# مقعدة مع ابنتها الوحيدة تناشد رئيس الوزراء التوجيه بإرجاع الكهرباء

سيدي صاحب السمو الملكي الأمير خليفة بن سلمان آل خليفة رئيس الوزراء، أطال الله في عمركم وجعل كل ما تقومون به من أعمال في ميزان حسناتكم.

بعظيم من التقدير ومشاعر الحب الصادقة، والولاء والإجلال أتقدم لسموكم الكريم، أنا إحدى المواطنات المخلصات لهذا الوطن المعطاء ولهذه القيادة الرشيدة، أعيش تحت كفالتكم ورعايتكم لي ولعائلتي بعد الله، لما عرف عن سموكم الكريم من سماحة وجود وسخاء منقطع النظير، وحب لعمل الخير وتفريج هم المهمومين، مقتدين بنهج أسلافكم الكرماء الفاتحين، حيث لا منقذ لنا ولا خلاص بعد الله سبحانه إلا سموكم الكريم، في تفريج همنا وكربتنا، وهو نهج اتبعتموه سموكم وعائلتكم المالكة الكريمة عملاً بقول الرسول الأكرم (من فرج عن مؤمن كربة من كرب الدنيا فرج الله عنه كربة من كربات يوم القيامة). صاحب السمو الملكي: أوجه لسموكم الكريم هذا الخطاب عارضة حاجتي الماسة والملحة والتي لا تحتمل التأجيل أو التأخير واصفة من خلاله شكواي، ومعاناتي الإنسانية والنفسية والمادية كأسرة مكونة من أم كبيرة السن مريضة مقعدة على كرسي متحرك، متقاعدة، تقطن في منزل صغير مع ابنتها الوحيدة يتيمة عاطلة بلا معيل ولا كافل، ولا مدخول، تشكو العوز والفاقة وقسوة القلوب وضيم الزمان، تراكمت عليها الديون وأثقلت كاهلها بما فيها فاتورة الكهرباء حيث فوجئنا ذات يوم وبينما نحن في المنزل، أنا وابنتي الوحيدة بقطع الكهرباء عن منزلنا بغتة وفجأة، ودون مراعاة للقيم والعادات والتقاليد البحرينية الأصيلة، ودون مراعاة

لتوجيهاتكم السديدة للمعنيين بهيئة الكهرباء والماء بمراعاة ظروف وأحوال المواطنين المعيشية الصعبة، وللحالة المادية والمعنوية والظروف الصعبة للأسرة، والأجواء الحارة، إذ تم قطعها من خارج المنزل، دون علمنا مع وجودنا بداخله، وأنا كبيرة السن طاعنة أشكو الأمراض مقعدة، الأمر الذي أدى إلى إساءة حالتي الصحية، وتشتت الأم وابنتها واللجوء إلى المحسنين وأهل المعروف من الجيران كمشردتين، حيث نقطن معهم حالياً، ولا يخفى على سموكم مدى المعاناة النفسية، التي نحياها أنا وابنتي جراء القطع المفاجئ، مما وضعنا في موقف لا يحسد عليه كأسرة متعففة، وليس ممن يسألون الناس إلحافاً، حيث أصبحنا نعيش عيشة المتطفل، واللاجئ والطريد، الأمر الذي زرع في نفسي وابنتي الكثير من الإحباط واليأس، حتى شعرنا أن لا مكان ولا سكن لنا في وطننا، بسبب ضيم الزمان، وقسوة الأيام، وهو ما لا تتمنونه سموكم لأبنائكم المواطنين فلا ملجأ ولامنقذ لنا ولاخلاص ولا معين بعد الله سبحانه إلا كرمكم الجم وعطاياكم السخية، لاسيما وأن حضرة صاحب الجلالة الملك حمد بن عيسى آل خليفة عاهل البلاد المفدى، كثيراً ما يحرص ويوصي على حفظ كرامة المواطن، وسموكم الكريم كثيراً ما كان يوعز عبر لقاءاته ومجالسه العامرة بالتسهيل والتيسير على المواطن ومراعاته معيشياً، وصاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن حمد آل خليفة ولي العهد نائب القائد الأعلى النائب الأول لرئيس مجلس الوزراء، كثيراً ما يحرص عبر تصريحاته على تحسين المستوى الاجتماعي والاقتصادي والمعيشي للمواطن، وهذا هو دأب قيادتنا الرشيدة.

