إدارة المعرفة واستثمار العقول

نشر في جريدة أخبار الخليج بتاريخ 24 يونيو 2018

بقلم: الدكتور زكريا خنجي

تعني المعرفة – هكذا ببساطة – أن أمتلك أنا أمرًا أو معلومة أنت لا تعرفها ولا تملكها ولكنك تحتاج إليها بصورة ملحة لإنجاز غرض معين يهمك أمره، وهذه المعلومات التي أمتلكها هي التي أهلتني أنا في هذه اللحظة أن أتفوق عليك.

وفي المقابل، ترى ماذا ستقدم أنت حتى تمتلك هذه المعلومة التي أنت بأمس الحاجة إليها وتأتيك في اللحظة التي أنت في الحاجة إليها ؟

يروى أنه ذات مرة تعطل محرك سفينة شحن عملاقة، فتوقفت عن العمل لفترة من الزمن، وكادت تسبب خسائر جمة للشركة المالكة، لذلك استعان أصحاب السفينة بجميع الخبراء الموجودين في المنطقة التي يعيشون فيها، إلا أنهم لم يستطيعوا أن يحددوا سبب عطل السفينة وبالتالي كيفية إصلاحها.

فوجل أصحاب السفينة وخافوا، إذ شعروا أن هذا العطل يمكن أن يؤدي إلى تغيير محرك السفينة كله، وهذا سيتسبب في خسائر مادية جمة لا تقدر بثمن.

أشار عليهم أحد العاملين في السفينة ودلهم على عجوز يسكن في أطراف المدينة كان طوال حياته يعمل في إصلاح السفن الصغيرة والكبيرة، فلا ضير من استشارته بعد أن فشل الجميع، فربما يكون لديه العلاج الناجع.

بعد يومين حضر العجوز وهو يحمل حقيبة أدوات كبيرة معه، قام المدير التنفيذي للشركة وكبير المهندسين بشرح الموضوع له والمشكلة التي تعرضت لها السفينة، وكان يصغي للشرح بكل هدوء واهتمام، وفي لحظات شمر عن ساعديه وباشر في العمل.

ففحص المحرك بشكل دقيق، من القمة إلى القاع، وربما بالعكس عدة مرات، وقام كبير المهندسين – زيادة في الحرص وربما الخبث أيضًا – بتكليف اثنين من المهندسين بمساعدته ومراقبته راجين أن يعرفوا ماذا يفعل هذا العجوز لإصلاح المحرك، وهل فعلاً يستحق هذا العجوز كل هذا العناء لإحضاره ومنحه هذه الفرصة لإصلاح هذه السفينة الضخمة ؟

وبعد يومين من العمل الجاد، وبعد الانتهاء من الفحص، ذهب الرجل العجوز إلى حقيبته وأخرج مطرقة صغيرة، وفي نقطة معينة من المحرك قام بالطرق عليها عدة طرقات بالمطرقة، وفورًا عاد المحرك إلى الحياة وبعناية أعاد المطرقة إلى مكانها.

طُلب من العجوز أن يُرسل فاتورة تصليح المحرك، وبالفعل بعد أسبوع تسلم أصحاب السفينة فاتورة الإصلاح من الرجل العجوز،

وكان ثمن التصليح 10 آلاف دولار. صاح أصحاب السفينة وكبير المهندسين وهتفوا «إنه بالكاد فعل شيئًا».

لذلك كتبوا للرجل العجوز ملاحظة تقول «رجاءً أرسل لنا فاتورة مفصلة»، فأرسل الرجل الفاتورة كالتالي:

- الطرق بالمطرقة = 1 دولار.
- معرفة أين أطرق = 9999 دولار.
- المجموع = 10 آلاف دولار.

هل من حق العجوز أن يطالب بهذا المبلغ ؟ والسؤال الأهم، هل هذا المبلغ كبير في مقابل ما فعله العجوز ؟

هذا العجوز امتلك المعرفة والمعلومة، وهذه المعرفة جاءت خلال تراكم المعلومات لديه طوال سنوات عمله في هذا الحقل، فالمعرفة ليست وليدة اليوم والليلة وإنما هي تراكم خبرات ومعلومات لسنوات طويلة، وعندما يستعين بها أصحاب الحاجة فإنهم لا يستعينون بالشخص صاحب المعرفة إلا لأنه صاحب معرفة ولديه خبرة سنوات طويلة.

