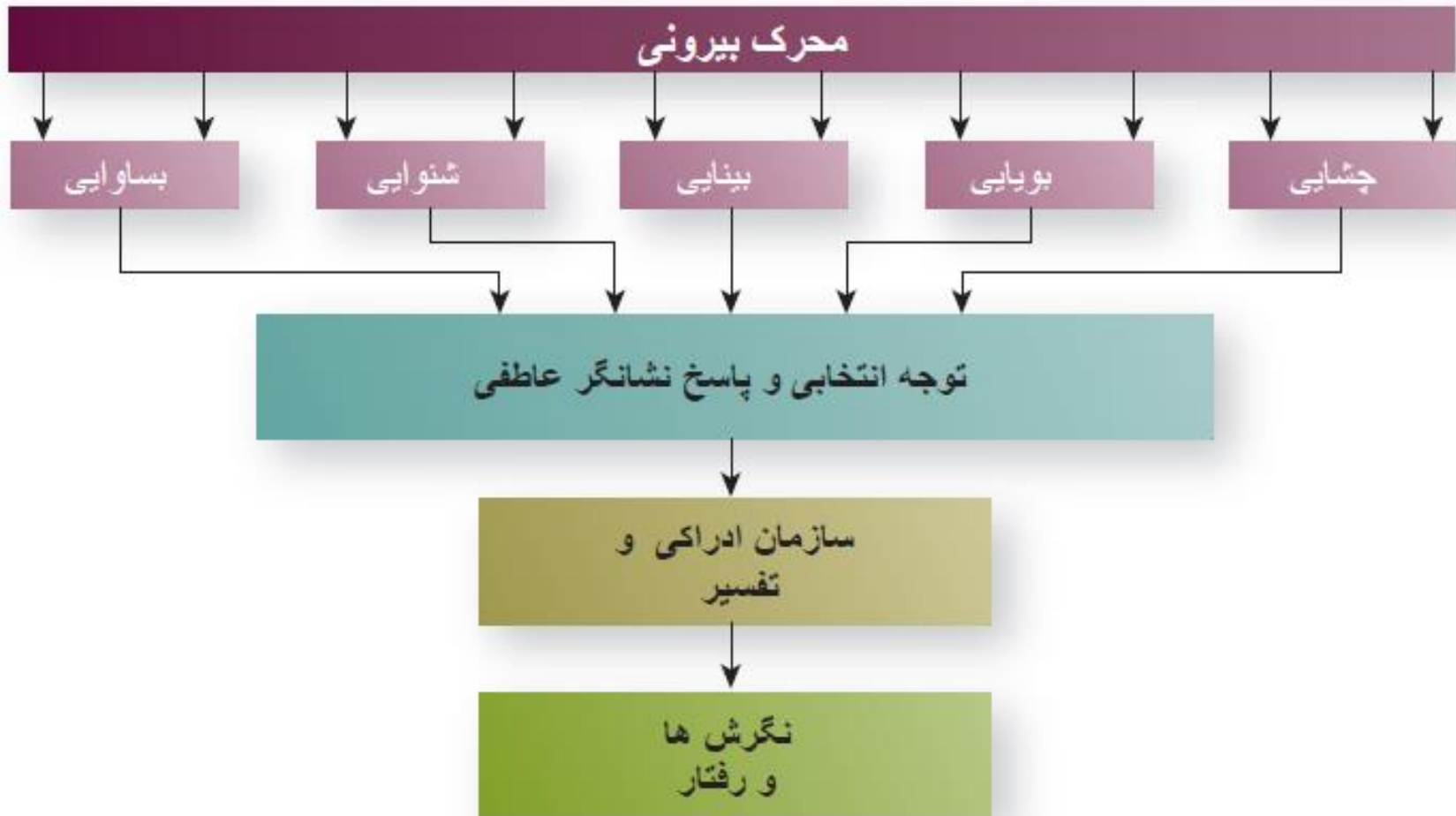
www.mjahangir.ir

mjahangir@varastegan.ac.ir



فرایند ادراک

مدل فرایند ادراکی



فرایند انتخابی

تعریف

- فرایند توجه به برخی اطلاعات دریافت شده از طریق حواس ما و نادیده گرفتن برخی دیگر

توجه انتخابی تحت تأثیر ویژگی‌های شخص یا شیء ادراک شده، می‌باشد.

