الفصل الثالث

الأمن : الرمز المقدس الجديد للمؤسسات

لم تزل بؤرة الاهتمام بالمخاطر تركز حتى الآن على الإخفاقات التي تسببها الأخطاء البشرية واللاعقلانية وفشل الأنظمة والنقل الضعيف للمعلومات. والجانب الرئيسي والمتنامي الآخر لمواجهة الفشل في إدارة المخاطر هو الأمن security. والأمن يختلف عن أنماط المخاطر الأخرى التي تمت مناقشتها حتى الآن من حيث استهدافه حماية النظم والمؤسسات والمجتمع من تلك العوامل التي " تسعى إلى إيقاع الأضرار ". و" السعي إلى إيقاع الأضرار " ربما تقوم به الجماعات الإرهابية التي تتبني عقائد سياسية أو قومية متطرفة، أو العصابات الإجرامية المنظمة التي تهدف ببساطة إلى تحقيق الربح من خلال أنشطة غير شرعية كما يشكل المجرمون الانتهازيون وبعض العاملين، وحتى بعض المؤسسات المنافسة تهديداً خطيراً.

أحد مجالات النشاط الأمني المألوفة لدينا جميعًا هو مجال الحراسة أو ضبط الأمن الخاص. والعديد من دوائر المجتمع الغربي يتم اليوم ضبط الأمن بها من خلال جموع غفيرة من ضباط الأمن الخصوصيين؛ كمراكز التسوق وأماكن انتظار السيارات والمصارف وهي تعتبر أماكن أكثر أهمية. وليست المملكة المتحدة بالطبع هي الدولة الوحيدة التي طرحت أهمية تنظيم مثل ذلك النشاط للجدل.

بالنسبة لإدارة المخاطر عبر المؤسسات، يعتبر الأمن على رأس الاهتمامات. فالنتائج ذات المظاهر الخطيرة والأحداث المأساوية مثل أحداث الحادي عشر من سبتمبر 2001 في نيويورك كانت لها آثار على المؤسسة تفوق مجرد تدمير البرجين العالميين. إن آثار الإرهاب على المجال المالي في المملكة المتحدة – وخاصة لندن ومانشستر – قد أثبتت

أن بديهيات التفرقة بين الحادثة والتصميم في مجال المخاطر كانت بديهيات زائفة، وربما قد تؤدي إلى قصر النظر myopia حول المخاطر. ومع ذلك، وبعيداً عن الأحداث الإرهابية الخطيرة، يمكن أن يشكل فشل نتائج أنماط الأمن الأخرى مزيداً من الأخطار الداهمة التي تواجه نمو الأنشطة التجارية. إن الدرس الذي تعلمناه من إدراك المخاطر في الفصل السابق من الكتاب يشير إلى أن المخاطر الدرامانيكية والمذهلة هي التي جذبت وأثارت انتباهنا، بينما مازالت تلك المخاطر تشكل لنا تهديدات في الواقع.

يعد الأمن أحد مقومات المؤسسة الضرورية التي ازدادت بسرعة كبيرة. وفي الواقع لا توجد مؤسسة – سواءً كانت مؤسسة عامة أو خاصة – لا تمتلك فريقاً مخصصاً لإدارة المسائل المتعلقة بالأمن.

الأمن : مشكلة تحديد التعريف

رغم أن الأمن قد ظهر حديثاً كأحد مجالات الدراسات والأبحاث الأكاديمية، إلا أن الجدل حول تشكيل نظام له كمهنة قد أثار خلافات كبيرة حتى الآن (بوروتسيكتس Borodzicz 1996). يمكن أن ينظر إلى الأمن كإدارة عملية للمخاطر، حتى إن سالي ليفيلي تزعم أن الأمن ما هو إلا مصطلح خاطئ تماماً، وعلى عكس ذلك فهي تفضل استخدام مصطلح " هندسة المخاطر " (ليفيلي 1995). مرة أخرى يبدأ محور الأمن في الاستجابة للتغيرات الاجتماعية جزئياً من خلال التشريع والتنظيم (خاصة في مجال الصحة والأمان والحراسة) وأيضاً من خلال خصخصة إجراءات ضبط الأمن الحديثة واستحداث صناعة أمنية خاصة وضخمة.

يرجع أصل مصطلح " الأمن " security إلى الكلمة اللاتينية se-curus ومن cura التي تعني " العناية " to care. وبوجه عام، يمكن فهم مصطلح الأمن عبر سياقين؛ إما التحرر من الخطر، أو استعراض القوة أو القدرة على الاستجابة للتهديدات أو عرقلتها. والسياق الأخير هو السياق الذي يتجسد خلال الممارسة الواقعية بوضوح. يتطابق ذلك النموذج الأخير مع نموذج عسكري تقليدي يسير وفق احتياجات اجتماعية معينة ناشئة عن

مؤثرات داخلية أو خارجية عكسية من خلال استخدام القوة [1] Force. وثم صورة للأمن – رغم أنها تعبر عن تصور محدود – تتمثل في العاملين ذوي الزي الموحد الذين نجدهم يعملون لحماية مراكز التسوق والمصارف والمكاتب ومشروعات التسلية والمتعة. خلال ذلك السياق يصبح الأمن شكلاً من أشكال الحراسة النظامية الخاصة للمشروعات التجارية.

ثم رؤية أخرى شاملة للأمن تتضمن إدارة الصحة والأمان والحسابات التجارية والأزمات والتخطيط للطوارئ وإفشاء الأسرار والخطورة على سمعة المؤسسة وعمليات الشعب والتحرش في موقع العمل وفحص العاملين والتزييف أو التزوير وابتياع المعلومات الأمنية والحراسة الشخصية؛ وفي الواقع أي شيء له علاقة بعمل المؤسسة وبتحقيق الأرباح والاستمرارية. هذه الرؤية الواسعة للأمن ربما تعتبر أقرب إلى مهام إدارة المخاطر بالمؤسسة حيث تسمح للمؤسسة وللأفراد بمواصلة العمل في جو خال من المخاطر.

إن الجزء الأكبر والأكثر تزايداً في سوق الأمن والذي دائمًا ما تتجاهله أدبيات الأمن هو "الأمن الشخصي" الخاص بالأفراد وعائلاتهم. كما أن زيادة عدد الجاليات المضطهدة وشراء أعمال ولوازم الأمن من قبل العديد من الأفراد في زيادة مطردة. تلك الأعمال واللوازم تتراوح ما بين مجرد الأقفال البسيطة والإضاءة (غالباً في حالة تأمين المنازل) وحتى أجهزة الإنذار المتطورة الخاصة بالمنازل والتركيبات. وفي الواقع يحتاج كل فرد ليستطيع الدخول إلى الإنترنت نوعاً من أجهزة الأمن الشبكي. وثم مجال آخر من مجالات الأمن التي يحتاج خلالها الفرد إلى شراء الأمن وهو اقتناء المخبرين السريين والخصوصيين.

على المستوى النظري ، لا يزال أمن المؤسسة مسألة جديدة نسبية على البحث الأكاديمي،

---

[1] من الإنصاف أن نعترف بأن ذلك يمكن أن يكون مشكلا مبسطا جدا من الاستخدام الحديث للقوة. فبعض المصطلحات مثل التسلل أو القدرة القابلة للتطوير مادة للجدل العسكري الحديث حول الأمن الدولي. فالجيوش نادرا ما تواجه بعضها البعض في مبنى للمعركة في هذه الأيام. والاحتمال الأكبر هو أن العسكريين يطلب منهم مد أعداء العدو بالمعلومات وغيرها أفضل من محاربة العدو بشكل مباشر (المؤلف).

ولايزال أيضا يبحث عن أساس دراسي (أنالا analla وآخرون 1995 وبوروتسيكتس 1996Borodzicz). وبالرغم من حداثة من الناحية الأكاديمية، إلا أنه يؤدي بالعلماء إلى مواجهة عدد من الاستفسارات المحيرة حول الإدارة العلمية للمؤسسات والحياة الاجتماعية. وبالرغم من زخم الإجراءات الأمنية، إلا أن ثمة اتفاقات ضئيلاً بلين العلماء على التطبيق العلمي؛ إما من الناحية النظرية أو من الناحية التدريبية. كما يظل الأمن أحد مجالات عمل المؤسسات غير المنظمة و المستعصية على الفهم مع صعوبة تقييم المعلومات الموثوق بها حول طبيعة تلك الصناعة ودقة حجمها. والسببان التاليان قد يبرزان ذلك.

