هل الكورونا كشفت لنا النوافذ المكسورة ؟

نشر في جريدة أخبار الخليج بتاريخ 11 يوليو 2021

بقلم: الدكتور زكريا خنجي

في عام 1969 أجرى عالم النفس والاجتماع الإنجليزي فيليب زمباردو تجربة بسيطة، فقد قام العالم بترك سيارتين بأبوابٍ مفتوحةٍ ولوحات أرقام مفقودة في منطقتين مختلفتين، إحداها في حيٍ فقير والأخرى كانت في حيٍ غني ولمدة سنة كاملة.

بدأ المارة في الحي الفقير بسرقة وتخريب السيارة في بضع دقائق، وتم تدميرها بالكامل في غضون ثلاثة أيام. ولكن تطلب الأمر وقتًا أطول للمارة في المنطقة الغنية لبدء تدمير السيارة مما أرغم زمباردو على التدخل بكسر إحدى نوافذ السيارة، فبدأ الناس بكسر المزيد من النوافذ وسرقة السيارة واستغرق الأمر وقتًا مشابهًا للحي الفقير لتحويل السيارة بالكامل إلى خردة في بضعة أيام.

وفي عام 1982، تابع عالمان آخران دراسة الباحث زمباردو وملاحظاته عن طريق إجراء دراسات مماثلةٍ على مبانٍ وممتلكات أخرى في مناطق مختلفة واستحدثا نظرية أطلقا عليها (نظرية النافذة المكسورة)، والتي تم اقتباسها في العديد من دراسات وكتب علم الاجتماع.

ونتلخص النظرية بأن إهمال معالجة أي مشكلة في بيئةٍ ما – بغض النظر عن صغر حجمها – سيؤثر حتمًا على مواقف الناس وتصرفاتهم تجاه تلك البيئة بشكلٍ سلبي مما يؤدي إلى مشاكل أكثر وأكبر، والعكس صحيح أيضًا، فمعالجة المشاكل الصغيرة في وقت سريع سيؤدي إلى بيئةٍ أفضل وسلوكٍ أحسن.

مما يثير الاهتمام في هذه الدراسات أن الأشخاص الذين قاموا بالتخريب المتعمد للسيارات والمباني لم يكونوا مجرمين، وكان معظمهم من عامة الناس والمواطنين الملتزمين بالقانون، ومع ذلك فإن النافذة المكسورة في السيارة أرسلت رسالةً خفيةً توحي بأنه "لا أحد يهتم، وعلى الأرجح لا توجد عواقب لإتلاف ما تم كسره أصلاً".

وبعد ذلك تحولت النظرية الصغيرة تلك (النافذة المكسورة) إلى أنه يمكن تطبيقها في الكثير من مناحي الحياة، فمثلاً:

- **إن ترك أحدهم بعض القمامة في حديقة عامة، ولم تتم إزالة تلك القمامة في وقت معقول، ولم تطبق أي عقوبات على من رماها، فإن ذلك سيؤدي حتمًا إلى قيام أشخاص آخرين بنفس الفعل في الحديقة ذاتها وفي غيرها، وستتحول الحدائق إلى مكبات قمامة ينفر الزوار منها كما هو الحال اليوم في بعض المنتزهات العامة.**

- وإذا سمح معلمٌ لأحد الطلاب بالغش في امتحان مادة ما، فسيكون الغش مقبولاً في امتحانات أخرى ومن طلاب آخرين في جميع مستويات التعليم.
- وإن لم تُصلح تسريبًا صغيرًا للزيت في سيارتك، فسيؤدي ذلك إلى تعطل المحرك بالكامل ذات يوم.
- وفي المنزل، إن كنت لا تغسل الأطباق بعد الأكل مباشرةً فسيؤدي ذلك الى تراكمها وربما إلى مشاكل صحية كبيرة في المستقبل.
- ذلك فإن خلافا صغيرا مع شريك حياتك سيؤدي لاحقًا إلى مشاكل أكبر ربما تنتهي بالانفصال والتفكك الأسري الذي قد يستمر تأثيره إلى عدة أجيال.

لذلك فإن نظرية (النافذة المكسورة) تشير إلى أن تجاهل المشاكل الصغيرة اليوم سيؤدي حتمًا في يوم ما إلى مشاكل أكبر بكثير. ولقد شاهدنا في الواقع، العديد من القضايا الصحية والبيئية والاجتماعية التي نواجهها في يومنا هذا، كانت نتاج تراكمات لأفعال وسلوكيات وظروف خاطئة صغيرة تم تجاهلها وعدم معالجتها في الماضي.

ووفقًا لهذه النظرية، وعودة إلى موضوع التعلم والتدريب الإلكتروني تلك المنظومة التي ولجنا فيها إجبارًا منذ منتصف عام 2020 وليس خيارًا، ومن خلال حوالي 100 دورة تدريبية قمنا بتنفيذها وحوالي 25 محاضرة وندوة شاركنا فيها حول الوطن العربي، وجدنا أننا في العالم العربي

نفتقد تماماً للبنية التحتية لهذه المنظومة الإلكترونية، فالعديد من دولنا العربية ما زال يعاني من مشكلة انقطاع التيار الكهربائي، وكذلك مشكلة شبكة الإنترنت، وكان ذلك واضحاً أثناء كل تلك الأنشطة، فما إن نبدأ بالدورة أو الندوة حتى يختفي فلان من الناس عن الشاشة وينقطع تواصله، ثم بعد نص ساعة وربما أكثر يعود ليعتذر بسبب مشاكل في شبكة الإنترنت أو التيار الكهربائي.

ووجدنا أيضاً أن الكثير من الأخوة والأخوات المدربين والاختصاصيين وأصحاب الشهادات لا يتقنون استخدام الإنترنت ولا حتى البريد الإلكتروني، ففي إحدى الدورات التدريبية أعطيت المتدربين واجباً، فسألني أحدهم: "كيف يمكن أن نرسل لك الواجب؟"، فقلت: "عبر البريد الإلكتروني"، فاستغرب الأخ وبعد مناقشة قصيرة معه، قال: "تصور أن هناك بعض الدكاترة في الجامعة التي ندرس فيها، ما زال يرفض استخدام البريد الإلكتروني لأنه لا يعرف كيف يستخدمه!".

وبطريقة أو بأخرى فقد سمعت هذه الجملة تتكرر عند العديد من طلاب الجامعات والمتدربين في شتى الدول العربية. وهذا يعني – بكل بساطة – إن هؤلاء المختصين الذين من المفترض أن يكونوا قدوة للطلاب والمتدربين هم أكثر الناس جهلاً وأمية في قضايا التكنولوجيا، وإن كنا هنا لا ندعوهم للتعمق والتبحر بعمق في كل شؤون التكنولوجيا إلا أن

هناك بعض الأمور البسيطة التي عادة تتغير مع مرور الوقت نجد أنه من المفترض أن يحاول هؤلاء الالتحاق بركبه حتى يسايروا هذا التطور.

ثم وجدنا أن هناك دولاً لم تعتمد هذه المنظومة للمناهج التعليمية ولم تعترف بها، لذلك أهملت تنفيذها وأهملت التعامل معها، ولكن عندما وجدت نفسها مرغمة وأمام أحد أمرين إما غلق المدارس والتعليم وإما تفشي الجائحة بين الطلاب، فاختارت العودة إلى التعلم الإلكتروني، ولكنها – للأسف – بدأت تتخبط وتحاول أو تلمس طريقها في الظلام ومن غير مصباح ليرشدها.

عمومًا، لا نريد الإطالة في شرح الكثير من تلك المشاكل، ولكن يتضح لنا ونحن نتحدث فقط في هذه الجزئية من القضايا التي يعاني منها الوطن العربي؛ أن المشكلة يمكن أن تتلخص في ثلاثة أمور، وهي: أن العديد من الدول أهملت البنية التحتية لتطوير الوطن، فقضايا الكهرباء وشبكة الإنترنت غدت اليوم من الأمور التي لا يتحدث عنها في الدول المتطورة، فعندما نتحدث عن الكهرباء وانقطاع التيار الكهربائي فهناك الكثير من البدائل منها الأنواع المختلفة من الطاقات البديلة، فلماذا لا نشاهد كل تلك المشاريع الجبارة في الكثير من الدول العربية ؟ والأمر نفسه مع شبكة الإنترنت التي أصبحت اليوم من البديهيات والمسلمات التي يجب أن تتوفر وبأرخص الأثمان ؟

الأمر الثاني: أصبح التعلم الإلكتروني من المنظومات المعتمدة في العديد من الدول المتطورة، فلماذا عندنا في الوطن العربي لا نعتمد هذه المنظومة حتى ولو جزئيًا، فهل نحن أكثر تطورًا من تلك الدول التي اعتمدت هذه المنظومة ؟ إن كان لدينا شك في منهجية التعليم والاختبارات وما إلى ذلك فلنضع معايير وضوابط ثم ننطلق، أما أن نهمل ونغض الطرف تمامًا عن هذه المنظومة فإني اعتقد أن الأمر يحتاج إلى إعادة نظر.

