مؤتمر فيلادلفيا الدولي الحادي عشر
"ثقافة الخوف"
٢٤-٢٦ نيسان (إبريل) ٢٠٠٦

"الوعي المعلوماتي ودوره في توجيه ثقافة الخوف"

الدكتور/ المهندس يحيى حسن الزعبي
أستاذ مساعد / نظم المعلومات الإدارية
كلية تكنولوجيا المعلومات / جامعة فيلادلفيا

عمان - ٢٠٠٦

مؤتمر فيلادلفيا الدولي الحادي عشر
"ثقافة الخوف"
٢٤-٢٦ نيسان (إبريل) ٢٠٠٦

ورقة عمل:
"الوعي المعلوماتي ودوره في توجيه ثقافة الخوف"

الدكتور / المهندس يحيى حسن الزعبي
أستاذ مساعد / نظم المعلومات الإدارية
كلية تكنولوجيا المعلومات / جامعة فيلادلفيا
الأردن
yahyaoo@yahoo.com

الملخص
ورقة العمل محاولة لتسخير مفاهيم وآليات النظرية العامة للنظم في دراسة وتحليل وفهم موضوع غير تقليدي بالنسبة للعاملين في حقول نظم وتكنولوجيا المعلومات وبنفس الوقت تقديم هذه الأفكار إلى العاملين في مجالات العلوم الإنسانية من حقلي علم النفس وعلم الإجتماع الذين كما يبدو ما زالوا بحاجة إلى زيادة مشاركتهم في عصر المعلوماتية الذي نعيش وجعلهم يستفيدون أكثر من الإنجازات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات في فهم وتفسير الكثير من الظواهر التي تقع في دائرة إهتماماتهم. تخلص الورقة إلى تقديم نموذج متكامل لظاهرة الخوف كنظام حيث يمكن إعتماد هذا النموذج كإطار لدارسة وفهم ظاهرة الخوف وتحديد متطلباتها المعلوماتية وحوسبة إدارتها كأي نظام حياتي آخر.

كلمات مفتاحية
النظرية العامة للنظم، ثقافة الخوف، الوعي المعلوماتي، نظام الخوف، نظام معلومات الخوف، نموذج نظام الخوف.

المقدمة
في عصر النظم والمعلومات والطريقة العلمية لحل المشكلات الذي نعيش هذه الأيام، لم تعد المعرفة حكرا على مختصيها. فالحوسبة والمعلوماتية، النتاج المميز لعصرنا، علمانا أن نطرق أبوابا كانت من قبل عصية على غير مختصيها؛ وهذا ما حدا بي أن أجرؤ على أن أدلي بدلوي في مؤتمر يستغرب منظموه ومشاركوه مجرد تفكيري بالمشاركة فيه. فنحن مطورو النظم الحاسوبية نطور اليوم نظاما للمحاسبة وغدا نظاما لصيدلية وبعدها نظاما لمصنع وهكذا. فالنظرية العامة للنظم علمتنا النظرة الشمولية للأشياء وعلمتنا أن الخصائص المتشابهة لهذه الأشياء تجعل من السهل وضع معايير موحدة لدراستها وفهمها ومعالجة مشكلاتها. والحضارة العصرية خاصة في الغرب تدين كثيرا لهذه النظرية التي ساهمت إلى حد كبير في تربية التفكير النظامي لدى العلماء والإداريين والسياسيين مما جعلها إكسير نجاحهم المضطرد رغم تعقيدات الحياة وتسارع وتيرة التغيير فيها. فكل واحد منا يشكل نظاما يعيش في نظام أسمه الأسرة وهذه تعيش في نظام أوسع إسمه المجتمع، وهكذا تتسع الدائرة حتى تصل إلى النظام المطلق بالكبر الذي نعيش فيه وهو نظام الكون. والنظم معلوماتية بذاتها: أي أن كل نظام يحوي معلوماته كجزء لا يتجزأ منه.
تقترح الورقة تناول موضوع الخوف، وما يدور حوله مما أصطلح على تسميته بثقافة الخوف، إنطلاقا من مفاهيم النظرية العامة للنظم. فتأخذ الخوف على أنه نظام تشكل المعلومات جزءا لا يتجزأ من تركيبته ويشبه إلى حد كبير في سلوكه النظام الإداري المعتاد مع ما تشكل فيه عمليتا صنع وإتخاذ القرارات من موضوع مركزي. هذا بالإضافة إلى الدور المركزي الذي تلعبه المعلومات في هتين العمليتين. وفي الحياة العملية تتجمع المعلومات بشكل نظم مستقلة لكنها متكاملة تشترك في مزايا عامة تجعل من دراستها وفهمها وتطويرها موضوعا هيكليا وفنيا سهل المنال. وأخذ الخوف كنظام يعني أن هناك نظم معلومات تسري في جسمه كما تسري نظم المعلومات في جسم أية مؤسسة عاملة.

