الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

الكاتب: باسمة العنزي
عنوان الكتاب: نَجْمَةٌ وَاحدةٌ قد تَكْفي

تصميم الغلاف: يوسف العبدالله
تنضيد داخلي: سعيد البقاعي

ر.د.م.ك: 978-9921-775-86-0
الطبعة الأولى - مايو/ أيّار - 2023
2000 نسخة

جميع الحقوق محفوظة للناشر ©

منشورات تكوين
TAKWEEN PUBLISHING

الكويت - الشويخ الصناعية الجديدة
تلفون: 40 04 81 98 965 +
بغداد - شارع المتنبي، بناية الكاهجي
تلفون: 60 58 00 11 78 964 +

takween.publishing@gmail.com
takweenkw
takween_publishing
TakweenPH
www.takweenkw.com

٢٧٠٥٨١٨٦٥٨

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

وَضفُ الأشياءِ لا يُفضِي إلى تَغييرِها، واستشرافُ المستقبلِ لا يُفضي إلى مَنعِهِ مِن الحُدوثِ.

زيجمونت باومان

«المُراقَبة السائلة»

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

الحقيقةُ أنني لا أعرف منذ متى أصبحت أنا والحكايات المتروكة في الظّل أصدقاء جداً؟!

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

امرأةُ كلِّ سَبت

المرأةُ المتقاعِدة التي تدفعُ عربةَ التسوُّق وهي ساهمة، تُمسك يدُها بقائمة مجعَّدة من اللوازم المنزلية، تلك التي يعرفها بائعُ السمك والمطحنة.

تأتي صباحَ كلِّ سبت مع فرصة انتقاء الخيارات بِحُرّية، تملأ عربتَها، مع المتسوِّقين من عاملاتِ المنازل القريبة وسائقيها، ممن يعرفونَ طلباتِ السيّداتِ المُستلقياتِ بكسلٍ، المتوتِّراتِ من احتماليةِ خذش طِلاء أظافرهنَّ، أو التفاف عجلات عَربة التسوُّق الأماميةِ على ذيولِ أثوابهنَّ، النافراتِ من الوُقوف في طابور، أو التزاحُمِ على رفِّ الخبزِ لحظةَ وصوله من المخبز الآلي.

المرأةُ الستّينية التي تنسى غالباً شراء شامبو الشعر المفضَّل لديها «هيربل بحليب جوز الهند»، ولا تضعُ كريمَ الوقاية من الشمس عند خروجِها رغم خوفِها من سَرطانِ الجلدِ.. مَن تمشي برفق يناسب هشاشة عظامها المبكِّرة، فلا تلبسُ أحذية بكعوبٍ عاليةٍ ولا تحمل حقائبَ يدٍ كَبيرة تُثقل كتفَها الأيمن. مَن تُجرِّب كلَّ مرة سلعاً جديدة، تصبحُ مادة لأحاديثها، مُكسراتٍ بنكهةٍ لاذعةٍ، صابوناً سائلاً برائحةِ البحر، مُعقِّمَ أسطحٍ بعُبوةٍ اقتصادية.

تتمنى لو كانتِ الحياةُ باعتيادية التسوق وسهولتِه مع قائمة مرِنةٍ من الاحتياجات في سوبرماركت واسعٍ، آمن، مكيَّف ونظيف، مفتوحٍ على مدار الساعة، مستقبلاً الجميع، فيه أرفقُ للبهجة تتوسَّدُها قطعُ الشوكولاته السويسرية والبسكويت، وركنٌ تُحمَّص

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

فيه القهوة العربية بالهيل فتفوح الرائحة. مساحة كافية لسلع متجدِّدة توصلها شاحناتٌ كبيرة عليها علاماتٌ تجارية شهيرة.

المرأةُ التي تنتقي حبات «الأفوكادو» الناضجة من الرفِّ، تتلمسُ صلابتها وتشم رائحتها. مَن تزعِجُها أخبارُ تلوُّث الأراضي الزراعية ومعدَّلات الزئبق في البحر. مَن تشمئزُّ من حبات الخيار المتضخمة فلا تشتريها إن لم تكن عُضوية. مَن تفضِّل لحمَ الغنم المفروم على القطع الكبيرة بعظامها، وخبزَ الشعير على الأبيض، وآيس كريم الفانيليا (KDD) على ما سواه. مَن تنظر إلى ساعتها كلَّ خمس دقائق لتتأكد أنها تتسوّق في الوقت المناسب قبل أن ينتصفَ النهار ويصحو الجميع من إغفاءة نهايةِ الأسبوع، ويبدأ التوافد من سكّان المنطقة بصحبة أطفالهم الضَّجِرين لركن «الدونَت» أو محل الألعاب في الطابق العلوي.

Telegram:@mbooks90

المرأةُ التي تلتقي مصادفة بوالدة صديقِ ابنها، تعرفُها منذُ كان الاثنان في المرحلة الابتدائية، تتبادلانِ حديثاً عن الأحفاد الجددِ وانتشار مرض السكَّر وضرورة فحص الثدي كلَّ عام. كلتاهما تُتابع الأخرى في «إنستغرام»؛ وسيلةِ تواصُلهما الأنجحِ بعدَ أن كبِرَ الأبناءُ وتوقَّفت حفلات أعياد الميلاد والتخرُّج والزفاف.

المرأةُ التي داهمتها شيخوخةٌ سريعةٌ، كانت تظنُّ أنها بعيدة، فحماسة الجري تنسيك ما وراء خطِّ النهاية.

التي تختار لمشوار السبت الصباحي حقيبة قديمة كي لا يُلوِّثها خليطٌ غيرُ مرئيٍّ من جراثيم السوق المركزية، مَن تلقي بتحيتها على بائعةِ الذرة الآسيوية قُرب المدخل، رغم أنها لا تشتري حبّاتِ

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

الذرة اللامعة بالزبدة في الكوب البلاستيكي الأبيض. مَن يلحقُها عند مواقف السيارات بائعُ المناشف وأثوابِ الصلاة، كلَّ مرة تجامِلُه بشراء حزمة من مناشف التنظيف الملوَّنة وتنساها في المقعد الخلفي من سيارتها.

رائحةُ الجوافةِ تتسلل من الكراتين لتملأ ركنَ الفواكه، السوقُ المركزية هادئة في ساعاتِ الصباح الباكرة. المرأةُ التي تعرِفُها الأرفف جيداً وتترقَّبُها نهارَ كلَّ سبت، تلك التي تبدو وحيدة وربما.. حزينة، لم تأتِ هذه المرة!

كانت موجودة في «السوبرماركت» كاسمٍ صغيرٍ في صفحة الوفيات على حامل الصحفِ المعدنيِّ عندَ المدخَلِ. ستفتقِدُها الأرضيَةُ اللامعةُ، ومصابيحُ النيون، وكاميراتُ المراقبةِ التي تتعرَّفُ على وجوهِ الزبائنِ، وتقيسُ مستوى رِضاهم!

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

نَجمَةٌ وَاحدةٌ قد تَكفي

يأخذُ الرجُل الأربعينيُ المتأنِّقُ كوبَ القهوة المثلجة ويتوجّه إلى مكانه المفضّل في مقهى «كاريبو» المطلِّ على البحر، يجلس باستقامةٍ على الكرسي، في يده جهاز «الآيباد»، وأمامه ساعة ونصف من الانشغال اليومي بوضع النجوم وكتابة رأيه في كل ما استخدمه كعميل!

«رضا سالم» اسمه المستعار في العالم الافتراضي، ستجد ملحوظاتِه اللاذعةَ في مقدمة تقييمات العملاء على مواقع الفنادق والمطاعم والبنوك وكلِّ ما له علاقةٌ بتقديم الخدمات والسِّلَع للمستهلِكين، يشارك الآخرين آراءَه -المدعَّمة بالأدلة- كأنه يُمرِّر للعالم سرّاً خطيراً لا يعرفه أحدٌ غيرُه، وفي كل يوم هناك أسرار جديدة عن مستوى الخدمات وتأرجُح نقاط التقييم.

Telegram:@mbooks90

يبدأ بمقهى «كاريبو» عادة، يضعُ له نجمتين من خمس مع الأسباب التي تتغير كلَّ زيارة، آخرُها «التكييف بارد، لا يحرصون على تغيير درجات الحرارة مع تغير الفصول، أتساءل عن قدرة العاملين على تحمُّل الأجواء الباردة بملابس خفيفةٍ».

قبل أسبوع كتب: «طاولاتُهم الخشبيّةُ بحاجة للتغيير، رغم نظافتها من كثرة المسح، خدوش غائرة على أسطحها، وأيضاً الكراسي في طريقها للاهتراء، الأثاث تنتهي صلاحيته أيضاً مثل الطَعام. نجمتان، واحدة لمذاق القهوة الطيب، والثانية للطف طاقم العاملين وابتساماتِهم الدائمة التي تُشعِرك أنهم أسعد البشر».

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

ملابسه التي اشتراها الأسبوع الماضي من متجر «Boss» عبر موقعهم الإلكتروني، سيجيبُ الآن على إيميلهم عن مستوى الخدمة، وجدَها جيدة، اختار ٧ من ١٠ في مقياس التقييم. وصلت الشحنةُ البريديةُ من دبي خلال ثلاثة أيام، لكن القماش في الموقع بدا قُطنياً، بينما ما وصلَه عبارةٌ عن قطن ممزوج بالألياف الصناعية. جودة التصميم وسعر المنتج ذكرهما في خانة الملحوظات الإيجابية، مع تدوينه ملحوظة سريعة في خانة ما لم يحز على رضاه «الاعتمادُ على العلامة التجارية وحدَه غيرُ كافٍ على المدى الطويل، نوعية أقمشتكم ما كان يميزكم في السابق عن منافسيكم، الآن تلاشى الفرق».

تدخُلُ المقهى فتاةٌ يبدو عليها أنها موظفة في شركة خاصة، تدفع ببطاقتها الائتمانية لتحصل على خصم كلَّ مرة، تُلقي بحقيبتها الجلدية الصفراء ماركة «جويارد» على الكرسي الخشبي، تجلس في مواجهة الباب، رائحة القهوة تمتزج بالمنظفات والمطهرات عند المدخل، تُخرِجُ هاتفَها النقالَ بعد أن تلقي بمفتاح سيارتها المستأجَرة في عمق الحقيبة المفتوحة على الدوام.

يعتدلُ في جلسته، يفتح موقع تقييم الأفلام «Rotten Tomatoes» يعطي فيلم البارحة نجمة واحدة مع ملحوظة: «السيناريو كُتِبَ بغباء شديد، والقصةُ مكرَّرة، يبدو أن شركة الإنتاج لديها فائض من المال لتغدِقَه على إنتاج عمل هزيل، البطلُ يحتاج إلى دروسٍ في التمثيل، المخرجةُ ركَّزت على وجه البطل الوسيم أكثرَ من البقية».

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

يحينُ دورُ الفتاة لأخذ طلبها من الكابتشينو وقنينةِ ماء بدرجة حرارة الغرفة، تعود إلى طاولتها قربَ المدخل، بدا أن لديها الكثير لتفعله، هذا ما خمَّنه وهو يراقِبُها من زاويته، تُخرِجُ جهاز الآيفون، تنهمكُ في الكتابة.

