

الفصل الخامس:- الادراك

المبحث الاول:- مفهوم الادراك

الادراك: يعد من اهم العوامل التي تشكل السلوك الفرد ويمثل انعكاسا لادراكه ، ويرى علماء النفس ان الادراك هو ذلك السلوك الذي يستخدم فيه الفرد خبراته السابقة وحاجاته الحالية وطموحاته ورغباته المستقبلية في تفسير المؤثرات البيئية. اي ان الادراك عملية استقبال المثيرات الخارجية وتفسيرها بواسطة الفرد تمهيدا لترجمتها الى سلوك، وللأدراك بوجه خاص صلة وثيقة بالسلوك، فالأفراد يستجيبون للبيئة لا كما هي عليه في الواقع بل كما هم يدركونها، ويختلف ادراك الافراد كل منهم عن الاخر اختلافا كبيرا وذلك لاختلاف ثقافتهم وخبراتهم وذكائهم . ويتفاعل مقدم الخدمة مع العديد من المثيرات في المؤسسة الفندقية من حوله وبمقدار مايتكيف مع هذه المثيرات بمقدار ما يستطيع ان يسيطر على مقدرات الامور من حوله، ويختلف مقدمو الخدمة في مقدار ادراكهم لما يحيط بهم من اشياء ومستهلكين ونظم اجتماعية ومن اجل تفهم سلوك الاخرين(مقدمو خدمة و مستهلكين) لابد من الوقوف على ادراكهم للواقع الذي يعيشون فيه فالواقع الذي يعيش فيه مقدم الخدمة يؤدي دورا مهما في تحديد علاقاته مع الاخرين. مما تقدم فالادراك مفهوم شخصي اي انه يتأثر ويتحدد في ضوء مدركات مقدم الخدمة ويتوقف سلوك مقدمي الخدمة على كيفية ادراك و تفسير الامور من حولهم مثلا تفسر ابتسامة من قبل مستهلكي الخدمة مع مقدم الخدمة في الاستقبال بانها تحية واحيانا تفسر بانها سخرية .

المفهوم العام للأدراك:- إن استجابة الحواس للمؤثرات الخارجية ونقلها عبر الجهاز العصبي

إلى العقل حيث يتم الفحص العقلي أو ما يطلق عليه "التمثيل العقلي" تسمى "عملية الإدراك".

◆ شروط عملية الإدراك:

1- وجود موضوعات طبيعية ذات خصائص متميزة،تعتبر كمنبهات خارجية .

ولوجية تتصل بالحواس وأطراف الأعصاب التي تنقل الإحساسات إلى المخ.

3- ناحية نفسية تتصل بتغيير الإحساسات وإعطائها المعاني اللازمة التي تتلاءم مع الشيء المدرك في مجال إدراك معين.

الانتباه والإدراك :

أهمية الانتباه والإدراك :

- 1 - هما أساس تفاعل الإنسان مع بيئته وتكيفه معها .
- 2 - هما أساس جميع العمليات الأخرى .
- 3 - السلوك يتوقف على الإدراك ، فنحن نستجيب للبيئة كما ندركها لا كما هي في الواقع .
- 4 - الانتباه والإدراك لهما ارتباط وثيق بشخصية الفرد وتوافقته الاجتماعي ، فالانتباه والإدراك لمشاعر الآخرين هاما في التفاعل الاجتماعي السليم .
- 5 - اضطراب الانتباه والإدراك عرض مشترك في جميع الاضطرابات العقلية .

علاقة الانتباه بالإدراك :

- الانتباه هو تركيز الشعور حول شيء معين ، والإدراك هو معرفة هذا الشيء .
- الانتباه يسبق الإدراك ويمهد له .
- قد لا يعقب الانتباه لشيء إدراك هذا الشيء .
- قد ينتبه مجموعة من الناس لشيء واحد ، لكن يختلفون في إدراكه تبعا لاختلاف ثقافتهم وخبراتهم السابقة ووجهات نظرهم وذكائهم ودوافعهم .

الانتباه :

الانتباه عملية اختيار وتركيز :

- بؤرة الشعور : هو ما يركز الفرد انتباهه عليه .
- هامش الشعور : هو ما يكون حول الفرد ولا يشعر به إلا شعور غامضا .

أنواع الانتباه :

يقسم الانتباه من حيث مثيراته إلى ثلاثة أنماط :

- 1 - الانتباه القسري : هو الانتباه للمثير الذي يفرض نفسه رغما عن إرادة الفرد .
- 2 - الانتباه التلقائي : هو انتباه الفرد لما يهتم به ويميل إليه ، وهو لا يحتاج إلى بذل مجهود في سبيله .
- 3 - الانتباه الإرادي : هو الذي قد يقنضي من المنتبه بذل جهد قد يكون كبيرا لمغالبة ما يعتريه من ملل وشروود ذهني .

يتوقف حجم الجهد المبذول على دافعية الفرد للانتباه ، ووضوح الهدف منه .

مفهوم الاحساس: - ن المحيط الذي يعيش فيه الكائن الحي مفعم بالكيفيات الحسية (ألوان، روائ، أصوات...) التي تنتقل إلينا، فيستقبلها الكائن الحي بحواسه التي تعتبر كوسائل اتصالننا بالعالم الخارجي وبالتالي تعرفنا عليه:

1 -كيفية وقوع الإحساس: تتوقف عملية الإحساس على وجود:

- أ- منبهات خارجية: وهي كثيرة ومتنوعة منها ما هو فيزيائي مثل الموجات الضوئية والاهتزازات السمعية ومنها ما هو كيميائي كالذرات الشمية أو الذوقية.
 - ب- شروط فيزيولوجية: ويمكن إجمالها في الحواس والأعصاب الناقلة والمراكز العصبية.
- . الحواس هي وسائل للاتصال، فمثلا هناك مناطق معينة في الجسم (الأذن والعين) لاستقبال

ذبذبات

أو موجات معينة ...

. عندما تصل هذه التنبهات إلى الحواس تنقلها تيارات عصبية معينة إلى الدماغ المركزي حيث

يترجم إلى شعور ويحدد السلوك المطلوب: يتحول التأثير البيولوجي إلى إحساس.