

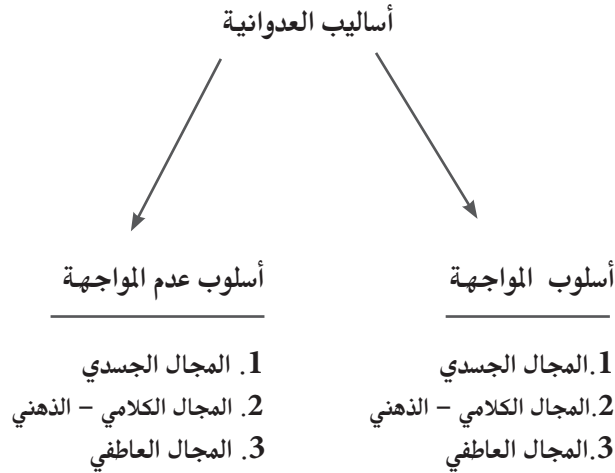
مقدمة :

الهدف من البحث هو التعرف على نوع من السلوك غير الاجتماعي الذي يعمل قوة تدميرية قوية في المؤسسات سواء كانت صغيرة مثل المؤسسات التجارية، والهيئات الحكومية، والمدارس والجامعات وكذلك المؤسسات الدولية الضخمة .

تتمثل العدوانية في المواجهة المباشرة أو النية المبطنة. في معظم المؤسسات الحديثة وضع حد بشكل صارم لظاهرة السلوك العدواني في التحدي والمواجهة. من ثم أصبح من ضمن عمل المؤسسة السيطرة على النزعات الشخصية أو التعبير عنها .

العدوانية المقنعة في المؤسسة
التشخيص والتصدي

العدوانية : السلوك الذي يهدف إلى الإيذاء (علناً أو بالخفاء)



- الأسلوبان يختلفان نوعياً من نواح متعددة.
- كل أسلوب يوازن ويحد الأسلوب الآخر.
- يزداد مقدار العدوانية إذا اقتصر إخراجها على أسلوب واحد
- العدوانية المقنعة هي عدوانية يتم إخراجها بأسلوب غير المواجه وبواسطة البنيويات المؤسسية.
- تستخدم البنيويات المؤسسية أداة عدوانية وأداة دفاع وأداة إخفاء.

العدوانية داخل المؤسسة التكلفة الاقتصادية والبشرية منعها والسيطرة عليها

• أ.د. محمود قشطة

يهدف

هذا البحث إلى تفهم ديناميكية الظاهرة العدوانية داخل المؤسسة باسم العدوانية الموهمة (المبطنة)، وسوف يركز على تعرف هذا السلوك

غير حضاري وغير المجدي في مؤسسات المجتمع وسبل منعه والسيطرة عليه، سنستعرض العدوانية المقنعة بأسلوبها المختلفين ثم نتطرق إلى عملية التشخيص والتصدي لها.

* جامعة فيلادلفيا.

العدوانية داخل المؤسسة

• أربعة أنواع من الأقمعة العدوانية المقنعة :

- (1) إخفاء النية
- (2) إخفاء السلوك العدواني
- (3) إخفاء المعتدي
- (4) إخفاء الضحية

العدوانية المقنعة في المؤسسة
(التشخيص)

- (1) استخدام الوقت
- (2) الانسحاب
- (3) التهرب من الاتصال والمواجهة
- (4) عدم التدخل
- (5) الاستدراج
- (6) تهديد الاستقرار النفسي

ديناميكيات العدوانية المقنعة

- (1) الالتفاف على القانون
- (2) النكوص النفسي والاجتماعي
- (3) تراكم العدوانية
- (4) توجيه العدوانية نحو الذات
- (5) إذابة الضمير
- (6) الإجماع على الباطل

التدخل (التصدي)

- (1) الأخذ بأسلوب ومعايير المواجهة
- (2) تحديد السلوك العدواني المقنع
- (3) وصف السلوك
- (4) تحديد الأذى
- (5) التعريف بالذنب
- (6) الحد من الاقتداء والانتشار
- (7) المحافظة على نهج إداري فعال
- (8) إقصاء الانحرافات الشخصية واحتواؤها

التحليل : تعرف ظواهر المشكلة والعلاج

هناك أساليب مختلفة استخدمت لإبعاد الناس عن بعضهم، ومحاولة منع أو تأخير ردود فعل الأشخاص الذين يقع عليهم الأذى. فمعظم المؤسسات وضعت بصورة رسمية قنوات وأساليب ضمنيت من خلالها إبعاد المسؤولية الشخصية للأفراد من خلال التعبير والشكوى لبعضهم. فهناك معايير ، وقواعد ، وضوابط للتحمل وعدم المواجهة موجودة الآن داخل معظم المؤسسات .