يضع تعليقاً في جوجل عن مركز التسوُّق الجديد الذي قصده قبل يومين مع زوجته: «المكان الواسع والديكورات العصرية لا تصنع مركزاً تجاريّاً جيداً، التهوية سيئة، وبخاصة مع العدد الكبير من المطاعم. المحالُّ التجارية متشابهة، تكرار لنفس العلامات التجارية في كل مولات العالم، هذا مكان تزوره مرة واحدة بدافع الفضول».

يدخُلُ المقهى فوجٌ من الطلبة بسُتراتٍ مُزيَّنة بشعار مدرستهم الأمريكية الخاصة، عادة المكانُ هادئٌ، زبائنُ الفترة الصباحية المبكرة يأخذون قهوتَهم من شُبّاك خدمة السيارات مُتوجّهين إلى مقارِّ عملِهم القريبة.

تذكَّرَ أنَّ مدرسةَ ابنتِه الخاصة التي يدفع لها سنويّاً مبلغاً كبيراً لم يهتمُّوا بمعرفة آراء أولياء الأمور، فلا استبيانات رأي تُرسَل إليهم، ولا يتضمَّنُ موقعُهم الإلكترونيُّ مكاناً لتقييم خدماتهم التعليمية!

تستغرق الفتاةُ ذاتُ الحذاء الرياضي والحقيبة الصفراء في كتابة الرسائل النصية، الكراج بانتظار قرارها تصليحَ السيارة، وشركة التأمين تماطل وترفض تحمُّلَ قيمة التصليح كاملة بعد الحادث.

«٣٥٪ من قيمة قطع الغيار عليَّ دفعُها؟! رغم أن عميلكم اعترف

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

بمسؤوليته الكاملة عن الحادث، السيارة جديدة، الرجاء تزويدي بالنص القانوني لقراركم الصادم...».

تعتدل في جلستها، تُلقي بنظارتها الشمسية في قَعْرِ حقيبتها، تتفحَّصُ أظفارَها المطليّةَ باللون الوردي الفاتح، ينتابُها الضيقُ منذ أيامٍ بسبب الحادث الذي هشَّم الجزء الخلفي من سيارتها تماماً، تنظر من خلف زجاج الواجهة إلى الساحة المقابلة، أشكال مختلفة من السيارات النظيفة تقف بانتظام وكأنها في طابور عرض. بإمكان أيِّ طائش في الشارع تشويهُ فخامةِ أيٍّ منها وتحويلُها إلى قطعة حديد منكمشة ببؤس.

«نخرج إلى الشارع باطمئنان دون أن نعرف ماذا يحدث بعد ذلك!».

ستمحى هذه الذكرى السيئة فور موافقة شركة التأمين على تحمُّل المسؤولية كاملة، لكنهم يماطلون في الرد، ولديهم موظفون يُردّدون العباراتِ نفسَها بشكل يستفزُّها: «هذا هو الإجراء المتبع»، و«بانتظار قرار الإدارة النهائي». كلُّ الحلول معلَّقة بخيط صاحب القرار الخفي.

بحثت عبر موقع «LinkedIn» عن أشباح الإدارة العليا الذين لا يمكن الوصول إليهم. لم تسمع عن هذه الشركة قبل الحادث!

جلس فوج الطلبة على أربع طاولات متلاصقة، على وجوههم علامات البهجة وهم يحملون قطع الكرواسان وأكواب القهوة المحلاة بالكراميل.

المسوحة ضوئيا بـ CamScanner

وهو ينهض من مقعده، قطّب حاجبيه مُنتبِهاً لاتساخ قماش المقعد الرمادي الفاتح ببقع متفرقة، سيكتب تعليقه في جوجل بعد خروجه مباشرة: «على زبائن المقهى الحذر قبل الجلوس، تخيّل لو كانت بقعة من الزيت!».

يخرج إلى مواقف السيارات المظللة في الخارج، من وراء واجهة المقهى تبدو الفتاة وهي مُميلةٌ رأسَها مُنهمكةٌ في الضغط على هاتفها النقال. انتهت من إرسال طلب إضافة للمدير العام لشركة التأمين، ستُغقِبُه فورَ قبول طلبها برسالة طويلة عن معاناتها معهم طوال الأسابيع الماضية؛ لربما ساعدها.

كانت تبحث عن مواقع محامين مشهورين على إنستغرام، ممن يقدّمون استشاراتٍ مجانية سريعة بهدف تسويقي، علّهم يردُّون على استفسارها: «هل أنا مجبرة قانونياً على تحمُّل أكثرَ من ثُلث قيمة قطع غيار السيارة في حال صدمني شخص اعترف بخطئه، ولديَّ ورقة المخفر؟ إنها خسارة كبيرة عندما تكون قطع الغيار بآلاف الدنانير. إضافة إلى ذلك عليّ الانتظار شهوراً بسبب أزمة سلاسل الإمداد واضطراري إلى استئجار سيارة بديلة».

تنقضُّ يدُه على عجلة القيادة، تنسابُ أغنيةٌ في الراديو لخالد الشيخ «عيناك»، يتمنى لو كان بإمكانه التعليق كمستمع بأنها أغنية لا تناسب الفترة الصباحية! أولاً لطولها، ثانياً لجوها العام الباعث على الأسى. سيعطيهم نجمة واحدة في خياله، فليس لديهم طريقة لقياس مستوى رضا مستمعيهم، وبخاصة القدامى منهم.

يتوجه إلى مقرّ عمله في الدور الثلاثين من البرج التجاري المطلّ

وهو ينهض من مقعده، قطّب حاجبيه مُنتبِهاً لاتساخ قماش المقعد الرمادي الفاتح ببقع متفرقة، سيكتب تعليقه في جوجل بعد خروجه مباشرة: «على زبائن المقهى الحذر قبل الجلوس، تخيَّل لو كانت بقعة من الزيت!».

يخرج إلى مواقف السيارات المظللة في الخارج، من وراء واجهة المقهى تبدو الفتاة وهي مُميلةٌ رأسَها مُنهمكةٌ في الضغط على هاتفها النقال. انتهت من إرسال طلب إضافة للمدير العام لشركة التأمين، ستُعقِبُه فورَ قبول طلبها برسالة طويلة عن معاناتها معهم طوال الأسابيع الماضية؛ لربما ساعدها.

كانت تبحث عن مواقع محامين مشهورين على إنستغرام، ممن يقدّمون استشاراتٍ مجانية سريعة بهدف تسويقي، علّهم يردُّون على استفسارها: «هل أنا مجبرة قانونياً على تحمُّل أكثرَ من ثُلث قيمة قطع غيار السيارة في حال صدمني شخص اعترف بخطئه، ولديّ ورقة المخفر؟ إنها خسارة كبيرة عندما تكون قطع الغيار بآلاف الدنانير. إضافة إلى ذلك عليّ الانتظار شهوراً بسبب أزمة سلاسل الإمداد واضطراري إلى استئجار سيارة بديلة».

تنقضُّ يدُه على عجلة القيادة، تنسابُ أغنيةٌ في الراديو لخالد الشيخ «عيناك»، يتمنى لو كان بإمكانه التعليق كمستمع بأنها أغنية لا تناسب الفترة الصباحية! أولاً لطولها، ثانياً لجوها العام الباعث على الأسى. سيعطيهم نجمة واحدة في خياله، فليس لديهم طريقة لقياس مستوى رضا مستمعيهم، وبخاصة القدامى منهم.

يتوجه إلى مقرّ عمله في الدور الثلاثين من البرج التجاري المطلّ

المسوحة ضوئيا بـ CamScanner

الغَائِبون

حفلُ الخِرّيجين مساء، حدَثٌ يتكرر سنويّاً بداية الصيف، بعد الامتحانات النهائية مباشرة، الأضواءُ المتحرِّكة، والموسيقى المبهِجة في القاعة الماسيّة، أثوابُ التخرُّج الفضفاضةُ باللونين الأبيض والكحلي، الكثيرُ من الورد في الزوايا وعلى المِنصَّة، عِقدٌ من القُلّ على حافَّة كلِّ كرسي مخصَّص لأولياء الأمور، سيلٌ من الابتسامات، وازدحامُ مدخَلِ القاعة بحاملي الدَّعوات والمصوِّرين والمُشرفين على الحفل، طاقمُ ضيافةٍ بملابسَ موحَّدةٍ يدورون بفناجينِ القهوةِ العربيَّة وحلوى التقديمِ والماءِ الباردِ على الضُّيوف.

كلمةُ المدرسةِ:

«أنتم مَحظوظون بوالديكم، بتفانِيهم واهتمامِهم الكبيرِ..».

لكنَّ أحداً منهما لم يحضر هذا الحفل! رافقَتْها عمَّتُها الأرملة التي ترعاها وابنتها، أسرةٌ بديلةٌ تظهرُ في صُورِها عِوضاً عن تلك التي تبخَّرت، أمٌّ شابَّةٌ تُوفِّيت بسرطان الرئة، وأبٌ يتعامَلُ معها بتجاهُلٍ، مشغولٌ بعائلةٍ جديدةٍ.

كلمةُ راعي الحفل:

«تمعَّنُوا في اختيارِ تخصُّصاتٍ تُفيدُكم ليتطور مجتمعنا..».

والدُها غيرُ مكترِثٍ بتقدُّمِها الدراسيِّ أو تخصُّصِها المرغوبِ، مشغولٌ دائماً برحلاتِه وأصدقائِه، لا تتذكَّرُ أنّه صحِبَها إلى موعدِ

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

طبيبٍ أو حتى أوصلها صباحاً إلى المدرسة في الاثنتي عشرةَ سنة الماضيةِ من عُمرها كطالبة! أخبرَها أنّه سيسافِرُ مُضطرّاً في مُهمّةِ عملٍ وسيعوِّضُها بهديّة قيّمة فورَ عودته، لم يكترثْ كثيراً بخيبةِ أملِها.

كلمةُ أولياء الأمور:

«أبناءَنا.. فلذاتِ أكبادِنا، فرحتُنا اليومَ بكُم كبيرةٌ، هذا موعدُ حصادِ ما بذزناهُ..».

كانَ في نهاية كلِّ يومٍ دراسيٍّ يعودُ مشياً على الأقدامِ إلى منزلٍ بلا سَقف، وغرفةٍ باردةٍ. يُداري سرّاً أنّه لم يحظَ بوالدَين حنونَين كما تقتضي القِصصُ السعيدة. يعيشُ مع جدِّه ووالدِه المُقعَدِ في منزلٍ واسعٍ منذ نَطَقَ أولى كلماتِه. غادرتْ والدتُه إلى بلادِها ولم تعد أبداً، لم تقبلْ طويلاً بدَور الزّوجة الممرِّضة. يحضرُ اليومَ بياقة قميص مجعدة برِفقةِ جدِّه المنهَكِ جسديّاً والسائقِ الذي يلتقط الصور بفرح.

كلمة الطلبة:

«لنْ ننسى فضلَكم علينا ما حيينا..».

منذُ بدأتِ الحفلةُ وهي قلقةٌ من حضور والدَيها، كلاهما يكرهُ الآخرَ بشدّةٍ، بعد علاقة حبّ عاصفة تم إنهاؤها ليذيبها النسيان.

