

الفصل الخامس: الادراك والتعلم

أ.د. فاتح دبله

أولاً: الإدراك

- ☐ أولاً: مفهوم الإدراك.
- ☐ ثانياً: خطوات عملية الإدراك.
- ☐ ثالثاً: العوامل المؤثرة على الإدراك.
- ☐ رابعاً: معوقات الإدراك.
- ☐ خامساً: العلاقة بين الإدراك ومجال السلوك التنظيمي.

أولاً: الإدراك

- ☐ أولاً: مفهوم الإدراك.
- ☐ ثانياً: خطوات عملية الإدراك.
- ☐ ثالثاً: العوامل المؤثرة على الإدراك.
- ☐ رابعاً: معوقات الإدراك.
- ☐ خامساً: العلاقة بين الإدراك ومجال السلوك التنظيمي.

مقدمة

- يتأثر الفرد بالعديد من المؤثرات التي تشكل سلوكه ووعيه.
- يتكيف الفرد مع تلك المثيرات كلما استطاع السيطرة على مجريات الأمور.
- يختلف الافراد في إدراكهم وتفسيرهم للمواقف الواحد.
- مثلا: لو سألت الموظفين عن رئيسهم ستجد إجابات متفاوتة، بعضهم يثني عليه، وبعضهم يذمه، رغم تعاملهم معه في نفس الظروف، ذلك أن إدراكهم لكفاءة الرئيس يختلف من عامل للآخر.
- إذا نحن لا نرى الحقيقة أو الواقع، بل نفسر ما نراه ونعتبره هو الحقيقة حسب طريقة إدراكنا للأمور.
- نظرا لأهمية الإدراك في تفسير السلوك الإنساني عامة، والسلوك التنظيمي خاصة، نحاول التعرف على مفهومه والعوامل المؤثرة فيه وعلاقته بالسلوك التنظيمي.

أولاً: مفهوم الإدراك

❖ يعرف روبنس (Robbins) الإدراك بأنه " العملية التي من خلالها ينظم ويترجم الأفراد انطباعاتهم الحسية من أجل أن يعطوا معنى لما يدور داخل بيئتهم.

❖ يعرف كينيكي (Kinicki) الإدراك بأنه " عملية ذهنية تساعدنا في تفسير وفهم ما يحيط بنا".

❖ ويعرف قيبسون (Gibson) الإدراك بأنه "عملية تنظيم المعلومات الواردة من البيئة بحيث تؤدي معنى".

نستنتج من التعاريف السابقة أن:



الإدراك هو معرفة ذهنية يقوم فيها الفرد باستقبال المعلومات المرتبطة بالمشورات وتنظيمها، وتفسيرها، وإعطائها معاني خاصة قد تختلف عن الواقع ، ثم التصرف وفق هذا المعنى.

