الاحتياجات التدريبية للقائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين لإدارة الأزمات أثناء فترة الحج والعمرة

إعداد:

أ. د. صالح بن علي أبو عرَّاد
أستاذ أصول التربية الإسلامية
بكلية التربية في جامعة الملك خالد

د. محمد إبراهيم طه
أستاذ أصول التربية المشارك
بكلية التربية في جامعة الملك خالد

مقدمة

الحمد للّه وحده ، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده ، أما بعد :

فيُعد تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين واحداً من أكثر الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين منذ بداية التسعينيات ، وقد أكدت نتائج العديد من الدراسات والبحوث أن تحديد الاحتياجات التدريبية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة ، والرضا الوظيفي للعاملين ، والفعالية التنظيمية ، وإدارة الأزمات بفعالية .

وانطلاقًا من تنوع وخطورة الأزمات أيًا كان نوعها في موسم الحج والعمرة ؛ فقد أضحت إدارة الأزمات أمرًا مُلحًا ، وحاجة حتميةً أثناء مواسم الحج والعمرة ، الأمر الذي يستوجب تدريب القائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين على مواجهة تلك الأزمات حتى يكونوا مستعدين لها ، ومدربين على مواجهتها ، ولاسيما أن التدريب في هذا المجال يحتل مكانةً خاصة ، فعلى عاتقه تقع تنمية وتطوير القوى البشرية من خلال إحداث تغيرات مقصودة في سلوك واتجاهات الأفراد ، بهدف تطوير قدراتهم ومهاراتهم ، وتزويدهم بالخبرات اللازمة التي تجعلهم قادرين على التعامل بكفاءة وفعالية إيجابية مع أزمات موسم الحج والعمرة المتوقع حدوثها .

من هنا ، فإن الرصد الدقيق للاحتياجات التدريبية والتوعوية اللازمة للقائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين يعد بمثابة الجو الآمن القوي الذي يتم من خلاله إكسابهم للكثير من القدرات الجيدة التي تؤهلهم وتُمكنهم على التعامل المطلوب مع الأزمات المختلفة التي قد تعترضهم أثناء أدائهم لعملهم .

وفي هذه الدراسة سيتم - بإذن اللّه - تناول أهم الاحتياجات التدريبية للعاملين في خدمة الحجاج والمعتمرين ، الأمر الذي من شأنه الإسهام في التعامل الإيجابي مع الأزمات ، وهو ما يتضح من خلال تسليط الضوء على البُعدين التاليين :

البعد الأول : إدارة أزمات مواسم الحج والعمرة .

البعد الثاني : الاحتياجات التدريبية للقائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين.

مشكلة الدراسة

في ضوء ما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس التالي :

ما الاحتياجات التدريبية لإدارة الأزمات لدى القائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين ؟

ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية التالية :

- ما الاحتياجات التدريبية (التخطيطية) للقائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين ؟
- ما الاحتياجات التدريبية (التوجيهية) للقائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين ؟
- ما الاحتياجات التدريبية (الاتصالية) للقائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين ؟
- ما الاحتياجات التدريبية (التوعوية) للقائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين ؟

هدف الدراسة

= تعرُّف المقصود بإدارة أزمات موسم الحج والعُمرة من خلال تسليط الضوء على (أنماطها ، اسبابها ، أبعادها ، خُطواتها) .

= تحديد أبرز الاحتياجات التدريبية لتطوير مهارات وقدرات القائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين كخطوةٍ أولى في عملية التدريب اللازمة لإدارة أزمات موسم الحج والعُمرة .

= تلبية العديد من توصيات المؤتمرات والندوات والأبحاث السابقة التي حثت على تنمية وتطوير مهارات القائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين من خلال عقد البرامج التدريبية الفاعلة والملائمة لإدارة الأزمات المختلفة في مواسم الحج والعمرة .

مصطلحات الدراسة

- **إدارة الأزمات :** تعرف بأنها " نشاطٌ هادفٌ ، يقوم على البحث عن المعلومات اللازمة التي تُمكِّن الإدارة من التنبؤ بأماكن الأزمة المتوقعة ، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها ، عن طريق اتخاذ التدابير اللازمة للتحكم في الأزمة المتوقعة ، والقضاء عليها ، أو تغيير مسارها لصالح المنظمة " (أحمد ، ٢٠٠١م : ٣٥) .

ويقصد بإدارة الأزمات إجرائيًا في البحث الحالي : الأساليب القائمة على أُسسٍ علميةٍ والتي تهدف إلى مواجهة الأزمات التي تظهر أثناء مواسم الحج والعمرة ، والتعامل معها من خلال القدرة على توفير المتطلبات اللازمة للتنبؤ بتلك الأزمات ، والاستعداد لها ، والسيطرة عليها عند حدوثها .