لن تجمعَها بهما لقطةٌ واحدةٌ من حفلِ التخرج كزميلاتِها! تصرُّ على أسنانِها طويلاً، خَشيةَ غضبِ أيِّ طرفٍ منهما. قلقٌ يشبِه الذي ينتابُها نهايةَ كلِّ أسبوع عندما يتسلّمُها والدُها في مقر مركز الرؤيةِ

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

الشرعيةِ التابعِ لوزارة العدل، حيث تكتظُّ أمامَه سياراتُ الأهلِ الذين يتبادلون بضاعتَهم البشريةَ التي تحمل حِمضَهم النَّوويَّ وبعضَ طِباعِهم. ماذا لو شاهدَتْها زميلةٌ أو مُعلّمةٌ؟ يَخفُق قلبُها منذ دخولِها المركزَ حتى صَعودِها سيارةَ والدِها الذي يستقبِلُها بتعابيرِ وجهِه الصارمةِ وامتعاضٍ غير إرادي يستمِرُّ طِوالَ ساعاتِ الرّؤيةِ الفاترة.

كلماتُ الأغنية تجتاحُ القاعة لتشعل حماس الموجودين:

«فرحتُنا فيكم يا نورَ عيونِنا..».

ينسلُّ من البابِ بهدوءٍ أولئك الطلبةُ الذين بلا آباء يَحضرونَ الحفلَ، والطلبةُ الذينَ بلا أمّهاتٍ يحضرن الحفل. أولئك الذين لا يملكون الكثير من الذكريات المبهجة.

اليتامى وأبناءُ الانفصالِ الذين عانَوا كثيراً كي لا تنفجِرَ أمام زُملائِهم فقاعةُ أنَّهم مِن بيوتٍ مُحطَّمةٍ وعلاقات انتهت صلاحيتها وآباء رحلوا تاركين حصتهم من الحنان لمن قد يأتي بعدهم.

أولئك المنزعِجون كلَّ مرةٍ تحتفلُ فيها المدرسةُ بعيد الأمِّ، فأمهاتُهم بعيداتٌ جدّاً، مشغولاتٌ في بيوت أخرى أو في عالَمٍ آخرَ، الطلبةُ الذين تنقصُهم صورٌ عائليةٌ مكتملةٌ بإطار سميك، وسيظلُّ ينقصُهم شيءٌ ما مثلُ تهنئةٍ حارَّة أو قُبلةٍ من أقربِ الأشخاصِ لهم بيولوجيّاً.

رابطٌ خفيٌّ من الخذلانِ يجمع أولئك الذين انطفأت أنوارُ بيوتهم قبلَ الآخرين، وانكفأت نباتاتُ الصبّار في مَداخلهم، الذين فَقدوا

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

ظهراً سيظنُّون كلَّ حياتهم أنَّهم لم يستحقُّوه، مُسدلينَ ستائرَ سوداءَ تُخفي وراءها حياةَ عائلاتِهم وقصصَ الوجع.

السياراتُ تصطفُّ خارج القاعة لنقل الخريجين إلى بيوتهم، يَعبرون البوابة ببالوناتٍ ولوحاتٍ كُتبت عليها أسماؤُهم كاملة، تَعبُر غمامةُ حزنٍ على المناسبة التي يُفترض أنها سعيدةٌ جدّاً، ولن تتكرَّر!

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

سِتارةٌ مَثقُوبةٌ

هذه العائلة تبدو سعيدة!

يا لَهم من أناس مثاليين كي يعتنوا بصورهم بهذا الشكل!

سيدة في الثانية والخمسين من عمرها، ابتسامة عريضة وعينان صغيرتان مُحدَّدتان من الداخل بالكحل الأسود، تنظر إلى الأعلى، رافعة ذقنها وكأنها تخاطب شخصاً أطول منها طوال الوقت.

تصحو من نومها بتمهُّل ليبدأ نهارها مع متابعيها الافتراضيين.

تتحدث عن السلام الداخلي والمحبّة باستمتاع، تلتقط صوراً لعائلتها المكوَّنة من ابنتين شابتين وزوج مُسالِم، لم تظهر مرة واحدة من دون أحمر الشفاه اللامع وسلاسل ذهبية عريضة تلتفُّ حول رقبتها.

وجه تألفه أغلب حفلات الزفاف في الفنادق الشهيرة. مُتمرِّسة في الولوج إلى مداخل قاعات الأفراح بحجة نسيان بطاقة الدعوة، أو استغلال عدم انتباه حراس الأمن لحظة وصول فوج كبير من النساء المتأنقات إلى المدخل.

رغم أنها ليست من ضمن المدعوات! فإنها تقضي الجزء الأول من السهرة راقصة، يهتز جسدها بغنج بينما خطواتها الواثقة تذرع المكان مُلقية التحية على من تصادفهم مع ابتسامة جريئة، دون أن يخمِّنَ أصحابُ الحفل مَن دعاها!

تنسحب بخفّة وسط انشغال الكل فور دخول العروس القاعة.

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

وفي صباح اليوم التالي، تحكي لزوجها -وعلى وجهها بقايا التعب- عن التجهيزاتِ المكلفة للحفل، وإشادة السيدات بأناقتها وليونة جسدها، مع أمنيتها أن تتزوج ابنتاها يوماً ما.

ما إن يتوجه زوجها إلى عمله حتى تكمل لصديقاتها عبر الهاتف تقريرها الناقص عن أمسية الأمس، وضيقها من المجاملات الاجتماعية وحرجها من ردِّ دعوات معارفها.

تحرص على أن تكون ملابسها الداخلية أطقماً ملوَّنة من الساتان والدانتيل.. أن تطليَ أظفارها باللون الوردي.. أن تُجيبَ على سؤال العمر بضحكة صاخبة تتبعها عبارة: «وقفتُ عند الخامسة والعشرين». أجرت عملية تجميل لأنفها في العشرين، وعملية شدٍّ لبطنها في الثلاثين، ورفع لثدييها في الأربعين، ونحت لوجهها في الخمسين. تجيد الرقص كما تجيد إسداء النصائح إلى الآخرين، فكل موقف مرّت به يستحق أن يتم تناوله باستفاضة للدلالة على تميزها الفطري.

هذه العائلة تبدو سعيدة في صورها!

تقاعدت مجبرة، فقد فُصِلت من عملها قبل سنوات بسبب ذِمَّتها المالية المتقلِّبة.

الابنة الصغرى لم تنهِ دراستها الجامعية، إنذارات بالفصل وتعثّر دراسي، الابنة الكبرى منذ أن غيّرت مظهرها الأنثوي انزوت واختارت شكلاً جديداً لحياتها. بدأ ذلك مع قَصَّة شعر قصيرة وعطر رجالي وعقاقير تعزلها عن الدوائر القريبة.

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

الأب الهادئ لم يكن دقيق الملاحظة، فزوجته التي تنظر إلى الأعلى وتتكلم ببطء ماطّة جُمَلها، مُسدية نصائحها إلى مئات المتابعين يوميّاً، كانت تمضي حياتها الليلية في مشاركة الآخرين أعراسهم عنوة. مشغول ذهنها بتلقي الدعوات الوهمية، والتلصُّص على الآخرين من أبواب القاعات الفخمة والتقاط صور أنيقة ليومياتها في «إنستغرام» والتسوُّق برفاهية لا تناسب امرأة متقاعدة.

«الحياة تنتظركم لا تتردّدوا في إظهار مشاعركم للغالين على قلوبكم، أغنية، هدية، دعوة عشاء مفاجِئة».

لا تجد صعوبة في اختيار مقاطع غنائية جديدة، ولا في تحويل كل ما يمر بذهنها إلى مادة كلامية تنقلها للمتابعين، الذين تتدفق تعليقاتهم المزهوّة بها.

هذه العائلة تبدو سعيدة بفكرة أن الناس يظنون ذلك.

الابنة الكبرى لا تتبادل حديثاً مع أمها منذ شجارهما الأخير، لم يلحظ الأب القطيعة بينهما، الأخت الصغرى لعنت فضولها الذي جعلها تعرف السبب! لم يُتَحْ للفتاتين أن تحظيا بعلاقات صداقة جيدة، كما لم تحظيا بأمٍّ ذات مواصفات عادية، امرأةٍ تُطفِئ أضواء البيت قبل منتصف الليل، لها سلطة منعهما من الخروج أو التدخل الفوري في حال تعثُّرهما الدراسي، أمٍّ ذات مواصفات عادية جدّاً، تتصرف وقت الأزمات بحبٍّ وحزم.

حتى صديقة ابنتها الكبرى، التي دخلت منزلهم للمرة الأولى،

تهشّمت علاقتها بها.

«منزل فوضوي، لا محارم ورقية في الحمام، حافة المرحاض عليها نقاط دم، لم أستطع تناول كأس ماء، كل شيء ملوّث، حتى الأريكة عليها آثار قهوة مسكوبة وحروق سجائر».

عندما تعرضت ابنتها الصغرى للضرب في منطقة صحراوية، من قِبَل رجل تعرَّفت عليه أخيراً، عادت إلى المنزل فجراً بسيارة شابٌ التقطها من الطريق بثياب مُمزَّقة، وصلت غرفتها بآثار كدماتٌ على الوجه والرقبة وتوتُّر نفسي. تلك الليلة لم يفتقدها أحدٌ من أفراد أسرتها!

كانتْ أمُّها مشغولة بتسجيل رسالة إلى المجتمع: «الحياة جميلة لو عرفنا مفاتيحها.. لا تقلقوا من الغد طالما أنكم محاطون بأحبتكم. أحِبُّكم جميعاً».

هذه العائلة تشعُّ بشيء ما كما تبدو العائلات المبتهجة على موائد الطعام في إعلانات المشروبات الغازية، إلى حدّ أن الكثير من المتابعين يتمنّون أباً مُتفهِّماً ومَرِناً، وأخوات مفعمات بالحيوية والثقة، وأمّاً حنوناً تُخرج النصائح لامعة من جيوب ثيابها، تعرف ما يجب إظهاره وما يجب إخفاؤه، عائلة متوازنة، أفرادُها يملكون ابتسامة هوليودية، بمأمنٍ عن حالة التدهور أو نظرات الاحتقار!

عائلة تظنُّ.. أنك تعرِفُها بشكل شخصي!

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

حقائقُ شائِكةٌ

نحن في عام ٢٠٢٦ ولم تتغيز حياتُنا، ليس بإمكاننا كتابةُ تاريخِ هذه المرحلة؛ لكونها ببساطة بلا أحداثٍ مُهمّة!

النهاراتُ العاديّةُ التي تبدأ وتمضي مُكوِّنة في النهاية نسيجاً لأعمارنا لم يزعجها طارئ.

عليَّ أن أعاودَ الاتصال به كما هو معتاد من أجل التجهيز لحفل تكريم الطلبة المتفوقين؛ أولئك الصغار الذين يجدون أنفسهم للمرة الأولى محطَّ اهتمام قصير ونبوءات بتميز أبدي.

كنتُ فيما مَضى واحداً منهم. احتجت إلى عدة توصيات مُلِحّة كي أعمل هنا، بعد بطالة استمرت سنة ونصف السنة.

سأعدّل القائمة السنوية المتضمنة أسماء المدعوين من المؤثرين في مواقع التواصل، بضعة صحافيين يعملون في صحف تحتضر، ومصورون، والطلبة المحتفى بهم مع أولياء أمورهم، كلمة راعي الحفل جاهزة، تغيير بسيط سيطرأ عليها، ستتضمن موضوعنا الأثير «التنمية المستدامة وبنودها السبعة عشر»(1)، وكيف أن الأجيال الجديدة بوعيها ستجد حلولاً مبتكرة لمشكلات كوكبنا المستعصية، ترافق ذلك حملتنا هذا العام التي اخترنا لها البند الرابع «التعليم الجيد»، والثامن «العمل اللائق ونمو الاقتصاد» كجزء من مسؤوليتنا الاجتماعية بحكم أننا مصرف رائد.