ويروى أيضًا أنه ذات يوم كان الفنان بيكاسو يسير في السوق، وانتبهت إلى وجوده سيدة من السيدات، فرحبت به بكل حفاوة وحب، فقدمت له ورقة صغيرة وقالت له: ارسم لي رسمة صغيرة على هذه الورقة حتى أريها لأولادي واحتفظ بها في بيتي

ليشاهدها الزوار، وأقول لهم بكل فخر أني التقيتك ذات مرة وقمت برسم هذه اللوحة لي.

وبالفعل أخذ بيكاسو الورقة وفي بضع ثوان رسم لها لوحة، ثم سلم الورقة للمرأة، فصاحت المرأة: رائع، إنها حقًا رائعة، شكرًا لك بيكاسو.

ثم طوت الورقة وهمت بالانصراف، فقال لها بيكاسو: إن هذه اللوحة تقدر بمليون دولار.

فذهلت المرأة، فقالت: كيف؟ إنك لم تستغرق في رسمها إلا 30 ثانية ؟

فقال لها بيكاسو: إن هذه الـ 30 ثانية التي استغرقتها في رسم اللوحة الرائعة أخذت من عمري 30 سنة.

بمعنى أن الخبرة والمعرفة التراكمية الموجودة بين أضلعي وفي عقلي والتي منحتني القدرة على رسم لوحة في 30 ثانية هي نتاج 30 سنة، وليست وليدة اللحظة. بمعنى آخر أن المبلغ الذي دفع للفنان بيكاسو أو الرجل العجوز هو ثمن سنوات طويلة من التعب والارهاق والعرق والجهد وليس ثمن الدقائق القصيرة التي قضاها في الطرق بالمطرقة أو رسم تلك اللوحة، فإن لم تكن هناك سنوات طويلة من الخبرة والمعرفة لما كان هناك طرق بالمطرقة في المكان المحدد، ولما استطاع الفنان أن يرسم تلك اللوحة في ثوان،

فالجميع يعرف أن يضرب بالمطرقة ولكن من الذي يستطيع تحديد المكان المناسب للضرب ؟ والجميع – ربما – يمتلك الموهبة للرسم ولكن كم من هؤلاء أصبح في شهرة بيكاسو وقدرته ؟

إذن هل يمكننا أن نقول إن المعرفة تأتي من الخبرة، والخبرة تأتي بعد جهد وعمل دؤوب ؟ وهل لكل هذا ثمن ؟ وهل نحن نقدر هذا الثمن ؟

ومن جانب آخر، فإن المعرفة قوة، فللمعرفة تأثير أقوى من المال والسلاح، فإن امتلكت المعرفة فإنك تمتلك سلاحًا قويًا، وفي الحقيقة حتى نكون موضوعيين فإن من يمتلك المعرفة من المفترض أن يمتلك سلاحًا قد لا يمتلكه الآخرون، ولكن كم دولة في العالم اليوم تمتلك المعرفة ؟ الكثير من الدول تمتلك المعرفة، كما أن الكثير من الدول تمتلك الثروة الطبيعية مثل البترول والمعادن والذهب وما إلى ذلك، ولكن كم من هذه الدول تمتلك القوة ؟ ماذا ينقص كل تلك الدول حتى تصبح قوية وتمتلك زمام أمرها وأمر ثروتها ؟

في وطننا العربي نمتلك كمًّا هائلاً من المعرفة، نمتلك أفضل الأطباء، وأفضل المهندسين وأفضل المعلمين وأفضل العقول، ومع ذلك فإننا في آخر قائمة الدول المتحكمة في أنفسها فما بالنا إن تحدثنا عن التحكم في أمور مقدراتها، ترى ماذا ينقصنا حتى نعود إلى مقدمة الدول الرائدة ؟

وهذا هو الجزء الآخر من المعرفة، وهي إدارة المعرفة.

فليست المعرفة في حد ذاتها قوة وإنما إدارة تلك المعرفة هي القوة الحقيقية، ومعرفة كيفية الاستفادة منها هي القوة الفعلية التي تمكّن الدول والأفراد من السيطرة على مراكز القوة. فالكثير من الدول خرجت من الحروب – العالمية – إما مهزومة وإما منتصرة، ولكن ماذا حدث بعد ذلك؟ الكثير من تلك الدول اليوم تسير بخطى جيدة وثابتة، إلا أن دولة واحدة خرجت مهزومة، محطمة، ضُربت بالقنبلة الذرية، إلا أنها بعد سنوات من النضال والجهد أصبحت تهدد الدول التي تسببت لها بالهزيمة، وكلنا يضرب بها المثل اليوم، إنها اليابان.

