

الفصل الرابع

التذكر : عملية الاسترجاع

أشتمل هذا الفصل على :

- مقدمة. 
- التذكر. 
- ماذا يحدث إذا لم يحدث تذكر؟ 
- مراحل التذكر. 
- عملية التذكر. 
- مشكلات تواجه عملية استقبال المعلومات. 
- مشكلات تواجه عملية تنظيم / ترميز المعلومات. 
- مشكلات تواجه عملية تخزين المعلومات. 
- العوامل الانفعالية ودورها في التذكر والنسيان. 

صفحة فارغة

التذكر: عملية الاسترجاع

مقدمة:

تصور أنك لمدة دقيقة واحدة فقط أنك بدون ذاكرة. ستجد نفسك لا تعرف ولا اسمك وأين أنت وفي أي وقت (ساعة ويوم وتاريخ) وما هي مهنتك؟ ولماذا جئت إلى هنا؟ ولن تستطيع الحديث مع الآخرين والقراءة والكتابة وتناول الطعام باستخدام أدوات الطعام.

وتتمثل عملية التذكر Remembering في عمليات الحفظ والتعرف والاسترجاع. وقد كان ينظر إلى التعلم قديماً على أنه عملية تذكر للمعلومات فقط. وللتذكر دور هام في العمليات العرفانية التي يقوم بها الإنسان لاعتماد كثير منها على عملية التذكر.

وترجع دراسات التذكر إلى عهد الألماني هيرمان أبنجهاوز (Ibenighouse 1988) الذي نشر في مؤلفاته عدداً من التجارب النفسية التي تتناول موضوعات الحفظ والتذكر والتعلم. وأول هذه المؤلفات كتبه عن: «الذاكرة».

التذكر Remembering:

- التذكر: إحدى وظائف العقل.

- التذكر: نشاط نفسي إلى استعادة الخبرات السابقة التي مر بها الإنسان.
- التذكر: هي عملية عقلية لاسترجاع المعلومات المطلوبة والمخترنة في عقل الإنسان.
- التذكر: استحضار أو استعادة ما نريده من الماضي في وقتنا الحاضر.
- التذكر: له علاقة بالذكاء (علاقة طردية)، فكلما زاد الذكاء زاد التذكر والعكس صحيح.
- التذكر: نعمة من نعم الله عز وجل على عباده، وإثبات لوجود الإنسان بين جماعته وعشيرته.

ماذا يحدث إذا لم يحدث تذكر؟

التذكر والنسيان يعتبران وجهين لوظيفة واحدة. فالتذكر هو الخبرة السابقة مع قدرة الشخص في لحظته الراهنة على استخدامها. أما النسيان فهو الخبرة السابقة مع عجز الشخص في اللحظة الراهنة عن استعادتها واستخدامها. والسؤال هنا هو: ماذا يحدث إذا لم يحدث تذكر؟

ويمكن تقديم الإجابة التالية عن هذا السؤال الهام:

- 1- توقف عملية التعلم عن تعلم الخبرات والمعلومات الجديدة وتفسيرها في ضوء الخبرات الموجودة بالذاكرة.
- 2- اضطراب الكلام من حيث الكم والكيف أو تقل كفاءة الكلام. لأن الإنسان حينما يتكلم ويخاطب الآخرين فإنه يعتمد في مخاطبته على تذكر الكلمات والتعبير والنحو الموجود في الذاكرة. فكثيراً من الأفراد الذين تحدث لهم حوادث في الدماغ أدى ذلك إلى وقف التذكر لديهم، ونجدهم لا يتكلمون ويفقدون النطق.
- 3- يعاني الإنسان الكبير في السن أحياناً من مرض الزهايمر.

4- لا يستطيع أن يقوم الإنسان بالشكل المطلوب، وسوف يقع في أخطاء كثيرة وبسيطة، بل سوف يقع في نفس الأخطاء المرة تلو الأخرى، ولن يتعلم من خبراته العملية/ الوظيفية.

مراحل التذكر:

هناك من يحدد مراحل عملية التذكر في:

- 1- مرحلة الانطباع.
- 2- مرحلة التدريب.
- 3- مرحلة الاستيعاب.
- 4- مرحلة الاسترجاع.

