مفردات مادة (ارشاد الازمات)

عدد الساعات: 3

المرحلة الرابعة

الفصل الدراسي الاول

- تعريف العلمي للازمة
- النوع الجغرافي للازمة
- زمن اللازمة
- تجميع المعلومات عن اللازمة
- قرار معالجة الازمة
- مراحل معالجة الازمة : -

مرحلة النشوء

مرحلة التصعيد

مرحلة الاكتمال

مرحلة الزوال

- قرار وقت الازمات
- مراحل ارشاد الازمات :-

مرحلة تحديد الازمة

مرحلة التشخيص

مرحلة الفاعلية -

مرحلة الرشد

مرحلة القبول

- الارشاد بتنفيس الازمات
- التداعي السلوكي للازمة
- المراحل الخمسة لنظام ارشاد الازمات
- متطلبات ارشاد الازمات

البيئة والفرد:

لا تتحدد الوظيفة الأساسية للدماغ في عملية التكيف والتكييف مع البيئة كما هو الحال عند الحيوانات فقط، وإنما تشمل أيضا عملية البناء والتكوين، أي الصيرورة والإبداع في مواجهة البيئة وظروفها ومستجداتها ومتغيراتها.وتشكل البنى الاحيائية انفة الذكر كلا متكاملا يلخص العلاقة بين الإنسان والبيئة. والتي تتمحور في اتجاهين متعاكسين متفاعلين هما:

أولا- علاقة تكيف أو تأثر:ونعني بها قدرة الإنسان على تغيير أنماط النشاط الكلي حتى يتكيف ويتوافق مع البيئة، ومتغيراتها المختلفة. وعادة ما يحدث هذا التكيف مع البيئة عندما يعجز الإنسان عن مواجهة الطبيعة ومفاجأتها، إذ ينزع لابتكار آليات للتواصل معها، بما يحقق له ذات الغاية.

وتتحدد هذه العلاقة في نوعين من المكونات هما المكونات الجسمية والمكونات النفسية، في ضوء نوعين من التأثيرات هما:-

ا- التأثيرات على المكونات الجسمية: ربما تؤثر البيئة على الإنسان من خلال عدد من المكونات منها:

ا- المنظومة الوراثية(الجينات): تحتوي البيضة المخصبة التي نتجت عن عملية التلقيح بين الذكر والأنثى عند الإنسان على ٤٦ كروموسوم (Chromosomes) نصفها قادمة من الحيمن الموجود في السائل المنوي للذكر، والنصف الأخر موجود في البيضة الخاصة بالأنثى.

تحمل هذه الكروموسومات ما يعرف بالجينات الوراثية(Genes) وهي وحدات بيوكيميائية موجودة في نواة الخلية، مسؤولة عن نقل الصفات الوراثية التي يحملها الأبوان إلى الأبناء، من خلال سلسلة منظمة من عمليات الانقسام الخيطي تسمى اصطلاحا بالانقسام الاختزالي.حيث يتم تنفيذ الخريطة الجينية للبيضة المخصبة التي نتجت عن عملية التلقيح انفة الذكر، وتتشكل الكروموسومات بشكل خيوط حلزونية

تضم حامضا نوويا يدعى(Deoxyribonucleic acid) ويكتب اختصارا (DNA) وله وظيفتان أساسيتان هما وظيفة تنفيذية تعنى بتكوين بروتينات بنائية(Structural Proteins) لبناء الخلايا المتخصصة كخلايا الكبد والقلب والرئتين وسائر الأعضاء، ووظيفة تكوينية تعنى بتكوين بروتينات الأنزيمات (Enzymenprotiens) الخاصة بتنظيم فعاليات الخلايا في الجسم.

ومن الجدير بالذكر إن عملية تلقيح البيضة تتم من قبل أقوى وأفضل الحيامن الذكرية التي تتسابق في ما بينها للوصول إلى البيضة وتخصيبها كنوع من أنواع الانتخاب الطبيعي للكائن الحي.وبعد أن تحدث عملية الإخصاب يتكون جدار يحيط البيضة المخصبة ويمنع دخول أي حيمن ذكري آخر.

ب - بيئة الرحم: تحتاج عملية الانقسام ألخيطي للجينات الوراثية إلى توفر بيئة مناسبة تساعد على نمو الجنين بصورة طبيعية. ويشير العلماء إلى إن فترة الحمل تتضمن عملية تنفيذ الخريطة الجينية الخاصة والمتفردة للبيضة المخصبة، من خلال سلاسل الانقسام الاختزالي للخلايا، وبالتالي فان سلامة تنفيذ الخريطة الجينية يحتاج إلى توفر بيئة داخلية صحية وأخرى خارجية ملائمة، تنعم فيها ألام الحامل بالراحة الجسمية والنفسية.

إن أي تأثير سلبي وغير طبيعي عليها يمكن أن يعرقل آلية الانقسام آنف الذكر.وبالتالي تتزايد فرص تكوين انقسامات خيطية اختزالية هجينة (طفرات وراثية) غير طبيعية، وغير محمودة العواقب، مما يعرض حياة الجنين إلى الخطر أو العوق مستقبلا. لذا ينصح الأطباء ألام الحامل بضرورة تفادي التأثيرات البيئية الخطرة. مثل أداء الأعمال الشاقة أو التعرض إلى الضغط النفسي أو الانفعالات شديدة التأثير، والابتعاد عن المضادات الحيوية والتعرض للأشعة السينية أو الإشعاعات، وكل ما يتعلق بالملوثات وخصوصا البيئية منها.ولم يغفل المختصون عن تحديد الدور المهم الذي يمكن أن يؤديه الشريك (الزوج) في تحقيق الدعم النفسي للزوجة أولا، وتهيئته لأداء دوره الكامل لتحقيق كامل متطلبات النمو للطفل ثانيا.

ت - أجهزة الجسم: كلما كان أداء عمليات الانقسام الاختزالي لخلايا الجنين خصوصا البنائية منها مثاليا كلما استقام نشوء أجهزة الجسم كافة.إذ تتأثر هذه الأجهزة بشكل مباشر عند حدوث أي خلل أو قصور في عملية الانقسام انف الذكر، كما هو الحال في حالات القصور العقلي أو أمراض القلب أو الاستسقاء الدماغي، وجملة متلازمات ترنر (Turners Syndrome) وكلاينفلتز(Klinefelters Syndrome) ومتلازمة داون(Down Syndrome) وغيرها من العاهات التي نتجت عن عمليات انقسام غير طبيعية للبيضة المخصبة وأثرت على طبيعة النمو المثالي للجنين.

٢- التأثيرات على المكونات النفسية:للبيئة دور مهم في التأثير على المكونات النفسية للفرد لعل من أهم هذه التأثيرات ما يأتي:-

ا - المكونات العقلية:حيث تتأثر المكونات العقلية تبعا للمكونات الجسمية فالعمليات النفسية لا تقوم من فراغ. وهي تمثل انعكاسا لدرجة نمو وتكامل الأجهزة الجسمية وخصوصا الجهاز العصبي للإنسان.فالعمليات الاحساسية كلها تتعلق بالية انتقال المثيرات الحسية الخارجية والداخلية من أجهزة الإحساس المختلفة (السمع- البصر- الشم- التذوق- اللمس- الإحساس بالضغط- والتوازن) إلى الدماغ عن طريق الأعصاب الحسية. وعليك أن تتخيل عزيزي القارئ ماذا يحصل لو فقد احدهم حاسة السمع أو البصر أو الشم أو أية حاسة أخرى.