تبدأ الورقة بتوحيد التعاريف الخاصة بالمفاهيم الرئيسية الفردية ذات العلاقة: النظام، الثقافة، الخوف، والمعلومات. ثم تنتقل إلى التعريف بالمفاهيم المركبة: نظام الخوف، وعي المعلومات، ثقافة الخوف، نظام معلومات الخوف. ثم تحاول البحث في الموضوع الذي يشكل الهدف من الورقة وهو كيف يمكن للمعلومات والوعي بها أن تساعد في توجيه ثقافة الخوف توجيها إيجابيا باتجاه الخوف المفيد على حساب الخوف الضار.

الثقافة

التعريف الأكثر شمولية للثقافة هو ما يمكن إجماله بأن الثقافة هي "مجموعة تراكمات من المعتقدات والإتجاهات والعادات لمجموعة من الناس *تحدد لهم سلوكهم العام وطريقة حياتهم* يتم تعلمها ذاتيا أوعن طريق الآخرين أو تناقلها جينيا وتصبح لا شعورياً العلاقة التي تربط سلوك الإنسان بأسلوب الحياة في الوسط الذي يوجد فيه". [[1]]
من هنا نتبين أن الأركان الرئيسية للثقافة هي أنها:

1. **مركب من التراكمات.**
2. **مرتبطة بالجماعة أي هي صفة جماعات لا أفراد.**
3. **تكتسب بالتعليم والخبرة وبالوراثة عن طريق الجينات.**

ونتبين كذلك أن الثقافة تشكل المحدد الرئيسي لكيفية السلوك في المجال المعني: هي قالب أو إطار Template **لمعايرة السلوك، أي هي معايير للكيفية التي تحدد سلوكنا. فالثقافة جهد تكميلي للفعل. هي التي تعطي الفعل شكلا. وبمعنى آخر، ثقافة الشيء هي فن القيام به بشكل أفضل.**
ولكنه من الملاحظ أن هذا التعريف مع شموليته يغفل جانبين مهمين: الأول يتعلق بعدم ربط الثقافة بموصوف أو بما يمكن أن يطلق عليه بالثقافة الفرعية subculture **كما هو الحال في موضوع مؤتمرنا "ثقافة الخوف" . وثانيهما، يتعلق بعدم ربط الثقافة بالمعلومات، مع أننا نعيش عصر المعلومات الذي بدأنا ندرك فيه أن المعلومات تشكل جزءا لا يتجزأ من أية كينونة أو ظاهرة.**
تشكل الثقافة نماذج pattern **يتم تناقلها و تعلمها والمشاركة فيها لدى مجموعة من الناس. وعندما ينظر إلى المجتمع كنظام، فإن الثقافة تبدو كنموذج في النظام. ومن هنا فإن التحليل الإجتماعي هو دراسة نماذج عامة لمجموعة كبيرة من الناس يتم تناقلها وتعلمها.**

الخوف

نفسيا الخوف هو ظاهرة طبيعية تتمثل بشكل شيء خطر أو مؤلم يصدر عنها لدى الكائنات الحية التي تتبناها إنفعال ناتج عن توقع أو إستشعار هذه الكائنات بهذا لخطر أو الألم. و عن هذا الإنفعال ينتج نشاط على شكل ردة فعل تتمثل بشكل أو بآخر.
التبني شرط أساسي للشعور بالخوف وبغيره لا يعتبر خوفا لدى الكائن المعني. من هنا نجد أن ظاهرة الخوف تعتمد على الحالة من ناحية طبيعتها، مصدرها، متلقيها وتوقيتها. أنظر الشكل رقم - ١ أدناه.

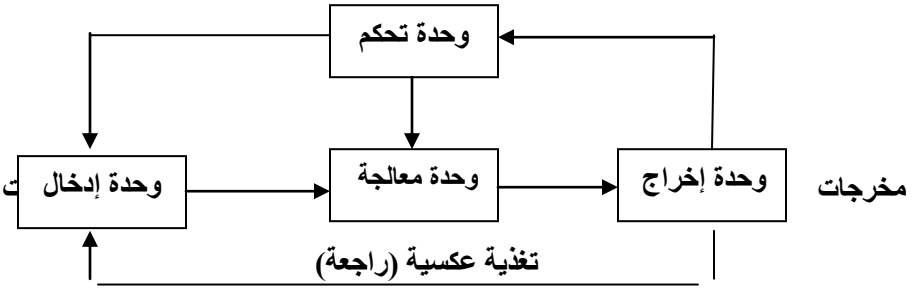
شكل رقم - ١ عملية الخوف

النظرية العامة للنظم

النظرية العامة للنظم نظرية عصرية(نشأت في الأربعينيات من القرن الماضي على أيدي علماء في علم الأحياء) لفهم كنه الظواهر والأشياء والعلاقات فيما بينها وأهدافها. وقد حاول واضعو هذه النظرية الإستفادة من الصفات والخصائص المتشابهة في الكائنات الحية لتسهيل دراسة وفهم هذه الكائنات وسلوكها وتعويد العالم على النظر إلى