السبب الأول أن أغلب ما نصفه بأنه " أمن المؤسسة " غالبًا ما تحيطه السرية التي تضفي عليه مزيدا من الغموض. على سبيل المثال، من المفترض أن تنطوي إجراءات المحققين الخصوصيين على عناصر موثوقة وواضحة، ولكن بنفس القدر من الوضوح، عادة ما يكون لدى العاملين في مجال إدارة المخاطر بالمؤسسة أسباب تجارية تمنعهم من الإعلان عن أعمالهم. وكذلك لا تعتبر أية معلومات عن التشغيل الدقيق والمراقبة بالدوائر التلفزيونية المغلقة CCTV شيئا تسعى المؤسسات بالضرورة إلى الإعلان عنه. والمثال الواضح على ذلك كان يتمثل في الإعدادات السرية للغاية التي تم اتخاذها لمواجهة الأخطار التي يمكن أن تحدث في الألفية الجديدة. أضف إلى ذلك أن نقطة الضعف التي تعاني منها مؤسسة ما قد تجدها المؤسسات المنافسة فرصة تجارية وعملية يمكن استغلالها.

إن أمن المؤسسة ليس محددا بالمؤامرات السرية ومحاولات التحري عن الإشراف على المؤسسة. وربما يكون مدراء الأمن بالمؤسسة مسئولين عن المخاطر والحوادث غير المرتبطة بالسلوك الإجرامي أو الشرير كما شرحنا في الفصل السابق. وفي الواقع إن لدى كل مؤسسة الآن مهامًا تخص كلا من الأمن والمخاطر، رغم أن سبل التمييز بين هاتين المسألتين تعتبر أمرا في غاية الأهمية للسياق المؤسسي.

ثانياً : إن الكثير من الأعمال التي تم تعريفها بأنها أمن المؤسسة غالباً ما يتم تصنيفها على أنها شيء مختلف. يمثل الأمن خلال هذا السياق صناعة متطورة وحثيثة لتخصص يعملون في العديد من المجالات والمهام المتباينة. وتلك المهام تتراوح ما بين الوقاية من الجريمة في موقع العمل وحتى خطط المؤسسة المدروسة جيدا إدارة المخاطر والكوارث، فحص الحسابات الداخلية والخارجية والإجراءات الصحية وإجراءات الأمان وشراء التامين وأمن الإنترنت. على سبيل المثال، يستخدم فرع من فروع الفحص الحسابي في القضاء، وهو دائما يرتبط بتطبيق المعرفة العلمية لمساعدة المحاكم والنظام القضائي. وثم تعريف آخر يشمل استخدام الأساليب العلمية بوجه عام للتحري عن الجريمة والوقاية منها. ومكن خلال المزيد من التحقيقات يمكن اكتشاف مدى كبير من الأقسام الفرعية لعلوم متباينة مثل علم النفس والمحاسبة وتكنولوجيا المعلومات التي تستخدم في القضاء.

منذ عشر سنوات مضت، ربما كان لدي معظم شركات المحاسبة الكبرى موظف واحد أو اثنان متخصصان في مراجعة الحسابات أو المحاسبة القانونية؛ واليوم أصبح ذلك مجالاً هاماً ومتوسعاً من مجالات دراسة المحاسبة حيث يدرس فيه مناهج متخصصة، وتقام خلاله المؤتمرات وتفرد له بعض الصحف. وثم مصادر خلال مهنة المحاسبة بدأت تتجه نحو مراجعة الحسابات القانونية بجدية. لقد تم دعم حملة قامت بها كلية التجارة ومراجعة الحسابات في عام 1996 – تسمي " التعامل الاحتيال بجدية " – من قبل مؤتمر يضم متحدثين ورواداً في الجامعات والمهن القانونية والتجارية والشرطة والمحاسبة ولم يحضر مدراء أمن الشركات ذلك المؤتمر. كانت إحدى النتائج التي توصل إليها المؤتمر والتي تثير الفضول هي أن طريقة مواجهة الاحتيال على الشركات تقدر بتكلفة 10 ملايين دولار للعام الواحد (بينجهام 1997).

ثم تصور أكثر تعقيداً للأمن يعرضه كل من بوست Post وكينجزبيري Kingsbury حيث يزعمان بأننا لا ينبغي أن نسعى إلى تعريف لذلك المصطلح إذ أن ذلك – لا محالة – لن يفسر التداخلات أو الالتباس مع الدراسات الأخرى. وعوضاً عن ذلك، يقترح بوست

وكينجزبيري دراسة الأمن خلال سياق نظري يضم ثماني فئات أو عناصر.

ثماني فئات للأمن

1 - تاريخ أو سرد الأحداث الماضية

يذكر بوست دكينجز بيري (1991) أن التاريخ يمكن أن يشكل سرداً للأحداث الماضية. لذا فإن المعرفة بالأمن تمثل تراكم الحقائق التي تم حصادها من التطور والنمو الاجتماعي. ضع في اعتبارك النظرة القانونية التاريخية التي من خلالها اشتقاق الأمن من القانون. هناك مصدران علاقة : المصدر الفردي والمصدر الاجتماعي. يشير المصدر الأول إلى حق جميع (الأفراد) في المساواة والاستقلال في مجالات الصحة والحرية والملكية. تلك النظرة تتطابق مع أعمال جون لوك.

علي المستوي الاجتماعي، يمكن أن نرى بوضوح أمثلة على ذلك من خل الرموز المقدسة (الطوطم) للقبائل والمحرمان والعادات التي تشكل أسس وتعاليم الحضارة المبكرة. لقد تأثر تفكير بوست وكينجزبيري كثيراً بعمل فرويد " الطوطم والمحرمان " الذي صدر عام 1950. ولكن في المجتمعات الحديث الأكثر تعقيداً، يتجسد ذلك في الأعراف والسلوكيات الاجتماعية والقوانين والقواعد.

2 ـ الناحية النفسية

يهتم علماء عادة بدراسة وتفسير العقل البشري. وما يهتم هناك هو مفهوم الإدراك والتعلم كمؤثر مباشر على تعريف الأمن، وعلى خصائص سلوك كل من المجموعات والأفراد أيضا. ويمكن أن نري ذلك من خلال ثلاث طرق :

أ- بدلاً من محاولة القبض على اللصوص، لابد أن تفهم كيف ولماذا يرتكبون الجرائم وحدد العوائق من أجل الوقاية : تدعيم الهدف

ب - الأمن عمل وقائي وليس عقابياً: لا يتم تحقيق الهدف الأقصى للأمن من خلال

القوة أو من الخلال الرهبة منها، بل من خلال فهم أخلاقيات المجتمع.

ح – إن وظيفة الأمن تدور حول خلق نمط من العلاقات الإجرائية والعلمية التي تؤدي إلى خلق مناخ خال من الأخطار.

3- الناحية الاجتماعية أو الأنثروبولوجية (الإنسانية)

مرة أخري هناك ثلاث طرق رئيسية يمكن من خلالها تعريف الدراسة الاجتماعية للأمن. أولا : ينظر للأمن على أنه سمة نظرية للسلوك الاجتماعي الإنساني. ثانياً : إدراك الأمن من خلال تحليل شامل المجتمع الإنساني والتجمعات الثقافية. كل من هذين التصورين يتعلقان في الواقع بتداخل النمطين السيكولوجي (الخاص بعلم النفس) والأنثروبولوجي (الخاص بعلم الإنسان) لفهم العالم. ثالثاً : يمكن دراسة الأمن عبر المنظمات والمؤسسات الإنسانية. ومع ذلك، فبينما يتعلق أمن الشركة بالتنظيمات أو المؤسسات بصفة مبدئية، إلا أنه من الصعب النظر إلى كل ذلك بمعزل عن المجتمع البشري والثقافي بوجه عام.

4- السيطرة الاجتماعية الوظيفية أو الإجرائية

يستخدم مصطلح وظيفي Functional هنا بمعني التطبيق. فالنسبة لمعظم أولئك الذين يعملون في النشاط الأمنية، يتحدد مدى نشاطهم في إطار أدوار إجرائية ضيقة. بمعني آخر، يتحقق الأمن لأن فقط يحقق هدفاً وظيفياً محدداً بوضوح. والخطر الذي يفهم من خلال ذلك المنظور ما هو إلا الصيرورة المستمرة للعالم. ومن ثم، فإن العديد من قضايا الأمن لا يمكن أن يكون قد تم تحديدها بطريقة معقولة في إطار القدرة الوقائية إذ يتطلب المر وجود فشل ذريع قبل تحديد المشكلة وتصميم دور ما للاستجابة لتلك المشكلة.

5 – السياق الإداري والتنظيمي للأمن

هذا النموذج يشبه في أساس عمل الفرنسي هنري فايول Henry Fayol فهو يؤكد أن عمل الإدارة ينقسم إلى خمس وظائف رئيسية هي التخطيط والتنظيم والقيادة Command والتنسيق والسيطرة :

- التخطيط Planning : ترجع جذوره إلى المصطلح الفرنسي Prevoyance " أي يتنبأ " كما يشمل معني " ينذر بحدوث شيء " Forecast. والتخطيط يعتبر وظيفة إدارية ويرتبط بوضع الأهداف وتحديد أفضل الطرق لتحقيقها. كما أنه يشمل أيضاً التشجيع على الإبداع والتغيير في مكان العمل.