ب - المكونات السلوكية: يمثل السلوك النافذة التي نطل من خلالها على العالم المحيط بنا. فهو استجابة للمثيرات التي سبق أن تعرض لها الفرد. والتي أخضعت لاحقا لعملية معالجة المعلومات(Information Processing).

وغني عن البيان أن الإنسان يتعرض في الثانية الواحدة إلى عدد لا حصر له من المثيرات الحسية التي تصل إلى الدماغ عبر أعصاب الحس، حيث يعمل على تصفيتها وانتقائها وإدراكها وإخضاعها لسلسة من عمليات التقييم والمعالجة، وبالتالي تقديم الاستجابة السلوكية المناسبة لها. حتى عد(بضم العين) السلوك دالة على درجة

سلامة ونمو ونضج الجانب العقلي عند الإنسان. وسيتم التطرق بالتفصيل لهذه العمليات لاحقا.

ت - المكونات الانفعالية والوجدانية: تتشكل العواطف والميول والانفعالات والاتجاهات الخاصة بالإنسان، من خلال استقرار المكونات السلوكية وثباتها كما ونوعا.ولا تختلف معي عزيزي القارئ الكريم كيف أن البيئة بمثيراتها ومحفزاتها وثوابتها ومحرماتها تشكل ميول الفرد وقيمه وعواطفه واتجاهاته وتفضيلاته المتنوعة في ما يحب وفي ما يكره، بل إن هذا التأثير يتعدى إلى استخدام اللغة في التعبير والتعامل مع الآخرين.

من هنا يمكن القول إن البيئة المحيطة يمكن أن تؤثر في مجساتها المختلفة على الطبيعة التكوينية للفرد والتي ربما تمتد لتصل إلى درجة(تصيير) الملامح العامة للشخصية طبقا لتأثيراتها المحتملة.وعلى وفق هذا المنظور نؤكد الحاجة إلى التحري عن بيئة ملائمة ومشجعة في تأثيراتها على نمو الفرد بجوانبه المختلفة العقلية والسلوكية والانفعالية.

ثانيا: علاقة تكييف أو تأثير(ونعني بها قدرة الإنسان على تطويع وتغيير البيئة المحيطة به بما ينسجم مع تحقيق حاجاته ورغباته وأهدافه ونواياه) وينضوي تحت هذا البعد كل ما يتعلق بالمعرفة(Knowledge) ومدياتها التي من شانها أن تزيد الفرد اقتدارا في السيطرة على تحديات البيئة التي يعيش فيها، بما يحقق له أهدافه وحاجاته.

ويقع في هذا الجانب كل الفعاليات التي قام بها الإنسان منذ فجر الحضارات إلى تنوعات الإبداع الحضاري الراهن، من تصنيع وابتكار واكتشافات الخ.

وكان هدفه من ذلك هو إيجاد نوع من جودة الحياة(Life Quality) بوصفها نمط الحياة المعاش الذي تتحقق فيه جل حاجات الإنسان ورغباته بدرجة عالية من الرضا والقبول، بأقل جهد وأقصر وقت وبأفضل نتيجة ممكنة من شانها أن تحقق أعلى درجات الرضا والقبول. وينحو هذا التأثير منحيين مهمين هما:-

١- تأثير الإنسان في المكونات الطبيعية للبيئة:لقد أدى التقدم العلمي والتكنولوجي الذي شهدته العقود الأخيرة من القرن الماضي إلى توفر إمكانيات متصاعدة للإنسان في تطويع البيئة لرغباته وحاجاته وأهدافه.فقد استطاع أن يصل إلى مراحل مهمة في هذا المجال وعلى الأخص في المجالات العلمية والطبية والتقنية والصناعية والتكنولوجية وعلوم الفضاء وغيرها كثير. كما تمكن من ابتكار تقنيات حديثة في مجال التحكم بالمناخ ومتغيراته، الأمر الذي أحدث طفرة إنتاجية كبيرة في مجالي الزراعة والصناعة، واستطاع من خلال ابتكار المكننة الحديثة، شق الطرق في البيئات الجبلية شديدة الصعوبة والتضاريس، حتى وصل الأمر إلى تطويع الفضاء الخارجي لحاجاته المتعلقة في مجال تقنية الاتصالات، وصارت الكرة الأرضية اليوم بمثابة قرية صغيرة، والأمثلة في مجال تأثير الإنسان في البيئة لا حصر لها عزيزي القارئ الكريم.

من جهة أخرى كانت وما زالت الموارد الطبيعية بمثابة ميدان لتداول السلطة والقوة،وقد شكلت عبر سفر الإنسان وتاريخه قاعدة لكل مقومات النهوض الحضاري. فمن خلالها يستطيع الإنسان أن يسيطر على البيئة عبر تطويع خاماتها الأولية في الصناعة والزراعة، بالشكل الذي يحقق مستوى مرض من جودة الحياة. وكلما زادت إمكانيته في السيطرة على موارد البيئة زاد تأثيره في المجال الحيوي المحيط به، وبالتالي زادت فرصة التأثير النفسي والاجتماعي والأيديولوجي والاقتصادي والعسكري.

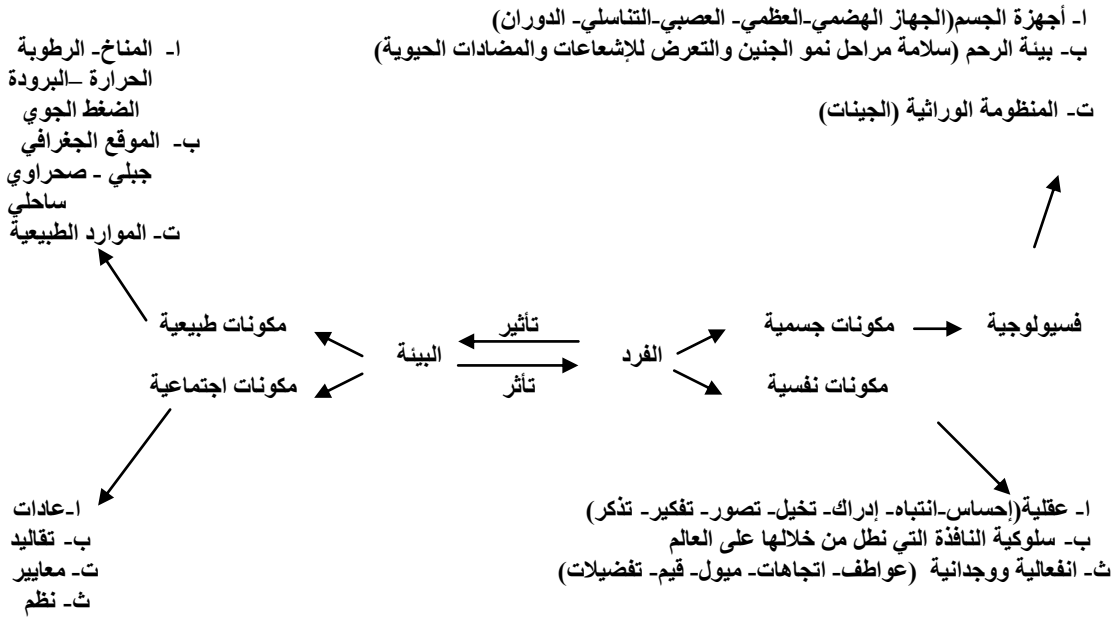
ومثلما ارتبطت الموارد الطبيعية برفاهية الإنسان فإنها كانت أيضا احد عوامل التهديد والحروب والأزمات. من جراء سوء استخدام وتوظيف هذه الموارد واستغلالها لأغراض ذاتوية أو فئوية أو إقليمية.