[1] د. ابراهيم بدران، نحو استراتيجية وطنية للثقافة المجتمعية. -عمان :منشورات أمانة عمان،٢٠٠٤.

الأمور بمنظار ملون بلون النظم. وقد جاءت النظرية العامة للنظم بمجموعة مفاهيم ومصطلحات وتعريفات جديدة من نتناول منها: نظام♣، حدود النظام *، وبيئة النظام **.
وتصنف النظرية النظم إلى عدة تصنيفات يهمنا منها صنف النظم الديناميكية. ويعرف النظام الديناميكي على أنه ذلك النظام الذي يخضع مجموعة من العناصر (مدخلات) لعملية معالجة معينة لينتج عنها مجموعة أخرى من العناصر (مخرجات) في إطار من التحكم المركزي وبإعتماد التغذية الراجعة (وهي معلومات تؤخذ عن مستخرجات النظام بهدف تقييم أداء ذلك النظام) [٢]. المكونات الرئيسية للنظام الديناميكي هي وحدة إدخال، وحدة معالجة، وحدة إخراج، ووحدة تحكم. [٣] (الشكل رقم – ٢ أدناه يبين النموذج العام للنظام الديناميكي وعليه تظهر هذه المكونات). المدخلات يأخذها النظام من البيئة والمستخرجات يعطيها النظام للبيئة.



الشكل رقم – ٢ نموذج عام لنظام ديناميكي

كل نظام تنطبق عليه المزايا الديناميكية المذكورة أعلاه يسمى نظاما ديناميكيا بغض النظر عن كونه نظاما حيا أو غير حي. فالإنسان نظام ديناميكي ومعصرة الزيتون نظام ديناميكي أيضا.

<u>الخوف كنظام</u>
هل الخوف نظام؟
للإجابة على هذا السؤال نحتكم إلى تعريف النظام الذي أتت به النظرية العامة للنظم (مجموعة من العناصر المترابطه تعمل معا لهدف) ثم نسترجع التعريف الذي أخذناه عن علم النفس الإجتماعي للخوف(إنفعال يصدر عن ظاهرة طبيعية تتمثل بشكل شيء خطر أو مؤلم) ونوزن الأخير بميزان النظرية العامة للنظم: هل للخوف عناصر وترابطات وهدف؟ ونبدأ بتفحص كل واحدة من هذه المواضيع الثلاث.

- **العناصر: لكل ظاهرة عناصرها الفيزيائية وغير الفيزيائية التي تشكل جسم الظاهرة وبالتالي يتم معرفتها والشعور بها. ويمكن معرفة عناصر الظاهرة عن طريق "تشريحها" أو تحليلها. وتحليل النظم علم متطور له مبادئه وأدواته ويمكن من خلاله تحليل أي نظام والتعرف على مكوناته وعلاقات هذه المكونات وهدفه النظام ككل [٤]. وإنطلاقا من هذا يمكن أن نقول أن عناصر ظاهرة الخوف ما يلي:**
  1. **عنصر الخطر أو الألم متمثلا بشكل إحساس معين**
  2. **صوره أو نموذج للنظام الذي يسبب الخطر أو الألم: صورة الأفعى مثلا**
  3. **أحد مكونات النظام المحتمل أن يتأثر بالظاهرة: الجزء من الجسم المعرض للدغ من الأفعى مثلا**
  4. **ظرف مهيأ لحدوث الظاهرة: ظرف مكاني أو زماني.**
- **العلاقات التي تربط العناصر فيما بينها يمكن أن تكون التالية:**

♣ يعرف النظام على أنه مجموعة من العناصر المترابطه والتي تعمل معا لهدف أو غاية.
* تعرف حدود النظام على أنها مجموعة العناصر التي تكون النظام بغض النظر عن مواقعها الجغرافية.
** تعرف بيئة النظام على أنها مجموعة النظم التي تقع خارج حدود النظام وتتفاعل معه بغض النظر عن مواقعها الجغرافية

[2] Henry C. Lucas, Jr. *The Analysis, Design, and Implementation of Information Systems*, 4th ed. McGraw-Hill International Editions, 1992.

