

المبحث الثالث: - العوامل المؤثرة على اكتساب السلوك السياحي بالتعلم

◆ العوامل المؤثرة في اكتساب السلوك؟

ركزت النظريات السابق الإشارة إليها على محاولة تفسير كيف يكتسب الفرد السلوك؟ وفي سعيها هذا ركزت على عناصر دون أخرى، ولكننا هنا سنحاول حصر وتجميع هذه العناصر المؤثرة في اكتساب السلوك فيما يلي:

1- التلازم Association: يميل الإنسان إلى تكرار السلوك الذي يحقق له عوائد وفوائد مرضية. ولقد عبر "ثورندايك" عن هذا المفهوم بما أسماه بقانون الأثر. وهذا القانون يوضح أنه إذا كان هناك تلازم بين سلوك معين وعوائد مرضية للفرد، فإن هذا الفرد يميل إلى تكرار السلوك، إذا كانت هناك مؤثرات (مثيرات) تشير إلى إمكانية الحصول على هذه الفوائد والعوائد المرضية. فإذا كان معلوماً لأحد الأفراد أن زيادة الأداء والإنتاج تؤدي إلى الحصول على أجر حافزي أكبر، فإن وجود مؤثرات أو مثيرات في المناخ المحيط بالعمل تشير إلى أن هناك حاجة لإنتاج كمية أكبر من الإنتاج، فإن الفرد سيسعى إلى استجابة معينة، وهي زيادة مجهوده وأدائه في العمل، وبالتالي إنتاجه، لأن زيادة إنتاجه ستؤدي إلى حصوله على أجر حافزي عالي مرغوب لديه.

2- العمليات الذهنية والفكرية أو الوجدان Cognition: يقصد بالعمليات الوجدانية والفكرية تلك العمليات الخاصة بالتفكير. والتفسير، والتحليل، والحكم، والربط، والاستدلال، وغيرها من العمليات العقلية. وسلوك الفرد يتحدد جزئياً بمدى الرقي في هذه العمليات العقلية. فالفرد حينما يتعرض لمجموعة من المؤثرات من حوله، وإلى مجموعة من العوامل الموجودة في الموقف المحيط، فإنه يحاول أن يفكر ويفسر ويحلل ويحكم ويربط ويستدل عن معنى هذه المؤثرات ومعنى هذه العوامل الموجودة في الموقف المحيط به. وباستخدام الفرد لرصيد خبراته عما قد يتعرض له من مواقف متشابهة وعوامل محيطة ومؤثرات، فإنه يستطيع أن يختار نمط السلوك الذي يحقق له التوازن والاتساق مع الموقف الجديد والمثيرات والمؤثرات التي يتعرض لها. وللتبسيط فإننا يمكن أن نقول أن الفرد يحاول أن يجري نوعاً من التبصر بالأمور كي يستطيع أن يسلك سلوكاً يحقق له التوازن

والاتساق مع المواقف الجديدة. ويشير بعض العلماء إلى هذا النوع من التعلم بالتعلم بالاستبصار (Learning by Insight).

3- الهدف Objective: يميل الناس ذوو الأهداف أن يسلكوا سلوكاً يحقق هذه الأهداف، ويستفيد علماء النفس من هذه الظاهرة بقولهم أنه إذا كان هناك سلوك مرغوب ويجب تعليمه لآخرين، وأن لهذا السلوك هدفاً معيناً، وأن الهدف له جاذبية لدى الفرد، وبجانب ذلك فإن هذا الهدف محدد، وأن تحقيق الهدف يتناسب مع قدرات الناس أو الأفراد محل التعلم، فإن ذلك يشير إلى إمكانية تعلم الفرد السلوك الجديد لأنه يحقق أهدافاً معينة يسعى هو إلى تحقيقها.

4- النجاح Success: تمثل مشاعر النجاح والفشل عنصراً مهماً في اكتساب السلوك وتثبيته لدى الأفراد، ذلك لأن النجاح مرتبط بإشباعات نفسية كبيرة مثل تحقيق الاتزان النفسي، وتحقيق التقدير والاحترام الذاتي، وتنمية طموحات الأفراد وظهورها كعنصر مؤثر على الإشباعات النفسية. وعليه فيمكن القول بأن النجاح أو الفشل في تحقيق الأهداف يمكنه أن يزيد من إمكانية التعلم لسلوك جديد، أو تثبيته، أو إضعاف سلوك موجود بالفعل.

5- الاتجاهات Attitudes: الاتجاهات تعني ميل وتقدير الفرد لشيء معين، ويمكن القول أنه كلما كانت ميول الفرد وتقديره للشيء موضوع التعلم إيجابياً كان هناك احتمال كبير إلى تعلم هذا الشيء الجديد والعكس صحيح. فمثلاً إذا كان تقدير الفرد واتجاهاته إيجابياً نحو تعلم الحاسب الآلي، باعتباره عنصر أساسي في مجال إدارة الأعمال، فإن ذلك يزيد من احتمال تعلم الحاسب الآلي لدى الفرد.