- **الاحتياجات التدريبية :** تعرف بأنها " التغيرات المطلوب إحداثها في معلومات وأداء وسلوكيات المتدرب ليكون صالحاً للعمل بكفاءةٍ عالية " (العبد ،١٩٩٢م : ١٧) .

ويقصد بها إجرائياً في البحث الحالي : التغيرات المراد إحداثها في الجوانب (التخطيطية ، والتوجيهية ، والاتصالية ، والتوعوية) لدى القائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين ، بهدف تحسين أدائهم في إدارة الأزمات أثناء موسم الحج والعمرة .

منهج الدراسة

يستخدم الباحثان (المنهج الوصفي التحليلي) الذي يُعرَّف بأنه " أسلوب يعتمد على جمع معلومات وبيانات عن ظاهرةٍ ما ، أو حدثٍ ما ، أو شيءٍ ما ، أو واقعٍ ما ، وذلك بقصد التعرف على الظاهرة المدروسة ، وتحديد الوضع الحالي والتعرف على جوانب القوة والضعف فيها ، من أجل معرفة مدى صلاحية هذا الوضع ، أو مدى الحاجة لأحداث تغيراتٍ جزئيةٍ أو أساسيةٍ فيه " (عبيدات ، وآخرون ، ٢٠٠٥م : ١٩١) .

وقد يُعرَّف بأنه " كل منهج يرتبط بظاهرةٍ معاصرةٍ بقصد وصفها وتفسيرها يُعد منهجاً وصفياً " (العساف ، ٢٠٠٣م : ١٨٩) .

البعد الأول / المقصود بإدارة أزمات مواسم الحج والعمرة :

يُمكن تعرُّف المقصود بإدارة الأزمات في موسم الحج والعُمرة من خلال تسليط الضوء على الجوانب التالية :

(أ) أنماط الأزمات في مواسم الحج والعمرة ومفهومها

جرت العادة أن يتعرض الحجاج والمعتمرين أثناء أدائهم للمناسك المختلفة لأنواعٍ من الأزمات التي قد تتعلق بالحجاج والمعتمرين أنفسهم ، كما أنها قد تتعلق بالمكان الذي يوجد فيه هؤلاء الحجاج والمعتمرين ، أو بالظروف التي تحيط بهم ؛ الأمر الذي يمكن أن تحدث معه بعض الاضطرابات في أداء المناسك ، أو حصول بعض الضغوط التي قد تهدد أمنهم وسلامتهم ، أو التي ربما أدت إلى انبعاث بعض المشكلات أو الصعوبات المختلفة التي تتطلب اتخاذ بعض الإجراءات العملية التي تستلزم توفر الخبرة الكافية عند العاملين والقائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين في كيفية التعامل مع هذه الأزمات من خلال توفير الموارد البشرية و العناية بالجوانب التوعوية التي يُمكن من خلالها التصدي لهذه المشكلات والأزمات والعمل على حلها حلا جذريًا .

وانطلاقًا مما سبق فإنه يُمكن حصر أنماط أزمات موسم الحج والعُمرة في نمطين رئيسيين هما :

- الأزمات الداخلية : كالوفاة المفاجئة ، أو التزاحم وما يترتب عليه من التدافع ونحو ذلك ، أو اندلاع الحرائق ، أو حوادث الدهس ، أو رمي المخلفات ، أو إحداث بعض السلوكيات غير المقبولة كالافتراش ، ورفع اللافتات والشعارات ، وتنظيم المسيرات الجماهيرية ...إلخ .

- الأزمات الخارجية : كالعواصف الترابية ، أو الحوادث الناجمة عن هطول الأمطار بغزارة ، أو الحالات المرضية الناتجة عن ضربات الشمس ، ونحو ذلك .

وانطلاقًا من هذين النمطين فإنه يُمكن الوصول إلى ما يُسمى بالمفهوم الإجرائي للأزمة الذي يقوم على اعتبار أن الأزمة حدثٌ مفاجئٌ ناتجٌ عن تراكمٍ في عاملٍ أو مجموعةٍ من العوامل التي قد يُهدد أوضاع المنظمة وتحول دون قيامها بأعمالها المعتادة .

وهنا لا بُد من الإشارة إلى تزايُد صعوبة إمكانية التعامل مع ذلك الحدث في حالة عدم وجود إجراءاتٍ وقائيةٍ ، أو علاجيةٍ مُسبقةٍ لمواجهته .