استطاعت اليابان – على الرغم من شح ثرواتها الطبيعية وخروجها من الحرب مهزومة – خلال سنوات من تاريخها أن تحول تراب الأرض وتدير رجالها ونساءها وتحول كل ذلك إلى طاقات تهدد بها العالم. كيف استطاعت ذلك ؟

إن لم تخني الذاكرة فإنه في عام 2010 حضرنا مؤتمرًا أمميًا للتنوع الحيوي في اليابان، واستغرق المؤتمر حوالي أسبوع واحد تقريبًا، وكان بالفعل من المؤتمرات المجهدة بصورة كبيرة، وفي اليوم الأخير من المؤتمر حيث تقر التوصيات وتقرأ، جلسنا حتى الرابعة فجرًا في مناقشة هذه التوصيات وإقرارها، واللافت للنظر في الموضوع أن وزير البيئة الياباني – وهو من كان يدير الجلسة – كان

يجلس وخلفه خمسة من المستشارين، وكان عندما تعترض دولة أو عدد من الدول على أي نقطة يطلب دقائق للمناقشة، ثم يلتفت إلى مستشاريه ويناقشهم، ودعوني أكرر ما قلت؛ يلتفت أمامنا جميعًا إلى مستشاريه الذين كانوا يجلسون خلفه ويستشيرهم، ولا يتخذ هو القرار لوحده، ثم عندما يتوصل إلى قرار مع مستشاريه، يلتفت إلينا وينقل لنا ما تم التوصل إليه، وعندئذ يتم التوصل إلى قرار موحد تتفق عليه كل دول العالم التي كانت حاضرة للاجتماع.

كرر وزير البيئة عملية الاستشارة وتوقيف الاجتماع عدة مرات، ولم يقل لنفسه: ماذا سيقول عني الحضور الآن، هل سيقولون إني غبي لا أفهم يا ترى ؟ كان من الممكن من الوزير ألا يستشير، فهو من يمكنه أن يتخذ القرار بنفسه من غير الرجوع إلى أي أحد، ولكن ماذا كان يفعل هذا الوزير ؟ كان بكل بساطة يستثمر العقول ويدير المعرفة بينه وبين مستشاريه فيأخذ من هذا ومن ذلك ثم يخرج بالاتفاق معهم على فكرة واحدة ترضي الجميع.

لنولّ أوجهنا شطر المشرق العربي، ترى، كم وزيرًا يستشير مستشاريه ؟ أو حتى أقل من وزير ؟ كم مسؤولاً – أيًّا كانت درجته – يستشير من حوله ؟ كم مسؤولاً يدير المعرفة في المؤسسة التي يديرها ؟ كم منهم يستثمر العقول التي تعمل معه ؟

أعتقد أننا نعيش في مأساة.

في الوطن العربي لا تستثمر العقول ولا تدار المعرفة بأي صورة كانت، وإنما الذي يحدث دائمًا هو أن تستبعد العقول المفكرة، وذلك بسبب واحد وبسيط وهو أن هذه العقول تفكر، والمسؤول في الوطن العربي لا يريد للعقول أن تفكر وإنما الذي يريده أن تكون تابعة له، وهو الذي يفكر، وهو الذي يخطط، وهو الذي يتخذ القرار، أما بقية العقول المحيطة به فكل الذي عليها أن تصفق له وتركع في محرابه وأن تنفذ. ومن جانب آخر – للأسف – فإن العقول التي عادة ما يتم استشارتها هي العقول التي لا يجب أن تستشار، لأنها ليست عقولاً مفكرة وإنما هي عقول مصفقة ومطبلة، فكيف يتم استشارتها وخاصة أنه لا يمكن إدارتها لأنها لا تستحق الإدارة.

في وطننا العربي يتم تحطيم العقول المفكرة، لذلك لا تجد هذه العقول طريقا لها سوى الهجرة، لذلك إن استمر الوطن العربي بهذه الإشكالية فإنه لن يتطور أبداً.