- اندازه، شدت، حرکت، تکرار و تازگی

مثال

- یک چراغ قرمز کوچک چشمک‌زن بر روی کنسول ایستگاه پرستاری به سرعت مورد توجه قرار می‌گیرد به این دلیل که روشن و درخشان است (شدت)، چشمک‌زن (حرکت) و یک رویداد نادر است (تازگی).



(photo cred: Individuality, The New Yorker June 2, 2014)

هویت اجتماعی و تصور قالبی

هویت و ادراک اجتماعی

فرایند ادراک اجتماعی

- چگونگی درک دیگران از سوی ما

طبقه‌بندی

- هویت اجتماعی یک فرایند مقایسه‌ای است و مقایسه با طبقه‌بندی افراد در گروه‌های مجزا آغاز می‌شود.
- به‌طور مثال افراد با مشاهده یک فرد مشهودی هویت فردی وی را در نظر نمی‌گیرند و در عوض او را نماینده اصلی گروه مشهودی‌ها می‌دانند.
- سپس این دسته‌بندی به شما این اجازه را می‌دهد تا مشهودی‌ها را از افرادی که در نیشابور و سبزوار زندگی می‌کنند متمایز سازید.

هویت و ادراک اجتماعی

یکسان‌سازی

- برای ساده‌سازی فرایند مقایسه ما تمایل داریم تا این‌گونه فکر کنیم که افراد در هر گروه بسیار شبیه به یکدیگر هستند.
- به‌طور مثال ما فکر می‌کنیم مشهدی‌ها در مجموع نگرش‌ها و شخصیت‌های مشابه‌ای دارند در حالی که همه سبزواری‌ها مجموعه ویژگی‌های خود را دارا هستند.
- البته هر فردی ویژگی‌های منحصر به فرد خود را دارا است اما هنگامی که ما به هویت اجتماعی خود فکر می‌کنیم و به چگونگی مقایسه نسبت به افراد در سایر گروه‌ها می‌اندیشیم این بخش از واقعیت را نادیده می‌گیریم.

تمایز

- ما با نسبت دادن صفات مطلوب‌تر به افراد در گروه خود نسبت به افراد در سایر گروه‌ها، بین گروه‌ها تفاوت قائل می‌شویم.
- این تمایزات اغلب نامحسوس هستند اما هنگامی که گروه‌ها در تعارض با یکدیگر هستند به‌صورت تقابل خوب‌ها و بد‌ها گسترش می‌یابند.



نظريه اسناد

نظریه اسناد

نظریه اسناد درباره چیست؟

- تصمیم‌گیری در مورد اینکه آیا یک رفتار مشاهده شده یا یک رخداد اساساً توسط فرد ایجاد می‌شود (عوامل درونی) و یا ناشی از محیط است (عوامل بیرونی).

مثال

- چنانچه یکی از همکاران در یک جلسه مهم شرکت نکند ما آن را یا به عوامل درونی نسبت می‌دهیم (همکار ما فراموش کار است و یا فاقد انگیزه است و غیره).
- یا عوامل بیرونی را منشأ آن می‌دانیم (ترافیک، موقعیت اضطراری خانوادگی یا سایر شرایطی که مانع از حضور وی در جلسه شده است).

سه قانون اسنادی

استناد درونی

- رفتار مشاهده شده از فرد در گذشته تکرار شده باشد (همسانی بالا).
- او نسبت به سایر افراد و در موقعیت‌های مختلف رفتار مشابهی دارد (تمایز کم).
- سایر افراد در شرایط مشابه به این روش رفتار نمی‌کنند (همرایی کم).

استناد بیرونی

- همسانی کم
- تمایز بالا
- همرایی بالا

مثال: یکی از کارکنان در یک روز با یک دستگاه خاص محصولات با کیفیت پایین تولید می‌کند.