(ب) أسباب أزمات مواسم الحج والعمرة :

هناك العديد من الأسباب التي تقف - في الغالب - وراء أزمات مواسم الحج والعمرة ، والتي يأتي من أهمها :

(١) الزحام والتدافع : فلمواسم الحج والعمرة خصوصية خاصة لكونها عبارة عن منظومة من المناسك التي يجب على الحجاج والمعتمرين أداءها في أوقاتٍ وأماكن محددةٍ مع اختلاف مراتبها ، وهذه الخصوصية مع جهل الناس وقلة فقههم تؤدي إلى العديد من المشاكل والأزمات التي يأتي من أبرزها : زيادة الزحام وحصول التدافع في بعض الأماكن دون غيرها ، الأمر الذي يترتب عليه حصول بعض الإشكالات والأزمات .

(٢) سوء الفهم : يُعد أحد أهم أسباب نشوء أزمات موسم الحج والعمرة ، إذ إن الحجاج والمعتمرين يأتون من أماكن وبقاعٍ شتى بمفاهيم وتصوراتٍ مغلوطةٍ عن كيفية أداء المناسك ؛ الأمر الذي يؤدي إلى حدوث كثيرٍ من الأزمات والمشاكل ، كأن يُصر البعض على الصعود إلى جبل الرحمة يوم عرفة ، أو أن يكون هناك من يحرص على رمي الجمرات بشكلٍ جماعيٍ وفي مسيراتٍ كبيرة ، ونحو ذلك .

(٣) سوء التقدير والتقييم : فموسم الحج والعمرة يتطلب عدداً من التجهيزات والاستعدادات التي تُقابل احتياجات ورغبات الحجاج والمعتمرين المتزايدة عاماً بعد آخر من الطعام ، والشراب ، والسكن ، والمواصلات ، ووسائل تيسير أداء المشاعر خلال فترةٍ زمنيةٍ وجيزةٍ ومُحددة ؛ الأمر الذي ينبغي معه تقدير هذه الاحتياجات والمتطلبات بدقة ، وأن يتم ذلك وفق معلوماتٍ دقيقةٍ لتجنب الثقة الزائدة في النفس ، وعدم الاستهانة بتحديات هذا الموسم بأي حالٍ من الأحوال .

(٤) الإدارة العشوائية : التي تتمثل في مجموعة القرارات والإجراءات التي قد يتخذها بعض الحُجاج والمعتمرين تبعًا لأهوائهم وأمزجتهم وتصوراتهم الخاطئة التي تتنافى في حقيقتها مع ما ينبغي أن يكون عليه الحال ، والتي لا تتفق مع مبادئ الإدارة العلمية لكونها اعتمدت في اتخاذها على

العشوائية والارتجالية والخبرات السابقة ، وهذا النوع من الإدارة يعمل كمسببٍ رئيسٍ وباعثٍ للأزمات .

(٥) نقص التدريب : يعد المورد البشري من أهم محددات نجاح برامج وأعمال الحج والعمرة ، فتنفيذ أغلب برامج الحج والعمرة يعتمد على فرق المهام المؤهلة والمدربة ، ويتطلب أداء أعمال الحج والعمرة بعض المهارات كمهارة الاتصال والتعامل مع الآخرين ، بالإضافة إلى الإلمام ببعض الأحكام الشرعية ، و معرفة طبيعة وجُغرافية الأماكن المقدسة ؛ ومن ثم فإن عدم تدريب وتأهيل الطاقات البشرية على تلك المهارات والمعارف قد يتسبب في حصول الأزمات ، أو زيادتها .

(ج) أبعاد أزمات مواسم الحج والعُمرة :

أولاً) البعد الشرعي : فالشرع الحكيم هو الأساس الذي يحتكم إليه الحجاج والمعتمرين في أدائهم لمناسك الحج والعمرة ؛ وإذا كانت هناك سعةٌ ومرونةٌ في الفتوى المتعلقة بكيفية أداء المناسك ، ومراعاةٌ لحال المستفتين وظروف ومستجدات العصر في ضوء روح الشريعة ، فإن ذلك سوف يُسهم إلى حدٍ كبيرٍ في التقليل من أزمات الحج المتوقعة والعكس صحيح .

ثانيًا) البعد الاقتصادي : فالحالة الاقتصادية العامة للناس لها علاقة بحصول أزمات موسم الحج والعمرة ، إذ إن زيادة الدخل عند بعض الأفراد قد يساعدهم ويشجعهم على تكرار أداء الحج والعمرة ؛ الأمر الذي لاشك أنه يؤدي إلى حصول بعض صور الأزمة .

ثالثًا) البعد الإعلامي : فقد تتشكّل الأزمة نتيجةً لجهل بعض الحجاج والمعتمرين بأحكام المناسك وكيفية أدائها على الوجه الصحيح ، وهو ما يُمكن للإعلام بوسائله المقروءة والمسموعة والمرئية أن يُسهم إلى حدٍ كبيرٍ في نشره والتوعية به ، ومن ثم تصحيح مفاهيم الحجاج والمعتمرين في مختلف الجوانب المتعلقة بكيفية أداء المناسك بسهولةٍ ويُسر .

رابعًا) البعد الهندسي : فمن المعروف أن الأماكن المُخصصة لأداء مناسك الحج والعُمرة والتي تُعرف بالمشاعر المقدسة محدودة المساحة وتتسم إلى حدٍ ما بضيق الحيز الجغرافي الأمر الذي قد يُسهم في نشوء بعض الأزمات بصورة مباشرةٍ أو غير مباشرة .

خامسًا) بعد المواصلات : فالحجاج والمعتمرون يعتمدون على العديد من وسائل النقل والحركة لمساعدتهم في التنقل بين المشاعر المقدسة بيسر وسهولة ، وهذا يتطلب توافر أنواعٍ وكمياتٍ مختلفةٍ من وسائل المواصلات التي تستلزم استمرارية صيانتها ، وتوافر العناية اللازمة بها وبحُسن استخدامها .

سادسًا) البعد الإداري : حيث تعمل الإدارات المعنية بشؤون موسم الحج والعمرة على تنسيق الجهود بين جميع الجهات ذات العلاقة بتقديم خدمات الموسم خدمةً لضيوف الرحمن ، وحرصًا على راحتهم وسلامتهم .

سابعًا) البعد الزمني : ويتمثل في الفجائية وضيق الوقت المتاح لمواجهة بعض الأزمات في مواسم الحج والعمرة ؛ حيث إن فجائية الحدوث وضيق الوقت المتاح لا يُمكِّن القائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين من استيعاب الموقف ، ويحتاج إلى الاستعداد الفوري لمواجهته والتعامل الإيجابي معه .

ثامنًا) البعد النفسي : ويتضح من خلال ما يسود المكان والزمان من حالة الاضطراب وعدم الاستقرار بسبب توالي التبعات التراكمية للأزمة وأحداثها ، مما يفقد القائمين على الخدمة القدرة على التماسك الداخلي .

وبذلك يُمكن القول بأن أزمات موسم الحج والعمرة تتنوع ما بين أزماتٍ ذات طابعٍ معنوي ، وأزمات ذات طابع مادي ، كما أنها قد تتنوع من حيث المصدر إلى : أزماتٍ سطحية ، وأزماتٍ عميقة ، وعلى أساس البعد الزمني يمكن أن تنقسم إلى : أزماتٍ ذات طابعٍ فجائي ، وأُخرى متوقعةٍ ومتكررة الحدوث .

ونظرًا لخطورة هذه الأزمات في مواسم الحج والعمرة ؛ فقد أضحت إدارة هذه الأزمات أمرًا ضروريًا ولازمًا لكونها تُمثل مجموعةً من الأنظمة التي تُستخدم لمواجهة الأزمات المتوقعة سواءً لتجنب حدوثها ، أو التخطيط لكيفية التعامل مع الحالات التي لا يمكن تجنبها من خلال التحضير لبعض الأزمات التي يمكن التنبؤ بحدوثها ، وهو نظامٌ يطبق للتعامل مع هذه الحالات الطارئة عند حدوثها ، بفرض التحكم في النتائج ، والتخفيف أو الحد من آثارها التدميرية . (الأعرابي ، دقامسة ، ٢٠٠٠م : ٧٧٧) .

ومما تجدر الإشارة إليه أهمية عدم تساهل الهيئات المشرفة على الحج والعمرة في معالجة المشاكل الروتينية ، وإيجاد حلول لكافة تلك المشاكل قبل تراكمها مما قد يشكل أزمةً مفاجئةً ، ومخاطر متوقعة على سلامة الحجاج والمعتمرين قد لا يحمد عقباها ، فليس من الضروري ارتباط الأزمة بالخطر ، وإنما قد تكون فرصته للتقدم والنجاح .

(د) خطوات إدارة أزمات مواسم الحج والعمرة بالمنهجية العلمية :

على الرغم من تعدد وتنوع واختلاف أزمات مواسم الحج والعمرة من حيث عمقها وشدة تأثيرها وشموليتها ، وأن لكل أزمةٍ من الأزمات خصائصها المميزة التي تتطلب أسلوبًا معينًا لإدارتها وخطواتٍ محددةٍ للتصدي لها وكيفية التعامل معها ؛ إلا أن كل تلك الأزمات تخضع لمعايير وعناصر عامةٍ مشتركةٍ لا بُد من مراعاتها والقيام بها وفق منهجيةٍ علميةٍ وعمليةٍ مرنة وسهلة يُمكن أن تُتيح للقائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين النجاح المنشود من خلال إتباع الخطوات التالية :

١) التخطيط لإدارة أزمات مواسم الحج والعمرة :

ويقصد به رسم برنامج (سيناريو) متكامل لأزمات الحج والعمرة ، باتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة التي تعمل على منع مسببات الأزمات (التميمي ، ١٩٩٨م : ٦٣) والحد من آثارها السلبية ، وتحقيق أكبر قدر من النتائج الإيجابية (البريدي ، ١٩٩٩م : ٤١) .

وهنا لا بُد من التأكيد على أن عملية التخطيط لأزمات موسم الحج والعمرة يتطلب من الهيئة الإشرافية التعاون مع القائمين على خدمتهم في مختلف المجالات والميادين ذات العلاقة .

وتبرز أهمية التخطيط لأزمات موسم الحج والعمرة في العمل على زيادة فاعلية فريق القائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين ، وإسهامهم في منع أو تقليل وقوع أزمات الحج والعمرة ، وضمان استعداد الجميع للتعامل الفوري بكفاءةٍ مع الأزمة ، وإعطاء رد فعلٍ مناسبٍ من أجل الحد من آثارها السلبية (زيدان ، ٢٠٠٣م : ١٢) .

٢) التنظيم لإدارة أزمات مواسم الحج والعمرة :

ويقصد به التنسيق والتوافق المتكامل بين الجهود المختلفة التي تبذل لإدارة أزمات الحج والعمرة ، بتحديد الأعضاء الموكل إليهم أداء الأعمال الخاصة بأزمات الحج والعمرة ، والمهام المرتبطة بكل عضو ، والهيئات الخارجية المساندة للأعضاء ، وتحديد خطوط المسئولية والاتصال التي تربط بينهم على أن يتم العمل بشكلٍ جماعي . (عليوة ،٢٠٠١م : ٢٢) .

٣) التوجيه في إدارة أزمات مواسم الحج والعمرة :

ويقصد به إرشاد قائد فريق القائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين لخطوات أعضاء الفريق في الأعمال التي ترتبط بالمسئوليات الملقاة على عواتقهم تجاه إدارة الأزمة ، وتزويدهم بالمعلومات والتعليمات التي يتطلبها التعامل مع الأزمة ؛ وخط سير العمل ، وحث العاملين على التعاون . (البزاز ، ٢٠٠١م : ٩٥-٩٦) .

ويتضمن التوجيه مجموعة من الخصائص كأن يكون التوجيه معقولاً وقابلاً للتنفيذ ، وواضحًا لا غموض فيه ، وأن يكون مكتوبًا وأن تتحدد فيه كافة الصلاحيات وحدودها .

٤) تشكيل أعضاء فريق القائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين :

وهي خطوةٌ تسعى لضمان نجاح فريق القائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين وقت الأزمات في التعامل الإيجابي معها ، وينبغي أن يتحلى كل عضوٍ فيها بالعديد من الصفات كالشجاعة والتفاؤل مع التغلب على حجم الأزمة ، وامتلاك زمام المبادرة ، والرغبة في مساعدة الغير ، والثقة بالإمكانات والقدرات ، والعمل على تماسك المجموعة ، والثبات ورباطة الجأش ، واتخاذ القرارات اللازمة في الوقت المناسب .

٥) نظام الاتصال في إدارة أزمات مواسم الحج والعمرة :

ويقصد به نقل وتبادل المعلومات والأفكار والتعليمات المتعلقة بالأزمة بين المسؤولين وأعضاء فريق خدمة الحجاج والمعتمرين ، باستخدام قنوات الاتصال الرسمية وغير الرسمية الممكنة ، من أجل إيصال الكم والنوع المناسبين من المعلومات اللازمة لمواجهة الأزمة .

ويتطلب التعامل مع أزمات موسم الحج والعمرة الحرص على التدريب المطلوب بكفاءةٍ عاليةٍ ، ووضع أسلوبٍ ملائمٍ للاتصال يتضمن تحديد الأفراد المطلوب الاتصال بهم في الأزمة ، وتحديد

الهدف من الاتصال ، مع مراعاة أن يكون للاتصال أثناء الأزمة أهدافًا واضحةً ومحددةً ، وأن تكون الرسالة ملائمةً لطبيعة الأزمة .

٦) التوعية في إدارة أزمات مواسم الحج والعمرة :

وهي عبارة عن نظامٍ يتألف من مجموعةٍ من العناصر البشرية المؤهلة ، إلى جانب العناصر الآلية : (التجهيزات ، الاجراءات ، البرمجيات ، قواعد المعلومات) التي يُستفاد منها في جمع وتخزين وتحليل وتصنيف وتوزيع ونشر المعلومات التوعوية المتعلقة بالأزمة ، من أجل السيطرة على الأزمة بفاعلية (الحسنية ، ١٩٩٨م : ٢٤) .

وفي ضوء هذا المفهوم يتضح أن هناك بعض العناصر التي يتعين توافرها لتوفير نظامٍ توعويٍ متكاملٍ لأزمات موسم الحج والعمرة يقوم على توافر :

العنصر البشري المؤهل والقادر على التوعية والإفتاء ، توفير المستلزمات المادية كالأشرطة السمعية والمرئية ، والمطبوعات والمنشورات الورقية والإلكترونية ، واللافتات ، وغيرها ليمكن من خلالها نقل وإيصال المعلومات التوعوية إلى الحجاج و المعتمرين في مواقف الأزمة بالطريقة المناسبة .

البعد الثاني / الاحتياجات التدريبية للقائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين

يعد تحديد الاحتياجات التدريبية أمرًا هامًا لتحسين إدارة الأزمات والتعامل معها بكفاءةٍ وفعالية ، حيث يعمل التحديد على إعطاء العاملين الحرية لأداء العمل المطلوب منهم بالطريقة الملائمة شريطة توافر كافة الموارد لهم ، وتأهيلهم فنيًا وسلوكيًا لأداء العمل ، والثقة المطلقة فيهم ، وبخاصةٍ أن العاملين والقائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين بكل طوائفهم يُعدون أصحاب منزلةٍ خاصةٍ فهم في خدمة ضيوف الرحمن جل جلاله .

وتتعدد العناصر التي يتعين ضرورة الإلمام بها في التدريب على إدارة الأزمات ، إلاّ أن أبرز ما يتعلق بالاحتياجات التدريبية للعاملين على خدمة الحجاج والمعتمرين لإدارة الأزمات في موسم الحج والعمرة تتحدد في نوعيةٍ معينةٍ من الاحتياجات التي يرى الباحثان إمكانية تقسيمها إلى ثلاثة أنواع من الاحتياجات ، هي :

(١) احتياجات معرفية : ويقصد بها المعارف التي يجب أن يُلم بها القائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين ، والتي تمكنهم من امتلاك الخلفية المعرفية التي تعينهم على تطبيق إدارة الأزمة في موسم الحج والعمرة بكفاءةٍ وفعاليةٍ ، وتشتمل هذه المعارف على مفاهيم إدارة الأزمة ، أهدافها ، خطواتها ، مداخلها ، معاييرها ، أساليبها ، وسائل تطبيقها ، و فوائدها .

(٢) احتياجات مهارية : ويقصد بها مجموعة المهارات التي يجب أن يُفترض أن يمتلكها القائمون على خدمة الحجاج والمعتمرين وتشتمل على صياغة الرؤية ، الرسالة ، التخطيط ، التنظيم ، التوجيه ، التوعية ، الاتصال والتواصل ، حل المشكلات ، إدارة الوقت .

(٣) احتياجات وجدانية : ويقصد بها مجموعة الوجدانيات الواجب تبنيها من قبل القائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين ، وتشمل : القدرة على تحمل المسئولية ، الالتزام بالعمل الجماعي ، وغرس الثقة في نفوس الحجاج والمعتمرين .

وعلى الرغم من عمومية هذا التقسيم لأنواع الاحتياجات ؛ إلاّ أنه يُمكن تحديد وتفصيل أهم وأبرز الاحتياجات للقائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين لإدارة الأزمات المحتمل حدوثها في موسم الحج والعمرة على النحو التالي :

(أ) الاحتياجات التدريبية التخطيطية :

- استثمار الإمكانات المادية والبشرية المتاحة بما تتطلبه مهمة التعامل مع أزمات الحج والعمرة .
- تشكيل فريق إدارة أزمات الحج والعمرة وصياغة الأهداف ذات العلاقة .
- نشر ثقافة التعامل مع أزمات الحج والعمرة بين العاملين والقائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين جميعهم بطريقة مبسطة .
- وضع خطة متكاملة لإدارة أزمات موسم الحج والعمرة تقوم على الأساس المنهجي العلمي .
- الإفادة من المؤشرات الأولية التي تُنذر بقرب وقوع أزمات في الحج والعمرة .
- تقدير الوقت المناسب للتدخل عند التعامل مع أزمات الحج والعمرة.
- التنبؤ بأزمات الحج والعمرة المحتمل حدوثها من خلال رصد وتحليل واقع الحج والعمرة .
- استخدام نظم ولوائح السلامة والوقاية من الأخطار لتوفير عنصر الأمان وقت الحج والعمرة .
- رسم البدائل للحد من الأضرار الناجمة عن أزمات الحج والعمرة .
- استخدام أسلوب تقدير الاحتياجات التدريبية في التخطيط لإدارة أزمات الحج والعمرة .

(ب) الاحتياجات التدريبية التوجيهية :

حث فئات العاملين والقائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين جميعًا على العمل بروح الفريق الواحد أثناء حدوث أزمات الحج والعمرة .

استخدام استراتيجيات التحفيز والتشجيع في التعامل مع أزمات الحج والعمرة .

استخدام الموارد المتاحة للتعامل مع أزمات الحج والعمرة وفقًا للخطة الموضوعة .

تحديد خطوات تنفيذ مهام فريق إدارة أزمات موسم الحج والعمرة .

الحرص على استخدام أسلوب الإقناع أثناء تقديم النصح والإرشاد .

توضيح قواعد الأمن والسلامة اللازم إتباعها وكيفية الإفادة منها .

استخدم خطط الطوارئ ومساراتها لإدارة الأزمات بالشكل الإيجابي .

التوظيف الجيد للمعلومات اللازمة عن أزمات الحج والعمرة في مختلف مراحلها.

تقديم المقترحات الفاعلة للحيلولة دون انتشار الأزمات .

اصدار المعلومات والتعليمات اللازمة التي تسهم في السيطرة على الأزمات .

(ج) الاحتياجات التدريبية الاتصالية :

التواصل الفاعل على كافة المستويات بما يسمح بتبادل المعلومات المتعلقة بنوع وحجم الأزمة .

تفعيل الشراكة بين الهيئة المشرفة على الحج والعمرة والجهات ذات العلاقة (كالدفاع المدني وغيره من الجهات الأخرى) .

تفعيل خطة الاتصال بما يضمن السيطرة على الأزمة .

استخدام أساليب الاتصال المختلفة كلغة الجسد والإشارة في إدارة الأزمة .

تأمين سرعة تدفق المعلومات الدقيقة والواقعية عن الأزمة .

توظيف قاعدة معلومات وبيانات كافية تستوعب طبيعة الأزمة وأبعادها ، بما يساعد في التعامل السليم والفاعل مع الأزمة .

الربط بين مركز اتخاذ القرار ونظام المعلومات ذات الصلة بالأزمة .

تفعيل دور التقنية الحديثة في بناء أنظمة معلومات خاصة بإدارة الأزمة .

تحديث قاعدة البيانات بصورةٍ مستمرة وفي كل موسم من المواسم .

(د) الاحتياجات التدريبية التوعوية :

بناء سجل خاص بأساليب التوعية المناسبة والخاصة بأزمات الحج والعمرة .

تطوير أساليب التوعية للتعامل مع هذا النوع من الأزمات مستقبلاً .

استخدام أساليب حديثة ومطورة في التوعية للتعامل مع الأزمات المتوقعة .

مراجعة خطة التوعية سنويًا وتوزيعها على القائمين بخدمة الحجاج والمعتمرين خلال الموسم .

توفير المستلزمات الخاصة بالأساليب التوعوية كمًا وكيفًا .

تطوير العنصر البشري المؤهل القادر على التعامل مع الأنظمة في الأزمات .

الاستجابة السريعة والمرنة في مواجهة الأحداث والمفاجآت .

القدرة على تنفيذ خطة إعلامية مدروسة تستخدم وسائل الإعلام لإدارة الأزمة عند حصولها .

تعريف الحجاج والمعتمرين بالأمور التنظيمية الشاملة التي يواجهونها في مواطن أداء المناسك .

الاستفادة من تطور خدمات وسائل الإعلام والاتصال الحديثة وتطويعها للتوعية أثناء حصول الأزمة.

النتائج و التوصيات :

أهمية تصميم برنامج تدريبي للقائمين على خدمة الحجاج والمعتمرين في ضوء الاحتياجات التدريبية الملائمة لهم والتي تطرقت الدراسة إلى بعض جوانبها .

ضرورة عقد دورات تدريبية تطبيقية عملية عاجلة لمختلف العناصر البشرية المسؤولة عن متابعة إدارة أزمات موسم الحج والعمرة ، ولاسيما العاملين والقائمين على الخدمات الميدانية .

ضرورة عقد دورات تدريبية لكيفية استخدام وتوظيف وسائل التقنية الحديثة والاتصالات والحوسبة المتطورة للإفادة الإيجابية منها في عملية توعية الحُجاج والمعتمرين .

أهمية التدريب على توظيف تقنية (البلوتوث) في تحديد مواقع الحجاج وتوعيتهم وإرشادهم ، والإفادة من هذه التقنية في إرسال رسائل تنبيهية وتوعوية عند حصول أي نوعٍ من الخطر .

ضرورة التدريب على الإلمام ببعض اللغات واللهجات الثقافات المختلفة للحجاج والمعتمرين لمحاولة التغلب على بعض المشكلات القائمة في كيفية التواصل معهم ، ومحاولة مد جسور التفاهم بين العاملين من جهة والحجاج والمعتمرين من جهةٍ أُخرى .

الحاجة إلى الإفادة من الاطلاع على نماذج لبعض التجارب العالمية الناجحة في تهيئة الحجاج والمعتمرين كالتجربة الماليزية مثلاً .

الحاجة إلى التدريب على استخدام البرامج الحاسوبية الحديثة التي يُمكن من خلالها مراقبة حركة الحجيج والتحكم فيها كالتدريب على إدارة وتنظيم حركة المرور والمركبات ، وكيفية استثمارها في الجوانب التوعوية .

أهمية التدريب على استخدام وسائل الإعلام والاتصال الحديثة ، وتوظيف الأنظمة التقنية في التوعية والارتقاء بمختلف خدمات موسم الحج والعمرة .

لزوم التوعية ببعض ما تدعو إليه الحاجة من طرائق وكيفياتٍ وقائيةٍ كطرائق مكافحة انتشار الأمراض المعدية ، وطرائق اكتشاف الحرائق باستخدام التقنيات الحديثة ، ونحو ذلك .

أهمية التدريب على كيفية إدارة الحشود ميدانيًا وتحويل حركة المشاة من حركةٍ عشوائيةٍ غير منتظمة إلى أُنموذج حركي يمكن ضبطه والتحكم فيه ، والتدريب على الكيفية الصحيحة للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة .

ضرورة التدريب على استخدام (أسلوب فرق العمل) لتحقيق المستوى المطلوب من التوعية الإيجابية كأن تكون الدورات السابقة إلزامية ، تقسيم الدورات إلى عدة مستويات تدريبية (بسيطة ومتقدمة) ، الاستعانة بخبراء التدريب المتميزين في مختلف القطاعات والكليات المتخصصة وأساتذة الجامعات لتصميم البرامج التدريبية وتنفيذها وفق احتياجات التدريب ، تطوير نظام الحوافز المعمول به حاليًا ، تشجيع العاملين والقائمين على إبداء آرائهم ومقترحاتهم باستمرار ، إعداد جدول زمني بالدورات التدريبية وتحديد أماكن انعقادها ، تقييم نتائج العملية التدريبية بصفة دورية ومستمرة ومعرفة مدى تلبيتها للاحتياجات التدريبية ، الاستفادة من تقنيات التعلم عن بعد في عقد بعض الدورات التدريبية .

المراجـــع :

أحمـد ، أحمـد إبـراهيم . (٢٠٠١م) . إدارة الأزمـة : منظـور عـالمي ، الاسـكندرية : المكتـب العلمـي للكمبيوتر والنشر والتوزيع .

الأعرجـي ، عاصـم . و دقاسـمة ، مـأمون . (٢٠٠٠م) . إدارة الأزمـات : دراسـة ميدانيـة لمـدى تـوافر عناصر نظام لإدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أمانة عمان الكبرى . مجلة الإدارة العامة . (٣٩) .

البريدي ، عبد اللّه عبد الرحمن . (١٩٩٩م) . الابداع يخنق الأزمات : رؤية جديدة فـي إدارة الأزمـات ، الرياض : بيت الأفكار الدولية للنشر والتوزيع .

البزاز ، حسن . (٢٠٠١م) . إدارة الأزمة : بين نقطتي الغليان والتحول ؛ بيروت : المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع .

التميمي ، حسين عبد اللّه . (١٩٩٨م) . أساسيات إدارة الخطر . دبي : دار العلم .

الحسنية ، سليم إبراهيم . (١٩٩٨م) . نظـم المعلومـات الإداريـة ، عمـان : مؤسسـة الـوراق للنشـر والتوزيع .

زيدان ، ممدوح .(٢٠٠٣م) . تقييم الأداء ومواجهة الأزمات ، القاهرة : مجموعة النيل العربية .

العبد ، جعفـر محمـد . (١٩٩٢م) . تعريـف التـدريب وتحديـد الاحتياجـات التدريبيـة . القـاهرة : إدارة البحوث والدراسات بمركز البروماك .

عبيدات ، ذوقان . (٢٠٠٥م) . البحث العلمي : مفهومه وأدواته وأساليبه ، عمان : دار الفكر .

العسـاف ، صـالح حمـد . (٢٠٠٣م) . المـدخل إلـى البحـث فـي العلـوم السـلوكية . الريـاض : مكتبـة العبيكان .

عليوة ، السيد . (٢٠٠١م) . إدارة الأزمات في المستشفيات ، القاهرة ، ايتراك للطباعة والنشر.