إن نمو المؤسسات الرسمية من حيث العدد والتركيب أدى إلى وجود أعداد هائلة من الهياكل والقواعد والأساليب المصممة للتعامل والسيطرة على الأفراد من داخل المؤسسة ومن خارجها ولكن للمؤسسة تأثير مباشر على حياتهم. لقد أزلت المؤسسات الحاجة إلى المواجهة المباشرة بين الأفراد من خلال لجان تحقيق ومحاکمات... الخ .



إن النزاعات الشخصية بين الأفراد لم يعد ضرورة لحلها بالمواجهة المباشرة والشخصية. إن إن الخصوم لم يعد بوسعهم المواجهة حتى ولو بالكلام عند جمعهم لدى المحكمة أو فض الخلاف. فهناك أساليب ومحاولة التفاف على الموضوع بالطرق القانونية وتحويل الاستفزاز والتهجم إلى مناقشة قانونية. ويمكن تخفيف الثورة العاطفية وضبط ردود الفعل للأفراد المتسببين بالتهجم والاستفزاز من خلال طرف مهتم بحل القضية. في مثل هذه الحالات ينظر بجديّة إلى محاولة ضبط العواطف ووضع النقاط والمبادئ بطريقة محددة ويمكن معالجتها وبالتالي حل النزاع. في المؤسسات الحديثة تمت السيطرة على المواجهات أو الحد

قال أبو الطيب المتنبي:

أَعْرَضُ لِلرِّمَاحِ الصُّمِّ نَحْرِي
وَأَنْصَبُ حُرَّ وَجْهِي لِلهَجِيرِ

وَأَسْرِي فِي ظِلَامِ اللَّيْلِ وَحْدِي
كَأَنِّي مِنْهُ فِي قَمَرٍ مُنِيرِ

فَقُلْ فِي حَاجَةٍ لَمْ أَقْضِ مِنْهَا
عَلَى شَغْفِي بِهَا شَرُورِي نَقِيرِ

وَنَفْسٍ لَا تُجِيبُ إِلَى خَسِيرِ
وَعَيْنٍ لَا تُدَارُ عَلَى نَظِيرِ

وَكَفِّ لَاحْتِاجِ مَنْ أْتَى
بِنَازِعِنِي سِوَى شَرْفِي وَخَيْرِي

منها ، ولكن بقيت العدوانية مثل الحرباء التي تغير مظهرها. لذلك أصبحت العدوانية في المؤسسات تأخذ الآن صوراً من السلوك الذي لا يحمل في ظاهره العدوانية، القسوة أو الاستفزاز. ولكن تظهر فعاليتها في السلوكيات الأخرى المؤذية، وفي المؤسسات أصبح الآن معظم التعبير عن العدوانية بمسلكيات تعتبر في ظاهرها سلوكاً غير عدواني .

إن الضرر الاقتصادي والبشري الذي يحدث في المؤسسات الكبيرة، التي تعاني من البيروقراطية، العشوائية، التمييز، الديكتاتورية، عدم المسؤولية، أصبح شيئاً متعارفاً عليه. والعدوانية الموهبة أصبحت قوة خبيثة ومنتقنة ومؤثرة تهدد كفاءة وإنتاجية المؤسسات إضافة إلى حياة الناس وسعادتهم. لقد زادت في تكرارها وأشكالها حيث أصبح الناس منظمين والمؤسسات باتت أكثر تعقيداً. وهذا ليس بجديد، ولكن أعدادا لا تحصى من البشر استخدموها وسيلة للبقاء في المؤسسات العصرية.

إنها وسيلة تلقى القبول والباركة حتى التشجيع من خلال الهياكل التركيبية في المؤسسات، وأيضاً من خلال تصرفات بعض الدراء في هذه المؤسسات، فالمدراء وأفراد المؤسسة ربما لا يلاحظون وجودها، ولا يلاحظون تشجيعهم لها مع وجود الأذى الذي يلحق بهم وبغيرهم من خلالها. وإن ظاهرة هذا النوع من العدوانية واسعة الانتشار ولكن نادراً ملاحظتها، وحتى عند ملاحظتها قليلاً ما يدرك الناس مدى خطورتها التدميرية على المؤسسة والأفراد. إنها نوع من السلوك غير الاجتماعي ولكن يتبناها البعض على أنها مهارات شخصية اجتماعية من الضروري التحلي بها لغرض البقاء. إنها مطلوبة في كثير من المؤسسات نتيجة للطريقة التنظيمية والمسلكية وأساليب السيطرة والتلاعب المتعامل بها في هذه المؤسسات .

ملخص مواضيع البحث

تتلخص مواضيع البحث الرئيسية حسب توزيع العناوين التالية:

- 1) العدوانية والهياكل التركيبية للمؤسسات .
- 2) العدوانية المبطنة
- 3) أشكال العدوانية المبطنة .
- 4) الروافد الشخصية للعدوانية المبطنة .
- 5) العوامل الثقافية الاجتماعية للعدوانية المبطنة .
- 6) عملية الحد منها والسيطرة عليها .