٢ - تأثير الإنسان في المكونات الاجتماعية: منذ أن وجد الإنسان على وجه الأرض استطاع أن يكون شكلا من أشكال التنظيم لحياته المجتمعية بوصفه كائنا اجتماعيا بطبيعته، وقد أشارت النقوش والكتابات الأثرية إلى انه استطاع أن يكون نوعا من العقد الاجتماعي في محاولة لتنظيم حياته ومواجهة البيئة المحيطة شديدة الحيرة

والخطر والإرباك، وترتب على كل ذلك شيوع عادات وتقاليد وأعراف ومعايير ونظم اجتماعية اتفق عليها ضمنا.

وعدت وسائل لتنظيم الحياة وتسييرها والسيطرة عليها. وقد شكلت منظومة العقد الاجتماعي في حقب لاحقة شكلا من أشكال القوانين، التي نظمت المجتمعات وكونت حضارات مهمة، دونها المختصون في التاريخ البشري وما حضارة وادي الرافدين وحضارة وادي النيل إلا مثالا للتأثير الذي أحدثه الإنسان في البيئة، فالإنسان هو الذي يصنع مصيره ونمط حياته ومستقبله.

والشكل(1-1) يوضح علاقة الإنسان بالبيئة.



شكل (1-1)يوضح طبيعة العلاقة بين الإنسان والبيئة

تعريف الهوية تعريف الهُوية لأن الدكتور إبراهيم القادري قد سبقه إلى تعريفها في أثناء التقديم وقال بأنها مشتقة من الضمير "هو"، أي المتحد مع ذاته، والمتميز عن غيره،

عناصر الهوية: مفهوم الهُوية يرتبط بمجموعة من العناصر هي:

١- الانتماء.

٢- الولاء

٣- التصنيف. بأن "التصنيف" هو أن نقول "أبيض، أسود، مسيحي، مسلم، طالب، سائق باص".

٤- التعريف. فيعني من وجهة نظر الباحث هو "أن نعرِّف بأنفسنا ضمن الجماعات التي نُدرِك بأنفسنا الانتماء إليها".

٥- المقارنة. فيما ختم الفكرة الجوهرية الثالثة وهي عملية "المقارنة" الاجتماعية حينما نقارن أنفسنا مع الآخرين المماثلين لنا.

٦- الوعي الاجتماعي للذات.

٧- الوعي المكاني للذات.

انواع الهويات:

١- الهوية الفردية

٢- الهوية الاجتماعية. قسّم الدكتور الهاشمي الهُويات الاجتماعية إلى سبعة أقسام وهي الإثنية، أي القومية أو القبلية، أو تلك التي تقوم على أساس رابطة الدم، واللون / العِرق وتصنيفها بيض، سود، صفر، والعقيدية ومنها الدينية، المذهبية، الفكرية، والجهوية أو المناطقية كالمدينة، المقاطعة، الإقليم، البلد، والمهنية التي تقوم على المهنة أو الحرفة وتنتظم في مؤسسات نقابية فلاحية، عاملية، طبية، هندسية، طالبية الخ، والعمْرية كالطفولة، الصبا، الشباب والشيخوخة، والجندرية "الجنس" التي تقوم على أساس التصنيف الجندري أو التوجّه الجنسي مثل ذكور، إناث، مثليين الخ. أوضح الهاشمي أن بعض الهُويات تقوم على أساس الأنشطة مثل الرياضيين ومشجعي كرة القدم الذين ينتمون إلى نادٍ رياضي محدد، ويحملون رموزه، ويضحون في سبيله بوصفه هوية لهم. وساق مثالاً على الأحداث المروعة التي أعقبت مباراة كرة القدم بين ناديي الأهلي والمصري قبل عام تقريباً، وكيف تمسّك الأهلي بحقوق ضحاياه، ووصف

دورهم في المظاهرات السياسية بأنهم يشكّلون جماعة ضغط على صنّاع القرار. الهوية الوطنية.

٣- الهوية الكوزموبوليتانية.

٤- الهُوية المنسّبة فالهوية المنسبة، كما بيّنها في حديثه "هي تلك الهُوية التي لا خيار للفرد فيها، كتلك التي تقوم على أساس العِرق، واللون، والجنس، والمنطقة، وبعض عناصر الثقافة مثل اللغة والعادات والتقاليد والدين والمذهب، مع أنَّ عناصر الثقافة هذه يمكن التخلّي عنها، واكتساب أخرى غيرها".

٥- والهُوية المكتسَبة، أما الهُوية المكتسَبة فهي "كل ما ينجزه الشخص وما يختاره بمحض إرادته ومنها الهويات المتعلقة بالحرفة والاهتمامات والهوايات مثل مشجعي كرة القدم الذين ينتظمون في مناسبات ويؤسسون تقاليدا تشجيعية ورموزا خاصة بهم".

عناصر تبلور الهوية: لم يتوقف الهاشمي طويلاً عند أما العناصر التي يمكنها أن تبلور هُوية جمعية فهي كثيرة وأهمها "الأرض، اللغة، التاريخ، الحضارة، الثقافة، الطموح وما الى ذلك" وعلى الرغم من رسوخ الهوية القومية أو الوطنية في الذاكرة الجمعية للناس إلاّ أن هناك تيارات عصرية تدعو إلى إلغاء الهوية الوطنية أو الهوية القومية.

نظرية الهوية الاجتماعية:

"نظرية الهُوية الاجتماعية" التي "تهدف إلى دراسة العلاقات الاجتماعية- النفسية بين الجماعات الاجتماعية، وطبيعة التعايش القائم خاصة على أساس مخاوف أقلية ما، من محاولات أو إجراءات تذويبها ومحو هويتها الثقافية من قبل الأغلبية المهيمنة". كما أشار المُحاضر إلى أنّ هذه النظرية قد تمّ تطويرها من قِبل هنري تاجفل وجون تيرنر عام ١٩٧٩ وتتضمن ثلاثة أفكار مركزية وهي "التصنيف والتعريف والمقارنة"، وأوضح بأن "التصنيف" هو أن نقول "أبيض، أسود، مسيحي، مسلم، طالب، سائق باص". أما "التعريف" فيعني من وجهة نظر الباحث هو "أن نعرِّف بأنفسنا ضمن الجماعات التي نُدرِك بأنفسنا الانتماء إليها". فيما ختم الفكرة الجوهرية الثالثة وهي عملية "المقارنة" الاجتماعية حينما نقارن أنفسنا مع الآخرين المماثلين لنا.