2- هل هناك فرق بين الإدراك والإحساس؟

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

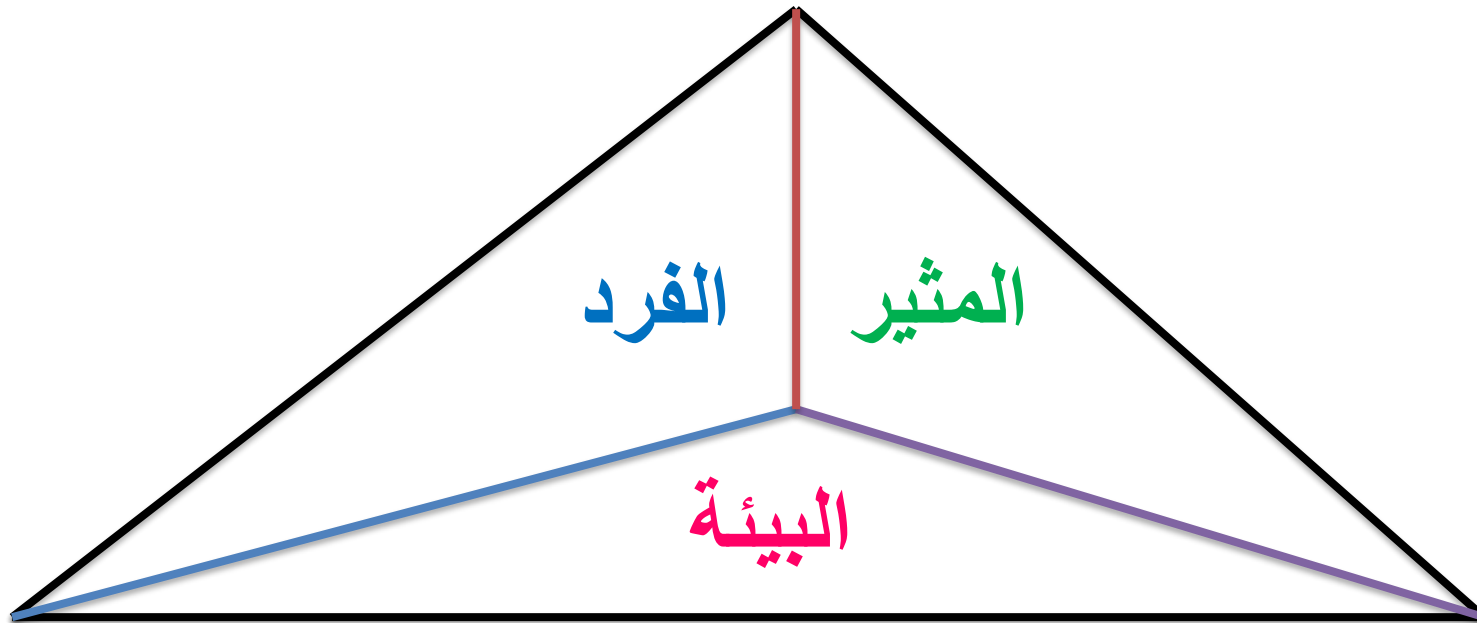
✓ أما الإدراك فهو أكثر شمولاً من الإحساس حيث أنه عملية معرفية ذهنية تنتقي وتختار من بين المعلومات التي توصلها الحواس للمخ، ثم تنظم هذه المعلومات وتفسرها وإعطائها معنى، وبالتالي الإحساس هو جزء من الإدراك.

ثانيا: خطوات عملية الإدراك

1. **الإحساس بالمشيرات المحيطة:** حيث تبدأ العملية الإدراكية بوصول المشيرات إلى مراكز الاستقبال الحسية (الحواس) ثم تنقل إلى المخ.
2. **الانتباه:** حيث يوجه الفرد انتباهه لبعض المشيرات ومن ثم يوجه حواسه إليها.
3. **تسجيل المعلومات وتنظيمها:** حيث يقوم المخ بتنظيم المعلومات التي تصل إليه وترتيبها على أساس التشابه أو التكامل أو التقارب.
4. **التفسير:** أي الانتقاء من بين المعلومات المخزنة وإعطائها معنى يحدد دلالتها حسب فهمها في ضوء مدركات الفرد، شخصيته، قيمه، وخبرته.
5. **الاستجابة السلوكية:** أي إقدام الفرد على سلوك معين في ضوء تفسيره للمدركات، وقد تأخذ الاستجابة سلوك ظاهر (فعل)، أو مستتر (مشاعر).

ثالثاً: العوامل المؤثرة على الإدراك

يمكن تقسم العوامل المؤثرة على الإدراك الى:



1- العوامل المتعلقة بالمثير

ا- 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:

1. **شدة المثير وقوته:** فكلما كان المثير قويا كان تأثيره أكثر واحتمال إدراكه أكبر، مثلا الصوت الصاخب مقارنة بالهادي.
2. **الحجم:** فكلما كان حجم الشيء أكبر أو أطول كانت قدرته على التأثير أكبر.
3. **التباين:** فكلما كان المثير متميزا في المجال كانت فرصته في جذب الانتباه أكبر، فالانتباه يتجه إلى الأشياء الأكثر تفردا وبروزا.