والأمر الثالث: ما يتعلق بالهيئة التعليمية وخاصة الذين يهملون أنفسهم ولا يحاولون الالتحاق بركب الحضارة، فإن هؤلاء يجب أن نتعامل معهم الجهات التعليمية بأحد أمرين: إما أن يتطور من خلال الالتحاق بعدد من الدورات التدريبية الإجبارية، وإما أن يغادر بسلام ليحل مكانه من هو يعتقد بهذه المنظومة التعليمية، فلا يتم تطوير التعليم بمثل هؤلاء.

كل هذه المشاكل وربما العديد من مشاكلنا في الوطن العربي بدأت بسبب الخوف من التغير والتطوير أو بسبب عدم الرغبة في التغير، فالجهل جميل، والخوف من المجهول يمكن أن يسبب لنا الرعب والرهبة، لذلك لا نتقدم ولا نبرح أماكننا والعالم يسير من حولنا ويتقدم ونحن كالنعامة التي تضع رأسها في الجحر حتى لا نكتشف أن العالم يتغير.

وربما هناك سبب آخر ولكننا لا نريد أن نعترف به، وهو اعتقادنا أننا أفضل البشر ونمتلك أفضل العقول، ولنا الأفضلية في كل شيء وكل أمر، وهذه قضية تحتاج منا إلى إعادة تفكير في أوضاعنا وحياتنا وكل أمورنا.

ثم جاءت الجائحة، وكشفت لنا أننا لسنا الأفضل، وإننا كنا نعاني من مشكلات صغيرة ذات يوم من أيام التاريخ، ولكن اعتقدنا أنه لو تركنا تلك المشاكل فإنها سوف تحل نفسها بنفسها وتذوب وتنتهي مع الأيام، وذلك على غرار أغنية المرحوم العندليب الأسمر "في يوم، في شهر، في سنة تهدأ الجراح وتنام" ولكن تلك المشاكل – للأسف – كانت النافذة المكسورة في العالم العربي، تلك النافذة أو بالأحرى تلك النوافذ تركت مكسورة لسنوات، فأتى آخرون فهشموا ما وجدوا من نوافذ، فطال الأمر وكبر، ومع ذلك لم يحاول أحد أن يقوم بعمليات إصلاح البنى التحتية لاحتياجات البشر، فوسعت الشُقة والجزئية المكسورة حتى تم تهشيم السيارة كلها والبيت والشوارع وكل شيء، وعلى الرغم من ذلك كنا نعتقد أن كل تلك النوافذ المهشمة لن تُكشف، لأنه لا يوجد أحد يريد أن يكشف المستور، ولكن مخلوقًا صغيرًا جدًا لم يكن في الحسبان كشف لنا كل تلك النوافذ المهشمة وكل المستور في العالم العربي.

هذا الذي تحدثنا عنه (التعلم والتدريب الإلكتروني) ما هو إلا موضوع واحد كشفته لنا الجائحة، وإن كنا لم ندرسها بصورة معمقة وإنما ما ذكرناه هنا مجرد بعض الانطباعات التي وصلنا إليها من خلال هذه التجربة التي

عشناها خلال هذه الفترة، ترى كم نعاني من مشاكل في البنية التحتية في الوطن العربي ؟ كم من مشاكل كانت صغيرة وعرفنا أنها مشاكل ولكننا تركناها بإهمالنا حتى تنتهي وتختفي، فلا هي انتهت ولا اختفت، وإنما تغولت وأصبحت اليوم تهدد بالكثير والكثير.

كل الذي نرجوه محاولة إصلاح النوافذ المحطمة في حياتنا وفي دولنا حتى يحظى أطفالنا والأجيال القادمة بمستقبل أفضل.