6- الخبرة السابقة Past Experience: قبل أن يسلك الفرد سلوكاً جديداً، فإن يحاول أن يتذكر رصيد خبراته السابقة في مواقف متشابهة أو مماثلة للموقف الذي يواجهه الآن، وعليه أن يستدل من خلال عملياته العقلية والوجدانية ما إذا كان هناك نفع وعائد مرضي لخبراته السابقة المشابهة للموقف الحالي، بعد ذلك عليه أن يحدد ما إذا كان السلوك الجديد سلوكاً للموقف الحالي، بعد ذلك عليه أن يحدد ما إذا كان السلوك الجديد سلوكاً مرغوباً أو لا، وهنا يزداد احتمال ظهور هذا السلوك الجديد، كما قد يؤدي ذلك لاحقاً إلى التثبيت على سلوك تم التعود عليه في الماضي، كما أنه قد

يحول ويعدل من سلوك تعود عليه سلفاً.

7- الاتصال Communication: وتعني بالاتصال تبادل المعلومات. وهذا التبادل يسهل توفير مقداراً عالياً من المعلومات عن الآخرين حول سلوك قاموا به بالفعل. ثم ما إذا كان هذا السلوك ملازماً ومرتبب بعوائد، وأنه ما إذا كانت هذه العوائد مرضية من عدمه. كما أن الاتصال يسهل على الفرد

أن يتصور نفسه في وضع الآخرين. ومن هذه الملاحظة قد يتبصر بما إذا كان تقليد سلوك الآخرين يمكنه أن يؤدي إلى عوائد مرضية بالنسبة له. وقد وصلت أهميته إلى حد أنه قد بنيت نظريات للتعليم بناءً على الملاحظات والتقليد فهناك التعليم بالملاحظة Observation Learning أو التعليم بالتقليد

Imitative Learning ذلك من خلال وجود أفراد آخرين يمثلون قدة Model لهذا الفرد، وأن هؤلاء الآخرين يوفرون بيانات ومعلومات تسهل للآخرين أن يتعلموا أساليباً جديدة، أو أن يجددوا سلوكاً قديماً أو أن يثبتوا على سلوك هم متعودون عليه بالفعل.

8- أهمية السلوك محل التعليم: القول أنه إذا كان السلوك محل التعليم ذا أهمية أو نفع أو عائد أو جاذبية للفرد زاد احتمال التعليم. فمثلاً: يقول الحق قد يكون مهماً جداً لدى كثير من الناس، وذلك لأن هذا السلوك له أهمية كبيرة لدى هؤلاء الأفراد، فالصدق قد يكون ابتغاءً لمرضاة الله، ولأن الصدق منجي، ولأن الصدق من الصفات والسلوكيات الحميدة. والمثل الشعبي القائل ابنك على ما تربيته -وجوزك على ما تعوديه هام للزوجة حيث قد يتعود الزوج (يتعلم) أن يخلع حذاءه فور دخوله المنزل، لأن هذا السلوك مهم جداً بالنسبة لزوجته، ذلك لتوفير النظافة، ولأن هذه الزوجة (موسوسة) بالنسبة للنظافة، كما أن الزوجة مهمة جداً بالنسبة للزوج، فهو إذا سيتعود اتباع هذا السلوك لأن ذلك مهم بالنسبة له ولزوجته وللمنزل.

9- التدعيم Reinforcement: يقصد بالتدعيم خبرات السعادة أو الألم الناتج من سلوك معين. فإذا ترتب على سلوك ما إحساس بالسعادة والرضا والراحة وإشباع الحاجات، فإن هذه الخبرة تدعم السلوك أي تزيد من احتمال حدوثه وتكراره وتثبيته، أما إذا ترتب على سلوك معين الإحساس والخبرة بالألم والاستياء والتوتر والإحباط وعدم الرضا وعدم الإشباع، فإن هذه الخبرة تعتبر عاملاً مؤدياً إلى إضعاف السلوك، أي إضعاف احتمال القيام به أو تكراره ولأهمية موضوع التدعيم سنشرح في جزء تالٍ من هذا الفصل أنواع المدعمات وطرق استخدامها (جداولها).

10- التشابه: في حالة تشابه المثيرات يتشابه السلوك، أي أنه في حالة وجود مثيرات أو مؤثرات سلوكية جديدة تتشابه مع مؤثرات ومثيرات سلوكية قديمة، فإن وقوع أي من هذه المثيرات الجديدة والقديمة سيزيد من احتمال ذلك السلوك الناشئ من المثيرات السلوكية القديمة. ويطلق على هذا الموضوع بالتعميم Generalization أي أن الفرد يقوم بتعميم المثيرات القديمة على المثيرات الجديدة، بما قد يؤدي إلى تشابه تأثيرهما على السلوك. فإذا قامت إحدى الشركات بوضع نظام اقتراحات لزيادة الإنتاج، فإن هذا المثير قد أدى إلى سلوك مؤداه أن العاملين قد تعودوا على تقديم مقترحات بصورة دائمة ابتغاء زيادة الإنتاج، والحصول على حوافز، فعلى الشركة هنا أن تتأكد بأن تقديم نظام جديد لاقتراحات خاصة بتخفيض التكاليف سيؤدي تقريباً إلى السلوك نفسه، ذلك لتشابه النظامين (المثيرين).

11- تكرار المحاولات: يتأثر تكوين وتشكيل السلوك بمحاولاتنا العديدة للتعليم، فكلما زادت المحاولات وتكررت كان هناك ميل إلى تكرار السلوك وتثبيته (والتكرار يعلم.....) وبالرغم من أن القاعدة تقول أن التكرار يزيد من احتمال التعليم، إلا أن هناك تنويعات من هذه القاعدة تشرح كيف يزيد أو يقل أو يثبت أو يتجمد السلوك مع تكرار المحاولات للتعلم.