عشرون طالباً متفوقاً سيتم تكريمهم. كم تمرّ الأعوام مسرعة!

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

من صعدوا هذه المنصة ليتسلّموا هدايا تَميُّزِهم في السنوات السابقة، منهم من تخرّج في الجامعة وجاء يبحث بحماس عن وظيفة الأحلام في مصرفنا الإقليمي.

المتفوقون.. نخبة المجتمع الطلابي، ستتلاشى أسماؤهم ما إن يخطوا خطواتهم الأولى بعيداً عن أسوار المدرسة. لم يُتَح لأغلبهم أن يكون مشهوراً في مجال تخصصه، تقذفهم الظروف في محطات غير متوقعة يتمسكون بها خوفاً من البطالة.

«الطلبة سيتلقون هدايا مقابل حضورهم، ما الذي سأتلقاه أنا مقابل تكريمهم؟».

ضحكة سريعة طارت عبر الأثير؛ لديه قائمة من المهام الوظيفية يربطها جميعاً بأهداف مادية.

«ما الذي تأمر به؟».

«جهاز آيباد برو الجديد، لون أسود، أكبر سعة».

سيرد عليّ بثقة مثل كل مرّة ندعوه فيها إلى حفلنا السنوي.

مطلوب مني أن أنظّم الحفل السريع، مدته ساعتان، بمأدبة غداء فاخرة، نبدأ بكلمتنا ومن ثم كلمة ممثل الطلبة. كراعٍ للحفل على المسؤول من الجهة الأخرى أن يحضر، والمسؤول مشغول دائماً إلا في حالة واحدة! حينها سيحضر ويشجع وتَلتقِط ابتسامتَه العريضةَ الكاميراتُ، سيلقي كلمة ارتجالية قصيرة يشكرنا فيها على اهتمامنا بالجيل الجديد، استثمارنا الواعد، ويثني على تميز الطلبة ويشكر عائلاتهم التي ترافقهم بفخر.

سيقف على المنصة قريباً من صناع القرار في مؤسستنا المالية المرموقة، يمد يده إلى عشرين طالباً وطالبة، مُسلِّماً كلّاً منهم شهادة تقدير تؤرخ تميزهم وهدية أنيقة عليها شعارنا المرتبط بالوفرة والنماء، شاداً على يد كل منهم.

وفي نهاية الحفل عندما يغادر الطلبة بصحبة أهاليهم الذين ظهروا بكامل أناقتهم وحماسهم، ويدخل عمال المطعم لجمع معدات البوفيه وتفكيك اللوح الخشبي عند مدخل القاعة، عليَّ أن أرافقه إلى حيث سيارته في مواقف الزوار، وبيدي كيس -مُعاد تدويره- يحوي هديته، فمن غير الملائم تسليمه إياها أمام الجمع!

سيذهب في نهاية اليوم إلى منزله الأنيق، يدخل عادة -رغم ضغط العمل- بابتسامة عريضة، فهو رب العائلة المتفاني في عمله من أجل إسعادهم في الدرجة الأولى، لديه في كل مرة مفاجآت سعيدة، وهم لن يعرفوا الحقيقة.

سيشاهد خبر التكريم على منصات التواصل الاجتماعي، سيمزق الغلاف البلاستيكي الشفاف وهو في غرفة المعيشة بين أبنائه، ليفتح العلبة ويتلمس الشاشة العريضة، يفرح بالهدايا القيمة كطفل محروم، سيسمع صوته وهو يردد في الحفل: «فخورون بتفوقكم، من الآن ستبدأ رحلتكم لخدمة مجتمعكم، ستواجهون الكثير من الصعوبات وتنتصرون عليها بما لديكم من عزيمة وعلم..».

لكن.. جميع ما سبق لن يحدث!

لأنني سأخبرهم أنه اعتذر هذه المرة لظروف خاصة، ولن يتمكن

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

من تلبية دعوتنا.

- سنبحث عن بديل آخر، فاختياره يعارض البند السادس عشر من «أهداف التنمية المستدامة»(2)؛ الأهداف التي نحرص دوماً على تبنيها!

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

عَدّاءةُ الغُرَفِ

ما إن دار المفتاح دَورتين في فتحة الباب، حتى ولجَت عالمَها السريَّ بعيداً عن رائحة الخيبة. يومياً بعد وجبة عشائها المبكِّرة تنسحب إلى غرفتها، مُتذرِّعة بحاجتها إلى الراحة بعد عناء يومَ عمل طويل.

لم يكن لأحد أن يحرمها من عزلتها، فهي المرأة التي يتكفَّلُ عملها بإعالة عائلة من الصعب فكُّ ارتباطها بهم أو نسيانُ أمرهم.

توصِد بابَها الخشبيَّ ذا الصرير المزعج، وبالتالي علاقتَها بما هو خارجي؛ إزعاجَ أبناء شقيقها، مسلسلاتِ والدتِها التركيّةَ المليئةَ بالفراق والدموع، صوتَ غسالة الملابس التي لا تهدأ، وواقعاً لا يروقُ لها.

أباجورة السرير المضاءة وشمعة عطرية برائحة الفانيلا، هذا كل ما يلزمها للبدء في ضبط إيقاعها. تُغيِّر ملابس العمل ذات الألوان المحايدة والتصميم الواحد، ترتدي «رُوباً» من الكتّان أزرقَ اللون نُقِش على ظهره برجُها «السرطان»، أهدته إلى نفسها في عيد ميلادها السادس والثلاثين، رذاذ «كلكو فلور» على معصمها ونحرها، عطر الليدي ديانا المفضل، أكثر مشاهير العالم إثارة لإعجابها، صورة حساباتها في مواقع التواصل الاجتماعي هي صورة الليدي ديانا وهي جالسة على الأرض في خيمة صحراوية عندما زارت الرياض. كلاهما من نفس البرج؛ نساء السرطان الحساسات الهادئات.

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

مُجبرةٌ على التخفّي في العالم الافتراضي الواسع، كقطعة بازل جانبية، هاربة بخفة من اللوحة الكبيرة. اسمها الحقيقي.. وظيفتها الحكومية.. تاريخ ميلادها، أشياء يمكن الاستغناء عنها في أحاديثها مع الغرباء. بالإضافة إلى معلومات أخرى -سرّية جدّاً- مثل أنهم لا يسمحون لها بقيادة السيارة، ولا زيارة صديقاتها في منازلهن. إنها تدفع أكثر من نصف راتبها للمساهمة في مصاريف المنزل الذي تتراكم فيه الأشياء والأعراف.

بعد السابعة مساء هي واحدة من نجوم مواقع التواصل، ثلاثينية ساخرة لديها رؤية للعالم، تقفز بفرح على منصتها.

عدد متابعيها تجاوز الخمسين ألفاً، بينما من تتابعهم لا يتجاوز العشرين! المتابعة تعني ضمنيّاً اهتمامك بالآخر، وهو ما يقلل من بريق نجوميتك. أمور تعلّمَتْها من مراقبتها الطويلة لسلوك مشاهير الشرق الأوسط في مواقع التواصل.

«ظروف شخصية» ردُّها بحسرة على السؤال الاعتيادي: لماذا تختبئ «أميرة ويلز الصحراوية» خلف اسم مستعار وصورة الليدي ديانا؟!

جهاز اللاب توب في انتظارها، بطرفه المكسور، وبطاريته التي وهنت من الاستخدام، تغيب عنه نصف يوم وتعود إليه بلهفة، تُحكِم إغلاق طرفي الستارة، تاركة وراءها جزءاً من النافذة مفتوحاً مُسَرِّباً إزعاج أبناء الجيران، تصلها هتافاتهم وهم يطاردون الكرة، تتساءل أحياناً: مَن منهم يتابع حساب «أميرة ويلز الصحراوية»؟!

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

«لن يعرفوا الحقيقة، فهي لا تناسبهم» تُطمئِنُ نفسَها كلما تخيلت ردة فعل أسرتها لو اكتشفت أمرها!

نافذتها الصغيرة تُطلُّ على مبنى مدرستها المتوسطة. طوال أربع سنوات كانت تتخذ طريقاً أبعد بنصف استدارة من السُّور الخلفي للبوابة، كي لا تعرف زميلاتُها ومُدرِّساتُها موقعَ منزلها المطلَّ على الشارع الرئيسي، منظرُه الواهن يُخجِلها حتى وإن كانت كلُّ البيوت الحكومية في منطقتها بنفس التصميم!

عندما ادّخرت من راتبها مبلغاً، وضعت أرضية من خشب الباركيه، وورقَ جدران بنقوش ورد صغيرة، وأرفقاً بيضاء تحمل كتبها، كان حدثاً علَّق الجميع عليه بشيء من السخرية:

«كأن غرفتك خارج هذا المنزل المليء بالثقوب والأعطال والذكريات الحزينة».

تحاول أن تُجمِّل محيطها الصغير، ما يقع تحت مسؤوليتها المباشرة، تاركة المسائل الملتبسة للزمن وللآخرين، الذين لن يتكفلوا بشيءٍ سوى تعقيد الأمور.

حلقة اليوم في «كلوب هاوس» عن «حريات تُقتنَص ولا تُوهَب» هي المشاركة الرئيسية، أربكها في بداية انتشار التطبيق في زمن الجائحة، أنْ يستمعَ الآخرون إلى صوتها، جزءٌ من هويتها لم تكشفه، بعد المشاركة الثانية، في حلقة خُصِّصت عن «وسائل الاستثمار الجديدة» بدأت الحديث لأول مرة في غرفة فيها ستون من المتابعين:

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

«صارت حقائب البيركن من هيرميس المصنوعة يدوياً من جلود التماسيح الأسترالية والسحالي، استثماراً أجدى من الذَّهَب وأسهم البورصة، قطعاً تجدها ضمن مقتنيات المشاهير وفي المزادات العالمية..».

كثيرون امتدحوا نبرة صوتها الواثقة.

تبدأ حلقة «أزمة البطالة في المجتمع الخليجي»، وهي أيضًا مشاركة رئيسية في الثامنة مساء. لا تقاوم الاستجابة لأيْ دعوة توجَّه إليها، إلا عندما تتعارض مواعيد الاستضافات. وحدها مواضيع من نوع «ما رأيك في الزواج بأجنبي؟» و«مواصفات شريك الحياة المثالي في عصر العملة الرقمية» ما تبتعد عنها دون تردد.

ليس هناك متسع من الوقت عندما يتعلق الأمر بعالمها الافتراضي. موجودة في أغلب تطبيقاته، من غرفة إلى أخرى، ومن تغريدة إلى ثانية، ومن صورة إلى تعليق، ساعات ملؤها الحماس من التفاعل مع الغرباء: أصدقاء اللحظة. سباق تدخله شابة مجهولة بسقف حرية مرتفع رغم أنها لا تملك إجابات قاطعة لأغلب المسائل المطروحة!

في استراحتها بين الأشواط، وقبل أن يلتقط الجمهور العريض أنفاسه، تُغلق «أميرة ويلز الصحراوية» نافذتَها ذاتَ الإطار المعدني، تُعِدُّ لنفسها فنجاناً من القهوة، تردّ على طلبات العائلة بالواتسآب، لتعود إلى ماراثون العَدوِ بين الغرف الافتراضية وإيماءات التمرُّد.