بينما تحدد ليلى محمد صلاح مازن ثلاث مراحل لعملية التذكر هي:

- 1- التسجيل المختص بالإحساس Sensory Register.
- 2- التذكر قصير الأجل Short Term Memory.
- 3- التذكر طويل الأجل Long Term Memory.

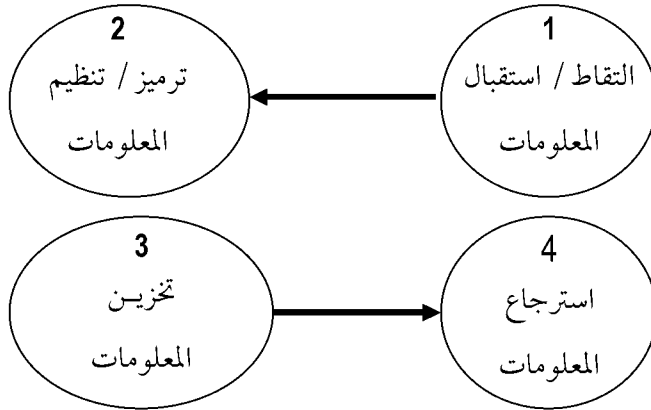
والفرق الرئيسي بين هذه المراحل هو طول الوقت المستغرق. فالتسجيل المختص بالإحساس يستمر جزء من الثانية، ومن الصعب تصور مدى هذا الوقت.

والتذكر قصير الأجل ومدته تصل إلى ثواني قليلة، بينما التذكر طويل الأجل يمكن أن يستمر مدى الحياة.

هذا ويمكن تحديد مراحل عملية التذكر كالتالي:

- 1- مرحلة استقبال المعلومات.
- 2- مرحلة تنظيم المعلومات (الترميز).
- 3- مرحلة الاحتفاظ أو التخزين للمعلومات.
- 4- مرحلة الاسترجاع للمعلومات.

مراحل عملية التذكر:



شكل رقم (3)

مراحل عملية التذكر

مشكلات تواجه عملية استقبال المعلومات:

يتقبل الإنسان المثيرات والمعلومات من البيئة المحيطة بواسطة الحواس الخمس التي وهبها الله سبحانه وتعالى لمعظم البشر. فهي تمثل أدواتنا للتعرف على البيئة المحيطة. ويمكن أن تنقسم المستقبلات الحسية إلى ثلاثة أنواع هي كالتالي:

- 1- مستقبلات خارجية: مثل المثيرات الفيزيائية المختلفة كالصوت، والضوء.
- 2- مستقبلات داخلية: وتخص الناحية النفسية، أي ما يحدث من تفاعل داخلي وتكامل يغير من طبيعة السلوك والاستجابة.
- 3- مستقبلات ذاتية: تخص الناحية الفسيولوجية، أي ما يحدث داخل العضو الحسي نفسه من أحداث.

وتواجه عملية استقبال المثيرات والمعلومات أحياناً ببعض المشكلات، نذكر منها:

- 1- قلة المعلومات.
 - 2- كثرة المعلومات في نفس الوقت.
 - 3- عدم الاتصال.
 - 4- سوء الاتصال.
 - 5- مشكلة في اللغة.
 - 6- فقد إحدى الحواس.
 - 7- ضعف إحدى الحواس.
 - 8- قلة الاهتمام.
 - 9- عدم الانتباه.
 - 10- تشتت الانتباه.
 - 11- عدم الإنصات.
 - 12- البيئة المادية المحيطة غير المناسبة.
- فعلى سبيل المثال، يمكن شرح إحدى هذه المشكلات كالتالي:

البيئة المادية المحيطة غير المناسبة:

من خصائص البيئة المادية المحيطة غير المناسبة نذكر:

- 1- زيادة أو نقصان درجة الحرارة عن 20 درجة مئوية.
- 2- سوء التهوية.
- 3- الإضاءة غير المناسبة.
- 4- مقاعد الجلوس غير المريحة.
- 5- ألوان القاعة غير مناسبة.
- 6- ضيق القاعة (الحجرة) بالنسبة لعدد الأفراد.
- 7- كبر القاعة (الحجرة) بالنسبة لعدد الأفراد.