4. التكرار: كلما زاد تكرار المثير كانت فرصة جذبهِ للانتباه أكبر، حيث أن التكرار يزيد من احتمال إدراك الفرد للمثير.
5. الحركة: فالحركة أكثر جذبا للانتباه من الهدوء.
6. الألفة والجدة: فكلما كان المثير جديدا كان أكثر جذبا للانتباه، فالمثير المألوف في المجال الجديد يكون أكثر تأثيرا.

ب- العوامل المتعلقة بتنظيم المثيرات

1. **الشكل والخلفية:** يميل الفرد إلى تنظيم المدركات البصرية التي يراها في شكل وخلفية.
2. **التشابه:** فالمثيرات المتشابهة أدعى إلى سرعة إدراكها من المثيرات المختلفة، وكلما زادت درجة تشابه المثيرات كلما كان هناك ميل أكبر نحو إدراكها كمجموعة واحدة.
3. **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.
4. **الاستمرار:** يميل الفرد إلى إدراك المثيرات المستمرة.
5. **سد الثغرات:** أي ميل الفرد إلى استكمال المعلومات الناقصة ليدركها ككل متكامل.

2- العوامل المتعلقة بالفرد

هي العوامل الذاتية المؤثرة على الإدراك ، من أهمها ما يلي :

1. **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.
2. **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..
3. **الشخصية:** تؤثر شخصية الفرد في إدراكه للمثيرات من مواقف وأحداث، ويتضح تفاوت إدراك كبار السن عن الشباب لنفس المواقف. ومن العوامل المؤثرة في الشخصية القدرات العقلية، القيم، المعتقدات، كلها تؤثر في إدراك الفرد للأحداث وتفسيرها وإعطائها معنى.

6- النسق الإدراكي: حيث يفسر الأفراد في المنظمة الواحدة للأمور بصورة متشابهة مقارنة بمنظمة أخرى، والإدارة الواحدة مقارنة بالإدارات الأخرى.

7. المستوى الاقتصادي والاجتماعي : يؤثر هذا المستوى على إدراك الأفراد

للأشياء فإدراك الغني لـ (100) ريال يختلف عن إدراك الفقير لنفس المبلغ

8. تأثير الحالة النفسية الراهنة على الإدراك: فإذا كان الفرد هادئاً فإنه يدرك

المثيرات بصورة تختلف عن لو كان في حالة نفسية غير مستقرة

9. 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.

10. الحب والكراهية: يرى المحب كل الصفات الحميدة في من يحب (عاقلاً،

مؤدب، رزين..)، وإذا نقلب الى كراهية يرى فيه سوء الأدب، الغلظة،..

3- أثر البيئة في عملية الإدراك

- يؤكد (Reitz) أن البيئة المحيطة بالمثيرات أو الشئ الذي يتم إدراكه يكون له أثر كبير في الطريقة التي يتم بها استقبال المعلومات، وهنا يجب التفرقة بين تأثير البيئة المادية، وتأثير البيئة الاجتماعية.
- بالنسبة للبيئة المادية فإن إدراك أو عدم إدراك المثيرات يتوقف على مدى تميزها، فاستقبال الموظف لرسالة عادية يختلف عن استقباله لبرقية عاجلة، وإن كانت تحتوي على نفس المعلومات.
- كذلك فإن سماعك لجرس الهاتف في الثانية ظهرا يختلف عن سماعك لنفس الجرس في الثانية بعد منتصف الليل.

- بالنسبة 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.
- كما يؤثر الإطار البيئي والثقافي على عملية الإدراك حيث يختلف الإدراك باختلاف انتماء الأفراد لثقافات مختلفة.

➤ كما يرجع التأثير الثقافي على الإدراك إلى ثلاثة عوامل رئيسية هي الوظائف الشائعة والعادة والاتصالات وفيما يلي عرضا لكل منها:

1. **الوظائف الشائعة:** تفرض البيئة على الأفراد أداء أشياء معينة أكثر من الآخرين وهذا يختلف من الريف عن البدو عن المدن .
2. **العادات :** تؤثر العادات والتقاليد على الإدراك ففي الثقافة الغربية مثلا للوقت تقدير واحترام كبير ، وفي ثقافتنا الإسلامية احترام كبير للقيم الدينية.
3. **نظم الاتصالات:** تؤثر نظم الاتصالات على الإدراك، فالكلمات تستخدم بمعاني مختلفة في الثقافات المختلفة.