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

تنشر صورة لحقيبة جلدية من ماركة «Asprey» متضمنة تعليقها: «حقائب الملكة إليزابيث المفضّلة، من علامة تجارية إنجليزية، أُسّست في القرن الثامن عشر. بينما فضّلت الليدي ديانا الحقائب فرنسية الصنع ليتبعها العالم».

«عن نفسي سأرغب في اقتناء أي حقيبة مصنوعة من جلد التمساح، ربما لكراهيتي التماسيح البشرية».

يتدفق سيل التعليقات تحت الصورة.

مع أذان الفجر من المسجد القريب، تُحصي أعداد رعاياها الجدد في خانة المتابعين، وتردُّ على بعض الرسائل الخاصة. تتمنى لو كانت الحياة بسهولة التنقل بين تطبيقات الأجهزة الذكية ومرونة محو العبارات أو حذف المراسلات من أي جدار إلكتروني، كما يليق بالعالم الرقمي الآمن.

تنام في سريرها مَزهوَّة بقدرتها على التفاعل وسط الصخب. أشياء لم تعتدها أجيال عديدة من فتيات قبيلتها.

في الصباح تترك الليدي ديانا نائمة برقَّة على وسادتها، تستحمُّ سريعاً قبل أن تداهمها طرَقاتٌ مُتوتِّرةٌ على الباب، تلتقط ملابس العمل ذات الألوان المحايدة والتصميم الواحد من خزانة مليئة بالمشاجب الباهتة، تخرج من غرفتها آخر الممر، تمرُّ يدُها على مقابض أبوابٍ صدئة، قبل أن تعبرَ فناء صغيراً تُنشَر فيه ملابسُ العائلة المبتلّة. حاملة حقيبةَ تقليدٍ من الدرجة الأولى «ليدي ديور» سوداءَ بشكلها المربع، حقيبة الأميرة الراحلة المفضلة.

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

في العمل تتبادل زميلاتها حديثاً عن موقع «كلوب هاوس» الجديد، تُسمّيه الأكبر سِنّاً «ديوانية جيل الكورن فلكس»، فتضحك الأخريات، دون أن تشكّ إحداهن أن «أميرة ويلز الصحراوية» الصامتة هي أحد رُوّاده والمؤثّرين فيه، وواحدة ممن يشتركن جميعاً في متابعتها.

صحفٌ لا يقرؤها أحدٌ، مُكوّمةٌ عند الزاوية، قرب الطاولة التي تحتلّها أجهزة شحن الهواتف النقالة وقناني المياه المعدنية، تتبادل الزميلات آخر الأخبار المحلية من مواقع التواصل الاجتماعي، يدور موضوعهن اليوم عن «أميرة ويلز الصحراوية» بعد أن لاحظت أصغرُهنّ أن صوتَها بلهجتها البدوية المغلفة بالهدوء يُشبه صوت زميلتهن المتحفظة!

«وأنا أسمع حوارها أمس، لا أعرف لماذا تذكّرتُك! لها نفسُ طريقتك في الكلام! تخيلي (أميرة ويلز) كانت تتحدث عن الاستثمار بشراء حقائب البيركن!».

بدت الأخريات في المكتب الواسع وكأنهن مجموعة من «البباراتزي» على أهبة الاستعداد لالتقاط صورها ونشرها تحت عنوان «الشخصية الحقيقية لأميرة ويلز الصحراوية»، أرعبَتْها فكرة أن تكون مُطارَدة، أنْ تُسلَّط عليها كشافاتُ الإضاءة في لحظة مفصلية، أن تصلَ الأخبار إلى عائلتها المتدثرة بالعادات، أن يُفرَض عليها المزيد من القيود، وأن تبتعد قَسراً عن منصات تتحرّر فيها بضع ساعات يومية ولو باسم مستعار، وأن تتبدّد آمالُها الشاحبة.

«أميرة صحراوية في زمن البتكوين وتسلا!».

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

قالتها ضاحكة، ثم تظاهرت بعدم الاهتمام كما يليق بأنثى برج السرطان المتحفّظة، مُدوِّنة في ذهنها فكرة الدردشة القادمة: «فجوة التواصل بين صانعي المحتوى الجاد والمتابعين الباحثين عن فضائح جديدة».

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

عَزيزي العَميل

حتى في النهاياتِ الحزينةِ هناك قَدرٌ من التوقُّعات المُسبَقة. عادة كلُّ التغيرات المهمة في الهيكل الوظيفي وما يتبعها من قرارات إدارية تحدُث في الخميس الأخير من الشهر، حيث تسود قبلَها بأيام حالةٌ من الترقُّب لدى جموع الموظفين مع لمحات درامية.

من يخرج من هذا المبنى لا يعود إليه موظفاً مرة أخري، هذه أعراف العمل التي يدركها الكل، المكان الذي يلفظك خارجاً لن يفتح لك بوابته ثانية، رغم ذلك هناك من يغادر باختياره، وهناك من يتمسّك بفرصته في أحد أفضل وجهات العمل إقليمياً حسب قائمة «فوربس» العالمية.

تجلس صباح أمام شاشة الكمبيوتر وبيدها قهوتها الأمريكية، تحاول الرد على العملاء بإجابات رسمية مختصرة.

السادة شركة «المضمار الذهبي» المحترمون

تحية طيبة وبعد..

بدايةً، أودّ أن أنوّهَ أنني عميل قديم، منذ عام ١٩٩٨! حتى قبل ظهور منافسيكم في السوق.

طوال السنوات السابقة لم أتلقَّ منكم اتصالاً واحداً أو رسالة هاتفية تشعرني بتقديركم.

هذه المرة الأولى التي أرسل شكوى رسمية بعد أن اتصلت عدة مرات بخدمة العملاء. موظفوكم لطفاء ومهذبون، لكنهم لا

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

يُقدّمون حلولاً! مجرد حلقة وصل مفقودة تخبرك بأن شكواك تم سماعها من قبل أحدهم.

كتبتُ تعليقاً في حسابكم بإنستغرام، ولم أجد سوى الرد المكرر الذي ترسلونه إلى جميع المتذمّرين من خدماتكم: «عزيزي العميل سيتم التواصل معك في أقرب وقت ممكن لمعرفة التفاصيل».

ما الذي حدث؟ منذ تم تغيير نظامكم القديم «السستم»، الكل لاحظ تدهوركم، مع أنه يُفترَض بنا -كعملاء- أن لا نشعر بأمْوركم الداخلية.

طلبي بسيط، الشكوى رقم ٨٨٥ في حاجة إلى انتباهكم.

عميلٌ مستاء

***

عزيزي العميل..

نعتذر على التأخر في الردّ. جارٍ العمل على تنفيذ طلبك، وسيتم الاتصال بك في أقرب وقت ممكن.

مع تحياتنا..

***

السادة شركة «المضمار الذهبي»..

مرّ أسبوع ولم تتم موافاتي بأي شيء بخصوص الشكوى رقم ٨٨٥. هل يعقل أنكم تحتاجون إلى أشهر لإصلاح خلل في نظامكم

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

الجديد؟

مزعج أن يتم تجاهل شكاوى العملاء من قبلكم بهذه الطريقة المستفِزّة. هذا يسيء إلى علامتكم التجارية العالمية.

في انتظار الرد.

***

السادة شركة «المضمار الفاشل»..

شركتكم العملاقة ليس فيها إدارة واحدة متخصصة في رضا العملاء؟ هل هناك شركة ربحية تتعمد تجاهل مصدر ربحها؟ لديكم مئات الموظفين، يُسوِّقون خدماتكم، ليس منهم شخص ذو خبرة يرشدنا إلى الحل؟ ما الجدوى من وجود هذا الإيميل إن كنا ندور في نفس المضمار البائس؟

أرجو الرد.

***

عزيزي العميل..

نهار سعيد..

اسمي صباح وهذا آخر يوم عمل لي.

بصراحة شديدة، إيميلاتك التي تنمُّ عن استياء شديد من خدماتنا -المتدهورة حسب وصفك- سأردّ عليها بشكل أخوي كي تهدأ قليلاً.

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

كان لدينا قسم لقياس مدى رضا العميل عن علامتنا التجارية، لكن القسم تحوّل إلى مربع صغير في موقعنا الإلكتروني يحوي استبياناً يمكنك الإجابة على أسئلته بكل شفافية.

سواء كنت راضياً أو ساخطاً، هل يمكنك أن تتوقف عن شراء ما نعرضه؟ لأكنْ أكثرَ دقة، لو خسرناك كعميل فما الذي سيضر الشركة؟ في المقابل لو توجّهت إلى منافسينا فتأكد أنك ستدور في نفس الدائرة، لا اختلافات كبيرة بين شركات العالم الكبرى فيما يتعلق برضا العملاء!

ولأنك عميل قديم ليتك تدرك أنها علاقة مثل بقية العلاقات؛ أن تكون معنا في السراء والضراء، ذكرتَ أنك في السابق كنتَ راضياً قبل أن نغير «السستم».

في النهاية مُشكلتك «خطأ في الفواتير» سيتم حلها، إنها مشكلة شريحة كبيرة تأثّرت قبل عدة أشهر بسبب خلل تقني.

أتمنى لك نهاراً طيباً.

***

الأخ أو الأخت صباح..

مُتفاجئ من مستوى الانحدار في الخدمات.. ومن ردّك غير المهني! يبدو أن شركتكم فقدتْ توازنها، لا أعلم لِمَ فقدت وظيفتك، لكن من الواضح أنّك لا تصلح لها.

أخيراً، تخبرونني أنكم على علم بمشكلتي، وأنها ليست متعلقة

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

بي وحدي. إنما من غير الملائم أن أكتشف ذلك من اعترافات موظّف في يومه الأخير، أيضاً ليس هناك تاريخ محدَّد للحل!

في انتظار تفاصيل أكثر، حيث بدأ صبري ينفد..

***

عزيزي العميل القديم.. المنزعج.

بالنسبة إلى فقدان الوظيفة، استقالتي بعد خمس سنوات ليست اختيارية. أظنك من النوع الفضولي الذي يتعقَّب حياة الآخرين، كمن يجلس عند موظفي المصرف ليأخذ وقتاً أطول من غيره، ومن يستنفد وقت الطبيب في عيادته، ويجادل البائعين إلى آخر رمق.

ولكونه يومي الأخير سأسعدك ببعض المعلومات:

الجهاز الآلي -عند المدخل- الذي ابتاعوه من الصين كي تعتمد على نفسك بدلاً من اعتمادك على الموظفين هو سبب تسريحنا، آخر إصدارات العالم الرقمي لتنفيذ الخدمات بسرعة ودقة، قادر على إنجاز ٩٠٠٨ معاملات يومياً أكثر من معدل عمل ثلاثة عشر موظفاً. العملاء الجدد من الفئة العمرية الشابة سيكونون الأكثر استخداماً له، (لن يروق لك لكونك في الخمسينيات كما يبدو أمامي على الشاشة).

هناك إستراتيجية لنقل خدماتنا إلى المنصات الإلكترونية بدأنا فيها منذ سنوات، من أجل ذلك تم استبدال الأنظمة القديمة، وهي خطوة ستعقبها خطوات في الاتجاه الصحيح، معاناة قصيرة

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

ونتائج مذهلة.

أتمنى لك نهاية أسبوع مريحة بعيدة عن التذمُّر.

***

الأخ أو الأخت صباح..

لست مهتمّاً بأموركم الداخلية، ولست من النوع الفضولي! لديَّ شكوى معلقة منذ أشهر في انتظار الحل، شركة عملاقة وقديمة تُسمّونها رائدة- غير مهتمة بسماع وجهة نظر العملاء في خدمات ما بعد البيع؟!