وهذه الأمور قد تؤدي إلى:

- 1- مشكلات في استقبال المعلومات.
- 2- مشكلات في تخزين المعلومات.
- 3- مشكلات في استرجاع المعلومات.
- 4- التوتر والقلق.
- 5- الإجهاد.
- 6- تشتيت الانتباه.
- 7- فقد الاهتمام.
- 8- تقليل التركيز.
- 9- نقصان الراحة الجسمية.
- 10- تقليل سرعة رد الفعل.

البيئة الاجتماعية والنفسية المناسبة:

إن توفر البيئة الاجتماعية والنفسية المناسبة تؤدي إلى:

- 1- حسن استقبال المعلومات.
- 2- تدعيم المعلومات التي يتم تخزينها (تدعيم الذاكرة).
- 3- تحسين عملية التذكر وسرعتها.
- 4- خفض التوتر والقلق.
- 5- إثارة الدافعية.
- 6- تشجيع التفاعلات الإيجابية السليمة.

مشكلات تواجه عملية تنظيم / ترميز المعلومات:

بعد استقبال الإنسان للمعلومات، يقوم بدراسة هذه المعلومات لتنظيم / ترميز هذه المعلومات، بمعنى أنه على سبيل المثال ينقي هذه المعلومات ويحدد المفيد منها لتخزينه وغير المفيد منها ليقوم بتركه وعدم الاهتمام به. كذلك يقوم بتصنيف هذه المعلومات، ليقوم عقل الإنسان بوضع هذه المعلومات في الملفات القائمة بالفعل في عقل الإنسان من قبل.

تستند وجهة نظر تنظيم أو معالجة المعلومات (الترميز) على ثلاثة افتراضات أساسية هي:

- 1- إن تنظيم / معالجة المعلومات تتم من خلال خطوات أو مراحل والتي تتضمن الانتباه للمثيرات وتنظيمها وتحويلها على شكل تمثيلات ذهنية ومقارنتها مع التمثيلات المخزونة في الذاكرة، ثم اتخاذ قرار بشأنها.
- 2- توجد حدود لكمية المعلومات التي يستطيع الإنسان معالجتها وتعلمها.

3- نظام المعالجة الإنساني نظام تفاعلي. إذ تتأثر المعلومات المخزونة في الذاكرة بعملية الإدراك والانتباه فنحن نرى الأشياء التي توجهنا إليها خبراتنا السابقة، وما نراه يؤثر في المعلومات التي نمتلكها.

فبناء على وجهة نظر معالجة المعلومات ينتج التعلم من خلال التفاعل بين المثيرات البيئية (المعلومات المراد تعلمها) والمتعلم (الشخص الذي يعالج أو يتعامل مع المعلومات). وما يريده حقاً علماء نفس معالجة المعلومات معرفة ماذا يجري داخل الذهن؟

وأحياناً تواجه عملية تنظيم / ترميز المعلومات بعض المشكلات، نذكر منها:

1- اختلاف منطق ونتائج المعلومات الجديدة عن المعلومات القديمة.

2- كثرة المعلومات الجديدة (زيادة التحميل بالمعلومات).

وكما يضر الدواء الزائد والأكل الزائد بالصحة فإن للمعلومات الزائدة أضرارها أيضاً.

مشكلات تواجه عملية تخزين المعلومات؛

مهما أوتينا من ذاكرة قوية فإننا لا نستطيع الاحتفاظ بكل المعلومات والخبرات التي تمر بحياتنا التي ليست كلها مهمة بالنسبة إلينا، بل نحفظ بالمفيد والمهم لنا فقط. ونسى المعلومات والخبرات التي ليست مفيدة أو هامة لنا أو التي لم يستفد بها لمدة طويلة.

وتواجه عملية تخزين المعلومات ببعض المشكلات، نذكر منها:

1- الأمراض بمختلف أنواعها (الجسمية والعقلية والنفسية) تؤثر سلباً على عملية تخزين المعلومات.

- 2- العقاقير والتعب والخمول تؤثر سلباً على عملية تخزين المعلومات.
- 3- الإدمان بكافة أشكاله وأنواعه ودرجاته يؤثر سلباً على عملية تخزين المعلومات.