رابعاً: معوقات الإدراك

1. **التميط:** وهي عملية تصنيف الأفراد أو الأشياء بناء على ما ندركه.
2. **تأثير الهالة:** وتعني استخدام خاصية واحدة كأساس لتكوين انطباع عام أو تقييم الفرد، فالشخص الذي يؤدي مهمة جيدة قد ينظر إليه على أنه كفء في جميع الجوانب .
3. **الدفاع الإدراكي:** وهي ترشيح الفرد للمعلومات أو المؤثرات المؤلمة أو المحزنة حيث، يقوم بالتركيز على المعلومات التي تدعم آرائه ويتجاهل المعلومات التي تتنافى معها.
4. **الإسقاط:** وهو أن يعزي الفرد الجانب السيئ من خصائصه أو مشاعره إلى أشخاص آخرين، **فالإدراك يصبح مشوهاً بالمشاعر** أو الخصائص الشخصية التي يمتلكها الفرد، مثال الأشخاص الذين يحققون معدلات عالية فيما يتعلق بالبخل وعدم الانضباط هم الأكثر ميلاً لوصف الآخرين بهذه الخصائص .

❖ لتقليل المعوقات الإدراكية هناك عدد من العوامل يمكن من خلالها تجنب المشاكل الإدراكية أهمها ما يلي :

1. الدقة في المعلومات.
2. زيادة عدد مرات المشاهدات لزيادة المعلومات ودقة الإدراك.
3. الاعتماد على مصادر معلومات متنوعة مما يقلل من درجة التحيز.
4. الاعتماد على معلومات مخالفة لمعلومات الفرد لتجنب عملية الإسقاط .

خامساً: العلاقة بين الإدراك ومجال السلوك التنظيمي

❖ الإدراك أحد المتغيرات المحددة للسلوك التنظيمي وتهتم الإدارة في المنظمات بالإدراك لتجنب إصدار الأوامر والأحكام بشكل موحد لا يراعي الاختلافات الإدراكية.

❖ المعرفة بخصائص الإدراك تساعد المدير في انتقاء الرسائل الاتصالية بالشكل الذي يسهل نقلها واستقبالها بدقة .

❖ عملية الإدراك تساعد في تقليل الصراع التنظيمي الذي ربما يقع بسبب اختلاف مستوى الإدراك بين العاملين.

❖ عملية الإدراك تعتبر هامة عند الحكم على الأفراد بهدف اختيارهم وتعيينهم أو ترقيتهم، حيث يجب تجميع أكبر قدر ممكن من المعلومات لاتخاذ القرار الموضوعي.

❖ تتأثر عملية تقييم الأداء بالإدراك، حيث يجب على من يقوم بتقييم الأداء تجنب الانسياق وراء مشاعره في الحكم على الأشخاص من خلال الانطباع الأولي أو المعرفة العامة.

ثانيا: التعلم

- | | |
|---------|---|
| أولاً: | ☐ مفهوم التعلم. |
| ثانياً: | ☐ نظريات التعلم. |
| ثالثاً: | ☐ المبادئ الأساسية لعملية التعلم. |
| رابعاً: | ☐ علاقة التدعيم والعقاب بعملية التعلم. |
| خامساً: | ☐ التذكر والنسيان وعلاقتهما بالتعلم. |

مقدمة

- تعتبر عملية التعلم من العمليات الرئيسية المساعدة على فهم السلوك الإنساني.
- التعلم عملية مستمرة لدى الإنسان من المهد إلى اللحد.
- القدرة على التعلم أهم صفة تميز الإنسان، بها يستطيع تغيير سلوكياته وتكييف حاجاته مع الظروف المحيطة.
- الإنسان يتعلم الحميد وبه يسمو، أو القبيح وبه يدنو وينحط.
- الإنسان يتعلم من بيئته المتنوعة، وأحيانا دون رغبته، أو دون إرادته.
- **يُجمع الباحثين على أن التعلم يؤثر في سلوك الأفراد في المنظمات.**
- بالنظر الى أهميته وتأثيره في السلوك التنظيمي سنتطرق خلال هذه المحاضرة الى أهميته، وأهم النظريات المفسرة لعملية التعلم، والمبادئ التي تحكم التعلم بما في ذلك **مبدأ التدعيم والعقاب**، وأخيرا نتناول علاقة **التذكر والنسيان بالتعلم**.