أنا فعلاً مصدوم! مضماركم يصلح للسلاحف، وعالمكم الرقمي مخادع.

***

عزيزي العميل.

في الساعة الأخيرة من يومي الأخير، أؤكّد لك: جارٍ حلُّ مشكلتك، مشكلة «السستم» الجديد، ستعقبه مشكلات أخرى، عليك التحلي بالهدوء، ثق بأنهم سيجدون حلّاً.

في الحياة أحداث سيئة مثل فقدان عملك.. مرض ابنك.. موت أحد والديك، إلّا أنّك تصعّب الأمور البسيطة وتُعطيها بعداً دراميّاً، بحيث تغدو مشكلتك مركزَ الكون وطلباتك أولوية، أنت الضحية.. ضحية الأحداث التافهة التي تقتات عليها في أحاديثك مع الناس. خطأ في فاتورة، عطل سيارة مفاجئ، وجبة باردة تصل إلى باب

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

بيتك.. كل الشركات عليها أن تجنّد جيشاً من الموظفين الأكفاء لامتصاص غضبك والرد السريع على استفساراتك المتشنّجة، استفسارات تتكاثر من فكرة الاهتمام بها. انتهى هذا النهج، موظّفونا مشغولون بتسويق منتجات جديدة، سلع مثيرة للإعجاب والأرباح، قنواتنا الإلكترونية هي البديل، ولن تجد من يربّت على كتفك، أو يواسيك بكلمة اعتذار.

المبلغ الخطأ الذي تتحدث عنه لن يتجاوز سعر وجبة عشاء يطلبها ابنك منتصف الليل.

المبلغ الخطأ -الذي سيعود حتماً إليك- لن يُحدِث فارقاً في يومك الطويل، بينما شكاياتك المتعددة وإصرارك على ملاحقتنا بها، تزعجنا وتبدّد وقتنا الثمين!

أشعر بالسعادة لأنني لن أضطر غداً إلى الرد على المستهلكين التعساء، وإخبارهم بأننا نعتذر ونكرر اعتذارنا.

أنت عميلنا ولست ضحيَّتَنا.

مع خالص تقديري..

***

الأخ أو الأخت صباح!

أولاً: ليس لديَّ أولاد! ألا يظهر ذلك أمامك على الشاشة؟!

ثانياً: بغضّ النظر عن قيمة المبلغ، لفْت الانتباه إلى أخطائكم المتكررة والمطالبة بتصحيحها يستدعي شكري بدلاً من وصف

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

استفساراتي بالمتشنّجة! أنتم تعتقدون أنه مبلغ تافه كي تحوّلوا الأمر إلى لومٍ للعميل على عدم صبره، بينما لو كنتم أنتم من يطالبني بهذا المبلغ لقطعتم الخدمة عني فوراً دون أدنى تردُّد!

ثالثاً: أنا مصدوم من ردودك الساخرة التي تفتقد الذوق. أتمنى أن لا يكون عملك المستقبلي في مجال خدمة العملاء.

اعتذاركم ليست له أهمية طالما لم يعقبه إجراء تصحيحي.

إيميلاتك السابقة سأوصلها إلى المدير التنفيذي للشركة، وإن لم أجد اهتماماً فسأنشرها في السوشيل ميديا، المكان الذي يكشف حقيقة خدماتكم للجميع.

***

نهضت صباح من كرسيها، ألقت نظرة على المكاتب التي بات يتشارك فيها الموظفون حسب ساعات عملهم المرنة، حملت جاكيت القطن الكحلي الذي قارع برودة تكييف الدور الرابع طوال أشهر السنة.

عليها أن تنهي إجراءات تسريحها من العمل، بتسليم هوية العمل وكرت التأمين الصحي، وبعدها سيتم إلغاء بريدها الإلكتروني، ويتلاشى رقمها الوظيفي، ستنقطع علاقتها بنُظم الشركة، ولن تتعرف بواباتها الرقمية على وجهها الشاحب.

عليها أن ترسل إيميل وداعٍ إلى زملائها كما اعتاد الجميع أن يفعل قبل رحيلهم، يجب أن تتضمن رسالتها عبارات رقيقة مفعمة بالامتنان لمن شاركها الرحلة. وقبل أن يتسنى للجميع مجاملتها

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

والتعبير عن أمنياتهم لها بالتوفيق، سيختفي بريدها الإلكتروني من قاعدة البيانات بما فيه من مراسلات مهمة وهامشية، هي تاريخها المدوَّن وتفاصيل مهام الأيام التي انقضت.

تنزل من الدور الرابع لتلقي التحية على مَن تعرفهم، كما يحدث أن تودّع في نهاية رحلة طويلة شخصاً لطيفاً جاورك في مقعد الطائرة.

تلقي نظرة على الجهاز الرقمي الجديد قرب المدخل، الشكاوى تتراكم، والباقون من الموظفين يحاولون صدّ موجة التذمر بلوحٍ من الصبر.

تغادر بوابة المبنى لتتحول إلى كيان سابق لن يذكره أحد سوى طاولات الكافتيريا الخشبية ومرآة المصعد.

فور خروجها من البوابة إلى الشارع العام وقبل أن تتحرك سيارتها مبتعدة.. ستتحول من موظفة إلى عميلة.

.. لتبدأ تاريخاً مُختلِفاً مع الشركة العالمية العملاقة.. شركة «المضمار الذهبي».

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

هناك إجابةٌ لكلّ شَيء

توقفْتُ طويلاً عند لقطاتِها في مجلة «VOGUE»! صورتُها وهي تعبُر خطوط المشاة بثقة في شوارع باريس مرتدية معطفاً أصفرَ طويلاً فاقت في انتشارها صورتَها عندما ارتدت عقد «شوبارد» بحبّات الزمرُّد الكبيرة أثناء حفل عشاء خيري.

يا له من حفل رائع! هذا ما يظهر في الصور عالية الجودة.. فكيف الواقع؟!

أنا واحدة من مُتابعاتها، في البداية بتردّد، فوالدها مكروه في مجتمعي، عرفت اسمها للمرة الأولى من زميلتي في العمل، تلك التي تربطها بها علاقة قرابة بعيدة لا تحب أن تتطرّق إليها، بعض الزميلات كنّ يسألنها بفضول بعد ذوبان جليد اللقاء الأول عن صلتها بـ«double N» فتردُّ بامتعاض: «لا نعرفهم جيداً».

الأب وابنته كلاهما يبدأ اسمه بحرف «N» يعيشان ما بين باريس وجنيف مع باقي أفراد العائلة، وكلاهما مشهور بشكل غير مألوف لعائلة خليجية. أترصَّد حساباتها في العالم الافتراضي منذ مدة، كلّ ما تفعله يكتسب أهمية خاصة، حيث المرور بيومياتها وصورها يشبه الوقوف أمام واجهات المتاجر الراقية، كل ما يعرض يستحق تحديقاً طويلاً ممزوجاً برغبة التملُّك. عالمها ملابس غالية وحقائب مفتوحة، رموش طويلة، أقراط برّاقة تتدلى لتجذب عدسات المصوّرين. تكتب باللغة الإنجليزية عبارات عن التقدُّم إلى الأمام، عن القصص التي يجب أن نرويها بدلاً من الأشياء التي نستعرضها،

Telegram:@mbooks90

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

عن أهمية حب الذات، وعن النجاح وثمنه.

أسفل كل «بوست» تنشره، هناك تعليقات قليلة باللغة الإنجليزية مفعمة بالمجاملات الرقيقة، لا شتائم ثقيلة ولا دعاء بالعقاب الإلهي العاجل كما يحدث في المواقع المحلية عندما يُنشَر أي خبر عن والدها.

مراقَبتي صامتة لحسابها، لم أرغب في كتابة كلمات مُشجِّعة لمن يصفِّق لها نجوم السينما وعارضات الأزياء وخبراء التجميل في العالم.

من أنا ليحظى تعليقي باهتمامها؟! موظفة السكرتارية التي تمضي نهار العمل في متابعة حسابات التواصل الاجتماعي، وتصوير فنجان القهوة العربية وشجرة الجهنمية المتسلقة سور المدرسة.

***

عندما تقاعد والدي من عمله فقد نصف راتبه، تحوَّل من شخص مشغول إلى آخرَ يبحث عمَّا يسلّي به الفائض من الوقت. أحاديثه خلت فجأة من أخبار زملائه، صار مهمومًا بقسط سيارته الحالية، وبفكرة تغيير خزان المياه، ورسوم جلب عاملة منزلية.

بتنا نسمع العبارة المتوتّرة: «الراتب لن يكفينا لآخر الشهر»، أخي يلحُّ عليه يومياً بطلب الآيفون الجديد أسوة بزملائه، يتباهون بأحدث الأجهزة النقالة وأحذية «أديداس» الرياضية بتوقيع مغني الراب «Kanye West».

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

علاقة والدي بعمله في الإدارة المالية بوزارة التربية تشبه علاقة الأصدقاء القدامى. سنوات وهو يسلك الطريق نفسه، في التوقيت نفسه، ليقابل الوجوه نفسها. ثلاثون عاماً مرّت ليجد نفسه خارج مضمار اللهاث اليومي والساعات المنسابة على حواف المكاتب. بعيداً عن حشود المراجعين الذين يبحثون عن مبلغٍ خُصِمَ بالخطأ، مُدجَّجين بشكوكهم وإحساسهم بأن السكوت عن حقهم سيتسبب في خسائر عظيمة.

***

الآنسة «N» بدت مُبهِرة في صورتها الأخيرة بفستانها الذهبي القصير وهي تتجول في مساء باريسي مَطِير. وضعت تعليقاً عن رغبتها في تعلُّم شيء جديد. نظراتها حادّة، وظلال جفونها داكنة، حقائبها الجلدية من النوع الذي عليك انتظاره سنوات كي يُصنَع لك شخصياً.

عادة لا تضع صوراً يومية، لا تستهلك ظهورها، ولا تُمعن في وجودها الافتراضي؛ شهرة وفق شروط خاصة. والدها أشهر منها، بالتأكيد دون رغبة منه في ذلك! الصحف تضع صوره أسبوعياً منذ سنتين في صفحاتها الأولى، ابتسامة عريضة ونظرة غارقة في البراءة.

مقالات وأخبار وأحاديث كثيرة حول «N» الأب؛ ارتبط اسمه بالتلاعب. لم تعلق الابنة يوماً على ما يدور حول والدها، ملاحقة صيحات الموضة العالمية وصنّاعها بدا حاجزاً جيداً لتجاهل الفضيحة. فكُّ الارتباط بالماضي والمكان ونسيانهما سمة لا تتقنها

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

الأغلبية.

***

تقاعد أبي من الوظيفة جاء بعد جولتين من المحاولات، الأولى نجحت في التمديد له، بينما أخفقت الثانية، تقاعد الكثيرون معه في نفس السنة إلى درجة أن أحاديثه مع كل معارفه كانت حول مَن خرج ومَن استمر في الحياة الوظيفية، وكأنه يستفسر عن هويات الناجين من حادثة غرق جماعية.

قبل أن ألتحق بوظيفتي أمضيت عاماً في المنزل بعد التخرج في المعهد التطبيقي، بعدها ألقى بي الروتين في إحدى المدارس الحكومية!