در صورتی استناد بیرونی است:

- چنانچه این فرد در گذشته با همین دستگاه محصولات با کیفیتی را تولید نموده است (همسانی کم)
- محصولاتی با کیفیت مطلوب در سایر دستگاه‌ها تولید می‌کند (تمایز بالا)
- سایر کارکنان اخیراً با این ماشین محصولاتی با کیفیت پایین تولید کرده‌اند (همرایی بالا)،

در صورتی استناد درونی است:

- فرد به‌طور معمول با این دستگاه محصولاتی با کیفیت نامطلوب تولید کند (همسانی بالا).
- سایر کارکنان به‌وسیله این دستگاه محصولاتی با کیفیت بالا تولید کنند (همرایی کم)
- این فرد در سایر دستگاه‌ها نیز محصولاتی با کیفیت پایین تولید نماید (تمایز کم)

خطای اسناد

خطای اساسی اسناد

- تمایل به در نظر گرفتن فرد بیش از موقعیت به عنوان علت اصلی بروز رفتار وی
- اگر کارمندی دیر در سر کار خود حاضر شود، این احتمال بیشتر وجود دارد که فرد نظاره‌گر این تأخیر را ناشی از تنبلی فرد بداند تا اینکه عوامل بیرونی احتمالی را علت این رفتار بداند.

جانب‌داری به نفع خود Self-Serving Bias

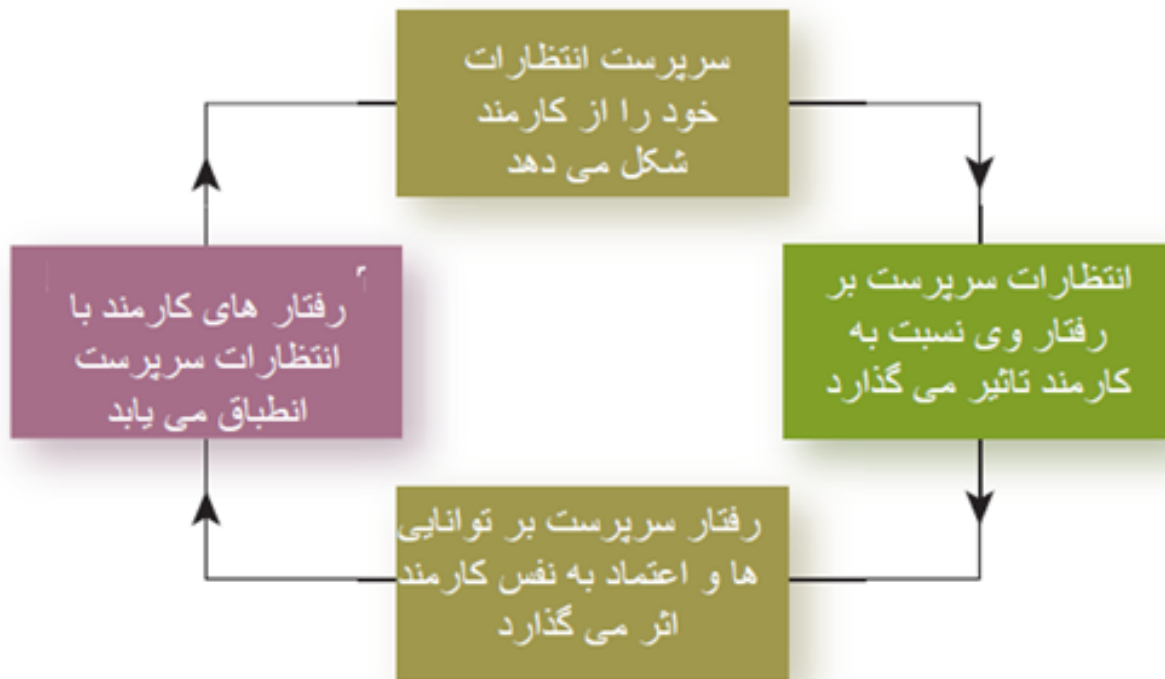
- تمایل فرد برای نسبت دادن موفقیت‌ها و نتایج مطلوب به عوامل درونی و شکست‌ها به عوامل بیرونی.
- در گزارش‌های سالانه مدیران اساساً صلاحیت‌های فردی خود را دلیل موفقیت شرکت می‌دانند و عوامل بیرونی را دلیل شکست شرکت تلقی می‌کنند.



پیشگویی کام بخش

پیشگویی کام بخش Self-Fulfilling Prophecy

زمانی رخ می‌دهد که انتظارات ما در مورد یک فرد دیگر باعث شود آن فرد به روشی عمل کند که در راستای انتظارات ما است. به عبارت دیگر، ادراک ما بر واقعیت اثرگذار است.