- التنظيم Organizing : ويشمل توفير الخامات (أو المواد) والموارد البشرية وتشييد البنية اللازمة لتنفيذ الأنشطة المؤسسية. ومن خلال التنظيم، يحدد المدراء المهام المراد القيام بها وترتيب تلك المهام حسب أولوياتها والبنية المؤسسية الأساسية للقيام بذلك. كما أن التنظيم يشمل مهام العاملين ووضع العامل المناسب في المكان المناسب.

- الإرشاد Command : ويمثل ضبط النشاط بين العاملين والحصول على أقصي عائد من جميع العاملين لصالح المؤسسة بالكامل. الإرشاد يمثل القيادة في أساه، حيث يعمل على توجيه وتحفيز العاملين لأداء أقصي جهد منشود.

- التنسيق Coordination : أي توحيد وتنسيق الجهود والأنشطة داخل المؤسسة لتيسير نجاح العمل.

- السيطرة Control : وهي عملية تنظيم الأنشطة المؤسسية حتى يتطابق الداء الفعلي معايير وأهداف المؤسسة المنشودة. كما تعني السيطرة أيضاً التأكد من حدوث كل شيء طبقاً للخطط والتعليمات والمبادئ الأساسية.

يتركز تعريف هنري فايول – كأحد المؤسسين الكبار للإدارة على الحديثة – لأنشطة الأمن حول المؤسسة كوحدة تحليلية، يقول :

> إن حراسة الملكية والأفراد ... ضد جميع الاضطرابات الاجتماعية يمكن أن تعرض التقدم وحتى وجود المؤسسة نفسها للخطر. وبوجه

عام فهي تعتبر إجراءات قائمة على الوصول إلى الاطمئنان على العاملين.

6 – الناحية المعيارية Normative : المقاييس والمعايير

يدور التعريف المعياري للأمن حول تحديد المعايير والمقاييس، ثم محاولة الحفاظ عليها. وذلك يمكن أن يتخذ الشكلين التاليين :

* الأمن الوقائي : الحفاظ على الملكية وحمايتها والدفاع عنها لصالح المالك الفعلي
* الأمن الكشفي detective : وهو من الكشف عن الجريمة. وهذا يمكن أن تطبيقه فقط عندما يتم الكشف عن الجريمة في مرحلة التخطيط.

تم تعريف آخر يتضمن تلك الرؤية المعيارية وهو يدور حول مصطلح " المقاييس المؤسسية المقبولة ". والمثال على ذلك يطرحه ديفيد بيني David Paine كالتالي :

> إن الأمن يتمثل في تلك الإجراءات اللازمة للحفاظ على حالة الاستقرار من خلال يتيسر منع الخسارة أو الإتلاف أو التعرض للخطر الناتج عن الجريمة التجسس espionage والتخريب sabotage والحرائق والحوادث والكوارث وحالات الإضراب والتمرد.
>
> (David Paine, 1972)

7 – الناحية الإنشائية structural

تعريف الأمن على أساس العلاقات الداخلية المتبادلة ينظر أصحاب وجهة النظر الإنسانية إلى الأمن على أساس أقسام المؤسسة والسيطرة على العلاقات الداخلية المتبادلة. ويرتكز الأمن في ذلك السياق حول السيطرة الاجتماعية من أجل حماية الاستمرارية عبر تنظيم وترتيب عناصر المؤسسة.

رغم كل ذلك، فإن المدى الذي يمكن من خلاله السيطرة على البنية المؤسسية لتحقيق الأمن أمر قابل للشك. فأسلوب تيرنر في نظرية النظم – التي تمت مناقشتها في الفصل السابق – تفترض أن كل النظم تتضمن احتمال حدوث الفشل. إذا فيمكن النظر إلى العلاقات الداخلية المتبادلة عبر سياق نموذج بيرو. ويمكن أن يمثل كل من الاقتران الحكم والتعقيد التفاعلي اللذين يتميزان إجراءات الأمن شرطاً مسبقاً لوقوع حادث عادية.

8 – الناحية الوظيفية Descriptive : الأنماط المختلفة للأمن

يتيح الأسلوب الوصفي للأمن تعاريف ومعاني عديدة. وهي جميعها قد ترتكز على السياق والبيئية والتطبيق. بهذا المعني، فإن كل شيء يشمل علية في السمات السبع السالفة سوف يحدد مجال وتطبيق المن إلى حد ما. ومع ذلك: فإن العناصر الشائعة يمكن أن توجد من خلال استخدام بعض المصطلحات مثل " الوقاية من " أو " الحماية من "أو " الحرية والتحرر من " مجموعة متنوعة من الشروط والأحداث والمشكلات.

إن تلك النماذج الثانية التي ابتكرها كل من بوست وكينجربيري والتي تم عرضها تتيح مجموعة من النوافذ المفيدة التي يمكن الأمن من خلال. فقد ظهر عدد من مناهج الدراسات العليا الخاصة بالأمن على المستوى العام كله خلال العقد الأخير. وما يهمنا في هذا الصدد هو الطريقة التي تم تعريف الأمن – كمادة دراسة – وتقديمه إلى الطلاب من خلال تلك المناهج. وبوجه عام تتخذ تلك المناهج ثلاثة أنماط رغم أن هناك تشابك بينها.

النوع الأول من مناهج إدارة الأمن يتحقق في إدارة الأمن الفني أو التقني، حيث يتوقع من الطلاب الواعدين الذين يدرسون البرنامج المحدد تلقي تعليم علمي صرف مثل الهندسة قبل دراسة مثل هذا المنهج. وتلك المناهج تركز على قضايا معينة مثل كبح الهدف[1] جرائم الإنترنت والمراقبة الإلكترونية وأنظمة الإنذار: والتركيز هنا يدور حول الأجهزة التي تستخدم للأمن وعادة ما يتم ذلك باستخدام وسائل مادية.

---

(1) كبح الهدف hardening–target هو أسلوب أمني يهدف إلى إيقاف المجرم ومنعه من انتهاك القانون على الأقل في حالة عدم إمكان القبض عليه (المترجم).

والنوع الثاني من المناهج توفره عادة المعاهد العسكرية والشرطة. تلك المناهج تركز على السمات أو النواحي العسكرية وضبط الأمن. كما يتم تضمين هذا النوع من المناهج خلال ما يعرف بالنظم الإنسانية المخططة جيداً والموجهة نحو المهام، وهي تشبه المناهج العسكرية تماماً. وبينما يناسب هذا الأسلوب وميول أولئك الذين يبحثون عن مهنة إضافية أو مغايرة من العاملين بالشرطة أو القوات المسلحة، إلا أنه لا يعد في حد ذاته مسألة خلافية لوضع نظرية أمنية تلائم الحاجة إلى التطبيق العلمي. وهذا النوع من المناهج يركز على نقل المهارات العسكرية ومهارات ضبط الأمن إلى المجال المدني. ثم تعريف يناسب ذلك النموذج وهو نموذج ما نونتا Manunta والذي يعرف بنموذج APT. يذكر ماتونتا (2000) أن الأمن يعد عملاً لثلاثة عناصر هي الأصول (A) asset وأسلوب الوقاية (P) ومصدر الخطر Threat (T). ضع هذه العناصر حسابياً في أي موقف situation (SI)، وبذلك يمكن التعبير عن الأمن كما يلي :

الأمن = (الأصول + أسلوب الوقاية + مصدر التهديد) الموقف

يفيد هذا النموذج في خفض مشكلة الأمن إلى أقل العناصر والمشكلة هي أن تلك العناصر يمكن تعريفها بطريقة متباينة اعتماداً على من الذي يعرف ومتى. فإذا ما قام فرد ما بمقارنة ذلك بالمسألة الخلافية في مجال نقل معلومات المخاطر التي يم عرضها في الفصل السابق، فسيتضح أنه في موقف نقل معلومات المخاطر يمكن أن تعن لنا بعض الحقائق المختلفة. إن ما نونتا نفسه هو أول من اعترف بمشكلة تعريف الأمن. ومع ذلك فإن التعريف الذي عرضه يعرض الأهمية من حيث كونه أول تعريف قائم على التفكير الفلسفي.

والنوع الثالث المناهج الدراسية يتيح برامج دراسية ترتكز على العلوم الاجتماعية والسياسية. تلك الأنواع من البرامج الدراسية تضم عناصر نظرية علم الجريمة والإدارة والقانون و المخاطر بشكل نموذجي لقد استجابت الدراسات الأكاديمية إلى سوق العمل وذلك بتولي عدد من مناهج الدراسات العليا في هذا المجال.