عددُنا خمسُ موظفات في غرفة واحدة بأربعة مكاتب، اثنتان تقاومان موجة التقاعد؛ تخططان بقلق لحياة ما بعد الوظيفة، واثنتان في منتصف الرحلة، تختفيان كثيراً ما بين حمل وولادة وساعات رضاعة وإجازات مَرَضية مدفوعة الأجر. الرابط الوحيد بيننا تناول فطائر المخبز القريب، ومتابعة الآنسة «N» والتحدث بشأن إطلالاتها الغريبة، ثم ينتقل الحديث عنها تدريجياً إلى الدعاء على والدها بالفقر والمرض وعذاب القبر.

«لو قرر نايف الزواج بها فهل ستمانعين؟».

سؤال صادم لأم نايف التي تتعوذ من الشيطان كلما شاهدت صور الآنسة «N»، وتُشبِّهها بالمشعوذة المدلَّلة!

«لو تقبل به زوجاً، فسننسى مصيبة أبيها، على الأقل تنتقل

الثروات».

قالتها وضجّت الغرفة بالضحك.

***

اليوم نشرت صورة حديثة لها وهي تتجول بخفة مدهشة، بفستان دانتيل أبيض مع كلبها في حديقة منزلها، وضعت تعليقاً: «ليس من الضروري أن تحظى بأصدقاء طالما لديك كلب وفي».

تردّدت قبل أن أضع تعليقي: «من يريد أن يدفع ثمن عدم الوفاء؟!»، عادة لا تتفاعل مع متابعيها، ذهلتُ عندما وضعت علامة «لايك» على عبارتي!

والدي منهمِك في كتابة تعليق طويل تحت خبر محاولة استرجاع أموال «N» الموجودة كودائع في المصارف الأوروبية، بدا عليه التأثر وكأن أحد أحلامه تلاشى.

«ستلعنك الأجيال القادمة أيّها اللص الهارب، ستموت في غربتك ولن تجد من يترحّم عليك».

***

أصبحتُ أتصفح صفحتها في إنستغرام يومياً، وأتابع صورها الفاقعة، تحب اللون الأصفر والأرجواني والأخضر، ملابسها قطع فنية من النوع الذي يبقى طويلاً في خزانة الثياب.

وضعت صورتها وهي تجلس بفستان الساتان الطويل وشعرها المربوط كذيل الحصان، كتبت تعليقاً عن «الأخطاء التي تُرتكَب ولا

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

تُغتَفَر ممن يظنون أنفسهم مُقرَّبين جدّاً».

كنتُ أول المعلّقين: «تحلّ الشائعات محلّ الحقائق». أحياناً أخرج بعيداً عن الموضوع كما يروق لأبي أن يصفني.

خلال ساعة وضعتْ «لايك» على تعليقي وأعقبَته بطلب إضافة!

كم كنتُ فرحة بالتفاتتها الثانية لي! التفاتتها التي بدت نقطة فاصلة في سيرتي الذاتية. عددُ من تتابعهم لا يتجاوز الخمسين، سأكون ضمنهم، الحظّ يأتي أحياناً على شكل مفاجآت صغيرة تجلب معها الزهو.

عليَّ أن أعيد ترتيب حسابي استعداداً لتجوُّل الآنسة **N**. صور سور المدرسة سأمسَح من الذاكرة الإلكترونية، وأيضاً حفل تخرُّجي من المعهد التطبيقي، وإعلان محل المعجنات الجديد في منطقتنا.

غداً سأكون محطَّ اهتمام موظفات الغرفة الضيّقة في المدرسة عندما يلحظن انضمامها إلى متابِعي حسابي المتواضع.

عليَّ فقط أن أزيلَ بهدوء والدي من قائمة المتابعين تحسُّباً لاكتشافه الأمر، وخوفاً من هجومه على الآنسة N، والتسبُّب في إحراجي. منذ الآن لم يعد بإمكانه أن يقتفي أثر صوري.

نشرتْ (N) «بوست» عن «الأحلام التي تتحقق من دون عصا الساحرة»، أعدتُ نشرَه في صفحتي. ومن حينها ووجودها دائم في عقلي، وحلم يقظتي المستمر أن أكون يوماً ما فرداً في عائلتها لنصبح «triple N».

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

ولم يَتوقَّف أحدٌ

كلُّ الحكايةِ أنني تأخّرت عن العمل نصفَ ساعة صباح يوم الأحد، مُحاوِلة إنقاذَكِ أيتها الغريبة!

يومٌ اعتياديّ برذاذ مطر غير معتاد.

كنتِ على الجانب الآخر من الطريق مُسنِدة رأسَك إلى مقود سيارتك البيضاء ذات الزجاج الداكن. الصورة من بعيد لم تكن واضحة، لكنَّ التفاتة خاطفة مني نبّهتني إلى ما يحدث داخل المركبة الواقفة أمام الإشارة المرورية بين قطعتَي المنطقة.

الإشارة تومض بالأخضر، عليَّ أن أكمل طريقي الذي أسلكه تلقائياً، سينتبه شخص ما لوجودك فاقدة الوعي ويتصل بالنجدة. صوت راشد الماجد ينساب من الراديو ببهجة:

«يا غالي الناس.. وين الناس يا غالي؟».

الشارع الواسع تخلَّص من ازدحامه الصباحي منذ هجمت الجائحة، وخفّضت الحكومة أعداد الموظفين الملتحِقين بمقار عملهم إلى الثلث، لم أغِب يوماً واحداً عن العمل سوى أيام الحظر الكلي بداية الجائحة.

شعور مزعج تلبّسني بأنّكِ في نوبة سكّر، أو بأنّكِ تعرضتِ لجلطة، أو بأنّكِ جسد فارقته الروح فوراً، وبأنني أمضي للحاق بعملي في روتين يومي دون أن ألتفت إلى الوراء.

انعطفتُ يميناً مُتوجِّهة إلى مدخل المنطقة، عدتُ إلى الشارع

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

نفسه عند تقاطع الإشارات المرورية، ما زال رأسك مائلاً، والإشارة الضوئية تتغير ألوانها والسيارات تعبر دون أن يتدخل أحد، وأنت بلا حراك، جسد مخذول وأنفاس لا نعرف امتدادها.

أضواء سيارتك متقطعة، يبدو أنك ضغطت على زر تشغيلها كآخر حركة لك، قبل أن يداهمكِ ما أفقدكِ الوعي. هل هي المرة الأولى التي تتعرضين فيها لهذا الموقف؟ أم لديك الكثير من المواقف المحرِجة حول فقدان الوعي وحيدة عند تقاطعات الطرق؟

رأس مائل على المقود، زجاج مظلَّل بالأسود، سيارة من نوع «كيا» عمرها أقل من ثلاث سنوات، على المقعد الأمامي قربك حقيبة سوداء كبيرة نصف مفتوحة ماركة «شانيل»، تَبادَر إلى ذهني أنها مقلّدة، هل يعقل أن تشتري حقيبة ثمنها يعادل نصف قيمة سيارتك؟!

كررتُ محاولة فتح أبواب سيارتك بلا جدوى بعد أن دُرتُ حولها عدّة مرات، طرقت بيدي نافذتك الجانبية بقوة لعلك تسمعينني، يدي تعاود الضرب بقوة على الزجاج الأمامي، أنت بلا حراك ولا إشارة واحدة إلى أنك على قيد الحياة.

«قومي.. هل تسمعينني؟».

رنين متواصل، اجتماع مهم، ثم مقابلات اختيار موظف جديد عبر الـ«أونلاين»، إيميل يجب أن أبعثه قبل العاشرة، مناقصة كبيرة عليّ تسليم أوراقها قبل الثانية عشرة ظهراً، مكتب عابق

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

بضوء الشمس، ونبتة صبار صغيرة -لا تنمو- تترقب وصولي قبل الجميع.

يتوقف شخص واحد، معه زوجته، كلاهما في العقد السابع، يلقي عليك نظرة متفحصة، يدور حول السيارة بتمهل، يقول بثقة:

«لا نفَس يصدر عنها، فارقت الحياة».

أيُّ حزن في انتظار عائلتك؟! أولئك الذين سيبلّغونهم بموتك وسط الشارع في يوم مطير! وحدها حالات الموت المتزايدة في المستشفيات بسبب الجائحة لم تعد مفاجئة. بات الجميع يتعامل معها بسلوك فاتر.

يمضي المسنُّ إلى سيارته مُتمهِّلاً. أشعر بالانقباض، أعاود بيدي ضرب النافذة الأمامية ومن ثم الجانبية، ألصق وجهي بالزجاج الداكن بلا كمام، وجهك غير واضح، مائل وشبه مغطى، بنبرة عالية أصرخ عليك:

«قومي.. هل تسمعينني؟».

أتصل بالشرطة، بيانات المكان ورقم لوحة سيارتك، أشعر بالتأثر، كيف يمكننا أن نكون قريبين إلى هذا الحد من الانفصال عمَّن حولنا؟!

«من فضلك بسرعة.. اتصلوا بأقاربها، إنها لا تتحرك منذ ربع ساعة عندما انتبهت لها بالمصادفة، وربما أكثر».

مر الكثير من الناس دون أن يعيروك انتباهاً. يترجل شاب طويل

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

في بداية الثلاثينيات، تشعّ عيناه طيبة، يسأل: ما الذي حدث؟!

يُخرج أداة حديدية مُحاوِلاً فتحَ الباب، ثم كَسَرَ الزجاج غير القابل للكسر. صمّموا الزجاج بحيث يكون أقوى من الحديد، والأبواب غير قابلة للفتح عنوة، أقصى درجات الأمن والحيطة أحياناً قد تُعجّل بهلاكنا.

مرّت ربع ساعة، وأنت لا تتحركين، ولا تسمعين طرقاتي المتفرقة، ولا تشعرين بمحاولات الشاب كسرَ نافذتك الخلفية.

عبرت أفواج السيارات، بعض الناس أخرجوا رقابهم المطاطية مُحدّقين، ربما ظنوا أنه حادث أو عطل يستدعي التصليح، سينتظرون أن تصلهم تفاصيل الحدث بعد قليل عبر مواقع التواصل الاجتماعي حيث إذاعة الأخبار الهامشية والهوس بها.

رسائل الواتسآب بدأ زحفها، مهام في انتظاري، تُوتِّرني فكرة عدم قدرتي على تنفيذ وعودي. الشاب ذو اللباس الرياضي أحضر مطفأة الحريق من سيارته. أنا وهو فقط نشرف على عملية إنقاذك في شارع داخلي.

«سنكسر الزجاج الخلفي بها».

هززت رأسي موافقة رغم عدم خبرتي. واضح أنه خيارنا الوحيد؛ نُشوِّه سيارتك على أمل أن نصل إليك أيتها المحبوسة بغيابك في المقعد الأمامي.

وقفتُ بعيداً.. محاولة، محاولتان، ثم تهشَّم زجاج سيارتك الخلفي.

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

سيارة الإسعاف وصلت ووراءها النجدة، أخذتْ ألوِّح لهم، شعور بالأمان غمرني بمجرد رؤيتهم.

مِن الزجاج المهشَّم فتحوا الباب الخلفي.

أستعد للأسوأ أيتها الغريبة في حالة من عدم اليقين.

المسعف يقيس نسبة السكر في دمك والأكسجين، أترقَّب، أشعر بروحك، وبأنك لم تتحولي إلى جثة بعد.

«يا رب حيّة ترزق».

فكُّوا حزام الأمان. وبحركة بطيئة جدًا يتحرك رمشك المغمور بالماسكرا.