لذا أتمنى على سموكم الكريم النظر في قضيتي الإنسانية وإعطاء أوامركم السامية للمعنيين بهيئة الكهرباء والماء، بإرجاع البسمة للأسرة المشردة والطريدة، ولم شملها، بإرجاع الكهرباء للمنزل، سريعاً ودون إبطاء، وعمل تسوية بيننا وبين الهيئة، مراعاة للظروف الاستثنائية السابقة الذكر، هذا وأنا على ثقة وأمل بأنني لن أرد خائبة لأنني طرقت باب كريم ابن أكرمين، وصاحب قلب كبير وأيادٍ بيضاء، وأني سأظفر بمكرمة من مكرماتكم التي لا انقطاع لها، والتفريج عن همي وغمي وكربتي، ورد اعتباري، فمنكم العون، ومني الوفاء، والدعاء للباري بأن يحفظكم ويثيبكم، ويرعاكم والعائلة المالكة الحاكمة الكريمة.

أطال الله في عمركم وجعلكم عزاً وسنداً وذخراً وجعل كل ما تقومون به في ميزان حسناتكم.

**العنوان لدى محررة الصفحة**

# بالتوفيق للأحمر البحريني على أرض الأخضر السعودي

سحبت الأسبوع الماضي قرعة كأس الخليج السادسة عشرة والمزمع إقامتها نوفمبر المقبل في المملكة العربية السعودية، وأوقعت القرعة الأحمر البحريني بجانب الأخضر السعودي صاحب الأرض والعنابي القطري والمنتخب اليمني.

كانت مملكه البحرين أولى محطات كأس الخليج العام 1970 حين ظفر بها الأزرق الكويتي لتجول الخليج بعدها ثلاث مرات وتعود للبحرين في جولة رابعة في نسختها الخامسة عشرة لكن وللأسف الشديد لم تستقر هذه الكأس في المملكة فمنتخبنا لم يحظَ للآن بشرف الحصول على هذه الكأس الغالية على كل بحريني، وعلى رغم كوننا أول من استضفنا كأس الخليج وعلى الرغم من امتلاكنا أول نادٍ خليجي تأسس العام 1923 ألا وهو نادي المحرق العتيد وعلى الرغم من تسجيل البحريني أحمد سالمين أول أهداف هذه البطولة إلا أن كل ذلك لم يشفع للأحمر ليومنا هذا من التتويج باللقب.

يؤمن الكثيرون بأن لدورة كأس الخليج خصوصيتها وبأن للحظ تعويذته وطلسمه فيها، إلا أنني أنكر ذلك وأسلم لمبدأ العقل والمنطق وبأن لكل مجتهد نصيب حيث إنني لا أنكر و لا أجحد اجتهاد جميع اللاعبين والطواقم الفنية على مر تاريخ منتخبنا الوطني لكنتي أطالبهم بجهد أكبر في سبيل تحقيق هذا الحلم الذي لطالما راود جميع البحرينيين حتى غزا بعضهم الشيب وهم بانتظار هذا الحلم. أعلم بأن المهمة اليوم صعبة كما الأمس، وأعلم بأن العديد ينكر سهولة المجموعة التي أوقعت القرعة منتخبنا بها، لكن لنرَ المعطيات بعين الواقع فمجموعتنا تضم منتخبين من أصل 4 فازوا بالكأس على مدى الدورات السابقه في حين أن المجموعة الأخرى تضم 4 منتخبات من أصل 4 فازوا بالكأس، ومن ضمنها المنتخب الإماراتي الفائز بالنسخة الأخيرة مما يجعلها المجموعة الأقوى بحسب المحللين الرياضيين، كما أن تولي العراقي عدنان حمد تدريب منتخبنا الوطني يعد مكسباً كبيراً في سبيل تحقيق هذا الحلم ولو أنه جاء متاخراً لكن قرب حمد من الأجواء الخليجية العربية يعوض ذلك، كما أن الاتحاد البحريني لكرة القدم لم يدخر جهداً في المعسكرات التدريبية التي يفترض بها أن ترفع من أداء واحترافية وجاهزية اللاعبين. شخصياً ما زلت أثق في لاعبينا وأعلم بأنهم يمتلكون سلاحاً أقوى من مهاراتهم غير المشكوك بها ألا وهو حبهم للشعار الذي يتوسمونه على صدورهم، وأعلم بأنهم سيعطون الغالي والنفيس في سبيل الظفر بهذه الكأس هذه المرة، فكل التوفيق للأحمر هذه المرة وككل مرة سنكون نحن عشاق الأحمر رجالاً ونساء شيوخاً وأطفالاً معكم وخلفكم نهتف هذا البحريني ...ما تغلبونه .

**بدور عدنان**

■ مجتمع

# طلبة البوليتكنك يتعرفون على أدوار الملحقية الثقافية بلندن

تعرف طلبة كلية بوليتكنك –البحرين، على أدوار الملحقية الثقافية والخدمات التي تقدمها للطلبة البحرينيين بالمملكة المتحدة، وتزودوا بمعلومات حول الجامعات البريطانية والبرامج الأكاديمية التي تقدمها وكيفية الالتحاق بهذه الجامعات لمواصلة الدراسات العليا.