رغم كل ذلك، تبقى هناك قضية رئيسية وهي حدود تلك المناهج التي تحددها الصرامة الأكاديمية والنظرية وهي تتعارض مع حاجة الصناعة إلى محترفين مؤهلين جيداً من المتخصصين في الأمن. إن ثمة عدداً كبيراً من المتخصصين في الأمن والمديرين يضطلعون بوظائف أخرى، والعديد منهم حادوا عن التعليم الجامعي – وهم في سن الالتحاق بالجامعة – واستعاضوا عن ذلك بارتداء الزي الرسمي الموحد. إن خيار التعليم بالدراسات العليا بالنسبة لهؤلاء الناس سوف يتقيد بالتعليم عن بعد حيث تكون المناهج المتاحة مثالية جداً. ورغم أن عدداً متزايداً من ممتهني الأمن يلتحقون بتلك الصناعة وهم يحملون الدرجة الجامعية الأولى ثم يتخصصون في الأمن بعد ذلك، إلا أن هؤلاء يمثلون الأقلية. ثمة عوامل أخرى يمكن أيضًا أن تعمل على تيسير محتوى وطريقة عرض التعليم بالدراسات العليا المتاحة من أجل توفير نماذج دراسة خاصة بالتعليم عن بعد أو بالتعليم الإلكتروني كما أن العديد من المناهج – في الأعم الأغلب – تعول على قبول الطلاب بدون أية مؤهلات دراسية رسمية للالتحاق بالدراسات العليا. وبذلك تبقى قيمة ومعادلة برامج التعلم المرن قضية في مجال الأمن تنتظر الوصول إلى تسوية.

إن القضية تتعلق بالاختيار الواهي للمواد الدراسة المتاحة في موضوع الأمن. وبالنسبة للطلب الذي يبحث عن دليل دراسي رسمي وقوى لتلك المادة الدراسية، هناك القليل من الأماكن التي يمكن أن يجد بها المادة التحريرية. فمعظم الأقسام الأكاديمية متخصصة في مجال واحد أو مجالين فقط من مجالات الأمن. إذا فهناك حاجة إلى ضم تلك المجالات مع بعضها البعض. وهذا ما يعكس أيضاً الافتقار إلى الأبحاث المعتمدة والمستقلة التي تخضع للإشراف الأكاديمي الصارم. إن ثمة القليل من الصحف والدراسات الأكاديمية التي تشكل عادة دليلاً إلى الأبحاث الأكاديمية القوية في أي موضوع دراسي.

لقد شرعت المعاهد الأكاديمية في الاستجابة إلى حاجة الصناعة الشديدة لعلم الأمن. ووسط ذلك الفراغ المعرفي، يتم طرح تلك الحرفية العالية من خلال التدريب الجامعي فبينما تحصل القلة القليلة من العاملين الذين يرغبون في إضفاء الحرفية أو المهنية على أعمالهم

عبر صناعة الأمن على الدرجة الجامعية، فإن غالبية العاملين بالأمن اليوم مازالوا غير مدربين.

تنظيم الأمن

في الفصل الأول من الكتاب أوضحنا أن الأمن كان ينظر إليه على أساس علاقته بإدارة الشركة. ومن الواضح أنه من المأمول أن المؤسسات المخولة بتولي أماننا وأمننا ينبغي أن تنظم لضمان مستويات عالية من الأداء.

إن قضية التنظيم قضية واضحة جداً. حتى وقت قريب جداً كان من الممكن القيام بتجارة الأمن في العديد من الأماكن من العالم، بما فيها المملكة المتحدة، دون التحقيق منها. وهذا قد أدى إلى وجود حالات عديدة تمكنت فيها عناصر إجرامية من اختراق الصناعة. فعدم وجود الأداء أو ضعفه بالإضافة إلى الافتقار لمصداقية الإجراءات الأمنية، كل ذلك يمثل مشكلة رئيسية أخرى. على سبيل المثال، بالنسبة لقطاعات معينة في صناعة الأمن تعتبر الحراسة القائمة على الإنسان وعمل البوابين والحاجة إلى توظيف أفراد ليس لهم سجل إجرامي مسألة ذات أهمية خلفية وقيمية.

وبالمبرر الآخر للتنظيم هو أهمية الصناعة والحجم المطلق sheer size لها. تقدم دراسة استطلاعية قام بها بوتون وجورج أنه يتم أنفاق مبلغ 300 مليون دولار سنوياً على الأمن الخاص من قبل الحكومة البريطانية. وبالرغم من ذلك الحجم من العاملين بالأمن، فليس هناك استراتيجية للتحكم المركزي في تلك العملية.

إن الحجم المطلق بالإضافة إلى نطاق صناعة الأمن الحالية يضعان المستهلكين في موقف لا يحسدون عليه. فعالياً ما تكون مقاييس المهارة المهنية والكفاءة صعبة التحديد بالنسبة لأولئك الذين يعلمون في تلك الصناعة. ومع ذلك فقد نجحت المؤسسات التي تزعم قيامها بالحفاظ على الأمن ولو جزئياً على الأقل. إذاً فالدعوات إلى تنظيم الحكومة لصناعة الأمن ربما تكون دعوات صائبة. إن هناك حاجة فعلاً لمنع المجرمين المدانين وأولئك الذين

يتسمون بدوافع مريبة عن القيام بأنشطتهم.

إن المشكلات الأساسية تتمثل في ما يتم تنظيمه ومن الذين يحدد الممارسة الجيدة. فثمة حاجة ملحة لعلماء متخصصين في إدارة الأمن للمشاركة في تلك القضية الخلافية مشاركة حازمة[1]. إن مسألة معارضة التنظيم تدور على نطاق واسع – حول انتقادين اثنين : أولهما الالتزام الأيديولوجي العام بإلغاء قيود التنظيم. فالخلاف في هذا الشأن يتمثل في أن هناك فعلاً تنظيما أكثر من اللازم في كل ناحية من نواحي حياتنا وأن وجود تنظيم أكثر من ذلك سوف يمثل عائقاً للإنتاج : فالصحة والأمان – على سبيل المثال – هما مجالان متاحان في المملكة المتحدة تحت مسمي " الصحة والأمان في مجال العمل ". ورغم ذلك فإن هناك سجلاً ضئيلاً لهيئة الصحة والسلامة في رفع الدعاوى القضائية. كما أن تكلفة التنظيم تعد عاملاً سلبياً آخر. فالأمن حتى الآن نشاط ذو مكانة منحدرة، على الأقل من ناحية مكافأة العاملين على المستوى العملي. فتكلفة تسجيل وفحص هيئة العاملين على ذلك المستوى تمثل معضلة. وتكلفة تنظيم الأشكال الأكثر تعقيداً للأمن تعد أكثر صعوبة في حصرها، كما تعول إلى حد ما على طريقة تعريف الأمن.

الأمر الآخر والذي يمكن أن يكون مقلقاً لأقصى درجة بشأن التنظيم هو أنه من أجل تنظيم أي نشاط بفاعلية، لبد من وجود تعريف مقنع فالأمن يمثل كماً كبيراً من الأنشطة ومن الصعوبة تخيل كيف يمكن للفرد أن يكون قادراً على القيام بتلك المهمة. يذكر مانونتا :

> مازالت القضية السقراطية " ما هو الأمن ؟ " لم يتم تقديرها ولم يتم البحث فيها جيداً. ولكن هناك العديد من الإجابات المختلفة والقيمة على مستوى تكتيكي ومعين. هناك اتفاق عام بالإضافة إلى كم هائل من المعلومات حول السمات الشكلية والمادية للأمن. كما أن هناك المزيد من المعايير والتفاصيل التقنية وأنماط للممارسة. كما أن هناك

(1) يمكنك أن تطلع على مناقشة جيدة حول قضية تنظيم صناعة الأمن الخاص في إصدار بوتون وجورج Button and George لعام 2000 ص 175 : 184 (المؤلف).

مصادر عديدة قامت بتغطية كل من تخطيط المهني للإجراءات والتدريب بالتفصيل. ومع ذلك يصل أي مهنا إلى مفهوم عام للأمن. إننا في حاجة إلى أن نفهم ما نعينه بالأمن فعلاً طرح المشكلة التالية : كيف يمكن أن نحقق الأمن ؟

(Manunta, 2000)

إن الأمر ينأى كثيراً عن هذا الكتاب فلا يمكن أن نسعى إلى حل مشكلة تنظيم الأمن. ومع ذلك فمن الأهمية ألا يجلب التنظيم حالة " توازن الأمن ".

