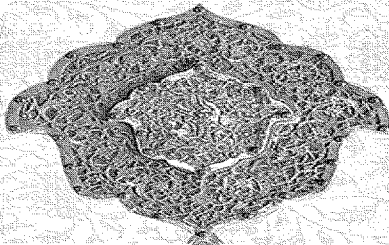


از خاک کبریا





راهبردهای ارتقای رضایت حجاج

محمدحسین شریفی نیا □

اشاره

در مقاله پیشین، ضمن تعریف مفهوم رضایت، بعضی از نظریه‌های احساس رضایت مندی ارائه گردید و مهم‌ترین خصوصیات فردی زائران که در احساس رضایت آنان از سفر معنوی حج نقش دارند، شرح داده شد. در این مقاله متغیرهای اصلی مرتبط با سفر حج و اقداماتی که برای بهبود کیفیت آن‌ها می‌توان انجام داد را به بررسی می‌گذاریم.

از آنجا که مجموعه کتابهای «اروان‌شناسی در خدمت حج» توسط نگارنده در حال تألیف است، از کلیه کارگزاران، مدیران، روحانیون و سایر صاحب‌نظران که در این زمینه مطلب، پیشنهاد، نظر یا توصیه‌ای دارند، تقاضا می‌شود نظرات خود را از طریق ایمیل: Sharifinia@Rihu.ac.ir یا نشانی: قم، بلوار امین، کوچه ۱۵، پلاک ۳۴؛ شماره تلفن: ۲۹۳۸۱۶۶-۰۲۵۱ یا همراه: ۰۹۱۲۱۵۳۶۹۱۳ به اطلاع ما برسانند تا در تألیف کتاب، از آن‌ها نام خودشان استفاده گردد.

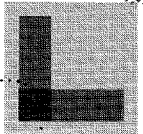
□ عضو هیأت علمی پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.

متغیرهای اصلی رضایت

احساس رضایت امری شناور (flow) است و از یک جزو به اجزای دیگر و از پدیده‌ای به پدیده‌های پیرامونی خود سرایت می‌کند. از این رو، چنان که در مقایسه پیشین بیان گردید، نمی‌توان اجزای مختلف سفر حج را از یکدیگر جدا شمرد و چنین فرض کرد که؛ مثلاً احساس رضایت از اقدامات اجرایی - خدماتی، بر خوشنودی افراد از فعالیت‌های آموزشی - فرهنگی تأثیر نمی‌گذارد یا رضایت از برنامه‌های دینی و معنوی بر احساس آن‌ها در مورد فعالیت‌های اجرایی و خدماتی اثر ندارد. با این وجود، برای بررسی دقیق این متغیرها، باید هر یک از آن‌ها را جداگانه مورد مطالعه قرار دهیم.

به‌طور کلی مجموعه عوامل مؤثر در احساس رضایت‌مندی زائران خانه خدا را می‌توان به هفت عامل یا متغیر اصلی تقسیم کرد. این متغیرها که بر رضایت و خوشنودی زائران تأثیر می‌گذارند، در مجموع به دو گروه اقدامات «اجرایی - خدماتی» و «آموزشی - فرهنگی» تقسیم می‌شوند. اقدامات اجرایی - خدماتی، به فعالیت‌هایی اطلاق می‌شود که بیشتر جنبه خدماتی و رفاهی دارند و معمولاً به وسیله نیروهای خدماتی به حجاج ارائه می‌شوند. این متغیرها شامل ثبت‌نام در کاروان‌ها، خدمات ترابری و اقدامات مربوط به انتقال زائران از ایران به عربستان و به عکس، مسکن زائران در مکه و مدینه و مسائل مرتبط با آن، خدمات رفاهی، درمانی و امنیتی زائران، مشاعر مقدسه و مسائل خاصی که حجاج در ایام تشریق با آن مواجه هستند و در نهایت رضایت از عوامل کاروان، مورد کاوش قرار خواهد گرفت و سهم هر یک در ارتقای رضایت حجاج بررسی خواهد شد.