«إنها تتنفس».

يا لها من فرحة! صفّقت.. رَبَّتُّ بحنان على كتفك رغم امتعاض الشرطي من اقترابي منك.

«حمداً لله على سلامتك».

معدل السكر والأكسجين جيد، لستِ مصابة بجلطة حسب كلام المسعف، ينقلونك إلى السرير المعدني مع حقيبتك الجلدية المقلدة، سيارتك الـ«كيا» البيضاء المهشَّم زجاجها الخلفي بالكامل، يقودها الشرطي إلى مكان آمن مُفسحاً المجال لحركة السير المعطلة، يتصل رجل النجدة بزوجك من هاتفك النقال، تفتحين عينيك ببطء وإعياء لثوانٍ، عينان واسعتان بكحل أسود، يبدو أنك كنت مستعدة للذهاب إلى العمل، ما الذي حدث وأفقدك وعيك؟!

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

أقتربُ منك، وجهي مقابل وجهك، بيننا هواء الصباح البارد، رائحة عطر شرقي ثقيل ممزوج بالبخور تتسرب من محيطك.

«أتمنى أن تكوني بخير.. هل فقدت وعيك؟».

كالأصدقاء القدامى كنتُ أودُّ التعبيرَ لكِ عن حجم قلقي. حركتِ أصابعك الطويلة بوهن، هي المرة الأولى التي أترجّل فيها من سيارتي لأجل آخرين لا أعرفهم! ولا أظن أنني سأذكركِ لو التقينا في المستقبل!

نَفترِق لتنتهي الحكاية.. بعد نصف ساعة من حبس الأنفاس، مشيتُ بخفّة نحو سيارتي الواقفة فوق الرصيف، أوراق جافة تطايرت من أشجار «كوناكاربس» على جانبي الطريق، سيارة الإسعاف تجاوزتني. انتهت أغنية راشد الماجد بمقطعها الأخير المفضّل عندي!

طريقة مغايرة لبداية أسبوع جديد.

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

استدامة

علينا أن نضعَ عشرين لوحة إرشادية في مكانها الصحيح اليوم، وبهذا يكون مشروعنا الجديد جاهزاً لافتتاحه قريباً!

المكان الذي أمضى فريقنا الهندسي سنتين ونصف السنة من العمل المتواصل لإنجازه، ها هو يتحول من مجرد فكرة مُلِحَّة إلى واقعٍ علينا أن نحتفل بتدشينه!

سيتخذ الطرف الغربي للمدينة هيئة جديدة، مساحة ٢٠ كيلومتراً مربعاً صحراوية أقمنا عليها أحدث مشروع بيئي. وداعاً للانبعاثات السامة لغاز الميثان وثاني أكسيد الكربون.

تروس معدنية تَحوَّل المُستغنَى عنه منها إلى سلعة ذات طلب، محطة تنقية للهواء، مخازن كبيرة لا مجال فيها للضياع والتلف، طرق مستوية كمضمار سباق، مبانٍ منخفضة التكاليف، برج اتصالات بتقنية الجيل الخامس يربط المنطقة بشبكة «Wi-Fi» سريعة قادرة على تحويل النبوءة إلى حقيقة، كاميرات مراقبة تتعرف على الوجوه وتقيس درجة حرارة الأجساد، بوابات أمن ذكية تتعرف عليك من بؤبؤ عينيك.

ليس تحدياً سهلاً أن يكون هذا الجزء من المدينة على هذه الصورة المتطورة. طائرات «درون» من دون طيار تُحلِّق عن قرب، تقيس أبعاد المكان وتحلل بمستشعراتها نسبة التلوث ومواطن الخلل، غرفة عمليات بشاشات كبيرة وتقارير عن الأطنان التي تجمعت ثم تلاشت متحولة إلى وقود بيئي، أرقام متغيرة

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

ومؤشرات ترصد الحقائق لتحولها إلى مادة رقمية تحت تصرف أصحاب القرار.

عمالة محدودة.. فعملنا يعتمد على الآلات والروبوتات التي تملك آخر تحديثات الذكاء الصناعي، مهندسون من جامعات مرموقة بتخصصات هندسة بيئية وتحليل بيانات وعلوم كمبيوتر، يقودون المشروع إلى آفاق جديدة، قضى فريق الموارد البشرية فترة من الزمن للتقصي واللقاءات وعمل الاختبارات المختلفة للمرشحين للعمل، ممن سيُصَمِّم ويُشرِف ويُدير.

تنتقل النفايات مسافات طويلة قبل أن تصلنا، لكن ما إن تصلنا حتى نطبق عليها آليتنا الواضحة في إداراتها. سيستقبل المكان يومياً ٨ آلاف طن من النفايات التي لن تُحرَق ولن تُدفَن بعد الآن. تفاعل جيد مع المسابقة بشعارها «**الوعي كفيل بحل الأزمات**».

آخر استخدامات الطاقة الشمسية المرتبطة بحاويات القمامة سيتم تطبيقها في كل شارع، مبانٍ صديقة للبيئة، وفرص عمل ذهبية. وفي المرحلة الثانية مركز أبحاث ومُجمَّع للطاقات المتجددة.

.. كل هذا سيتحقق!

اليوم في اللقاء المباشر عبر منصة «إنستغرام» طالبَنا المذيعُ بمعلومات عن مخطط المشروع، لجأ إلى التلميح:

«يقال إنكم اخترتم أسماء رمزية لكل جادة في المنطقة!».

«هذا أمر سهل تركناه للنهاية. البداية هي ما نتلهف عليها حالياً».

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

فكرنا في آخر اجتماع عبر تطبيق «زوم» أن نطرح مسابقة للعامة لاختيار عشرين اسماً ذوي دلالة، لشوارع منطقتنا الجديدة. أصغر المهندسين سنّاً اقترح أيضاً أن نختار اسماً للحديقة العامة المجاورة للمردم، والتي ستكون أول حديقة عامة تدير نفسها ذاتياً، نباتاتها صحراوية، وفيها برك ماء وما تبقّى من طيور بعد موجات الاحتباس الحراري وتلوّث الهواء.

انطلقت المسابقة بلجنة تحكيم مغايرة، عليهم أن يختاروا الفائز الذي سيجد أسماء مناسبة لمرافق مردمنا العصري وحديقته، عليه أن يضفي دلالة مجتمعية على اختياره كما ارتبط مشروعنا بالتنمية وتطوير حلول مستدامة.

تكوّنت اللجنة خلال أيام: مُدرِّسة علم نفس، طبيب أمراض جلدية، ناشطة بيئية تخصصت في التغير المناخي، شاب من أصحاب المشاريع الصغيرة يدير مصنعاً لتدوير الورق، أربعة متطوعين، اجتمعوا عدة مرات واتفقوا على شروط المسابقة وآلية عملها بانسجام شديد.

في حسابات التواصل الاجتماعي حرصنا على وضع صور يومية تشير إلى تقدم العمل، سرب من طائرات الـ«درون» تحلق ملتقطة أدق التفاصيل، شارف مركز الإطفاء الملحق بالمشروع على الانتهاء، السيارات الكهربائية تسلّمناها، ستجوب شوارع المردم الواسعة لنقل العمال والبضائع.

نشرف على سير العمل وتجهيزه في الوقت المحدد، كنا نحتفل

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

بكل مبنى يُسلَّم لنا، بكل طريق يتم رصفه، وبكل شتلة تغرس في تربة أرضنا الجديدة. لا نقبل الفرص الضائعة ولا الأعذار التي تبعدنا عن هدفنا.

أعداد المتابعين في ازدياد، العبارات المشجعة قدَّمت إلينا دعماً معنويّاً.

تلقّى الفريق دعوة للمشاركة في مؤتمر «التأثير الإيجابي في حياة المجتمعات».

زوجي كان يعلق على تأخري ساعات إضافية في العمل:

«كل هذا من أجل نفايات المدينة! من سيتوقف عنده للزيارة أو التصوير؟!».

«نحن أمام تحدّي أن نغيّر صورتكم النمطية، مقلب القمامة سيكون أداة استثمار، تخيل أننا سنعيد إنتاج كل ما نستهلكه. وما أكثر الأشياء التي تستعمل مرة واحدة!».

لم يكن لأحد أن يحرمنا متعة الإنجاز.. دخلنا السباق وأعيننا على النهاية. نحن الفريق الذي سيدير عجلة صناعة التخلص من النفايات.

أعلنّا نتيجة المسابقة «اختيار أسماء قطع مردم النفايات» عبر وسائل الإعلام المختلفة، تويتر ضجّ بـ«هاشتاغ»:

#قمامة_مجتمع_المستهلكين

***

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

اجتمعت اللجنة نصف ساعة، ووافق أعضاؤها بالإجماع على الفائز.

شاب عشريني، يعمل في مكتب قانوني في إدارة التحصيل، متخصص في تحصيل ديون شركات الأجهزة الكهربائية، حيث يلجأ المحتالون إلى شراء الأجهزة بنظام الأقساط التي لا يُسددونها! وظيفته كانت ملاحقتهم عبر الاتصالات اللحوحة ثم القضايا المرفوعة، مهمة شاقة لشاب في الخامسة والعشرين، تتطلب منه إقناع المتلاعب بأن يلتزم مالياً وإلا فسيتم اللجوء إلى الإجراءات القانونية ومنع السفر.

وافق أعضاء اللجنة بالإجماع على اقتراح التسمية الذي تقدم به الشاب!

لدينا عشرون اسماً في انتظار طباعتها على لوحات المكان الإرشادية.

هاشتاغ جديد يتصدر يوم إعلان نتيجة المسابقة:

#وداعاً_للمرادم_العشوائية

قائمة بعشرين اسماً من مشاهير قضايا التلاعب في السنوات العشر الماضية، ممن سمَّموا هواءنا، وفاق ضررهم النفايات البلاستيكية تحت الأرض، سيتم تخليدهم هنا!

مزيج من الأسماء المتنافرة، أخطاؤهم المتشابهة طالت بآثارها الجميع. قائمة ضمت صاحب شركة الإنتاج الفني لغسيل الأموال، ومسؤولاً اعتمد الشهادات المزورة للمئات، وسارق رمال الصحراء،

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

وغيرهم.

اقترح الفائز أن نضع لافتات معدنية ضد الصدأ تحمل الاسم الثنائي لكل منهم وصورته بالأبيض والأسود، مع تدوين فقرة عن جرائمهم وتاريخها، والخسارة المادية التي تسببوا فيها. أوصت لجنة المسابقة بأن تكون أولوية الاختيار لمن أفلتوا من العقاب! وبذلك تتضاءل حاجتنا إلى التشهير بهم.

وحدها الحديقة العامة، مشروعنا الأجمل، حيث تسطعُ زرقة السماء فوق أشجارها ونوافيرها، حملت اسم طفلة في الحادية عشرة فازت في مسابقة الرياضيات العالمية محرزة المركز الثاني. كان اختياراً جماعياً من فريق العمل هذه المرة، فريقنا الذي يحوِّل الأفكار المُلحّة إلى مشاريع مبتكرة نحتفل بها.

تمت

---

(1) تصبّ أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر في صميم جدول أعمال الأمم المتحدة ٢٠٣٠، والّذي يتمثّل في خطة عمل مدتها ١٥ عاماً، تسعى هذه الأهداف إلى أن يسير الجميع معاً في مسار واحد.

(2) البند السادس عشر «السلام والعدل والمؤسسات القوية».

Telegram:@mbooks90

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner