

أزمة العبور ما بين التقليدي والتكنولوجي

وفاء عيسى(*)

من حضارة ما بعد التكنولوجيا يرتكز في المقام الأول على تكوين الإنسان وإعداده. وسيكون الإنسان، بطاقاته، محور عملية التنمية وكسب معركة المستقبل بلا منازع. إن التطورات المتسارعة لتحويلات سوق العمل بما فرضته من ظهور مهن جديدة لم تكن معروفة سابقاً وزوال أخرى تقليدية كانت تبدو راسخة البنين، إلى جانب التنافس، وقتل التكلفة cost killing مقابل تحقيق أعلى مردودية وإنتاجية، هذه التحويلات تقتضي سرعة موازية في التحويلات المرتبطة بثورة ما بعد التكنولوجيا حيث قفزات الإبداع في مجال صناعة المعلومات والاتصالات التي لا تنتهي في الكم، وفي تحقيق طفرات على مستوى الكيف. كما إنها تقتضي نقلات نوعية على صعيد التكوين المعرفي.

إنَّ التغيير والتحول إلى استخدام التقنية الإلكترونية في جميع المجالات الحياتية، وإدخال

إن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي يمثل قيمة وطنية اجتماعية وهو اعتباراً في ذلك يمثل شخصية معنوية كونه يمثل موقع حماية لقوة العمل والحقوق الصحية والاجتماعية للمواطن في إطار حقوقه الوطنية..... ونحن نسعى إلى مواطن مضمون على مساحة الوطن.... لقد تلقيت كمسؤول في موقع رئاسة السلطة التشريعية هذه الرسالة الدراسة التي بقيت بها معدتها على مساحة الاستحقاق الدراسي فحسب، وإنما على المستوى الوطني وهو الأمر الذي يعزز قناعاتي لحماية مؤسسة الضمان وزيادة إنتاجية هذه الإدارة الوطنية وبما يمنع كل المحاولات لإلغائها أو تحويل وارداتها (من مقدمة دولة الرئيس نبيه بري لكتاب "مسالك العمل الممكنة وأثارها على عملية التواصل بين الموظفين وعلى زيادة الانتاجية) في ٢٨/١٢/٢٠١٥
إنَّ ولوج القرن الحادي والعشرين وما يميِّزه

(*) مفتش أول في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، سابقاً.

الصعد النفسية والذهنية والمعرفية. إنَّ حالة السكينة وأنماط السلوك الوظيفي التقليدي قد اسبثت. وقد أصبح الاقتدار المعرفي من المهارات التي لا غنى عنها، أصبح الموظف في العصر الراهن في عصر حرب معايير الجودة والانتاج. وقد أصبح يُعَرَّف في تمييز ما يُنجزه. الأداء المتميز أصبح المرجع الأساسي في تعريف الهوية الشخصية. الأداء المهني المتميز أصبح صانع القيمة ومحدد المكانة. إنَّه قوة الجدارة Power of Merit التي تُصنع وتُبنى. وهذا يتطلب مستوى عالياً من الحصانة النفسية ومتانة الشخصية.

إنَّ سياقات العمل في عصر المكننة لن توفر الأمن والأمان والتوازن النفسي إلاَّ للعناصر البشرية التي تتمتع بقدر عالٍ من الصحة النفسية. وهذا يستلزم تعزيز الاقتدار النفسي والمعرفي، وتنمية الإمكانيات، وصقل المهارات، وهو ما يعرف بالتدريب الذي يساعد في بناء المهارة العملية وصولاً إلى الممارسة وما ينتج عنها من تغيرات سلوكية. وتأخذ التنمية المهنية القائمة على الاقتدار حالياً، مكانة رائدة في علم النفس الإيجابي وتطبيقاته العلمية في الإدارة، حيث أنها تعمل على زيادة الدافعية والإنتاجية، والرضا، والالتزام، والروح المؤسسية في مجالات الصناعة والإدارة وصولاً إلى المشاركة في التخطيط واتخاذ القرار والتنفيذ. فمن يريد البقاء في سوق العمل يتطلب تدريباً دائماً على التقنيات الجديدة مع ما يتطلبه ذلك من قدرات كيفية يطلق عليها في التوجيه المهني تسمية "اللياقة التكيفية Adaptability fitness" التي أخذت تشكّل أحد المؤشرات الهامة على استيعاب متطلبات تحولات المهن وسوق العمل.

تعيش المهنة حالياً "قلق التغيرات عالمياً في مناخ من التطور التكنولوجي المدوّي الذي فرض إعادة النظر بكل شيء. لقد ربط فرويد

الحاسوب الآلي واعتماد المكننة في مسالك العمل يمثل في أحد أبعاده "نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين الذي تختبر الروايات والنظريات الرقمية والموروثية حركة اتجاهاته" (ياسين، ٢٠٠٥، ص ٢٧)، كما يُعدُّ فرصة متميزة للارتقاء بالأداء في المؤسسات والمنظمات والقطاعات على اختلاف أنشطتها.

إنَّ عملية الانتقال إلى عالم المكننة طرحت تحديات كبيرة أمام الموظف التقليدي، وأصبحت تتطلب درجة عالية من الكفاءة والاقتدار، ليس على الصعيد المعرفي والمهني فقط، بل على مستوى متانة الشخصية وتوازنها وقدرتها على تحمل الضغوطات والاحباطات من ناحية، وعلى التكيف المرن والتواصل والمبادرة من ناحية ثانية. لقد سمح الحاسوب بتطوير نظم الاتصالات وزيادة طاقتها وفعاليتها بشكل مذهل وهذا ما غيّر طبيعة حياة العمل والتبادلات.

إنَّ استخدام الحاسوب (المكننة) يتخذ شكل التقدّم الخطّي المساعد في قفزات لا مجال فيها للعودة إلى الوراء. لقد أصبحت المكننة من الثوابت التي لا خلاف عليها، وقد أدت إلى ظهور تحولات كبرى في طبيعة العمل ومتطلباته، إلى جانب التحكم بتنظيم العمل وإدارته، حيث أن الكُل يمكن أن يتصل بالكُل من خلال الحاسوب وقواعد المعلومات من دون المرور بالروتين الجامد للأقسام المختلفة. فتتنظيم العمل يتوجه نحو مزيد من مرونة الهياكل وعموميتها.

وهكذا ستصبح المرونة flexibility، والمعرفة، والاقتدار الإنساني Human Strengths، والكفاءة مفتاح اللعبة في سوق العمل. إننا هنا لسنا أمام مستوى مهارة مهنية فحسب، وإنما أمام مستوى خصائص شخصية قادرة على التكيف النشط مع متطلبات المكننة التي جعلت من عالم العمل عالم الأقوياء على

الوظيفي وما تحمله من مشاعر العزلة وفقدان للمعايير وعدم الشعور بالرضا. ولنا أن نتصور مقدار الضغوطات النفسية والقلق وفقدان الطمأنينة وانعدام التوازن التي تصيب الموظف.

- إنَّ الصورة الراهنة للعمل في ظل هذه الأجواء الانتقالية وتعدُّد المجالات والاختصاصات والمهام للموظف الواحد سوف تؤدي لاحقاً إلى حالة استنزاف نفسي. هذا الاستنزاف هو بدوره استبدال لعملية الاستنزاف الجسدي. إننا هنا في دائرة التكنومانيا Technomania بما في ذلك من قلق وهواجس.

أمام تلك الوقائع توجهت دراستنا، وهي تصدّت لمسالك العمل المكننة في الضمان الصحي وأثارها على كيفية التواصل بين الموظفين، وعلى زيادة الانتاجية في المؤسسة كما ساعدتنا في الوقوف على الإشكالية النفسية والاجتماعية والوظيفية التي ساهمت في خلقها المكننة، وصولاً إلى التعرف على أهم الآليات والاستراتيجيات التي تساعد في تذليل التداخيات السلبية والتغلب عليها، والمساهمة في خلق أجواء من الاستقرار والثبات والاطمئنان لدى الموظف والمستفيد معاً. وقد بنيت دراستنا على بابين: الأول نظري والثاني ميداني.

الباب الأول: النظري:

شكّل مدخلاً إلى استراتيجية الضمان الصحي وآليته في لبنان والمعايير المعتمدة لتقسيم العمل في صندوق الضمان، وبناء الوحدات.

كما تناول البنى المعتمدة في التنظيم، كما إنه تناول خصائص الصندوق وصفاته من حيث إدارته لمرفق عام. إلى جانب عرض هيكلية الصندوق على المستويين المادي والموارد

بين أزمة الحضارة ومستقبل الوهم. والتطور الراهن يعيد ربط الوهم والقلق المرضي النفسي بالتغيرات البنوية والدينامية التي أصابت القطاع المهني وقطاعات العمل إجمالاً تحت تأثير التكنولوجيا والمعلوماتية بوتيرة تكاد تكون كونية^(١).

والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي كمؤسسة اجتماعية تتطلع إلى إرساء قواعد السلم والأمن الاجتماعيين في المجتمع. وقد توجه الضمان الاجتماعي في عام ٢٠٠١ بالتعاون مع وزارة التنمية الإدارية، ويتمويل من الصندوق العربي للتنمية إلى إعداد مخطط توجيهي عام لأنظمة المعلومات، بهدف إعادة تنظيم الإدارة. وقد شهد عام ٢٠١٠ نقلة نوعية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي تسّلت باستكمال انتقاله من مؤسسة تقليدية إلى مؤسسة حديثة تعتمد على التكنولوجيا.

إنَّ الإنجاز الذي تحقق على صعيد مكننة أعمال الصندوق والهادف إلى الحصول على أفضل الخدمات، لم يظهر جلياً بالرغم من أهميته بسبب الشغور الحاصل في ملاك الصندوق.

إنَّ عملية الانتقال إلى عالم المكننة في الضمان الاجتماعي طرحت تحديات أمام الموظف التقليدي على مستوى:

- الكفاءة والإقتدار المعرفي والمهني وعلى مستوى متانة الشخصية وتوازنها وقدرتها على تحمل الضغوطات والاحباطات.

- التكيف المرن والتواصل.

- أثارت المكننة في بعض أوجهها - رغم إيجابياتها المتعددة - لدى الموظف التقليدي ما يطلق عليه البعض - الفراغ الوجودي. وهنا يمكن الحديث عن مشاعر الشعور بالاغتراب

(١) مكي، عباس محمود، هواجس العمل، (م.س)، ص ١٠.

الوظيفي. حيث استندنا إلى الطريقة الإحصائية كمنهج للبحث.

إنَّ الدراسة هي محاولة في علم النفس المهني، وفي علم النفس الإداري والمؤسساتي، في الكشف حول دينامية الموارد البشرية المكوّنة لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (الصحي) في مستوياتها البنوية والتبويعية والوظيفية، وانعكاساتها على الآلية الداخلية والخاصة بالمؤسسة من جهة، والمؤسسة والعملاء المستفيدين من جهة ثانية، وصولاً إلى تحديد أوجه القوة وأوجه الضعف في مسالك عمل المكننة في الضمان الصحي وأثارها على كيفية التواصل وعلى زيادة الإنتاجية، والتي تطرح توجهات علم النفس الإيجابي في الكشف عن مواطن القوة والافتقار لدى الفرد والعمل على تنميتها وتعزيزها، وصولاً إلى مستوى عالٍ في الأداء والإنجاز.

وقد تكشفت محاكاة الفرضيات مع النتائج عن عدة مستويات:

١ - مستوى التوازن الوظيفي بين الجنسين:

أثبتت المعطيات عن مستوى توازن بين الموظفين على مستوى نوعية الجنس. وهذا مؤشر من ناحية على أنَّ المرأة باتت تحتل موضعاً متطوراً في المجالات المختلفة، وبهذا بدأت تتفقت من قيود عدم تكافؤ الفرص. ومن ناحية ثانية أنَّ المكننة تحمل الكثير من فرص المساواة بين الجنسين، حيث تحلُّ قوة المعرفة محل قوة السلطة التقليدية في العمل والمكانة والدور. لقد أصبح الإنجاز، وبتعبير آخر ثقافة الإنجاز هي المحدد، وصناعة المكانة ورافعتها إلى مراتبها العليا. لقد ساهمت المكننة إلى حد كبير في ردم الفجوة بين الذكور والإناث وإلى فتح المجالات أمام المرأة تحت عنوان حكم الجدارة Meritocracy وقوة الجدارة Power of Merit.

البشرية، وهيكلية تنظيم العمل وتقسيمه بين المستويات والفئات المختلفة في مكوناتها، ومسؤولياتها الوظيفية والعملية، وعلاقاتها التبادلية على المستويين الداخلي والخارجي. كما أنَّه تمَّ عرض فعالية الإنجازات المحققة، والمشكلات والمعوقات التي تعترض تنفيذ استراتيجية المرحلة الانتقالية إلى عالم المكننة.

الباب الثاني: ميداني:

وقد ارتكزت دراستنا في هذا الجانب على الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى:

هل أدت العملية الانتقالية إلى عالم المكننة في الضمان الصحي إلى زيادة الإنتاجية عند الموظفين كونها تسهل عملية الاتصال والتواصل بينهم بسبب تنظيم مسالك العمل؟

الفرضية الثانية:

هل أدت العملية الانتقالية إلى عالم المكننة إلى حالة استنزاف نفسي عند الموظفين بما في ذلك من قلق وهواجس، حيث لم يواكبها عملية موازية في تغيير أوضاع العمل المتمثلة في الإعداد والتدريب على جميع المستويات. وهذا بدوره أدى إلى عدم زيادة الإنتاجية وفقاً للتطلعات المطروحة؟

وقد اقتصر العينة موضوع دراستنا على موظفين من الضمان الصحي يمثلون الهيكل الإداري للموارد البشرية في مختلف الفئات الوظيفية لمراكز الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي كلها.

وقد عمدنا في دراستنا إلى أداة الاستمارة والتي ساعدت في قياس البعد الدينامي النفسي لمسالك العمل المكننة، وأثارها على المستوى

٢ - المستوى النفسي بيّنَت النتائج:

أ - وجود نسبة عالية من الموظفين يمتلكون خصائص وسمات نفسية في مجال الإقتدار النفسي، والإنساني تمنحهم القدرة على التعامل مع قضايا الحياة بإيجابية وفاعلية. في المقابل هناك عدد لا يُستهان به من الموظفين يمتلكون الخصائص والسمات النفسية، لكنها تتطلب استراتيجية تتمثل في تعزيز قوى النماء الحيوية وتنشيطها وإطلاق طاقاتها وإمكاناتها. كما يوجد موظفون يعانون من قصور في الوجه الايجابي لمؤشرات الإقتدار الشخصي، وفي الفاعلية الذاتية التي تؤدي إلى التغلب على معوقات العمل ومقاومة ضغوطاته. إلى جانب موظفين لديهم شبه غياب لمؤشرات الإقتدار الشخصي والانهازمية أمام التحديات والتحويلات المتسارعة التي تفرضها المرحلة الانتقالية. إلى موظفين لديهم انعدام الإحساس بالجدارية والفاعلية الذاتية الذي يؤدي إلى التداعي والتهاوي.

ب - هناك شعور كبير على المستويين الواعي واللاواعي لدى الموظفين بتواجد دائرة المقربين والاتباع، والتي تؤسس تقييم الولاء في الوظائف بدلاً من تقييم الأداء. هذه المشاعر تشكّل شكوى من قبل الموظفين على مختلف مستوياتهم الإدارية ومجالاتهم الوظيفية. ما يؤدي إلى تدني المعنويات التي تؤدي بدورها على المدى الطويل إلى السلبية وفقدان الانتماء إلى المؤسسة وبالتالي إلى التراخي وانخفاض الإنتاجية.

ج - إنَّ الوظيفة تُشكل العماد الأساس في حياة الموظف، إنها جواز العبور إلى الأهلية الاجتماعية الكاملة. ذلك شكّل دافعاً لدى الموظف في التعامل بجدية مع مسؤوليات عمله وواجباته وفي أداء ما يوكل إليه من مهام.

د - بيّنَت النتائج تدني الصفات النفسية التي تمثل مواجهة الصعاب، والمرونة التكيفية

التي تُعد أحجار الزاوية في بناء الإقتدار، والتي ترتبط بعنصر التكيف مع المتغيرات كالسياسات والإجراءات. كما تبيّن تدني مقومات إدارة الأزمات والصراع والتفاوض الفعّال، وهذا دلالة على أن نسبة كبيرة من الموظفين تنقصهم مقومات الإقتدار الشخصي المتمثلة بالتكيف وحسن تقدير الموقف والقدرة على إيجاد الحلول، وحل المشاكل الطارئة في سوق العمل الراهن، كما تنقصه مقومات الإقتدار المعرفي القادرة على التفاعل الفاعل مع التحديات التي تفرضها المرحلة الانتقالية.

هـ - إنَّ افتقار الإقتدار المعرفي الذي تتطلبه المرحلة الانتقالية أكدته التقارير الصادرة عن المديرية العامة لصندوق الضمان الاجتماعي في التقرير السنوي للعام ٢٠١١ والصادر بتاريخ ٢١/١١/٢٠١٢ عن افتقار المؤسسة الهائل من ملاك المكننة. هناك فارق كبير بين احتياجات ملاك المكننة والتي يفترض ٨٠ موظفاً، في الوقت الذي يتواجد فيه ٢٠ موظفاً كمبرمج ومدخل معلومات. أما الوظائف العليا للمكننة، فهي في شبه غياب تام من الموظفين. وهذا دلالة على أن المرحلة الانتقالية إلى المكننة لم يواكبها إيلاء الاهتمام الكافي بالتنوع وبرامج الإقتدار المتكامل. وهذا كفيل أن يؤدي إلى حالة من اللاتوازن على المستوى النفسي تتمثل بانعدام القدرة على التكيف، وإدارة الأزمات، وحل المشاكل الطارئة، ومواجهة التحديات التي تفرضها المكننة. وبالطبع يؤدي ذلك إلى آثار سلبية على ثقافة الإنجاز والإنتاجية.

و - إنَّ تدني الاهتمام بمتطلبات المرحلة الانتقالية، وبرامج بناء الإقتدار المتكامل الذي يفترض كماً هائلاً من المعرفة التقنية، والمهنية حول المكننة وآلياتها ومقتضياتها ومتطلباتها، يؤسس إلى حالة فقدان التوازن على المستوى النفسي لدى الموظف، وما يرافقها من قلق،

بانهيار المعايير التي تنظم السلوك وتوجهه، وتعطي الموظف الشعور بأن الوسائل غير المشروعة مطلوبة، وأنه بحاجة إليها لإنجاز الأهداف.

إنَّ معركة القيم ستكون في مكان متقدّم في الأولويات المطروحة في الدراسات الخاصة بمسارات الإدارة والعمل، في ظل التطورات التكنولوجية وثورة المعلومات والتحوّلات من الإدارة التقليدية التي تعتمد الهرمية والسرية أسلوباً ومنهجاً، إلى الإدارة الالكترونية الرقمية التي هي إدارة الانفتاح والشفافية والتحالفات الاستراتيجية، كما أنها تنسم دون استخدام أية وثائق رسمية، وتعتمد على إدارة الذات. وهذا ما يتعين تحصين الموظف من خلال التزوّد بنظام قيم سلوكي أخلاقي متين يتمدّد في السلوكيات وصولاً إلى بناء نوعية الحياة التي تمثل ارتقاء الوجود الإنساني.

واضطرابات، والخوف من الذات، ومن عدم القدرة على توكيدها، والخوف أن لا يكون الموظف على قدر مسؤولياته، وأن لا يفي بالتزاماته المتعددة. وبالتالي يسقط ويفشل ويتهاوى. وبهذا يتحول تحت تأثير المرحلة الانتقالية من الاستنزاف الجسدي إلى الاستنزاف النفسي. وبالتالي يدخل في دائرة التكنومانيا Technomania بما في ذلك من هواجس العمل. وعلى المستوى المؤسسي تترجم في حالة من تدني الإنتاجية والأداء.

ب - الصفات الأخلاقية:

بيّنت النتائج ارتفاع نسبة الصفات الأخلاقية بشكل عام لدى الموظفين. وهذا دلالة على جس خلقي، ومعايير سلوكية إيجابية تتجسّد في الصدق في القول، وما ينتج عنه من ركن بنيوي يتجلّى في الأمانة والمحافظة على أسرار