تعرفها فأنت تحس بأصواته لكنّك لا تدرك ما يقول. وعليه فالإحساس يشير فقط إلى مجرد تأثير التّنبيهات على أعضاء الحس، أو مجرّد ردّ فعل عضوب واع ناتج عن إثارة العضو الحسّي، إنه ظاهرة أوّلية بسيطة. أما الإدراك فهو واقعة نفسية مركّبة ومعقّدة، تتدخل فيها عوامل عديدة كالذاكرة، التخيّل، الذّكاء، والخبرات الماضية، والحكم العقلي ويتناول الأشياء موضوعة في الزمان والمكان، بالإضافة إلى اعتماده على الحواس. إذن فالإدراك عملية عقلية تقوم بتأويل الإحساسات وتحويلها إلى معرفة واستغلال هذه المعرفة في عملية التأقلم والتكيّف، إنه عقلي خالص ومنظم. يقول "لالاند Lalande" الإدراك هو الفعل المنظم الذي ينظم به الفرد إحساساته الحاضرة مباشرة، ويفسّرها ويكملها بصورة وذكريات ويبعد عنها قدر الإمكان طابعها الإنفعالي أو الحركي مقابلا نفسه بشيء يراه بصورة عفويّة متميّزا عنه ووقعيًا ومعروفا لديه في الآونه الراهنة.

استنتاج :

إنّ الإحساس عمليّة فيزيولوجية أساسا، تجري على مستوى الأعصاب التي وقعت عليها المثيرات الخارجية.

أما الإدراك فهو عمليّة ذهنية يتدخل فيها الحاضر بمعطياته الحسية والماضي بصوره وذكرياته وبهذين النوعين من التدخل تكتسب المعطيات الحسية معنى خارج الذات من حيث هي أشياء مقابلة للذات.

المبحث الثاني:- الصورة الذهنية في الادراك السياحي

الصـورة الذهنـية الإطـار المفاهيمى

يتطلب تعريف الصورة الذهنية الأخذ بالاعتبار الجوانب المتعددة من تفاعلاتها مع مجمل المعطيات الإجتماعية والسياسة والإقتصادية وإنطلاق التعريف من هده الزاوية يساعد في رصد تاثيراتها الكبيرة والخطيرة وبالتالي دراسة عناصرها بشئ من الدقة وقد عرفت الصورة الذهنية علي انها مجموعة من الاحكام والتصورات والانطباعات القديمة المتوارثة والجديدة المستحدثة والايجابية منها والسلبية التي

ياخذها شخص او مجتمع عن اخر ويستخدمها اساسا ومنطلقا لتقيمه لهذا الشخص ولتحديد موقفه وسلوكه إزاءه الصورة الذهنية شديدة الصلة بالموقف ، تتكون الصورة بفعل عوامل متعددة وتحمل في طياتها نزعة الى التجرد تبعدها عن الواقع الملموس، وتحولها الي قالب نمط يصادر الواقع ويشل التفكير وهي في أغلب الظروف عوالم إفتراضية، وتقوم علي اساس التجربة المحدودة والأفكار البسيطة والعامة والثابتة والمشوهة والمتحيزة والمستخلصة من مصادر معرفية تاريخية وراهنة تتضمن وسائل الإتصال والتعليم المختلفة للتنشئة الإجتماعية كما تتكون هذه الصورة لدى الفرد والمجتمع من خلال عملية تراكمية تشبه عملية تشكل الشعب المرجانية ونتاج إعتبارات وعوامل متعددة تاريخية واجتماعية وسياسية واقتصادية وثقافية قديمة وجديدة، كما قد تكون نتيجة لعمليات متعمدة ومقصودة بغرض إحداث التاثير في الآخر. ويرى الباحث ان الإطار المفاهيمي للصورة يؤكد على أنها تراكمية وتنشأ في قصدية وتقوم على فلسفة الاحلال والابدال .

خصـائص الصـورة

تُعرف الصورة بخصائص متعددة وكما أن للإنسان إنطباعاته وصوره التي يُكونها عن الأشياء، فإن للمجتمعات والشعوب انطباعاتها وخلفياتها وذاكرتها، التي تكوُن من خلالها صوراً عن الشعوب الأخري وهذا العقل الجمعي بتصوراته المختلفة تربة لاستزراع الصورة الذهنية التي يكونها مجتمع ما عن مجتمع آخر هي نتاج أحداث وخلفيات وتراكمات عبر السنين ، وإن صور الامم اي الصور التي تكونها أمة عن أخري لسيت حاصل توحيد او تجميع لصورة الامم التي يمثلها كل فرد من أفراد هذه الامم عن امة اخري بل يتحول الي سلوك هذه نحو تلك الامم ولكن هذه الصور التي تتشطي في تفاعلاتها المختلفة وتتداعي مقولاتها واحالاتها هنا وهناك يجب ان لا يُنظر إليها كأشياء تتسبب بنفسها، بل كأعراض لأسباب خارجية أخري بالرغم من ان الانسان عموماً يسعي الي التصنيف النمطي للاشخاص والاشياء من حوله ومقاربتها، ويمكن اجمالاً ان نشير الي ان اهم خصائص الصورة الذهنية تتمثل في الاتي :

1. تحملُ الصورةُ الذهنية حكماً قيمياً وتعكس خياراً وتعبر عن إدراك لذا فدراسة مضمونها وعناصرها وخصائصها تُظهر طبيعة الإرث الثقافي والبُعد الأيديولوجي.

2. الصورة الذهنية تجسيد لواقع فكري معين ولها القدرة علي تقنين الفكرة، وعندما تتشكل الصورة تصبح بحد ذاتها منطلقاً لعمليات فكرية جديدة تُضاف إلي الصورة وتبلورها وفق تفاعلاتها المختلفة والمتالفة من سياقها.

3. توقظ الصورة عند تشكلها أو حين إستدعائها مشاعر وأحاسيس معينة، وتدفع بإتجاه سلوكات معينة وتلعب دوراً حاسماً في التأثير علي التفاعل الاجتماعي للشعب.

عليه فان تكوين عناصر الصورة لدي الإنسان تجاه شخص أو شعب معين تنطلق من ثلاثة عناصر هي :

- مجموعة الصفات المعرفية التي يستطيع أن يدرك بها ذلك الشخص او الشعب بطريقة عقلانية.
- العنصر العاطفي المتعلق بالميل لذلك الشخص أو الشعب أو النفور منه.
- السلوك المتمثل يساعد في ترسيخ او مقاومة الصورة السالبة كنموذج الصراع.

ان الصورة بهذه الخصائص المؤثرة سلاح لا يمكن الوقوف معه او ضده الا بتحرير العقل من كافة المؤثرات السالبة واعلاء قيم المصداقية والشفافية في المجتمع والآخر.

المبحث الثالث:- مظاهر الادراك:.

اذ يحاول علم السلوك ان يقدم اطاراً لكيفية تفسير وتحليل السلوك الانساني وذلك بغرض التنبؤ به مستقبلاً والسيطرة عليه او التحكم فيه، ويقصد بالسلوك الاستجابات التي تصدر عن مقدمي الخدمة نتيجة لاحتكاكه بغيره من مقدمي الخدمة او نتيجة لاتصاله بالبيئة الخارجية من حوله.

وتكمن اهمية دراسة السلوك الانساني في تعقيد الطبيعة البشرية ووجود الاختلافات الفردية التي تميز هذا السلوك اذ يتطلب من المؤسسة الفندقية فهم وتحليل هذه الإختلافات للوصول الى طرائق تعامل متمايزة تتناسب مع هذه الاختلافات، وذلك لزيادة التأثير والتحكم في هذا السلوك.

ان فهم السلوك الانساني ضروري لقيام علاقات اجتماعية سليمة فكل مقدم خدمة له ذاتيته الخاصة وفرديته المتميزة وسلوكه مرتبط كل الارتباط بتكوينه النفسي ولايكفي ان يفهم نفسه لكي يكون قادرا