[٣] الزعبي، يحيى حسن، الأخلاقيات المعلوماتية، المؤتمر العلمي الرابع/ كلية العلوم الإدارية والمالية/جامعة فيلادلفيا:"الريادة والإبداع- استراتيجيات الأعمال في مواجهة تحديات العولمة" ، آذار ٢٠٠٥.

[4] Kendal & Kendal, *Systems Analysis and Design*, 5th ed. Prentice Hall, 2002.

١. علاقة فيزيائية تربط عنصر الألم بعنصر نموذج المسبب
٢. علاقة وقتية تربط المسبب بالمكون المحتمل أن يتأثر بالظاهرة كأن يتزامن وجود المسبب ولمتأثر في وقت واحد
٣. علاقة فراغية تربط المسبب بالمكون المحتمل أن يتأثر بالظاهرة كأن يجتمع المسبب ولمتأثر في مكان واحد واحد
٤. علاقة سببية تربط السبب بالنتيجة وهي أن حدوث الظاهرة ينتج عنه ما يتوقع خشيته.

- وأخيرا، ما هو هدف الخوف؟

١. الخوف للكائنات الحية ضروري من أجل البقاء والتقدم بالإضافة إلى كونه يبعدها عن الألم والشقاء. فالخوف من النار يجعلنا لا نحترق فيها ولا نكتوي منها لآنها تسبب لنا الألم
٢. الخوف أداة لردع السلوكيات السلبية. فالخوف من العقاب إحدى طرق التربية. والخوف من المرض إحدى طرق ضوابط السلوك
٣. الخوف أداة للترويج لفكرة أو لسلعة. فالتخويف من العدو يروج لفكرة الحرب، والتخويف من إنفلونزا الطيور يروج للقاحات المضادة
٤. الخوف أداة للمحافظة على الممتلكات. فالخوف على الشيء يؤدي إلى المحافظة عليه
٥. الخوف أداة لإضعاف الخصم وهو ما يحصل في حالات الحرب النفسية
٦. الخوف دلالة على صحة تفكير النظام الحي، فالكائن الحي الذي لا يخاف يؤول للإنقراض.

من هنا فالخوف نظام و ينطبق عليه كل ما جاءت به النظرية العامة للنظم.

الخوف كنظام ديناميكي

الخوف تفاعل ناجم عن معالجة ذهنية لرسالة المسبب. وهذا يعني أن له مدخلات ومعالجة ومستخرجات. من هنا فالخوف نظام ديناميكي Dynamic System له مكونات / عناصر تتفاعل فيما بينها لتحقيق هدف: إدخال - معالجة - إخراج، وبتحكم مركزي وتغذية راجعة ويعمل على تحويل العناصر المدخلة إلى عناص مخرجة. يقابل هذه المكونات في نظام الخوف وبالترتيب كل من الحواس التي نستشعر بها المسببات والدماغ الذي يقوم بمعالجة وتحليل هذه المسببات ومن ثم الأعضاء التي تتلقى القرار بالإنفعال وتنفيذه، وكما هو موضح ببعض الفاصيل في الفقرة القادمة. المسببات تأتي من البيئة والتأثر يحصل في البيئة أيضا. هدف نظام الخوف يعتمد على الدافعية، مثل حب البقاء أوتجنب الفشل وما شابه. واضح هنا أن الإنفعال هو ناتج / مستخرج لمسبب / مدخل خضع لمعالجة داخل الدماغ أو الجهاز العصبي.

المكون الأول في نظام الخوف، الإدخال، يمثل في الإنسان، الحواس الخمسة بالإضافة إلى مخازن المشاعر الداخلية من تجارب وذكريات. والمدخلات هي المؤثرات التي يتم إستقبالها بشكل بيانات خام/ رسالة يتلقاها النظام من بيئته، أي من نظام آخر، ويضيف عليها بياتات من عنده. مثال ذلك عندما تسمع بإذنك صوت يشبه فحيح أفعى فعندئذ، بالإضافة إلى تمييزك للصوت الذي سمعته فأنك تحاول أن تزيد من التيقن بأن ما سمعته كان أو لم يكن صوت أفعى (أي تقلل من قيمة الشك في ذلك) وذلك عن طريق إستحضار معارفك وتجاربك السابقة مع تفعيل حواس أخرى كالبصر بحثا عن بيانات إضافية توضح الحالة.

المكون الثاني في نظام الخوف – المعالج - هو الذي يقوم بالمعالجة: الدماغ / الجهاز العصبي. الذي يستقبل البيانات مجتمعة ويأخذ بدراستها وتحليلها بهدف فهمها والتوصل إلى تمثيل كامل وواضح لمعنى المؤثر الذي تم إستقبال بياناته بشكل رسالة مكتملة. الرسالة المكتملة في هذه الحالة تتمثل في إما أن الصوت غير صادر عن أفعى أو أن الحالة مؤكدة بأن هناك أفعى يتم تمرير هذه النتيجة إلى المكون التالي – المكون الثالث - وهو مكون الإستخراج.