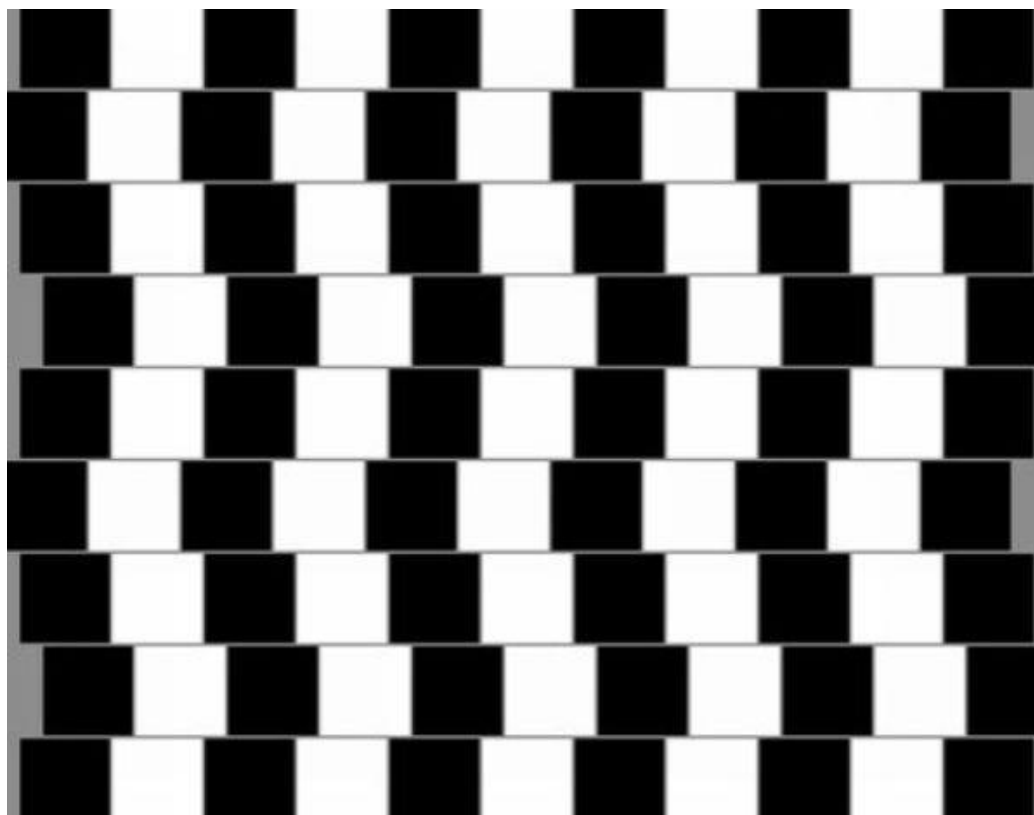
پیشگویی کام بخش

درس اصلی از پیشگویی کام بخش

- رهبران نیاز دارند انتظارات مثبت و درعین حال واقع بینانه خود را نسبت به تمام کارکنان گسترش دهند و حفظ نمایند.

رفتار سازمانی مثبت

- یکی از ابعاد رفتار سازمانی است که بر ایجاد ویژگی‌ها و صفات مثبت در درون افراد یا مؤسسات تمرکز دارد و در تقابل با تمرکز بر خطاها و اشتباهات است.



سایر خطاهای ادراکی

اثر هاله‌ای

زمانی رخ می‌دهد که برداشت کلی ما از یک فرد که معمولاً بر مبنای یک ویژگی برجسته است ادراک ما از سایر صفات شخص را مخدوش می‌سازد.

چنانچه یک سرپرست که برای وقت شناسی ارزش قائل می‌شود متوجه شود یکی از کارکنان گاهی اوقات با تأخیر بر سر کار حاضر می‌شود، این امکان وجود دارد که سایر ویژگی‌های او را نیز نامطلوب ارزیابی نماید.

اثر تقدم و تاخر

اثر تقدم

- تمایل ما بر شکل‌دهی سریع یک عقیده در مورد افراد بر مبنای اطلاعات اولیه که ما در مورد آنها به دست می‌آوریم.

اثر تاخر

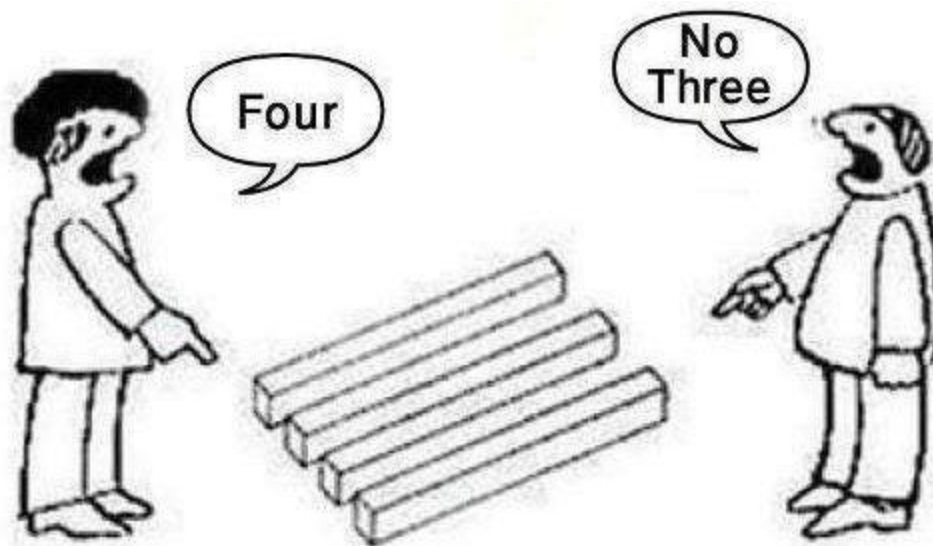
- زمانی رخ می‌دهد که جدیدترین اطلاعات بر ادراک ما غالب می‌شود.
- هنگامی که سرپرستان عملکرد کارکنان در طی سال گذشته را ارزیابی می‌کنند، جدیدترین اطلاعات عملکردی بر ارزیابی حاکم است چراکه به ساده‌ترین شکل یادآوری می‌شوند.

اثر توافق کاذب

هنگامی رخ می‌دهد که ما در مورد مقدار شباهت عقاید و ویژگی‌های سایر افراد به ویژگی‌ها و عقاید خود بزرگنمایی می‌کنیم.

کارکنانی که ترک شغل می‌کنند بر این عقیده‌اند که درصد عظیمی از سایر همکاران آن‌ها نیز تصمیم به ترک کار دارند.

ما معتقدیم همه این کار را انجام می‌دهند تا خودپنداره خود را در رابطه با رفتارهایی که تصویر مثبتی ندارند، تقویت کنیم. (ترک کار، پارک غیر قانونی و سایر موارد).



یہبود ادراک

بهبود ادراک

آگاهی از سوگیری‌های ادراکی

- یکی از روش‌های کاهش سوگیری‌های ادراکی، دانستن این است که آنها وجود دارند.
- آگاهی از این سوگیری‌های ادراکی افراد را در زمینه افکار و اعمالشان اندیشناک تر می‌سازد و بنابراین تا حدی باعث کاهش این خطاها می‌شود.

خودآگاهی

- یک روش برای به حداقل رساندن تعصبات ادراکی کمک به افراد در زمینه آگاهی بیشتر نسبت به رفتارها و تصمیمات خود آنها است.
- برای برخوردار شدن از نگاه روشنفکرانه و غیرقضاوتی نسبت به سایر افراد، لازم است عقاید، ارزش‌ها و نگرش‌های خود را درک کنیم.

بهبود ادراک

تعاملات معنی‌دار

- تعاملات معنی‌دار نیز می‌تواند باعث بهبود خودآگاهی و درک متقابل گردند.
- تحت شرایط خاص افرادی که با یکدیگر در تعامل هستند نسبت به یکدیگر غرور و تعصبات ادراکی کمتری دارند.
- تعاملات معنادار به صورت بالقوه همدلی ما را نسبت به دیگران بیشتر می‌کند. همدلی به میزان درک و حساسیت ما نسبت به احساسات، افکار و شرایط سایر افراد اشاره دارد. همدلی هنگامی رخ می‌دهد که شما به طور فعال موقعیت فرد دیگر را تصویرسازی می‌کنید و احساسات و عواطف او را در آن موقعیت درک می‌کنید.