ادى حدوث ثورات الربيع العربي الى نشوء ازمة الهوية وتشظي الوعي الهوياتي:

"نظرية الهُوية الاجتماعية" التي "تهدف إلى دراسة العلاقات الاجتماعية- النفسية بين الجماعات الاجتماعية، وطبيعة التعايش القائم خاصة على أساس مخاوف أقلية ما، من محاولات أو إجراءات تذويبها ومحو هويتها الثقافية من قبل الأغلبية المهيمنة". كما أشار المُحاضر إلى أنّ هذه النظرية قد تمّ تطويرها من قِبل هنري تاجفل وجون تيرنر عام ١٩٧٩ وتتضمن ثلاثة أفكار مركزية وهي "التصنيف والتعريف والمقارنة"، وأوضح بأن "التصنيف" هو أن نقول "أبيض، أسود، مسيحي، مسلم، طالب، سائق باص". أما "التعريف" فيعني من وجهة نظر الباحث هو "أن نعرِّف بأنفسنا ضمن الجماعات التي نُدرِك بأنفسنا الانتماء إليها". فيما ختم الفكرة الجوهرية الثالثة وهي عملية "المقارنة" الاجتماعية حينما نقارن أنفسنا مع الآخرين المماثلين لنا. عن تشظّي الهُوية الوطنية وبروز الهُويات الفرعية بعد أن كانت مكبوتة أو مسكوتاً عنها أو مقصية. فالهُويات الفرعية، من وجهة نظر المُحاضر، كانت مُلغاة تقريباً، ومتماهية في الهُوية العامة، وقد وصفها الباحث صراحة بأنها تحصيل حاصل لمصادرة الحريات الفردية والجماعية واتخذ مما في حصل العراق كأنموذج لتشظي الهُوية الوطنية وما أفرزته من هُويات فرعية وإثنية ودينية وطائفية وقبلية ومناطقية. ساق المُحاضر أكثر من مثال في هذا الصدد مثل القومية الكوردية التي كانت تطالب بحكم ذاتي "تطور لاحقاً إلى حكم فيدرالي"، والتركمان الذين طالبوا بإقليم خاص بكركوك، والكلدوآشوريون الذين طالبوا بإقليم ذاتي في سهل نينوى. وقد خلُص إلى القول بأن المسيحيين في العراق قد تشظوا إلى آشوريين، وكلدان، وسريان، وأرمن، والمسلمين إلى سنة وشيعة، فيما انطوى الصابئة والإيزيديون على أنفسهم ومعتقداتهم. لم يتوقف الأمر عند هذا الحد، كما يرى الهاشمي، إذ "تعددت منابر الهُوية الفئوية في المناصب الحكومية والإدارية. ووسائل الإعلام من قنوات تلفزيونية ومحطات إذاعية وصحف ومواقع إنترنت، إضافة إلى النوادي والجمعيات الثقافية التي باتت تكرس الهويات الفرعية على حساب الهوية الوطنية". لابد من الإشارة إلى أن المُحاضر قد تطرّق إلى عدد من الدول العربية متخذاً منها أمثلة لتشظي الهوية الوطنية كليبيا وسوريا واليمن وغيرها من البلدان التي شهدت "الربيع العربي"، لكن تركيزه كان منصباً على العراق بوصفه أنموذجاً دقيقاً لهذا التشظي المخيف الذي يهدد الهوية الوطنية في حال تلاشي السلطة أو غياب القانون. وفي ختام محاضرته أجاب الهاشمي على السؤال الرئيس الذي يتمحور عليه البحث وهو: "هل يمكن للمواطن أن يمتلك أكثر من هوية؟" وكان جوابه كالآتي: "يمكن لأي مواطن أو إنسان أن يمتلك أو ينتمي إلى أكثر من هُوية اجتماعية بحكم تعدد انتماءاتهم وتوزعها، وتأتي أهمية هذه الهُوية الوطنية من سموها على المصالح الفردية والفئوية الضيقة، ومع ذلك فإنّ الهُوية الوطنية لا تلغي حق الآخرين في الانتماء لهوياتهم الفرعية. وفي ختام الندوة الفكرية أثار بعض

نظّمت مؤسسة الحوار الإنساني بلندن ندوة فكرية للدكتور حميد الهاشمي تحدث فيها عن موضوع شديد الأهمية يحمل عنوان "جدل الهُوية"، وقد ساهم في تقديمه المفكر المغربي إبراهيم القادري بوتشيش. قدّم المُحاضر استعراضاً لخصّ فيه مفهوم الهُوية وعناصرها وأنواعها وأسسها كالهُوية الاجتماعية والهُوية الوطنية والهُويات الفرعية، والتنظير السوسيولوجي لكل هُوية على انفراد، خصوصاً وأن الوضع في العالم العربي يشهد تغييرات جذرية في ظل ما أُطلق عليه بـ "الربيع العربي"، كما حاول الإجابة على سؤال جوهري مفاده: " هل بإمكان المواطن أن يحمل أكثر من هوية؟"

انطلق الدكتور حميد الهاشمي في حديثه عن "جدل الهُوية" زمنياً من منتصف القرن العشرين، ومكانياً من الولايات المتحدة الأميركية التي تصارعت فيها عشرات الهُويات المهاجرة، لكنها انصوت في نهاية المطاف تحت مظلة الهُوية الوطنية.

مفهوم الحرمان النسبي

وفي سياق حديثه عن التجديد في نظرية الهُوية الاجتماعية تحدث الهاشمي عن مفهوم الحرمان النسبي واستعان بتعريف تيد غور الذي وصفه بأنه"إدراك الأشخاص لوجود حالة تضارب بين توقعاتهم القيمية وقدراتهم القيمية على تحقيق هذه التوقعات".

الحرمان النسبي المدرك وعلاقته بالأداء الوظيفي

يعد الأداء الوظيفي للعاملين احد عوامل استقرار المناخ التنظيمي للمؤسسات وعاملا من عوامل التوازن فيها. فهو لا يعد انعكاسا لقدرات ودافعية كل فرد فحسب وإنما دالة لأداء المؤسسة كلها ، بوصفها كيانا تنظيميا متكاملا تعتمد في أداء مهامها على توافر مستويات متقدمة من المعرفة التنظيمية والإدارية والسلوكية والأخلاقية. ولكي تحقق هذه المؤسسات أهدافها وفقا للأبعاد انفة الذكر، لابد من تحقيق درجة مقبولة ومتفق عليها من العدالة التوزيعية (Distributive Justice) التي تضمن حقوق العاملين في المؤسسة وتلبي قدرا مقبولا من الحاجات الفردية والجمعية لهم، بما يضمن نوع من التبني الأخلاقي لقيم العمل وضرورات النجاح فيه. وإذا فشلت المؤسسة في تحقيق هذا الهدف تكون قد خرقت احد أهم المناخات التنظيمية بشقيها الإداري والأخلاقي ،الأمر الذي يؤدي إلى نشوء نوع من الشكوى والاستياء والحرمان لدى العاملين فيها.

ذلك إن الأداء الوظيفي في أي مؤسسة لا يعد انعكاساً لقدرات و دافعية كل فرد فحسب و أنما هو انعكاس لأداء المؤسسة ككل غير أنّ أداء الأفراد هو مبعث قلق دائم في مختلف الأقسام التنظيمية للمؤسسة لأنها المحدد الأساس لأداء السلوك الكلي و مخرجات العمل. (اللامي، ٢٠٠٩، ص٥٧).

وإذا كان الأداء الوظيفي في عصر العولمة يمثل القاسم المشترك لعلماء الإدارة وعلماء النفس.ويتطلب من الموظف درجة عالية من (الاقتدار الوظيفي) المتمثل في حسن أداء العمل و إدارته وإعتماد قدراته التحليلية و المعلوماتية المتاحة في الكشف عن الأخطاء ومعالجتها بشكل صحيح وخلاق. (عكاشة، ٢٠٠٨، ص٦٣).فانه يهتم ببقاء المنظمة ونجاحها وديمومتها من خلال تحقيق الأهداف الآتية:-

١- تحقيق درجة عالية من التنظيم الوظيفي داخل المؤسسة من خلال وضع الرجل المناسب في المكان المناسب .طبقا للتخصص وتوافر شروط الأداء المثالي لكل وظيفة.