يتلقى *المكون الثالث* – الإستخراج- (وهو مكان آخر في الدماغ) نتيجة معالجة المؤثرات. فإما التبين بأن الصوت لم يكن صادرا عن أفعى بل كان مجرد صوت ورقة شجر دفعتها الرياح أو أن الصوت قد صدر فعلا عن أفعى. وبناءا على هذه النتيجة يحدد المكون التالي – الرابع - للنظام نوع ردة الفعل المطلوبة لمجابهة الحدث.

المكون الرابع، وهو المتحكم وهو أيضا بمكان ما في الدماغ، يعطي الإيعاز / القرار الذي يراه مناسبا: الإسترخاء ونسيان الأمر في حالة أنه لا أفعى، أو المواجهة (القتال، الهرب او التجمد) إذا كان هناك أفعى مع بعض التغيرات الفيزيولوجية. مكون التحكم يعتمد على مجموعة الذكاء والخبرة والشخصية الموجودة لدى النظام / الشخص المعني. تنفيذ القرار في هذه الحالة يقع على عاتق نظام فرعي آخر في نظام الشخص وهو المكون الفيزيائي القادر على التنفيذ الفعلي: الأيدي، الأرجل، الجهاز التنفسي، وما شابه.

التغذية الراجعة في نظامنا والتي تشكل *المرحلة الأخيرة* تتمثل في إجراء مراجعة وتقييم شاملة للموضوع برمته. تدرس البواعث والمعالجة وردة الفعل ومن ثم يصار إلى تخزين التجربة وإضافة محصلتها إلى مجموعة خبرات الشخص.
من الواضح هنا أن الخوف كشعور وهو مخرج لا يتم تبنيه من قبل الشخص المعني إلا إذا وصلت الرسالة المتلقاة إلى مستوى المعرفة أي التبني؛ أي أن تتحول الرسالة من بيانات إلى معلومات ثم إلى معرفة. ومن الواضح هنا أيضا أن الخوف كنظام ديناميكي يشبه أي نظام عمل آخر: مؤسسة تجارية أو جامعة أو دائرة مالية في مؤسسة؛ وأن ونتيجة الخوف هي قرار مثله في ذلك أي قرار إداري فردي أو مؤسسي أو جماعي يتم اتخاذه بناء على معطيات تخضع للدراسة والتحليل.
والقرارات، التي تصدر في بيئة إدارية، منها المهيكل ومنها شبه المهيكل ومنها غير المهيكل. ومنها المدروس ومنها الإرتجالي. وفي جميع الحالات صار واضحا دور المعلومات في دعم القرارات ووصلت في مستواها العلمي والتكنولوجي درجات عليا وأوضاعا يعتمد عليها [ ].
وكما أنه للنظام الإداري نظم معلومات ومعرفة فإنه للخوف أيضا نظم معلومات ومعرفة وبنفس الطريقة يمكن تسخير تكنولوجيا المعلومات لخدمة هذه النظم.

<u>أنواع الخوف</u>
لغايات هذا الموضوع أصنف الخوف تبعا لمعايير التصنيف كما يلي:

- ☑ **حسب الطبيعة البشرية إلى خوف فطري وخوف مكتسب.**
- ☑ **حسب نوع الخوف إلى وهمي وواقعي.**
- ☑ **حسب المردود إلى صحي / إيجابي و غير صحي / سلبي.**
- ☑ **حسب خلفية المسبب أو الباعث إلى موجه / مخطط و غير موجه.**
- ☑ **حسب الموضوع إلى الخوف من الشيء والخوف عليه.**
- ☑ **حسب المصدر: الخوف من الحشرات، الخوف من الأماكن المرتفعة، الخوف من الظلام، وهكذا.**

الحالة الواحدة من بالخوف لدى الفرد يمكن أن تندرج تحت أكثر من تصنيف. فالخوف من الفشل مثلا هو خوف فطري وواقعي وصحي وموجه. ونجد أن ليس كل الناس يتبنون نفس النوع من الخوف. فالبعض يخاف من الأماكن المرتفعة، مثلا، في حين لا يوجد مثل هذا الخوف لدى البعض الآخر.
وبتناول الموضوع بمفاهيم النظرية العامة للنظم نجد أن صنف الخوف يشكل عنصرا من عناصر النظام المعني. وقد يوجد هذا العنصر في نظام ولا يوجد في نظام آخر.