أولاً: مفهوم التعلم وطبيعته

يعرف Robins التعلم بأنه :

”التغيير الدائم في السلوك
والذي يحدث نتيجة الخبرة
والممارسة”.

من هذا التعريف نستنتج ما يلي:

1. أن التعلم يتضمن التغيير (سلبي أو ايجابي)، فسلوك الفرد قبل التعلم ليس نفسه بعد التعلم.
2. التغيير المقصود هو التغير الدائم النسبي وليس التغيير الوقتي الذي يعتبر رد فعل قصير.
3. يؤثر التغيير في السلوك الحالي والمستقبلي كما يؤثر على ميول وتصرفات الأفراد. **مثلا الفرد الذي تعلم من رئيسه احترام مواعيد العمل يكون قد تعلم سلوكا جديدا يغير في سلوكه السابق.**
4. تعد الخبرة عنصر ضروريا في عملية التعلم، والتي يمكن اكتسابها مباشرة من الممارسة أو الملاحظة، أو بشكل غير مباشر من القراءة .
5. التغيير المقصود هنا هو ذلك المرتبط بالخبرة والممارسة، وليس المتعلق بنضج الفرد (مثلا نمو ونضج الطفل جسميا وعقليا) أو بعوامل أخرى.

ثانيا: نظريات التعلم Theories of Learning

1- نظرية التعلم الشرطي التقليدي Classical Conditioning Theory

- ❖ تنسب إلى العالم الروسي بافلوف Pavlov، الذي أجرى العديد من التجارب على الكلاب من خلال ربط تقديم الأكل بدق الجرس، ورؤية إناء الأكل وهكذا.
- ❖ التعلم الشرطي التقليدي يتم فيه الربط بين المثير غير الشرطي (طبيعي) والمثير الشرطي (غير الطبيعي).

الاستجابة الشرطية	نوع المثير	
✓ اهتمام المرؤوسين بالمظهر والهندام	مثير غير الشرطي (طبيعي): زيارة كبار المسؤولين	1
✓ اهتمام المرؤوسين بالمظهر والهندام	مثير طبيعي: زيارة كبار المسؤولين مثير شرطي (غير طبيعي): تنظيف نوافذ الموقع	2
✓ اهتمام المرؤوسين بالمظهر والهندام	مثير غير الشرطي (طبيعي): تنظيف نوافذ الموقع	3

2- نظرية التعلم الشرطي الفعال Operant Conditioning Theory

- ❖ ادخل العالم الأمريكي skinner متغير إرادة الفرد وتصوراته الفكرية كوسيط بين المثير والاستجابة.
- ❖ عندما يتعرض الفرد لمثير يفكر ويحل ويختار الاستجابة المحققة للنتائج الجيدة.
- ❖ يتمثل قانون الأثر في هذه النظرية في أن الفرد يتجه لتكرار السلوكات ذات النتائج النافعة ويقلل من تكرار السلوكات ذات النتائج الضارة.

3- نظرية التعلم الاجتماعي Social Learning Theory

■ تري هذه النظرية مايلي:

- أن الفرد يمكنه التعلم من خلال ملاحظة سلوك الآخرين وتقليدهم ضمن إطار اجتماعي معين.
- أن وجود النماذج في حياة الفرد من الوالدين والأصدقاء والمدرسين تجعله يقتبس منهم بعض الأنماط السلوكية وفق خطوتين هما:
 1. ملاحظة سلوك الآخرين واكتساب صورة ذهنية للتصرف ونتائجه (ثواب، عقاب).
 2. يجرب الفرد الصورة الذهنية فإذا كانت النتائج ايجابية يكرر السلوك، وإذا كانت النتائج سلبية يتوقف الفرد عن تكرار السلوك.