٢- السعي لتحقيق أقصى درجة ممكنة من معايير الجودة في العمل الوظيفي،إذ ينبغي أن يتساوق أداء الموظف وانجازه مع المستويات المعتمدة في تلك المعايير .

٣- التبني الأخلاقي للمؤسسة بالموظف، وإشعاره بأنه جزء لا يتجزأ منها طالما انه يقوم بأداء على أكمل وجه.وهنا استحضر التجربة اليابانية التي تطلب من موظفيها عدم المطالبة بزيادة الأجور أو إقامة الاحتجاجات مقابل التوظيف مدى الحياة مع توفير مستويات حياتية عالية الجودة له.وهذا أمر انعكس ايجابيا على لحالة النفسية للموظف من حيث الرغبة في العمل و إتقانه.

٣- اعتماد وسائل التعليم المستمر من اجل تحسين طرق العمل وتطوير أداء الموظفين.بما يتناسب مع مستجدات التطور الحاصل في منظومة العمل وما يتطلبه سوق العمل على حد سواء.(توما، ٢٠١٠، ص١٠)(Venktrman, 1990, p.26) .

وهنا استحضر التجربة اليابانية التي تطلب من موظفيها عدم المطالبة بزيادة الأجور أو إقامة الاحتجاجات مقابل التوظيف مدى الحياة مع توفير مستويات حياتية عالية الجودة له.وهذا أمر انعكس ايجابيا على لحالة النفسية للموظف من حيث الرغبة في العمل و إتقانه.

و لأن الحياة الحديثة ألقت بأعبائها على الأفراد فقد أصبح العمل في العصر الحديث أكثر تطلباً للمجهود النفسي مقارنة بالعصور السابقة المعتمدة على المجهود البدني مع ما فيه من

تعبير عن شيء من الانفعالات و النزعات التي تهيئ الفرد خلال التوجه نحو التغلب على الصعوبات من خلال إكتساب أساليب سلوكية تؤدي إلى الرضا و السعادة. (زهران، ١٩٨٧، ص٤١١).وقد بين الدراسات أن هناك علاقة بين الأداء الوظيفي والعديد من المتغيرات.فقط بينت دراسة Driscol ١٩٩٨ إن الأداء الوظيفي يتأثر ايجابيا بمستوى مشاركة العاملين باتخاذ القرارات مع الإدارة.(Driscolm1998,p.44) فيما بينت دراسة العتيبي ١٩٩٨ إن الموظفين الذين سجلوا درجة عالية في الأداء الوظيفي كانوا أكثر إيمانا مقايسة بأقرانهم في أخلاقيات وقيم العمل.(العتيبي،١٩٩٨،ص٨٥) في حين أشارت دراسة عكاشة إن هناك علاقة ايجابية ودالة إحصائيا بين الالتزام التنظيمي للموظف وبين أدائه الوظيفي (عكاشة،٢٠٠٨،صص٦٨)أما دراسة الصرايرة فقد أشارت إلى أن مستوى الأداء الوظيفي يتأثر ايجابيا وبدلالة معنوية بمتغير الحوافز التشجيعية المادية والمعنوية.(الصرايرة،٢٠١١،ص١١)

إن شعور الفرد بالحاجة إلى إيجاد نوع من الموازنة بين ما يقدمه من جهود في العمل وما يستحقه أو يعتقد انه يستحقه مقارنة بالأفراد الآخرين أو ما تستحقه جماعته مقارنة بالجماعات الأخرى،يجعله في حالة من القلق بشان مستقبله ومستقبل الجماعة التي ينتمي إليها.

ذلك إنهم يعيشون في عالم التغيرات السريعة على مختلف الصعد يصاحبها تواتر في مستوى الحاجات وضرورات تحقيقها .مما يجعلهم في حالة دائمة من المقايسات بين حالهم حال الأفراد الآخرين أو الجماعات المناظرة الأخرى.وان أي تفاوت في مستوى إكفاء هذه الحاجات يولد حالة الحرمان الذي يعبر عنه بمشاعر الخوف والغضب والاستياء والاحتجاجات.

إن الأفراد يحتجون على أوضاعهم ليس بتأثير الحرمان المطلق(Absolute Deprivation) وإنما بسبب كم المقايسات التي يقومون بها مع أفرادا آخرين أو مجموعات أخرى داخلية كانت أم خارجية. وتبدو هذه الظاهرة واضحة الملامح في العراق البلد الذي يمتلك ثالث احتياط نفطي في العالم بمقدار(١١٥) مليار برميل نفط حسب تقديرات منظمة الدول المصدرة للنفط (اوبك)عام ٢٠٠٧.(OPEC,2007,P.17) . إذ تشير الدراسات إلى أن (55%) من إجمالي الأسر العراقية تعاني من الحرمان الاقتصادي وان (58%) منهم محرومون من خدمات البنى التحتية المتمثلة بشبكات المياه والمجاري والصرف الصحي،وان (48%) منها محرومة من التعليم وان(70%) منهم لا يتمكنون من التخلص من النفايات والازبال، وان(40%) تعاني من الاكتظاظ في السكن.(مسح الاحوال المعيشية ،٢٠٠٥،ص١٤١)فيما بينت منظمة اليونيسيف إن

(50%) من سكان العراق محرومون من المياه الصالحة للشرب ،الأمر الذي أدى إلى تفشي أمراض الجهاز الهضمي والبولي وأمراض سوء التغذية.(المركز الصحفي لليونيسيف،٢٠٠٦) وبين التقرير الصادر عن وزارة الصحة العراقية بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية ٢٠٠٦ إن (92%) من الأفراد المصابين باضطرابات مابعد الشدة الصدمية لم يحصلوا على العلاج وان (63%) من المصابين بالاكتئاب لم يحصلوا على العلاج.(الصحة النفسية في العراق،٢٠٠٦٩ وفي دراسة اجراها الباحث عن اضطراب الذاكرة الصدمية لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية في محافظة ديالى تبين إن نسبة(8.5%) من عينة البحث يعانون منى هذا الاضطراب .(النعيمي ، ٢٠)

وقد نشا مفهوم الحرمان النسبي(Relative Deprivation) من قبل العالم (Stoufer) عام ١٩٤٩ ليمثل احد العوامل الدافعية المهمة لدى الجماعات المحرومة ذات الهوية الاجتماعية السلبية،للبحث عن تعويض مجتمعي للمظالم التي لحقت بها من جراء إدراكها للتناقضات بين ما يحصلون عليه فعلا وبين ما يجب أن يحصلون عليه من امتيازات بالمقايسة مع الآخرين.

البحث الحالي محاولة لتأسيس مفهوم جديد لفكرة العدالة التوزيعية ودورها في التخفيف من الحرمان النسبي المدرك بوصفهما دالة أخلاقية يستدل عليها من خلال قياس الأداء الوظيفي للعاملين والموظفين في المؤسسات المختلفة.

تعريف الحرمان النسبي:

١- عرفه Gurr (١٩٧٠) بأنه: الفجوة الحاصلة بين مقدار الإمكانات ومقدار التوقعات.(Gurr,1970)

٢- عرفه Martin (١٩٨٠) بأنه: شعور بالاستياء(Discontent) ينتاب الفرد نتيجة اعتقاده بأنه يحصل على اقل مما يستحق. (Martin,1980)

عرفه Walker(٢٠٠٢) بأنه: شعور بالغضب(Anger) ينتاب الفرد عندما تحبط توقعاته بشان السلع وظروف الحياة التي يعتقد انه يستحقها فيصبح مدفوعا لتعويض عدم المساواة هذه. (Walker,et al,2002)

٣- عرفه نظمي(٢٠٠٩)بأنه: إدراك الفرد للتناقض بين ما يحصل عليه (أو ما تحصل عليه جماعته الداخلية التي ينتمي إليها) من السلع وظروف الحياة وبين ما يتوقعه أو ما يعتقد انه

يستحقه (أو تستحقه جماعته الداخلية) أو ما يحصل عليه الأفراد المماثلون له(أو الجماعات الخارجية الأخرى) من تلك السلع وظروف الحياة وقد يظل هذا الإدراك مقيدا ضمن حدوده المعرفية الصرفة،أو قد ينجم عنه شعور بالاستياء والغضب.(نظمي،٢٠٠٩،ص٥٨)

الإطار النظري

أولا: مفهوم الحرمان النسبي Relative Deprivation :

(إن الحرمان النسبي ينتج التمرد أكثر مما ينتجه الحرمان الكامل) هذا هو الاستنتاج الذي خرج به العالم والفيلسوف والمؤرخ الفرنسي الكسي دي توكفيلTocqueville (١٨٠٥-١٨٥٩) في تفسيره لحركات الاحتجاجات التي حدثت إبان الثورة الفرنسية الثورة الفرنسية. فقد لاحظ إن اشد معاقل الثورة الفرنسية تمركزت في المناطق التي شهدت تحسنا ملحوظا في الظروف الاقتصادية.ولان الرخاء مثل السمة الواضحة لتلك المناطق فقد التقط فكرة التوقعات المتزايدة ليشير بوضوح (إن الرخاء يشجع الناس على أن يحلموا أكثر ويطالبوا بالمزيد منه) وبالتالي فالحرمان النسبي(RelativeDeprivation) ينتج التمرد أكثر مما ينتجه الحرمان الكامل أو المطلق(Absolute Deprivation).وانتهى (Tocqueville) إلى تقديم صياغة نفسية توضح طبيعة العلاقة الجدلية بين الحرمان والاحتجاج بقوله (إن المظالم غير القابلة للتجنب والتي يمكن تحملها بصبر،تصبح غير قابلة للتحمل حالما تطرأ في أذهان الناس فكرة الهروب منها) (Tocqueville,1955,p.176)

ينتمي مفهوم الحرمان النسبي في إطاره التنظيري إلى مجموعة من النظريات النفسية والاجتماعية التي نحت دراستها لديناميات الفعل الجمعي وحركة الاحتجاجات منحا معرفيا. افترضت بموجبها إن الأفكار يمكن أن تعمل عمل الدافع.وتأخذ مسارا تأثيريا مساوقا في فعاليته الذاتية للحاجات.حتى إن البعض أطلق على حزمة النظريات هذه اسم نظريات التوقعات الناهضة(Rising Expectations) والتي ترتكز على مفهوم مركزي مفاده إن للناس حاجات أساسية وتطلعات مستقبلية يجتهدون في تحقيقها،على وفق درجات متفاوتة في مستوى الإيفاء انف الذكر، بعضها حقيقي(Actual) يشير إلى مستويات ما توقع فعلا وآخر متوقع(Expected) يشير إلى المدى الذي يشعر فيه الفرد بالعدالة من تحقيق حاجاته.

وعليه فان الفرد يطور إحساسا بالحرمان النسبي إذا أدرك إن مستوى التوقعات قد فاق مدى التحقق الفعلي لتلك الحاجات.الأمر الذي يؤدي إلى شعور الفرد بالاستياء والغضب والظلم يعبر عنه لاحقا بالاشتراك في الحركات الاحتجاجية.(أبو الغار،١٩٨٥،ص٢٣٠)

وقد نشا مفهوم الحرمان النسبي(Relative Deprivation) من قبل العالم Stoufer عام ١٩٤٩ بوصفه احد العوامل الدافعية المهمة لدى الجماعات المحرومة ذات الهوية الاجتماعية السلبية، التي تبحث عن تعويض مجتمعي للمظالم التي لحقت بها من جراء إدراكها للتناقضات بين ما يحصلون عليه فعلا وبين ما يجب أن يحصلون عليه من امتيازات بالمقايسة مع الآخرين.حيث ذكر هذا المصطلح أول مرة في دراسته الكلاسيكية عن الجندي الأمريكي التي حملت ذات العنوان، في محاولة لتفسير جدلية العلاقة بين الإشباع المادي وحالة اللارضا عن مستوى الإشباع، قدم من خلالها استنتاجه الأهم في أن الجنود الأمريكان ذوي الأوضاع الأفضل مقايسة بزملائهم كانوا الأسوأ في مشاعرهم نحو تلك الأوضاع.(Crosby,1976,p.86)

وقد حاولGeschwender عام ١٩٦٤ تطوير المفهوم ليقدم صيغة أكثر نظامية من خلال توظيف مفهوم التوقعات الناهضة(Rising Expectations) لوصف إشكالية الفجوة الناشئة عن تزايد التوقعات المصاحب لحالة التحسن في الظروف المادية.تماما مثلما تحدث عنها (Tocqueville) إذ أن حالة الاستياء تزداد تبعا لزيادة مستوى التوقعات في الظرف المادي الجيد. (Geschwender,1964)

أما Runciman فقد أشار عام ١٩٦٦ إن الحرمان النسبي يتخذ شكلين مختلفين تماما الأول هو الحرمان النسبي الأناني(Egositic Deprivation) ويحدث في المستوى البين شخصي(Interpersonal) عندما يخبر الفرد مشاعر الحرمان النسبي وبشكل غير عادل مقايسة بالآخرين ، وينجم عهنا حالة التوتر وعدم الرضا.والنوع الثاني هو الحرمان النسبي الجمعي(Collective Deprivation)وينشا من المقايسة الجماعية إذ يشعر الفرد بأن جماعته ،محرومة نسبيا وبشكل غير عادل مقايسة بالجماعات الأخرى. ويرى إن الحرمان الجمعي يتخذ مكونين أساسيين هما المكون الإدراكي(Cognitive Component) الذي يتضمن إدراك التناقض الحاصل بين التوقعات والناشئة والقدرات والمكون الانفعالي الوجداني (Affective component) الذي يتضمن القيمة أو الدلالة الانفعالية للتناقض المدرك.ويعمل بمثابة رد الفعل العاطفي القوي إزاء حالة اللاعدالة وعدم المساواة ويتضمن مشاعر الغضب والسخط والإحباط

وعـدم الرضـا.كما انـه يعـد السـبب الأكثـر تـأثيرا فـي انخـراط الأفـراد فـي الاحتجاجـات (Pettigrew,2002).

وفـي عـام ١٩٦٩ قـام (davis) بتحليـل نتـائج دراسـة (Stoufer) عـام ١٩٤٩ عـن الجنـدي الأمريكـي الكلاسيكية . إذ قدم فرضيته الموسومة(J- Curve) التي حاول فيها إيجاد تفسير لطبيعة العلاقة بين مستوى تحسن الظروف المادية ونشوء حالة الاستياء الاجتماعي ،من خلال الافتراضات الآتية:

١- إن أيـة جماعـة اجتماعيـة يمكـن تقسيمها إلـى أفرادا محرومين(لايملكون شيئا) وأفرادا(غير محرومين) يمتلكون الموارد والسلع الجيدة.

٢- ينشـا الحرمـان النسـبي مـن خـلال المقايسـة الداخليـة لأفـراد الجماعـة أي حينمـا يقـايس المحرومـون أنفسـهم بغيـر المحرومين.أمـا إذا كانـت المقايسـة خارجيـة أي أن يقـايس المحرومـون أنفسـهم بغيـر المحـرومين فـي جماعـة أخـرى، فـان هـذا يسـمى بالمسـافة الاجتماعية(Social Distance).(Bernetein&Crosby,1980,p.443)

٤- تخبر الجماعة أربعة أنواع من الاحتمالات الناجمة عن سلسلة عمليات المقايسة الداخلية وتتمثـل بالحرمـان النسـبي(Relative Deprivation) والإشـباع النسـبي(Relative Gratification) والخضوع النسبي(Relative Subordination) والتفوق النسبي(Relative Superiority)

٥- تخبر أيـة جماعـة حالـة مـن الاستياء الـذهني وتصبح أكثر ميلا للاحتجاج والثورة حينما تنتكس توقعاتهم بإمكانية استمرار حالة الإشباع المتزايد لحاجاتهم.فحينما يخبر الأفراد حالة من الانتكـاس بعـد حـدوث التطـور والازدهـار الاقتصـادي.تزداد مخـاوفهم بإمكانيـة الحفـاظ علـى المكتسبات المتحققة وبالتـالي يصـبحون أكثـر مـيلا للثـورة والاحتجـاج. (Davis,1962,p.5) (Davis,1959,p.281)

وقـد اسـتفاد (Ted Robert Gurr) ١٩٧٠ مـن طروحـات (Davis) و (Geschwender,1964) فـي صـياغة مفهـوم جديـد لفكـرة الحرمـان النسـبي فقـد أشـار فـي كتابه(لماذا يتمرد البشر؟) Why Men Rebel? إن الحرمان الحسي ينشأ من (التوتر النفسي الناشـئ عن التنـاقض بين مـا يرغـب الأفراد بـه أو يشـعرون إنهـم يسـتحقونه مـن السـلع وفـرص الحيـاة، وبـين إمكانيـاتهم الحاليـة أو المتوقعـة للحصـول علـى تلـك السـلع والفـرص)

(Bernstien&Crosby 1980,P.444) ثم قدم أربعة محددات جوهرية تفضي إلى إحداث الحرمان النسبي لدى شخص يفتقر إلى الحصول على شئ مرغوب (س) وهي:

١- إذا أدرك إن شخصا مماثلا له يمتلك ذلك الشئ (س).

٢- إذا كان يريد الحصول على ذلك الشئ ("س).

٣- إذا كان يشعر انه مؤهل ويستحق الحصول على ذلك الشئ(س).

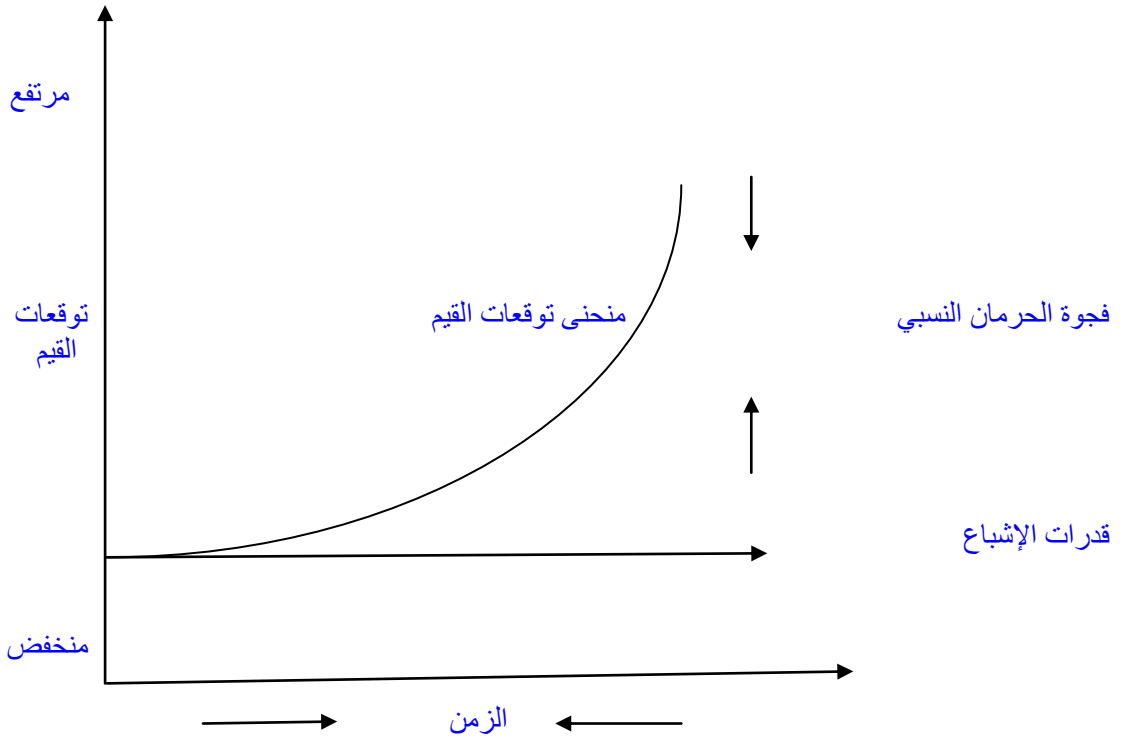
٤- إذا كان يعتقد أن ذلك الشئ (س) من غير الممكن الحصول عليه.ثم ابتكر صيغة معادلة توضح نظريته بالاتي:

الحرمان النسبي = توقعات القيم – قدرات القيم/ توقعات القيم.

حيث إن القيم (Value)تشير إلى كل الأشياء والأحداث والظروف والحالات المرغوبة التي يسعى الأفراد للحصول عليها وتحقق حاجاته ورغباته وغرائزه المختلفة.أما توقعات القيم(Value Expectations) فتشير إلى السلع والأحداث التي والفرص التي يرغب بها ويشعر انه يستحقها بالمقايسة مع الأشخاص المماثلين له.في حين يشير مفهوم قدرات القيم (Value Capabilities)إلى السلع والفرص التي يمتلكها فعلا أو يشعر انه قادر على امتلاكها.(Crosby,1976,p.88)

ثم عمل على صياغة ثلاثة نماذج للحرمان النسبي عدها عوامل سببية أو مهيئة للحركات الاحتجاجية العنفية جماعية الطابع وهي:

