

الباب المفتوح أم الباب المسموح؟

مقالة اجتماعيه وتربوية في معالجة الشكاوى الكيدية في قطاع التعليم.

خلال السنوات الأخيرة وبحكم عملي في التدريب وتواصلتي مع الكوادر التعليمية و مناقشة بعض مشكلاتهم ؛ لاحظت سلوكاً مزعجاً بحقهم يبدو متنامياً في السنوات الأخيرة وقد يتطور إلى مشكلة إن لم يتم تداركها . وقد أجلت الكتابة حول ذلك السلوك حتى قرأت الخبر الذي تناقلته وسائل الإعلام عن معلمة تعرضت للمساءلة من قبل لجان التحقيق بسبب حلم مزعج عانت منه طالبة!

وبغض النظر عن حيثيات الشكوى ؛ لكن تلك الحادثة جعلتني أدرك ضرورة طرح معاناة الكوادر التعليمية من سلوك التئمر المجتمعي؛ الذي أحد أشكاله ادعاء الشكاوى الكيدية سواء من الطلاب أو أولياء أمورهم. وكيف أنه يوجد عدد لا بأس منه من الطلاب، وحتى أولياء أمورهم ، ممن لا يتورع عن كيل التهم الكاذبة بحق معلم أو مدير أو مرشد ربما يكونوا قد أحسنوا إليه في أمور هي ليست من واجباتهم ولا من حقوقه كطالب ! وكيف أن المدرسة كلها بما فيها من مرشد ووكيل ومدير تهدر أوقاتهم وطاقتهم في معالجه شكاوى يظهر لاحقاً أنه ليس لها أساس من الصحة !! وينصرف هؤلاء عن عملهم الأساسي إلى احتواء تلك الشكاوي فتنقضي طاقتهم النفسية ويصعب عليهم العمل وتبدأ ظاهرة التسرب من الميدان .

وبغض النظر عن الهجمة الشرسة القادمة من خارج الميدان؛ والتي يشنها الإعلام على المعلمين تحديداً .. و المجتمع الذي فهم سفاؤه تلك التراطات الإعلامية على أنها ضوء أخضر للإساءة .. وانطلقوا لمحاربة هذا المعلم في مواقع التواصل؛ إلا أن وزارة التعليم هي أيضاً فتحت لهم باباً قد سهل لهم كيل الشكاوى الكيدية و ذلك من خلال برنامج(تواصل) الذي كان من أهدافه تلقي شكاوى المستفيدين و متابعتها من قبل لجان التحقيق ..

لقد انتبهت وزارة العدل منذ أكثر من سنتين كيف أن سياسة الباب المفتوح هي سياسة خاطئة .. من شأنها أن تجعل الباب مفتوحاً لكل من هب ودب .. فيأتي من هذا الباب كل من لديه شكوى حقيقة ومن لديه كذبة كيدية .. فتضيع أوقات القضاة بمعالجة دعاوى ليس لها أساس من الصحة وتمتلئ المحاكم بالسفهاء الفارغين .. حتى صدر المرسوم الملكي رقم (م/16) وتاريخ 30/1/1443هـ وقرار مجلس الوزراء رقم (65) وتاريخ 23/1/1443هـ القاضي بفرض التكاليف القضائية .

حيث أصبح رفع القضايا متاحاً للجميع من خلال إجراءات بسيطة يتخذها الخصوم من خلال موقع ناجز؛ و تتم جلسات التقاضي بطريقة سهلة و ميسرة من خلال منصات التواصل عن بعد . لكن هذه التسهيلات ترافقت مع فرض نظام التكاليف القضائية لضبط الفوضى و حفظ أوقات المجتمع القضائي من الهدر . على أن يتحمل الخاسر دفع هذه التكاليف و على أن يسبق هذا كله جلسة مجانية للصلح على منصة (تراضي). وبذلك أصبح الباب مسموحاً وميسراً لمن لديه حق؛ لكنه ليس مفتوحاً للفارغين . و كان من ثمرة هذا التنظيم الرائع أن تقلصت الشكاوى الكيدية بنسبة كبيرة جداً حتى عنها قبل التحول للنظام الرقمي ! بل أن كثيراً من الشكاوى الحقيقية انتهت بالصلح قبل التحول إلى التقاضي وذلك بمنهجية فريدة تدعى (الباب المسموح) بدلا من (الباب المفتوح)!!

العجيب أن هذه المنهجية هي سياسة ربانية قد شرعت لحفظ أوقات المسلمين و طاقتهم منذ أكثر من مئة قرن!

فقبل مئة قرن عندما كانت الآيات تنزل على نبينا محمد صلى الله عليه وسلم؛ كان كل من يريد الاستفتاء أو معرفة أي شيء عن الإسلام وأحكامه؛ لا يكاد يجد مصدراً غير سؤال النبي صل الله عليه وسلم. إلا أنه عليه الصلاة والسلام قد تآذى من كثرة الأسئلة والاستفتاءات التي لا تنتهي وتهدر طاقته وقد يضع وقتة في سؤال مكرر أو أمر مسكوت عنه . فنزلت آيات ثابتات في سورة المجادلة تأمر جميع الصحابة ببذل صدقة قبل أي استفتاء

(يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا نَاجَيْتُمُ الرَّسُولَ فَقَدِّمُوا بَيْنَ يَدَيْ نَجْوَاكُمْ صَدَقَةٌ ۚ ذَلِكَ خَيْرٌ لَّكُمْ وَأَطْهَرٌ ۚ فَإِن لَّمْ تَجِدُوا فَإِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَّحِيمٌ)

إنني أدعو وزارة التعليم الموقرة للاطلاع على نموذج و وزارة العدل و الاستفادة من هذه المنهجية التربوية والسياسة الربانية المشروعة و أن يكون برنامج تواصل في ما يتعلق بالشكاوى على وجه الخصوص ؛ قائم على سياسة(الباب المسموح) وليس (الباب المفتوح) بما تراه من تنظيم يترافق مع هذا البرنامج لضبط فوضى الشكاوى . وأنا على ثقة تامة بأنها ستوفر على نفسها ومواردها البشرية؛ طاقات و أوقات هي أولى واحرى بالإستفادة منها .