عوامل تؤثر فى عملية التعلم الاجتماعى:

1. مدى قدرة النموذج محل التقليد على الإثارة وجلب الاهتمام.
2. مدى قدرة الأفراد على استيعاب تصرفات النموذج.
3. مدى قدرة تحويل النموذج بعد مشاهدته إلى أفعال.
4. مدى وجود التعزيز والتدعيم لعلمية التقليد.

4- نظرية التعلم بالمحاولة والخطأ

Trial and Error Theory

- ❖ ترتبط النظرية بعالم النفس الأمريكي ثورنديك Thorndike وتجربة القط الجائع داخل الصندوق.
- ❖ وضع ثورنيك قطاً جائعاً داخل الصندوق، الطعام في الخارج، لاحظ ان القط قام بالعديد من المحاولات لفتح الصندوق، ومع تكرار التجربة لاحظ ان هناك تناقص للمحاولات الفاشلة للقط، حتى اصبح بإستطاعة القط فتح الصندوق بمجرد وضعه فيه.
- ❖ ترى النظرية أن الكائن الحي (الانسان والحيوان) يكتسب المهارات ويتعلمها عن طريق المحاولة والخطأ، إذ يميل إلى تثبيت المحاولات الناجحة ويتجنب المحاولات الفاشلة في المرات القادمة.
- ❖ من أمثلة التعلم بالتجربة والخطأ تعلم قيادة السيارة،
- ❖ التوجيه والإرشاد يعد امراً مهماً في سرعة التعلم بالتجربة والخطأ.

5- نظرية التعلم بالاستبصار

Learning by Insight Theory

- تجربة كوهلر [Kohler](#) مع القرد الذي استطاع أن يصل إلى الموز المعلق من خلال وضع العديد من الصناديق المختلفة الحجم فوق بعضها، فقد أدرك القرد العلاقة بين ارتفاع الموز وإمكانية استخدام الصناديق المتناثرة في المكان.
- وفق هذه النظرية عملية التعلم لا يمكن أن تبنى دائماً على الارتباط الشرطي أو المحاولة والخطأ، بل إن كثير من محاولات التعلم تدل على الاستبصار واستغلال المفاهيم والمعاني أكثر من كونها محاولات عشوائية.
- قد يكون التعلم بالاستبصار بطيئاً أو سريعاً، كما قد يكون جزئياً أو كلياً.

ثالثاً: المبادئ الأساسية للتعلم

1. **التعلم له دافع:** من غير المحتمل أن يتعلم الإنسان شيئاً ليس له دوافع نظرية أو مكتسبة لتعلمه، **من الصعوبة تعليم حيوان شبعان طريق الأكل.**
2. **المكافأة المادية والمعنوية:** تعزز وتدعم وتشجع عملية التعلم (التعزيز).
3. **التعلم الموزع بين الفترات:** أفضل وأسرع من التعلم المركز في فترة واحدة
4. **ضرورة المشاركة الايجابية:** من المتعلم في عملية التعلم، لأنها تنشط الدافع للتعلم وتزيد من حماسه المتعلم.

5. ضرورة تنويع مواد ومجالات التعلم: دفعا للملل وتحقيقا للثراء.

6. أهمية الفهم أثناء عملية التعلم: أي الفهم للهدف والعلم بالنتائج المراد الوصول إليها.

7. التكرار: أداة هامة في التعلم.

8. التوجيه والإرشاد: أداة مهمة في عملية التعلم.

رابعاً: علاقة التدعيم والعقاب بعملية التعلم

➤ تؤثر الحوافز الايجابية (الترقية، المكافأة، التقدير..) والسلبية (الخصم، الانذار..) على السلوك التنظيمي.