الأمن كمهمة للضبط ومنع الجريمة

إن فكرة الممارسات غير القانونية في مكان أصبحت الأن موضوعًا مخططًا في علم الجريمة. فقد تم توثيق الجرائم المتعلقة بالشركات على مدى القرن الماضي خلال المحادثات التي تمت بشأن علم الجريمة. وقد أدرك على الاجتماع بسرعة أن الأقوياء اقتصاديًا كانوا هم القادرين على إلحاق الضرر بتقدم الرأس مالية من خلال احتكار الأسواق والأسهم والسندات المالية والتلاعب بها. ولم يكن أغلب ذلك النزاع المبكر يدور حول التخلص من الرأس مالية في حد ذاتها, ولكن كان يدور حول حالات فردية من الجشع والممارسات العرقية المريبة. ولم يظهر توجه عام نحو الجريمة المتعلق بالعمل حتى منتصف القرن العشرين. وكان أول من أسس ذلك التوجه هو إدوين سيندرلاند الذي أصدر سلسلة من الأوراق البحثية ثم كتابًا في محاولة عنه لوضع حدود لنظرية عامة للجريمة المتعلقة بالعمل.

أوضح تقرير نشر بجريدة إندبندنت عن جرائم الشركات مدى المشكلة على أساس أنها تسبب ضررًا للمجتمع يعادل ضعف ما تسببه الأنواع الأخرى من الجرائم. على سبيل المثال، ذكر تقرير عن حالات الغضب والاحتيال في المملكة المتحدة عام 1985 أن تلك الحالات كلفت الدولة 3113 مليون جنيه استرليني، وهذا ما يمثل ضعف ما يكلف الدولة

جراء جرائم السرقة والسطو وسرقة المنازل مجتمعة. ويماثل ذلك تماماً المواقف التي تم فيها أو قتل العاملين في أماكن العمل (جريدة الإندبندنت 22 سبتمبر عام 1999).

لقد حظي الإهمال والجرائم المتعلقة بالشركات باهتمام متزايد. ولقد أصبح من السهولة وسط عالم متنافس على المنفعة أن تتسابق المؤسسات الحديثة لتحقيق الأمن. إن المؤسسات اليوم في حالة استباق متسارع حيث تجد نفسها إما أكثر كفاءة من المؤسسات المنافسة لها أو أنها لابد أن توفر مستويات مختلفة من الخدمة. وهذا يولد الحاجة الى ابتكار إجراءات جديدة فأكثر تعقيداً بالإضافة إلى التعقيدات الخاصة بالتسلسل التاريخي لها. إن صعوبات تحديد المستويات الخاصة لأمن والحفاظ عليها عبر هذا السياق إنما هي أمر في غاية الوضوح.

إن دور الأمن الخاص لمنع الجريمة والضبط يبدو جلياً بصفة مستمرة. فالحراس يقومون بدوريات عديدة في جميع المجالات العامة في حياتنا وحال عدم حراس للأمن، فمن القيام بالمهمة باستخدام أجهزة خفية مثل كاميرا دقيقة وخفية وأجهزة تسجيل في المحلات الكبرى وأجهزة تصوير إلكترونية وأجهزة تحديد الهوية بالمداخل بالإضافة إلى مجموعات أجهزة الإنذار التي تعلق عن الدخلاء والسيارات التي تحمل المال والتي غالباً ما تصطحبها دوريات أمنية. ولم يعد أمن مخاطر الجريمة قاصراً على الحكومة والسلطة السياسية، ولكنه أصبح صناعة خدمية وتجارية منظمة متاحة لكل من في استطاعته تحمل التكلفة.

تلك الحقيقة الواضحة دائماً ما ترتبط بوسع صناعة الأمن الخاص كمهمة أساسية للتعامل مع الجريمة. والشيء المذهل أن هناك دراسة استطلاعية تزعم أن ثمة أكثر من 100 ألف موظف أمن في المملكة المتحدة، هي دراسة قام بها الاتحاد التجاري والصناعي APEX (بوتون وجور ج 1994). ومن المحتمل أن تكون تلك الأرقام قد ازدادت منذ ذلك الحين. ففي المملكة المتحدة من المحتمل أن تكون تلك الصناعة قد فاقت حتى قوات الشرطة.

غالبا ما يتلقى العاملون بالأمن حوافز ضئيلة ورواتب قليلة. ثم إن هناك حالات يقومن فيها منتهكون سابقون وعديمو الضمير بتأسيس شركات للحماية في المواقع التي يعملون بها(ففي كثير من الدول لأي فرد يمتلك هاتفا ومكتبا أن يؤسس شركة أمن). ومن ناحية أخرى، هناك مؤسسات أمن دولية مختلفة تتجاوز السيطرة العلمية والتنظيم من قبل أية حكومة.

إن القضية هنا هي قضية كفاءة واحتراف في غياب الإجماع الأكاديمي. وثم قضية أخرى تتمثل في قدرة عدد من الممارسين عديمي الضمير على العمل دون رقابة في عناية التنظيم الحكومي. ومع ذلك، فبالتنظيم يمكن أن يصبح الموقف أكثر خطورة إذ أن المؤسسات يمكن إخبارها على الالتزام بالحد الأدنى من المعايير الخاصة بالقواعد والإجراءات.

خلال ضبط وعلم الجريمة، دائما ما ينظر للأمن كرد فعل جوهري للمثيرات الإجرامية. وذلك فيضمن ضرورة أن تعول الحماية (أو الوقاية) على التخلص من النية الإجرامية، أو على الأقل تحول على الوقاية المؤقتة. والتعريف التالي للأمن يدعم ذلك الرأي : "يخاطر الأمن باهتمامه بأخطار النشاط الإجرامي ضد أي من أو جميع الأفراد والمجتمعات والمؤسسات وحتى الدولة" (وارنتج وجليندون 1998 ص 40).

رغم ذلك فإن الضبط الأمني وعلم الجريمة هما مفهومان يتأسسان عبر سياق اجتماعي وأخلاقي. إن القضية الأساسية بالنسبة لأمن الشركة – إذا كان يمكن اعتبارها قضية تقع في نطاق علم الجريمة – هي مدى ما يمكن أن توفره من خدمات اجتماعية وأخلاقية للمجتمع. ولكن ليس هناك دليل قوي على ذلك. فدور مديري الأمن بالشركة هو دعم أهداف المؤسسة التي تعملون بها، وليس دعم المجتمع الذي يمثل السياق المؤسسي. وإذا كانت أهداف المؤسسة أهدافا مريبة أو ضعيفة البصيرة تماما، إذا فسيوضع مدير أمن الشركة في موقف أخلاقي صعب أو مستحيل.

مع تزايد التوجهات الدولية نحو تشريع حكم الشركات، سوف يجد مسئولو الأمن أنه من

الصعوبة القصوى تقليص الهوة المهنية بينهم مبين أصحاب الأعمال الذين يستخدمونهم. وإذا كان من الصعوبة الحفاظ على الوظيفة الأخلاقية لأمن الشركة عبر نظام اجتماعي واحد، إذا فسيصبح من الأكثر صعوبة تحقيق ذلك على المستوى الدولي. فبينما ينظر إلى الأمن كأداة اجتماعية للسيطرة على الجريمة، إلا أنه يعد مخاطرة اختيارية ضد المؤسسة ذاتها.

الأمن كمخاطرة وفقدان للسيطرة

لم يكن فلاسفة الصين واليونان ومصر – الذين تم ذكرهم في الفصل الأول – هم الوحيدين من بين مؤسسي الحضارة المبكرة الذين اهتموا كثيراً بقضية الأمن. فمن المؤكد أنه كان هناك شكل ما من أشكال الأمن يمثل أساسا لوجود تلك الحضارات. فالعديد من المحاولات التي تمت لإدارة المخاطر قد خلفت لنا قضايا. ومفاهيم غامضة ومسهبة مازال بعضها شائعا حتى اليوم.

إن الأبحاث التي قام بها علماء النفس في مجال إدراك المخاطر تفترض أن الناس يرون المخاطر المجهولة أو غير العادية مفزعة لدرجة أكبر من المخاطر المألوفة. إن أي عنصر لاعقلاني في فهم الخطر البشري ربما تكون له نتائج مماثلة عبر صناعة المن في الشركات. فقد أصبح أمن الشركات مهووساً بالأحداث النادرة ذات الأثر الشديد مثل جرائم الإرهاب المتطرف والكوارث الكبرى والجرائم وربما تعتبر ذلك شيئا لاعقلانيا عند النظر إليه في مقابل المستوي المتراكم والمستمر للخسائر المتعلقة بإدارة الأحداث اليومية مثل الاحتيال ومشكلات العاملين أو السرقة الداخلية.

ربما تكون العلاقة بين الخطر والأمن أكثر من مجرد دور لقوي. فمن المؤكد أن الأمن يمكن النظر لإلية كعنصر من عناصر إدارة المخاطر بالمعني الشامل. لقد تم رصد حلقة وصل بين الخطر وإدارة الأمن في برامج الدراسات العليا في بريطانيا. فمن منظور الخطر المتعلق بالشركات، يمكن اعتبار الأمن شيئاً خطيراً. وبينما يمكن أن ينظر إلى إدارة الأمن كأمر مكلف، فأنها أيضا تمثل تهديدا كبيراً إذا لم يتم التعامل معها بجدية. إن

التعامل مع أمن الشركات على أساس أنه وقاية من الخسائر يمكن أن يوفر تقييماً شاملاً لوضع تلك الشركات. وهذا يمكن أن يحدد التهديدات الإجرائية، كما يسمح أيضاً بوجود أجندة أمنية أكثر شمولاً. مثل تلك الخسائر يمكن أن تكون ناتجة عن وقوع جرائم داخلية أو خارجية، كما يمكن أن تنتج عن حادث أو كارثة طبيعية كاندلاع حريق مثلاً أو فيضان أو زلزال دون وجود أي سلوك إجرامي.

الأمن كنشاط إدارة

إن غياب الإجماع بين علماء الجريمة وعلماء المخاطر يوحي بأن المسئولية لا تزال تقع على كاهل عمل الإدارة. فبالنسبة للأنشطة التجارية. يمكن أن يكون كل مخاطر الشركات وإدارة الأمن عاملاً رئيسياً يؤثر في القدرة على النجاح والقدرة على الربح وحتى على أسعار السهم. وربما يمثل الخطر الأكبر وقعاً الذي تتعرض له أية مؤسسة هو بقاء تلك المؤسسة. فالمؤسسات تحتاج إلى تدريب مجموعات متخصصة من صناع القرار البارزين على الحفاظ على بقائها في ظل أحداث الأزمات الخطيرة وغير المنظمة جيداً.

إن معظم الأفكار التي يتضمنها التدريب على الطوارئ تعول على إجراءات وأعمال خطط منظمة جيداً وقائمة على تقييم وتقويم مسبقين للمخاطر. وعلى النقيض من ذلك، فإن السيناريوهات غير المنظمة للأزمات تستدعي تدخلات مرنة وإبداعية قائمة على عوامل وأسس غير مسبقة.

إن القضية بالنسبة لاعتبار الأمن نشاطاً إداريا تعتبر أقوى منها بالنسبة لعم الإجرام أو علم المخاطر. فالأمن يشكل تكلفة هامة وخاصة برأس المال في كثير من المشروعات الكبرى. لقد تكلف بناء طريق فرعي بنيوبيرى في بيركشاير ببريطانيا حوالي 100 مليون جنيه أسترالي، في حين كانت تكلفة التعامل بعض المختصين بالبيئة والذين احتجوا في موقع العمل أقل من ذلك بنسبة 20%. والعمليات الأمنية الفاشلة لدى بعض الشركات الكبرى ليست شيئاً استثنائياً. على سبيل المثال، حدث حريق في نفق القناة بالرغم من وجود مستويات عليا من إجراءات الأمن ما خلف المشروع مزيداً من المال. كما وقع

حريقان بالنفق الأوربي في الألب أديا إلى إصابات وخسائر في الأرواح ، ما أدى إلى تأثير مباشر على الدخل المادي وعلى بيئة التنمية المحلية. يذكر كل من ديلسون وسلاتور:

> ... إن ظروف السنوات الأخيرة والحرفية المتزايدة و متطلبات نتائج التكلفة المادية، كل ذلك قد عمل على خلق الحاجة إلى حراسة الأصول والعاملين وحتى قدرة المؤسسة على الربح ضدا السرقة والاحتيال وخسائر الحرائق المتعمدة من قبل المجرمين وأنشطة الإرهابيين. ولتحقيق تلك الأهداف، يتطلب الأمر وضع قواعد صارمة وسياسات من قبل العاملين.
>
> (Wilson Slator, 1990)

فهناك انعكاس آخر للفشل الآن يتمثل في السماح للإعلام بتهويل المشكلة. فثم إيضاحات عديدة ودعوات للأمن ينشرها الإعلاميون في هذه الأيام من خلال الإعلام ذي الصلة بالطيران في المطارات البريطانية. وغالباً ما يحدث ذلك بعد ساعات قليلة من عرض بيانات شخصية وهمية استثمارات طلبات الوظيفة (أخبار بي بي سي 1999).

تعتبر هيئات العاملين وأصول الملكية إحدى النقاط الأخرى التي تهتم مسئولي الأمن بالشّركات. فالقلة من أصحاب الأعمال هم الذين يفحصون المعلومات التي تتضمنها طلبات الوظائف بأسلوب منهجي. أما الحالات التي تسمي بقضايا " إفشاء الأسرار " فقد أصبحت قضايا شائعة ومتزايدة، حيث يدلي العاملون بأقوال وتعليقات حول الممارسات غير الشرعية و اللاأخلاقية التي تحدث في العمل. وأما تكلفة الإعداد والدفاع في المحاكم والأحكام القانونية فهي جديدة لاعتبار، حتى وإن لم يتضح توسط الشركة في أي خاطئ.

يتفق معظم أصحاب النظريات المعاصرين على أن الإدارة لا تمثل علماً دقيقاً، بل هي مجرد ممارسة قائمة على النظريات، وتلك الممارسة ترتكز على أربعة أنشطة رئيسية هي التخطيط والتنظيم والقيادة والسيطرة. وبينما تعتبر تلك الأنشطة إجراءات حقيقية، إلا أنه

يصعب قيامها أو معيرتها بأسلوب منهجي. وعلى عكس ذلك، فغالباً ما يساء فهم أن الشركات حيث ينظر إليه كمهمة قومية إجبارية تلتزم بالقواعد المحددة بشكل صارم وغير مرن.

دائما ما يجزأ عمل الأمن كعمل تجاري -- على الأقل عبر سياق الشركات -- فهناك عاملون يتعاملون قضايا مع الصحة والسلامة، والمتخصصون في المالية يتعاملون مع المخاطر المالية، ثم سيتم تعين مسئولين عن الحرائق والإسعافات الأولية، كما سيتعامل مسئولو صيانة المباني مع المخاطر الخاصة بالمباني المؤسسية. وفي تلك الحالة، سوف يتجه الأمن نحو شرعية متبعة للأهواء. وفي أعقاب حادثة كبرى، يمكن أن يكون لمثل تلك المسئولية المجزأة أثراً سلبياً على قدرة المؤسسة على التعلم والتعافي من الكوارث.

المشكلة هنا تتمثل في الفرد الذي يمكن أن يستفيد من نظم المخاطر والمستوي المتقدم للحوار الواضح (نقل معلومات المخاطر) بين هذين الجزأين المتعارضين من المؤسسة الواحدة. إن تحليل المخاطر المنفصل يعني أن تصبح أقسام أو أجزاء المؤسسة المختلفة كنظم فرعية، ولذلك فإنها لن لا تحظى سوى باهتمام ضئيل وخاصة خلال تفاعلها مع بعضها البعض.

عن تشعب وظائف مسئوليات أمن المؤسسة يجعل الممارسة العامة للأمن غير واضحة. في هذا الصدد، ظهرت قضية تضمين الأمن خلال ممارسات الإدارة. ومن ثم تقترح إحدى الدراسات البحث التي قام بها كل من نالا وآخرين، والتي طرحت ذلك الموضوع، إلى الاهتمام بالأعمال التجارية ومهارات الاتصال من حيث أهميتها القصوى لمهام المن : " 000 توضح النتائج أن المسئولين عن الأمن يهتمون الأعمال التجارية ومهارات الاتصال من خلال المناهج الدراسية " (نالا وآخرون 1995). وكذلك يقترح ديفيدسون :

لقد تطورت إدارة المن إلى درجة أصبحت فيها تستحق التقدير كعلم

إدارة قائم بذاته. وللوفاء بذلك الغرض، فإنها تحتاج تدريب فهي متخصص وتقدير عالمي كمادة دراسية. (Davidson , 1989)

هناك يمكن أن نطرح سؤالا وهو لماذا لم يرتبط الأمن بالإدارة بشكل أكثر شمولية ؟ هذا يرجع جزئياً إلى التقسيم الديموجرافي للمحترفين في مجال صناعة أمن الشركات. ومعظم أولئك المحترفين يعملون بالشرطة كوظيفة ثابتة أو يعملون بالقوات المسلحة. وأولئك الذين يرتدون هذا الذي العسكري لا يزلون هم الفئة المرغوب فيها رغم دراساتهم الأكاديمية المحدودة. ورغم تلك الدراسات المحدودة أكاديمياً، إلا أن معظم دراساتهم ترتكز حول الضبط وعلم الجريمة. وأثناء تأليف هذا الكتاب، شرعت بعض كليات الإدارة البريطانية في عرض إدارة أممن الشركات خلال مستوى الدراسات العليا.

ذلك التراث يتم تطبيقه أيضا بشأن بنية وثقافية المؤسسة خلال صناعة الأمن .فالخدمات ذات الزي الموحد تميل إلى أ، تكون مخططة جيدا، والكثير من العاملين قد جلبوا تلك الطريقة العلمية معهم كخلفية ثقافية. ومن ثم، فعندما يقومون بتأسيس إدارة الأمن، فإنهم يقومون بذلك بأسلوب يبدو واضحاً لهم.

الأمن كرمز مقدس للإدارة

يذكرُ عالم الاجتماع الألماني أوريخ بيك Ulrich Beck أن المجتمع في حالة صيرورة إلى نحو حالة حداثة تتسم بالارتداد العكسي والتعقيد. وفي رأيه أن ثمة تغيراً جذرياً في طبيعة عمليات الإنتاج وتعقيداتها هو المسؤول عن ما بعد الحداثة. أما عالم الاجتماع البريطاني أنتوني جيدينز Giddens مكان له دور مؤثر في فرض نظرية عن مجتمع ما بعد الحداثة كمجتمع يرتكز على أثر الشركات العالمية الكبرى التي تتجاوز جميع الحدود التقليدية للثقافة والمعرفة وقوة النفوذ.

ويؤكد كل من بيك وجيدينز على أن التغيرات الاجتماعية والمواقف غير اليقينية تشكل برهاناً على تحول عالمي هام على نطاق لم يسبقْ له مثيل. كما ذكر أحد العلماء النظريين

أن فشل إدارة تلك العملية يعد برهاناً على فشلنا حتى على أن نصبح " محدثين" في المجتمع العالمي، لا يمكن لأي فرد أن يعرف أية قواعد يتبعها! فهناك سبعون شركة الآن تسيطر على أكثر من نصف مبيعات العالم. وغالبية تلك الأعمال التجارية تتم خلال الأسواق الإلكترونية. إن فرض إجراءات التنظيم القومية يمكن أن يكون لها تأثير ضئيل على السياسات العالمية لأمن الشركات. إذا فإن أثر أي نظام قضائي خاص بالجريمة لابد من النظر إلية من منظور العولمة.

خلال ذلك السياق، لابد للجميع والسياسيين والعلماء من العودة إلى المشاركة في نقاش حول ما يجب أن يكون أمناً، وكيف، ومن سيقوم بذلك. لقد فشل المجتمع في فهم تعقيد تعريف الأمن والحفاظ عليه. فالمخاطر قد فهمها العامة من الناس وأدركوا تعريفها، ولذلك يمكن الوقاية منها إلى درجة معقولة على الأقل.

في رأي بونان Baunan أن عالم ما بعد الحداثة يعني الاعتراف بأن الحيرة واللبس هما سمتان تتسم بهما الحداثة. ويعرض بونان " البستنة " كأسلوب استعارة لتفسير وجهة نظره. فحين يحاول الخولي أن يحافظ على النظام والسيطرة، لابد أن يفهم أن التنوع والتعقيد هما عنصر جوهري وضروري للإدارة الديناميكية للبستان. والأمن الشامل – رغم كونه ممكناً لأي مشروع مشترك كما في نموذج مونانتا – سوف يكبح ذلك التعقيد ما يجعل التجارة ممكنة في السوق العالمية الحديثة.

في غياب الاتفاق العام، يعول المر على حرفية وخبرة كل مسئول أو مدير – وليس على العلم أو النظريات – لتحقيق أمن فعال للشركة. ومع ذلك، فإن الحرفية يمكن أن تتأسس فقط عبر فهم أكثر عمقاً للظروف الاجتماعية التي يحدث خلال الإخفاق الأمني. إن وجود المؤسسة يتمثل بالنسبة لسؤلي الأمن في تحقيق العديد من التحسينات ولكن مع احتمال وجود عدد كبير من المخاطر. على سبيل المثال، يمكن لنا مع وجود التقدم التكنولوجي والوسائل الجديدة للمواصلات أن نسافر كثيراً بأمان مسافات أكثر بعداً. ومع ذلك فإن ثمة بعض بقايا المخاطر لا تزال عارضة. إن التقيد الشامل الذي تقسم به المؤسسات الحديثة

يعني أن التعرض لفشل الأمان ووجود الحالات الطارئة لم يعد كل ذلك أمراً نادر الحدوث.

إن هناك في تحول أمن الشركة إلى رمز مقدس totem للإدارة المعاصرة بالمعني الإنساني الصرف. بمعني آخر، إن ذلك أمر من المستحب أن نفكر فيه، ولكنه لا يعني بالضرورة أن يكون أمراً واقعياً أو قابلاً للإنجاز. بالنسبة للمجتمعات التقليدية، يمثل الطوطم (الرمز المقدس) منظومة معتقدات شاملة تعمل على ترويض وإدارة العلاقة غير المتوقعة بين البشر وبين الغيبيات.

بالنسبة لمعظم المؤسسات، أصبح أمن الشركة واحداً من تلك الطواطم. وثمة فهم شائع للطواطم يتمثل في أنها عبارة عن أصنام effigies صخرية أو خشبية عالية نصبها الإنسان البدائي لممارسة طقوس الأجداد في العبادة. ويري علم الإنسان الحديث أن تلك النظرية خاطئة. يخبرنا علماء الإنسان بأن الطواطم إنما هي أشياء مفيدة يمكن التفكير فيها، فهي تجسد جوهر القيم الثقافية الأكبر عمقا. فالطواطم تعد طريقة لتأسيس العالم الطبيعي (الذي لا يمكن التنبؤ به) حتى يمكن أن يتلاءم مع العالم الثقافي فتحديد الخير و الشر والانحراف والتنظيم الاجتماعي ما هو إلا بناء ثقافياً وليس نتاجاً ملموساً.

يعد أمن الشركة – حسب الفهم الشائع – طريقة لإدارة الظواهر، ولذا فإن تطبيقه يمثل جميع آرائنا الثقافية : والقضية الأساسية هنا تتمثل في أن الطواطم – بخلاف كونها منتجات بدائية ترتكز على معتقدات غير متطورة – هي حالة حديثة ويومية تمثل حدود العلوم الاجتماعية والفيزيائية. فالأمن يمثل حدود العديد من النظم الدراسية، وهذا يوضح بالتحديد سبب بناء العديد من محاولات الوصول إلى مهنة متماسكة وشاملة طوال الوقت كمحاولات واهية الأساس.

من المفترض أن مفهوم الأمن – الذي يفترض التحرر الكامل من جميع أنواع المخاطر- سوف يستمر مستقبلاً في دوره ليمثل أملاً مثالياً. فلو قمنا بعمل اختيار ما، فإن هذا الاختيار يتم عادة على أساس أننا قد قمنا بحساباتنا لنستفيد منه، ولكن وضع ذلك الاختيار

موضع التنفيذ لابد أن يشمل شيئاً من المخاطر. ومن ثم فإن تطبيق الأمن يمكن وصفة في هذا الصدد كمجموعة من الممارسات المكرسة لإدارة المخاطر الإجرائية. ويمكن تعقيد هذا التعريف في مجموعة الطرق المرتبطة بالسياق التي من خلالها يمكن فهم المخاطر وإدارتها. ليست هناك طريقة واحدة يمكن الوثوق بها أو تجربتها بمعدل 100% فعلي أفضل تقرير يمكن أن نبحث عن أمثلة للممارسة الجيدة أو السيئة، ولكن تلك الأمثلة غالباً ما يكون مؤشراً يوضح كيف كانت الاستجابة مناسبة للسياق بشكل معقول أم بشكل غير معقول.

على الرغم من أهمية مسألة المنهج الدراسي الملائم، فإن المساهمة الأكاديمية في ممارسة الأمن المعاصر تعد مسألة ضرورية. أن الأمن الفعال سيوفر مجالات واسعة النطاق في نشاطات الإدارة العلمية. وهذا يشكل معضلة، وهي المدى الذي يجب أن تصمم مناهج إدارة الأمن الدراسية خلاله كأشكال معممة للتدريب على الدارة أو تكون مصممة بشكل محدد لأنواع معينة من القضايا الأمنية. وما يقال في هذا الصدد، إنه ينبغي أن تحتوي المناهج الدراسية لأمن الشركات عنصراً من كليهما معاً. إذا فإن أمن الشركة يعتبر إدارة تطبيقية، مثله في ذلك مثل المخاطر.