جاء ذلك لدى استقبال المستشار الثقافي بسفارة مملكة البحرين لدى المملكة المتحدة صباح الزياني، طلبة كلية بوليتكنك –البحرين، وذلك خلال مشاركتهم في عدد من البرامج التدريبية الصيفية بالعاصمة البريطانية لندن، والذي أعدته البوليتكنك بالتعاون مع جامعة أيست لندن. ورحب المستشار الثقافي بالطلبة، واطلع على البرامج التدريبية التي التحقوا بها، مشيداً بهذه الخطوة من الكلية لتعزيز الجانب الأكاديمي للطلبة من خلال إلحاقهم ببرامج تدريبية خارج مملكة البحرين، خصوصاً وان هذه البرامج تمت في عدد المؤسسات المالية العريقة بالمملكة المتحدة، والتي تعتبر فرصة مهمة لهم للاطلاع على أحدث البرامج المالية والتدرب مع زملائهم من مختلف دول العالم، الأمر الذي سيضيف للطلبة الكثير ويساهم في إثراء الجانب الأكاديمي.

| استقبال المستشار الثقافي بالمملكة المتحدة لطلبة البوليتكنك

# يتناول أفضل ممارسات القطاعين العام والخاص
# البحرين تستضيف منتدى «الإدارة الفعالة للشكاوى» سبتمبر المقبل

أعلنت شركة رفلكشنس ميديا أنها ستنظم منتدى دولياً حول «الإدارة الفعالة للشكاوى» بعنوان «جسر الفجوة مع العملاء» الثلاثاء 30 سبتمبر المقبل، في فندق الموفينبك.

وبهذا الصدد أوضحت مديرة المؤتمرات في رفلكشنس ميديا، جهينة العلي، أن المنتدى سيعالج عدداً من المحاور الهامة التي تشمل القطاعين العام والخاص مثل أفضل الممارسات لإدارة الشكاوى، وتحليل شكاوى العملاء وأسبابها وطرق التعامل معها وكيفية تحويل الشكاوى إلى فرص لكسب رضا العملاء.

| فيليب فورست

| جهينة العلي

وأضافت العلي «ما من شك أن نجاح أي مؤسسة كانت يتمحور حول تلبية احتياجات ومتطلبات وشكاوى العملاء في أسرع وقت ممكن، لذا سيوفر هذا المنتدى فرصة إلى الاستماع إلى خبراء عالميين في هذا المجال مما سيمكن القائمين على خدمة العملاء فهم وتحليل مكونات الشكاوى وتحديد الأسباب الرئيسة للشكاوى وطرق معالجتها».

وتابعت العلي أن المنتدى سيستضيف العديد من المحدثين الدوليين الآخرين وسيتم الإعلان عن أسمائهم والمواضيع التي سيتطرقون إليها قريباً. وسيكون المتحدث الرئيس في المنتدى رئيس المعهد الدولي لخدمات العملاء فيليب فورست، وسيتطرق إلى 3 مواضيع سيقدمها من خلال 3 أوراق عمل تشمل كيفية تعريف شكاوى العملاء في المؤسسات والمعايير التي تساعد الموظفين على فهم التزاماتهم وإدارة أي حالة شكوى في القطاعين الخاص والعام. وكيفية فهم الأسباب الرئيسة للشكاوى والأسباب التي ينبغي بسببها أن تؤخذ الشكاوى على محمل الجد الشكاوى وتأثير ذلك على أداء المؤسسات. وسيتناول التكنولوجيا وتأثيراتها الكبيرة على التفاعل مع العملاء والتجاوب معهم، بالإضافة إلى اللبنات الأساسية لفهم إدارة الشكاوى والمهارات المهنية المطلوبة لإدارة شكاوى العملاء بشكل مستدام.

ويعد فورست من أشهر الشخصيات العالمية في هذا المجال، ويمتلك خبرة دولية تزيد عن 30 عاماً إذ عمل مع منظمات دولية وشركات متعددة الجنسيات في المملكة المتحدة وأوروبا والولايات المتحدة والشرق الأوسط، وساهم في تغيير ثقافة خدمة العملاء وتحسين أداء جودة الخدمات. وهو رئيس لجنة تحكيم الجوائز الأوروبية للأعمال، وعمل على تأسيس المعهد الدولي لخدمة العملاء، وزميل مؤسس للمعهد الملكي للتسويق. وله العديد من المؤلفات والكتب في مجال إدارة جودة الخدمات، وقام بتطوير العديد من النماذج الإدارية، ونشر العديد من المقالات والبحوث في هذا الميدان، وشارك في وضع أول معيار دولي لخدمة العملاء.