➤ توجد اربعة استراتيجيات تستخدم فيها الحوافز الايجابية والسلبية في عملية التعلم وهي:

المثال	الهدف	الحالة	الحافز	
منح مكافئة لموظف رفع من إنتاجيته تؤدي إلى تعزيز هذا السلوك (زيادة الإنتاجية)	تعزز السلوك	يحقق تدعيم إيجابي	<u>استراتيجية التعزيز</u> تقديم حافز إيجابي	1
حالة الموظف الذي يقوم بالسلوك المرغوب بغية تجنب العقاب (الالتزام بمواعيد الحضور لتجنب الإنذارات والخصومات)	تعزز السلوك	يحقق تدعيم سلبي	<u>استراتيجية التعزيز</u> منع حافز سلبي	2
موظف ينقل الأخبار إلى رئيسه الذي يمدحه على ذلك، فإذا توقف المدير عن المدح يتوقف الموظف عن نقل الأخبار	إضعاف السلوك	يحقق اللاتدعيم	<u>استراتيجية الانطفاء</u> منع حافز إيجابي	3
توجيه إنذار إلى موظف غير ملتزم بالدوام	إخماد السلوك	يحقق العقاب	<u>استراتيجية العقاب</u> تقديم حافز سلبي	4

العقاب أو الحافز السلبي

- ❖ هناك نقاش متواصل عن مدى جدوى العقوبات (بين مؤيد ومعارض بشدة).
- ❖ مازال هناك استخدام للعقاب في المنظمات بهدف تعديل السلوك غير المرغوب

❖ العوامل المساعدة في زيادة فعالية أنظمة العقوبات في المنظمة:

1. تطبيق العقاب في المرحلة الأولى لنشأة السلوك غير المرغوب.
2. الحسم والسرعة في التطبيق.
3. توجيه العقاب إلى السلوك غير المرغوب فيه وليس إلى الفرد ذاته.
4. تجنب إهدار كرامة الفرد المعاقب.
5. تعريف الفرد بالسلوكيات غير المرغوبة وكيفية تجنبها.
6. يجب أن يكون الفرد مصدر العقاب، هو نفسه مصدر الحوافز الايجابية.
7. يجب توفير بديل للسلوك غير المرغوب فيه.

خامسا: : التذكر والنسيان وعلاقتهما بالتعلم

1. التذكر : هو أحد الوظائف العقلية التي يتمكن بها الفرد من استرجاع ما تعلمه من خبرات ومهارات عند حاجته لذلك، وبالتالي فهو مرتبط كثيرا بالتعلم. فنحن لا نتذكر إلا ما تعلمناه، فهو احتفاظ بالتغيير الذي اكتسبه الفرد نتيجة التعلم، وهو أيضا يمثل الوجه الايجابي لعملية التعلم.

2. مراحل التذكر:

✓ التعلم والاستظهار (الاكتساب)؛

✓ الاحتفاظ بما تم تعلمه؛

✓ الاسترجاع: أي استعادة المعلومات والخبرات؛

✓ التعرف: أي معرفة أن هذا الموقف سبق المرور عليه ويمكن التعامل معه.

3. العوامل المؤثرة في التذكر: سرعة وبطء التعلم بين الأفراد، مواد التعلم، طريقة التعلم.

1. النسيان: هو عدم القدرة على تذكر بعض الخبرات والمعلومات التي سبق اكتسابها وتعلمها، أي الفشل في الاحتفاظ بما تعلمناه، ويمثل الوجه السلبي لعملية التعلم.

✓ يؤدي تراكم المعلومات والمواقف داخل العقل البشري إلى اختلاط الأمر.

✓ عملية النسيان تؤدي إلى فقد بعض المعلومات وتسمح بإكتساب معلومات جديدة تنمي العقل والتفكير.

العوامل المسببة للنسيان:

1. عامل الزمن: أي طول الفترات مضافا إليها عدم الاستعمال
2. عامل الاكتمال والمعنى: المعلومة المكتملة تقاوم النسيان بخلاف المعلومة الناقصة التي ليس لها معنى فهي قابلة للنسيان.
3. عامل التداخل: إن تداخل المواد التي تم تعلمها يؤدي إلى عملية النسيان.
4. عدم تثبيت موضوع التعلم عن طريق التكرار.
5. المواقف الانفعالية المؤلمة بالنسبة للفرد: حيث غالبا ما تكتب ولا تظهر في الشعور، مما يؤدي الى نسيانها.
6. تغير الميول والاهتمامات: يؤدي تغيير الميول والانشطة الى نسيان الموضوعات السابقة التي كانت محل اهتمام.