فيما بعد الرموز المقدسة

بالمقارنة مع إدارة المخاطر، تعد الأساليب الأكاديمية في دراسة الأمن كموضوع دراسي في بداية طورها. وربما يكون ذلك مفاجأ لنا بخصوص حجم وأهمية الأمن كصناعة عالمية حثيثة ومتسعة. فقد شرعت صناعة الأمن في تغيير وظائفها وتطبيقاتها. فالمهمة التقليدية لمسئول المن كانت مجرد الوقاية من الخسائر في الملكية الناتجة عن بعض أنواع الجرائم الداخلية أو الخارجية، ومع ذلك فإن ذلك الدور المحدود جداً قد اتسع بشكل غريب ليشمل عناصر الصحة والسلامة وتقييم المخاطر هل وإدارة المخاطر. وربما كان الفهم المبسط للأمن الذي يسيطر مادياً على المؤسسات وعلى النقل المحكم للملكية – ملائماً وكافياً منذ عشرين عاماً. أما اليوم ، فإن هذا العالم يشمل مدى أكبر من المخاطر مثل

الاحتيال والإرهاب والطوارئ والكوارث.

يشمل كل من تقدير ومنع وإدارة المخاطر في هذا السياق مجموعة أكبر تعقيدًا من المتطلبات والمهارات، وذلك لا يرتبط بمدير الأمن. فأنواع الجرائم التقليدية التي يواجهها مدير الأمن يمكن قياسها ودراستها نوعاً ما، ولذا فإنها تستهدف خفض الخسائر. وعلى النقيض من ذلك فإن أنواع الخسائر التي تنتج عن أشكال فشل مواجهة المخاطر المعقدة يصحب قياسها أو التنبؤ بها. ويمكن أن تكون آثار مثل تلك الخسائر معطلة لإجراءات المؤسسة، إن لم تكن قاضية عليها.

ثم سبب آخر للوعي المتزايد بالخطر بين مسئولي الأمن وهو أن شركات التأمين قد أصبحت متقاعسة عن عملها كشبكة أمان لإدارة المخاطر الواهية. وهناك عدة مبررات لذلك. أولها أن شركات التأمين سوف تقترح على عملائها أنهم إما أن يتخذوا خطوات لتحسين إدارة الخطر أو أن يبحثوا عن بدائل للتغطية التأمينية.

المبرر الثاني يتمثل في أن مدير الأمن المعاصر يحتاج إلى تزويد المؤسسات التي توليه الوظيفة بخدمة مناسبة للمال المدفوع. إن التصدي لخروقات الأمن على أساس استدلالي لربما كان كافياً خلال العقدين الأخيرين. ويحتاج مدير الأمن المعاصر إلى تمييز المخاطر بأسلوب برهاني وشديد الولاء وإلا فسيزول التعاقد إلى شخص آخر.

هناك أيضًا حاجة إلى دور أكبر للأمن في إدارة المؤسسة، ربما على مستوي مجلس الإدارة. والعمل على توفير مصادر اكبر لمنع خسائر الكوارث المستقبلية سيشمل مفهوماً غريباً للكثير من المؤسسات. وللأسف الشديد، يعتبر الموقف التفاعلي التالي شيئا شائعا وهو موقف يوضحه كل ويلسون وسليتر :

> يوضح الأمن كأحد بنود جدول أعمال مجلس الإدارة في أعقاب أحد الأحداث الخطيرة أو عند الإلمام بشيء خطير حدث في شركة محلية أو وثيقة الصلة.

(Wilson and Slater, 1990)

لابد أن مسئول الأمن اليوم بالحساسية الشديدة للتحولات الكبيرة في أنشطة الإدارة. فالتحولات الكبرى في المنتجات والأسواق يمكن أن تغير نمط ونوع وقوع المخاطر جذريًا. ولكي يلعب مدير الأمن دورًا أكبر في إدارة أنشطة المؤسسة، لابد من استعراض القضايا الاجتماعية والثقافية داخل نطاق المؤسسة. وهذا يتطلب تطوير أحوال فريق الأمن، كما يتطلب تغيراً في طريقة فهم الأمن من الناحية الثقافية داخل المؤسسة، بل وداخل المجتمع بوجه عام. ويتطلب مثل هذا التغير تدخلاً من قبل كل من العاملين بصناعة الأمن والحكومة.

لذا، من المفترض أنه إذا عمل مسئول الأمن في المستقبل على أن يلعب دوراً هاماً في الوقاية من الخطر وفي الإدارة والسيطرة التامة على الخسائر، فلابد من أن يحدث كم كبير من التغيرات في تلك الصناعة.

أولاً : لابد من انفصال صناعة الأمن عن الأعمال السابقة الخاصة بالشركة (والتي غالبًا ما يقوم بها الرجال). ولابد من اعتبار مسئول الأمن كمتخصص في المخاطر تدرب أساساً وأعد للمهمة التي يقوم بها كوظيفة وحيدة ودائمة. وهذا ما تيم تطبيقه جزئياً في المملكة المتحدة من خلال التدريب للحصول على المؤهلات المهنية القومية ومن خلال مناهج التدريب الجامعية المعترف بها.

ثانيًا:لابد من الحكومات أن تقوم بتنظيم الأمن بشكل نشط، وذلك لتعزيز كل من المستوى الواقعي والمستوى المأمول للاحتراف. على سبيل المثال، لا يسمح لضباط الشرطة في بلجيكا بالالتحاق بشركات الأمن حتى انقضاء فترة خمس سنوات بعد انتهاء الخدمة في الشرطة. ومن الهام جداً أن تمتلك شركات الأمن القدرة على التحقق من الذين يلحقون بها، ومن الأهمية الأكبر أن تتمكن الحكومة من القيام بالتحقق من أولئك الذين يؤسسون شركات للأمن أو شركات أمنية استشارية. ذلك التنظيم مازال يتم بالمملكة المتحدة في العديد من مجالات الأمن, ولذلك, من الصعوبة الكبرى أن يتمكن أي فرد من التمييز بين

الشركات الأمنية الحقيقية ذات الخبرة الكبيرة وبين الشركات التي تزعم ذلك.

ثالثاً: تعد المصداقية الأكاديمية المتزايدة ضرورية للمدراء المتخصصين في صناعة الأمن. فإذا كان الأمر يقتضي من مدير الأمن أن يكون كفواً لأن يشارك في الإدارة العليا بالمؤسسة، إذا فلابد أن يتسق ذلك مع الخبرة والمؤهلات. يمكن أن يتوقع فرد ما من مديري أقسام الشئون القانونية أو الحسابات في مؤسسة معينة أن يكون مدرباً عند مستوى أكاديمي ومهني، فأولئك العاملون مسئولون عن اتخاذ القرارات ذات الآثار المالية الهائلة. إذا فلماذا لا نقوم بتدريب مديري الأمن عند نفس المستوى من المهنية الأكاديمية؟ إن مدير الأمن مسئول عن إدارة السلامة و الأمان بالنظم الفنية والاجتماعية المعقدة ذات الآثار المالية الكبرى بالإضافة إلى الآثار الإنسانية.

دائمًا ما ينظر إلى المناهج المتاحة بالتعليم العالي كمناهج استثنائية للعنصريين الذين يبحثون عن مهنة إضافية لرفع مرتباتهم. إن الشباب الأذكياء لن ينجذبوا إلى صناعة دون تغيير تلك الصورة.

يذكر في هذا الصدر أن أسس إدارة المخاطر النظرية سوف تحتاج إلى أن تشكل جزئاً من أية نظرية أمنية معاصرة. ومع ذلك, فمن المفترض أيضًا أن تكون هناك علاقة بين المهنة والإدارة والدراسة الأكاديمية, إذ أن كلاً منهما يمثل النظرية والممارسة اللتين متعلقان بإدارة الأمن المعاصرة على الأقل.

على الرغم من إمكانات العلم الحديث، سوف تظل السيطرة على وسائل تأمين الإنتاج هذا الخطر أمراً مشكلاً. يذكر في هذا الصدد أنه بينما سيستمر الجدال حول الطريقة التي ينبغي علينا بها الأمن كمفهوم نظري، فإن ممارسة أمن الشركات تعد وظيفة إدارية، وسيظل كذلك. وفي هذا الصدد أيضاً، لا يختلف الأمن عن أي شكل من أشكال عمليات إدارة المخاطر. فالأمن – مثل أية قضية إدارية تطبيقية – إنما يدور حول إدارة الموارد المحدودة في مواجهة عدد غير محدود من الأخطار والاحتياجات.

لا يمكن أن نتوقع من أي أكاديمي أو ممارسة أن يتمتع بكفاءة شاملة بحيث يحافظ على هذا

المجال بمفردة. وهذا يطرح سؤالاً حول تضمين الخبرة والمهنية في مجال الأمن. وإذا كان الأمن إدارة وليس علم إدارة إذا فلابد أن يمارس بوسائل ذاتية لا موضوعية.

لقد حان الوقت لمؤسسات تعليم الإدارة والأمن أن تدخل في نقاش حول القضايا الأساسية التي تؤثر في بقاء المؤسسة – فذلك تحد أخفقت في استيعابه معظم مدارس وكليات الإدارة الحديثة.