

الفصل الخامس: - الإدراك

المبحث الأول: - مفهوم وتعريف الإدراك

الإدراك: يعد من أهم العوامل التي تشكل السلوك الفرد ويمثل انعكاساً للإدراكه ، ويرى علماء النفس أن الإدراك هو ذلك السلوك الذي يستخدم فيه الفرد خبراته السابقة وحاجاته الحالية وطموحاته ورغباته المستقبلية في تفسير المؤثرات البيئية. أي أن الإدراك عملية استقبال المثيرات الخارجية وتفسيرها بواسطة الفرد تمهيدا لترجمتها إلى سلوك، وللإدراك بوجه خاص صلة وثيقة بالسلوك، فالأفراد يستجيبون للبيئة لا كما هي عليه في الواقع بل كما هم يدركونها، ويختلف إدراك الأفراد كل منهم عن الآخر اختلافا كبيرا وذلك لاختلاف ثقافتهم وخبراتهم وذكائهم . ويتفاعل مقدم الخدمة مع العديد من المثيرات في المؤسسة الفندقية من حوله وبمقدار ما يتكيف مع هذه المثيرات بمقدار ما يستطيع أن يسيطر على مقدرات الأمور من حوله، ويختلف مقدمو الخدمة في مقدار إدراكهم لما يحيط بهم من أشياء ومستهلكين ونظم اجتماعية ومن أجل تفهم سلوك الآخرين (مقدمو خدمة و مستهلكين) لابد من الوقوف على إدراكهم للواقع الذي يعيشون فيه فالواقع الذي يعيش فيه مقدم الخدمة يؤدي دورا مهما في تحديد علاقاته مع الآخرين. مما تقدم فالإدراك مفهوم شخصي أي أنه يتأثر ويتحدد في ضوء مدركات مقدم الخدمة ويتوقف سلوك مقدمي الخدمة على كيفية إدراك و تفسير الأمور من حولهم مثلا تفسر ابتسامة من قبل مستهلكي الخدمة مع مقدم الخدمة في الاستقبال بأنها تحية وأحيانا تفسر بأنها سخرية .

المفهوم العام للإدراك: - 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 .
- 2- ناحية فيسيولوجية 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 وتوافقه 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 يقتضي من المنتبه بذل جهد قد يكون كبيرا لمغالبة ما يعترضه من ملل وشروود ذهني .

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

مفهوم وتعريف الاحساس :- 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 للإتصال، فمثلا هناك مناطق معينة في الجسم (الأذن والعين) لاستقبال

ذبذبات

أو موجات معينة ...

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

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