<u>بواعث الخوف</u>
بواعث الخوف الفطري أو المكتسب هي في الأصل بيانات مختزنة لدينا عن الأشياء والظواهر التي تخيفنا. فكما يقال "الناس لا تفزع من الأشياء ذاتها بل من الأفكار التي ينسجونها حولها" حتى وإن كانت هذه الأفكار مجرد شائعات لا أساس لها من الصحة.
يتطور الخوف المكتسب بعد الربط المنطقي بحالات عملية كأن يخشى الإنسان الحشرات بعد أن يتعرض للدغة مثلا وهذه الذكريات / المعلومات تتشكل / تختزن في ذاكرة الإنسان [*] .
وأخيرا توصل علماء في الولايات المتحدة إلى الجين المسؤول في المخ والمرجح أنه مسؤول عن الخوف لدى الإنسان. وهذا الجين يتحكم في إنتاج بروتين في منطقة بالمخ متصلة بالاستجابة للأشياء المخيفة. وأفاد الباحثون في عدد كانون الثاني من دورية "سيل" أن هذا الجين المعروف باسم "إستاثمين" أو "أو نكوبروتين ١٨" يتركز بشكل كبير في اللوزة وهي منطقة في المخ مرتبطة بالخوف والقلق[**].

---

[*] **يقال "المقروص يخاف من جرة الحبل"**

- [**] [http://news.bbc.co.uk/2/hi/health/4449226.stm, 17/03/2006]
- The British Psychological Society،
- FOCUS, Issue # Archived article from Jan 23, 2006, The State University of New Jersey.

وبتناول الموضوع بمفاهيم النظرية العامة للنظم نجد أن بواعث الخوف عبارة عن رسائل Messages يتلقاها الشخص / النظام من بيئته ويتبناها ويخزنها ويبني بناءا عليها سلوكه، كما يوضحه الشكل ٣ أدناه.

شكل رقم - ٣ باعث الخوف

<u>مواجهة الخوف</u>

مواجهة الخوف عبارة عن آلية دفاعية تعمل عندما تصبح ذاتنا (الفيزيائية أوالمعنوية) مهددة (تبعا لمعاييرنا الذاتية التي تبنيناها)، وتعمل بهدف دفع التهديد وإبعاده. وفي العادة فإننا في مواجهة الخوف نقرر أن نتصرف بواحدة أو أكثر من الأشكال التالية:

١. **تدمير التهديد أو البحث عن الإنتقام**
٢. **البحث عن ملاذ آمن**
٣. **التركيز على البقاء**
٤. **الإستمتاع في التعويض**
٥. **التنافس من أجل الصيطرة**
٦. **حماية الوضع والحالة.**

وبتناول الموضوع بمفاهيم النظرية العامة للنظم نجد أن مواجهة الخوف عبارة عن قرار Decision يتخذه الشخص / النظام بناء على معطياته الخاصة، تماما كما يفعل الشخص بقراراته الإدارية أو الشخصية. وهذا القرار يمر في مرحلة صناعة تتبعها مرحلة إتخاذ ثم تنفيذ. وهذا مبين في الشكل رقم ٤ أدناه.

الشكل رقم ٤ نموذج مواجهة الخوف

فقرار المواجهة قرار إداري إعتيادي يتخذه الفرد أو المجموعة أو الأمة أو حتى الإنسانية في مواجهة ما يهددهم. وكغيره من القرارات الإدارية يمكن أن يكون القرار إستراتيجيا كما هو الحال في القضاء على الحشرات الضارة داخل المنزل، ويمكن أن يكون تكتيكيا كالقضاء على بعوضة في ممر المبنى. واقرار يمكن أن يكون مهيكلا أو شبه مهيكل أو غير مهيكل. وفي كل هذه الأحوال ترتكز دراسة القرار وآلياته على العلوم الإدارية المعروفة.
وبالعودة أيضا إلى نظرية النظم يمكننا قياس فاعلية وكفاءة نظام الخوف الذي أدى إلى ردة الفعل (المواجهة). فتقاس الفاعلية بمنسوب المخرجات إلى المدخلات بينما تقاس الكفاءة بمنسوب ما تم تحقيقه فعلا إلى ما كان يمكن تحقيه.
تطبيقا على مثال حالة الخوف من الأفعى نقيس الفاعلية بمقدار ما بذل من جهد منسوبا إلى ما تحقق من نتيجة فمثلا إلقاء كتلة تزن عشرين كيلوغراما لإخافة الأفعى في حين كان ممكنا مجرد إحداث أية حركة بسيطة. بينما نقيس كفاءة هذه الحالة بالنتيجة التي حصلنا عليها وهي إخافة الأفعى مقابل أنه كان بالإمكان القضاء عليها مثلا.
وكما هو الحال في العملية الإدارية، تلعب المفاجأة وقلة الخبرة وعدم الإعتماد على البيانات دورا سلبيا في مستوى أداء النظام من ناحيتي الفاعلية والكفاءة.