العوامل الانفعالية ودورها في التذكر والنسيان:

تشير ممدوحه محمد سلامة إلى أن نتائج البحوث والدراسات في هذا المجال إلى أن الانفعالات يمكن أن تؤثر على عملية الاسترجاع من الذاكرة بطرق ثلاث كما يلي:

أولاً: إننا من الأرجح أن نطيل التفكير في المواقف المحملة بالانفعال سواء كانت انفعالات إيجابية أم سلبية أكثر مما نفعل بصدد المواقف العادية المحايدة كما تعاود التفكير ونعيد تنظيم الذكريات المثيرة أكثر مما نفعل فيما يتعلق بالذكريات المثيرة أكثر مما نفعل فيما يتعلق بالذكريات العادية الحالية من الإثارة والانفعال.

وعلى سبيل المثال قد تنسى متى وأين شاهدت هذا الفيلم أو ذاك، وهذا أمر عادي، غير أنه لو حدث أن شب حريق بدار السينما أثناء مشاهدتك لفيلم ما فإنك ستقوم بوصف الأحداث والملابس المختلفة المحيطة مرة ومرة لأصدقائك ومعارفك وبهذا فإنك تكررها وتعيد تنظيمها، وطالما تعلم أن التكرار وإعادة استرجاع موقف ما وتنظيمه يترتب عليها تحسين ذاكرة الاسترجاع لذا فليس من الغريب أن يجد دارسوا الذاكرة أن التذكر يكون أفضل بالنسبة للمواقف المشحونة بالانفعال عنه للمواقف غير الانفعالية.

ثانياً: ينبغي أن نعلم أن بعض الانفعالات تعطل الاسترجاع وهو ما يحدث لكثير من الطلاب أثناء أداء الامتحان وبصفة خاصة حين يكونون غير واثقين تماماً بأنفسهم وما تم تحصيله في المواد الدراسية وما يحدث لهم يدور كما يلي:

يبدو السؤال الأول غير مفهوماً أو محدداً لهم، وتبدأ علامات الذعر وشدة القلق تظهر وتزايد، ورغم أن السؤال الثاني قد لا يكون صعباً عليهم إلا أن القلق الذي أطلقه السؤال الأول يمتد إلى الثاني أيضاً، وحين يأتي الوقت لقراءة السؤال الثاني فالأمر سيان إذا كان يتطلب مادة علمية معينة أم يسأل عن اسم الطالب، فلا سبيل للإجابة عليه، إذ يكون القلق قد بلغ مداه.

ما الذي يحدث للذاكرة في المثال السابق؟ الواقع أن الفشل في معالجة السؤال الأول ينشأ عنه بعض القلق الذي عادة ما تصاحبه أفكاراً تلقائية مثل (سوف أرسب بكل تأكيد) وأي كارثة هذه تكون... إلخ ومثل هذه الأفكار تتدخل في أي محاولة لاسترجاع المعلومات المتعلقة بالسؤال ولعل هذا وراء فشل الذاكرة تماماً. ووفقاً للمعرفيون من أصحاب الرأي السابق فإن ما يسبب فشل الذاكرة ليس القلق وحده بل ما صاحبه من أفكار يرددها المرء لنفسه داخلياً وترد له تلقائياً.

ثالثاً: وفقاً لنظرية التحليل النفسي فإن الانفعالات تؤثر على الذاكرة بموجب مفهوم الكبت. فبعض الخبرات الانفعالية خلال الطفولة البكرة قد تكون صدمية Traumatic شديدة الواقع إلى درجة أن السماح بدخولها لمستوى الوعي أو الشعور، أي استدعائها واسترجاعها بعد سنوات عديدة لمستوى الشعور، قد يكون شديد التهديد بحيث يغمر القلق الشخصية تماماً (وذلك لا ينطبق بالطبع على المثال الذي سبق ذكره عن القلق أثناء الامتحان).

ومثل هذه الخبرات الأولى ما يرتبط بها من خبرات لاحقة يتم الاحتفاظ بها في اللاشعور. والكبت وفقاً لفرويد يمثل فشلاً كاملاً للاسترجاع، إذ يقف حائلاً نشطاً أمام محاولات الدخول إلى تلك الذكريات واسترجاعها على مستوى الشعور. وتأتي الأدلة المؤيدة لمفهوم الكبت من الحالات المرضية التي تتعرض للعلاج النفسي.