لأننا ننصت..
لأننا نتفهم..
الوطن تنطق بلسانكم
زاوية يومية خاصة تستقبل شكاوى ومشاكل الجمهور
راسلونا على
@ E-MAIL: MAIL@ALWATANNEWS.NET
WHATSAPP: 39122744 واتساب فقط

# هل هذا كافٍ للزواج؟

كنا في المقالات السابقة نتحدث حول أهمية الحب وضرورة وجود الحب بين أي اثنين يرغبون بالارتباط ولكن السؤال الذي نود الإجابة عليه اليوم وحتى لا يساء فهم المقالات السابقة: هل الحب لمجرد الحب يكفي للارتباط وقرار الزواج؟ أم أن هناك أموراً أخرى نحن في حاجة للالتفات لها؟

كرأي شخصي أقول .. كم هو جميل أن تنتهي علاقة أي محب لحبيبته بالزواج والارتباط .. ولكن علينا أن نحب بعقولنا لا قلوبنا .. بمعنى أن نترك عنا الكلام الذي يتردد في وسائل الإعلام المختلفة الذي مفاده: أن أجمل حب هو الحب الجنوني الذي ينشأ بلا سبب، مع كل احترامي لهذا الكلام فهذا الكلام في حال قرار الزواج والارتباط غير سليم لأسباب عدة.

من المهم جداً أن يكون لدى الشخص الراغب بالزواج من فتاة أحبها –والكلام للفتيات أيضاً هنا- مجموعة من الأسباب التي تدعم كلامه لكي يتمكن من إقناع أهله ، لأن عبارة «سأتزوجها لأنني أحبها» عبارة مرفوضة تماماً عند الأهالي، لأن الحب في نظر أهالينا ليس سبباً كافياً للزواج، وفي قناعتهم أيضاً بأن شمعة الحب تنطفئ بعد حصول الارتباط، ولذا نقول لكل حبيب وحبيبة ابحثوا عن الأسباب التي تجعل أهاليكم يقتنعون بالشخص الذي أحببتموه ويجعله كفؤاً لكم في نظرهم.

إن من أهم الأمور التي يرغب الأهالي في التأكد منها هو أن هذا الحب ليس نزوة عابرة وأن الشخص هذا جدير بتحمل المسؤولية الملقاة على عاتقه، الأهالي كذلك لا يرتضون شخصاً عديم الدين أو الخلق، لذا فإن نصيحتي لكم أيها العشاق أن تجلسوا مع أهاليكم وتتكلموا حول أفعال من تحبون لطمأنة الأهل من أنكم فعلاً قد وصلتم لمرحلة النضج في الاختيار وهذا لا يكون إلا بالحوار والنقاش البعيد عن الصراخ أو تبادل التهم، فأهاليكم وإن كانوا يمانعون ارتباطكم لا يعنون الإساءة لكم.

أتذكر أنه في أحد المرات جاءني شاب ليستشيرني في مشكلته، كانت مشكلته تتلخص في عدم قناعة والديه بالفتاة التي أحبها، وهذا ما أدى به لتركه لها، كان يقول لي بأنه ما زال يحب الفتاة وأنه قد طلب منها مهلة زمنية ليعيد ترتيب أوراقه وقد قالت له في آخر مكالمة جرت بينهما: أحرص على أن تكون قريباً من الله تعالى حتى يحين ذاك الموعد.. قلت للشاب رأساً: هل أعلمت والديك بهذا الكلام؟ فأجاب بالنفي، فقلت له: بأن البنت هذه بحسب ما فهمته منك جديرة بحبك وأن قرار حبك لها لم يكن من فراغ، فالفتاة هذه ذات دين وقد يكون هذا الكلام إن صح منك عنها سبباً في اقتناع أهلك بها.

من الأسئلة المهمة التي أود طرحها لكل القراء والمحبين منهم على وجه التحديد: هل ترضون من أحببتم اليوم أباً أو أماً لأبنائكم وفلذات أكبادكم مستقبلاً؟ إن كان الجواب «نعم» وبلا تردد فسأهنئكم على قراركم وأقول لكم بأن تعضوا على من أحببتم وتحاولوا مع أهلكم مجدداً من أجل إقناعهم بهذا الذي أحببتموه.

في ختام مقال اليوم أود التأكيد مجدداً على نقطة أنه وإن كانت المشاعر مهمة جداً في أي ارتباط فإنها ليست كافية في اتخاذ القرار، لأن الزواج يتعدى مرحلة العلاقة بين الشاب والفتاة لمسؤوليات عديدة وإن لم يكن المحب مستعداً لتحمل ما سيترتب على الزواج من مسؤوليات فإنه ليس بجدير بهذه المحبة.

**عمر الحمر**

## فراس الذوادي مشرفاً لجمعية العرضة

أعلنت جمعية العرضة البحرينية إعفاء عتيق مبارك الدويخ من منصب المشرف العام للجمعية، وتعيين فراس يحيى الذوادي مشرفاً.

| فراس الذوادي