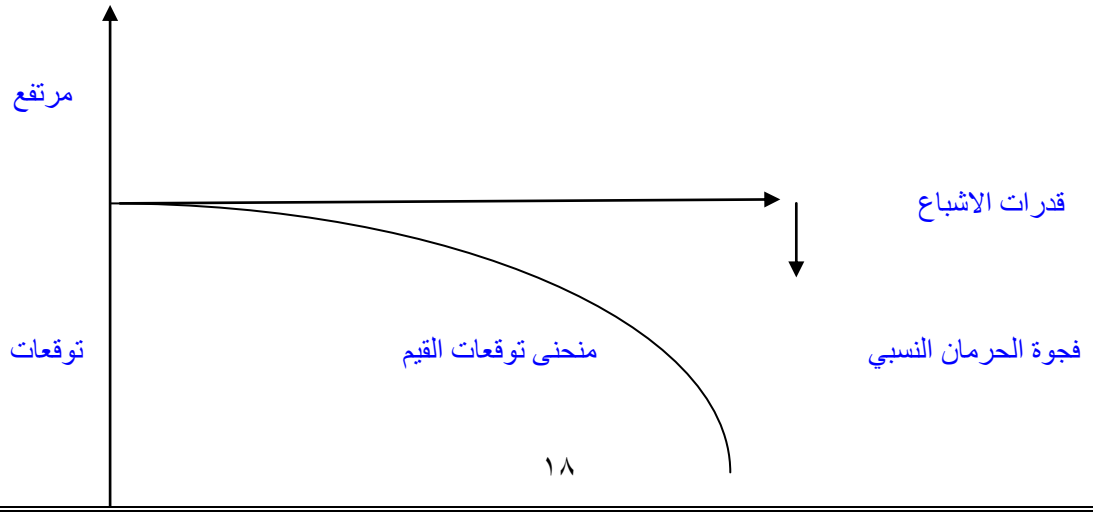
اولا: الحرمان الطموحاتي (Aspirational Deprivation) يتشكل هذا النوع من الحرمان عندما تزداد توقعات القيم عند الفرد وتتعمق مع ثبات نسبي لقدرات القيم.وينشأ هذا النوع من الحرمان لدى الأفراد والموظفين عندما تزداد طموحاتهم في الحصول على فرص الترقية والتطور والتعلم والحصول على السلع الاستهلاكية ،في الوقت الذي تعجز فيه المؤسسة أو الإدارة عن توفير الأنساق الاقتصادية أو السياسية اللازمة لذلك. حيث تقف قدرات القيم حائلا دون تحقيق الطموحات المتزايدة في عالم سمته الأساسية التطور والاستمرارية .والشكل(١) يوضح ذلك

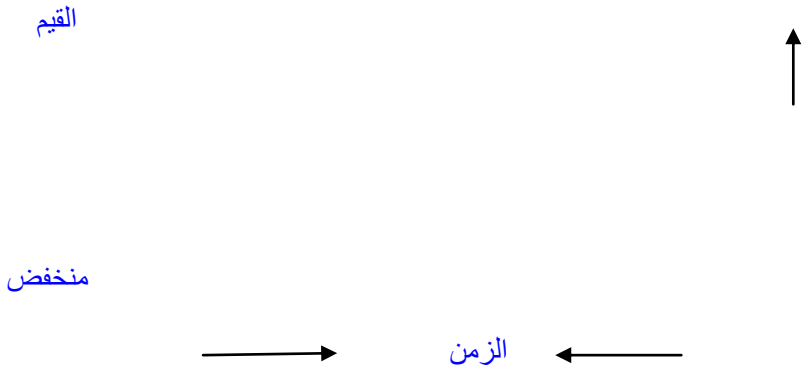


شكل(١) يوضح انموذج الحرمان الطموحاتي كما وضحة Gurr,1970,p.51

ثانيا: الحرمان المتناقص Decremented Deprivation

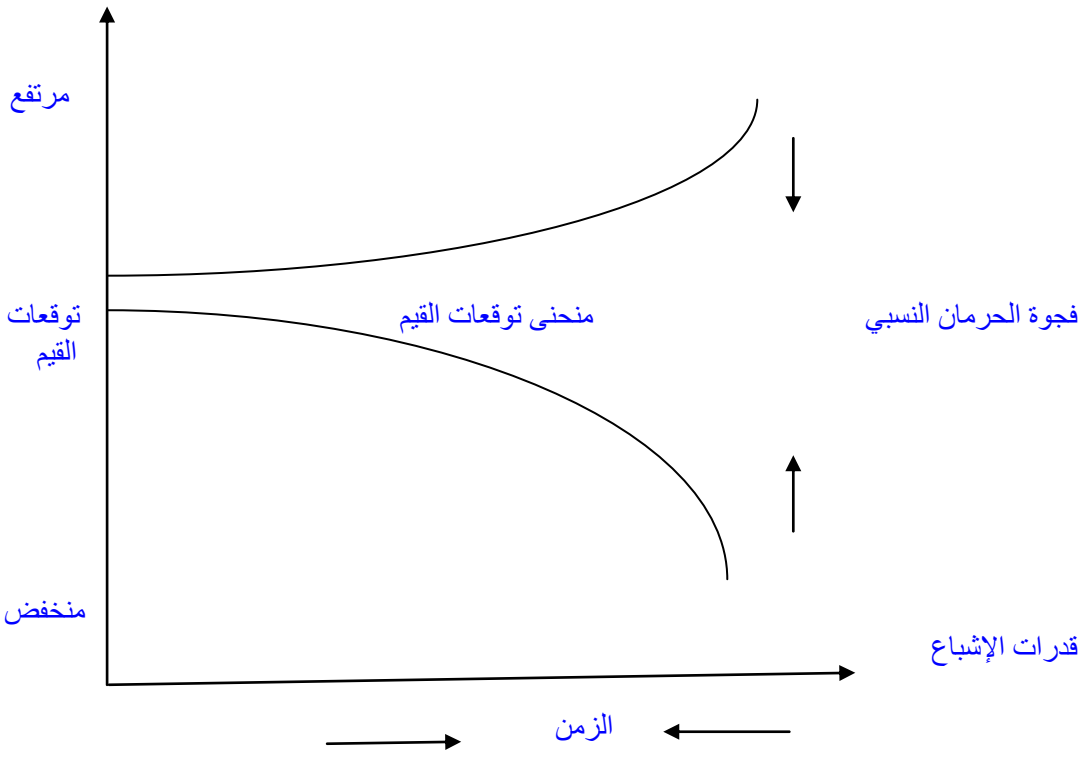
وينشا هذا النوع من الحرمان عندما تتناقص قدرات القيم وينخفض مستوى الإشباع بينما تبقى توقعات القيم والطموحات مرتفعة وثابتة ، مما يولد إحباطا واستياءا ينبثق من الشعور الناجم عن الخسارة في الإشباع وتحقيق الطموحات،ويرتبط هذا النوع بالأفراد أو الموظفين الذين خسروا مواقع أو حقوقا أو امتيازات لفترة طويلة وكذلك الأفراد الذين يمتلكون دخلا محددا في فترات التضخم.والشكل (٢) يوضح ذلك





شكل(١) يوضح الحرمان المتناقض كما وضحه Gurr,1970,p.47

ثالثا:الحرمان المتقادم Progressive Deprivation وفيه تحصل زيادة كبيرة في مستوى التوقعات، يقابلها تناقص في قدرات القيم.ويحصل هذا الحال في حالات الركود الاقتصادي .وهو يشبه الأنموذج الخط البياني (J– Curve) الذي قدمه Davis والذي يفترض إن احتمالات اندلاع حركة الاحتجاجات والثورة يكون اكبر عندما يخبر الأفراد حالة التدهور الاقتصادي الحاد بعد حقبة طويلة من الانتعاش الاقتصادي أو المعايير والنظم الاجتماعية والسياسية.والشكل (٣) يوضح ذلك.



شكل(٣) يوضح الحرمان المتقادم Gurr,1970,p.47