المعلومات

التعريف المبسط للمعلومات هو أنها بيانات تمت معالجتها. فنقول: بيانات + معالجة = معلومات.
وفي علم الإجتماع والإتصال تعرف المعلومات على أنها "مجموعة من البيانات تمت صياغتها بشكل مفيد وتمريرها إلى طرف مستقبل حيث إتخذ بناء عليها فعلا معينا" [٥]. الفعل الذي يتم بناءا على المعلومة يمكن أن يتخذ شكل عمل فيزيائي أو معنوي أو مجرد إضافة إلى المخزون المعلوماتي بشكل معلومة جديدة.
هذا التعريف المتكامل يتمحور حول عناصر أربعة متكاملة تشكل المعلومة وهي:

١. **مجموعات البيانات الخام**
٢. **الصياغة المفيدة من جهة المرسل**
٣. **التمرير**
٤. **وجود طرف مستقبل**
٥. **التبني وردة الفعل.**

عدم توفر أي من هذه العناصر يفقد النتيجة صفة المعلومة. و المعلومة أصبحت بدورها مادة خام لتصنيع القرار أو للتخزين لحين الحاجة.
ومن علم المعلومات، نعرف أن المعلومة هي تقليل الشك. وتجدر الملاحظة أيضا، بأن للمعلومة الجيدة مواصفات خاصة. فليس كل معلومة تعتبر جيدة للإستعمال تماما كما هو الحال في أية مادة خام تستعمل لإنتاج سلعة معينة.

وعي المعلومات

يعرف وعي المعلومات على أنه المقدرة على معرفة متى تكون هناك حاجة للمعلومات والمقدرة على تصنيع المعلومة أو الحصول عليها وتقييمها وأستخدامها بكفاءة للحالة المعطاة [٠]. وعي المعلومات يغطي: معرفة الشخص بما يعنيه من معلومات، خلق المعلومات وتنظيمها بكفاءة، الحكم على مستوى جودة المعلومات، وإستعمال المعلومات أو تمريرها للجهة المناسبة.
وعي المعلومات هو المتطلب السابق للمشاركة الكفؤة في مجتمع المعلومات الذي نعيش والتعلم الدائم طيلة الحياة.
وكون أن المعلومة هي ناتج معالجة وتمرير البيانات، وأن البيانات هي مجموعة متغيرات (أحرف، رموز، كلمات) خصصت للدلالة على شيء معين أو ظاهرة معينة، فإن نظام المعنى (اللغوي والضمني) يلعب الدور الأكبر في صناعة المعلومة. وهنا تدخل المعرفة اللغوية كمتطلب سابق للوعي المعلوماتي الفاعل.

نظام معلومات الخوف

المعلومات تتجمع على شكل مجموعات تنتمي إلى حقل نشاط معين من نشاطات الحية: نظام معلومات تسجيل الطلبة، نظام معلومات المخازن، نظام معلومات، نظام معلومات الدورية الدموية، وما شابه. فلكل نظام "ظل" معلوماتي / مجموعة نظم معلوماتية.
نظام المعلومات يعتبر نظاما ديناميكيا بمكوناته وتفاعلات وهدف[**]، وينطبق عليه النموذج العام للنظام الديناميكي المبين بالشكل رقم – ٢ أعلاه. وكون أن الخوف نظام، فإن للخوف نظام معلومات. وإذا أخذنا الفرد كنظام فإننا نجد ان لنظام خوف الفرد نظام معلومات خاص به. وهذا يندرج على لمؤسسة والمجتمع والدولة والأمة والعالم والإنسانية والكائنات الحية جمعاء.
تنقسم نظم المعلومات في الحياة العملية إلى قسمين رئيسيين: نظم معلومات رسمية / ذات شكل محدد ونظم معلومات غير رسمية إو ليس لها شكل محدد. وهذا الحال ينطبق على نظام الخوف أيضا. نظم معلومات الرسمية هي تلك التي تسري في جسم المؤسسة من خلال القنالات الرسمية المعتمدة حسب الهيكل التنظيمي للمؤسسة. في

---

[5] Burch, J. G., F. R. Starter, and G. Grudnitski. *Information Systems Theory and Practice. 3rd ed. Wiley, 1983.*

[٠] The National Forum on Information Literacy (American) and the Prague Conference of Information Literacy, September 20-23, 2003,

[**] يعرف نظام المعلومات على أنه مجموعة البيانات والعاملين عليها وأدوات وإجراءات معالجتها تعمل معا بهدف إعطاء العلومة الصحيحة للجهة الصحيحة بالوقت الصحيح.

حين تتخذ نظم المعلومات غير الرسمية شكل الإشاعات والإتصالات الأفقية بين منتسبي المؤسسة دون إعتبار للخطوط الإدارية الرسمية.
في نظام الخوف يمكن تشبيه نظم المعلومات الرسمية بمكونات الخوف الطبيعي والمؤكد كالخوف من النار. في حين يمكن تشبيه نظم المعلومات غير الرسمية بالوهم والخوف من الاشباح.
وبالرجوع إلى تعريف نظام المعلومات نجد أن هدف نظام معلومات الخوف هو تأمين المعلومة الدقيقة عن الوضع الآني بالوقت المناسب وتقديمها للشخص المعني.
الكل يخاف من الأفعى بشكل أو بآخر. ولكن دراسة حول سلوك الأفعى أجرته جامعة ستافورد الأمريكية بينت أن الأفعى إذا ما شعرت بوجود دخيل فإنها في معظم الحالات تحاول أن تبقى مختبئة. وإذا ما لاحظت أنه تم العثور عليها فإنها في الغالب تهرب. وإذا هي لم تهرب فإنها في العادة تكشف عن نفسها أو تطلق أصواتا لتحذير ذلك الدخيل. تلجأ الأفعى للعض فقط إذا ما اعتقدت أن الدخيل يهاجمها.
مجموعة المعلومات هذه مع ما يملكه الشخص من خبرات وخصائص شخصية إذا ما توفرت له في الوقت المناسب لا بد وأن تغير سلوكه المعتاد في مجابهة هذه الحالة.

ثقافة الخوف [[6]]
في أحدى طروحاته ذكر رئيس الوزراء الأردني الدكتور عدنان بدران أن توفير المعلومة بسرعة وشفافية وانفتاح ومسؤولية تزيل ثقافة الخوف من الاعلام. وفي مناسبات أخرى نتحدث عن أنواع آخرى من الثقافات: ثقافة العيب وثقافة حقوق الإنسان وثقافة المهنة وثقافة الخوف وثقافة الديموقراطية وغيرها. وفي هذه المصطلحات تباين واضح في المدلول. ففي حين ندلل بمفهومي ثقافة العيب وثقافة الخوف على ظواهر سلبية نعمل على القضاء عليها، ندلل بالثقافات الأخرى (ثقافة حقوق الإنسان وثقافة الديموقراطية والثقافة الصحية) على ظواهر إيجابية نعمل على تنميتها. وفي جميع الحالات تعبر الثقافة عن سيادة نمط معين من التفاعل(إيجابي أو سلبي) مع القضايا والمشكلات الأجتماعية على مستوى المجتمع كله.
في هذا التناقض بين معنيين لنفس المصطلح ما يدعو إلى التأني في تعميمه. فلا أعتقد أن هناك ثقافة سلبية وأخرى إيجابية. بل هناك دائما الشيء وثقافة الشيء. وكما أسلفنا عندما تناولنا تعريف الثقافة فإن ثقافة الخوف هي النبراس الذي يعلمنا كيف نخاف بطريقة عقلانية أويعلمنا أن نخاف أو لا نخاف على الإطلاق. وهذا ما يتطبق على ثقافة العيب التي يجب أن تعلمنا متى وإلى أي حد نخجل.
قد يكون من الصعب علينا، ولأسباب تأصلت فينا، أن نروض أنفسنا على الثقة بالمعلومات التي أتت بها دراسة جامعة ستافورد عن سلوك الأفعى آنفة الذكر والتصرف على أساسها، ولكن التمرن عليها (التثقف بها) يؤدي بالتالي إلى تعديل سلوكنا، ومن عندنا التأثير بمعتقدات الأجيال القادمة. وهذا نلاحظه عندما نروض أطفالنا على عدم الخوف من حيوانات المنزل عن طريق تعريفهم بسلوكها الإمن وتقريبهم منها شيئا فشيئا.
وطالما أن كثيرا من الخوف ضروري للبقاء فثقافة الخوف يجب أن تعلمنا كيف نخاف بشكل أفضل ونافع وكيف نتحرر من الخوف الذي لا مبرر له.
هذه المحاولة للتثقف بثقافة الخوف لا يمكن أن تمر بدون معلومات مناسبة ونظم معلومات تلعب دورها في هذا الخصوص.

---

6 -

- **Culture of Fear: Risk-taking and the Morality of Low Expectation, Frank Furedi, 1997. ISBN 0826476163**
- **Beyond a culture of fear, by K. Lauren de Boer - article published in the EarthLight magazine, #47, fall/winter 2002/2003**