اقدامات آموزشی - فرهنگی، شامل مجموعه فعالیت‌های تبلیغی و دینی است که از آغاز تشکیل کاروان، شروع و تا زمان بازگشت حجاج استمرار می‌یابد و هدف آن صحت مناسک حج، ارتقای سطح دانش مذهبی، بهبود حالات معنوی و ایجاد تحول اخلاقی در



زائران است.

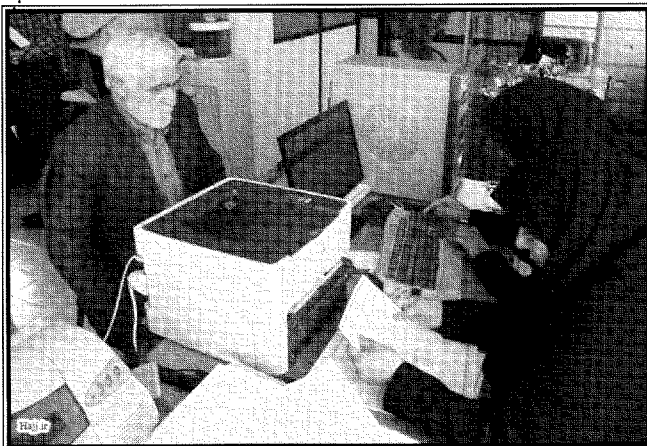
بدین منظور روحانی کاروان با همکاری سایر عوامل کاروان و تحت هدایت و حمایت‌های گسترده حوزه نمایندگی ولی فقیه در حج و زیارت، برنامه‌های متنوع و گسترده‌ای را تدارک می‌بیند که «برگزاری جلسات آموزشی»، «همایش‌های عمومی استانی»، «انتشار کتاب، جزوه و لوح‌های فشرده آموزشی»، «تشکیل شوراهای فرهنگی و گروه‌های ارشاد»، بخشی از آنهاست.

این اقدامات را می‌توان مهم‌ترین و زیربنایی‌ترین فعالیت‌های مربوط به حج و زیارت به شمار آورد که فعالیت بخش‌های خدماتی و رفاهی برای تحقق هر چه بهتر اقدامات و اهداف این بخش می‌باشد.

از آنجا که سفر حج، سفری دینی و معنوی است، فعالیت‌های فرهنگی در آن، از اهمیت والایی برخوردار است و در جلب رضایت حاجیان نقش مهمی ایفا می‌کند. نظر سنجی‌های انجام شده در سال‌های قبل نیز حاکی از آن است که، رضایت حجاج از این بخش نسبت به سایر بخش‌ها کم‌تر بوده است (پرچمی، ۱۳۸۶،



۱۳۸۷، ۱۳۸۸)؛ به همین دلیل سعی می‌کنیم در آینده طی مقاله‌ای مستقل ابعاد مختلف آن و شیوه‌های بهینه‌سازی خدمات آموزش معنوی را بررسی نماییم. در این مقاله فقط به یکی از این فعالیت‌ها؛ یعنی برگزاری جلسات توجیهی - آموزشی پیش از سفر اشاره خواهیم کرد.



۱. ثبت نام در کاروان‌ها

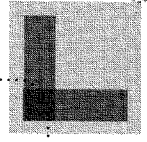
نخستین اقدام علاقه‌مندان زیارت خانه خدا، پس از اعلام عمومی نوبت تشریف در هر سال، انتخاب کاروان و ثبت نام در آن است. برای این کار، آنان باید به اداره حج و زیارت شهر (محل زندگی) خود مراجعه

کنند، از اسامی آژانس‌های مسافرتی و مدیران کاروان‌های مجاز به ثبت نام آگاه شوند و با در دست داشتن مدارک مورد نیاز، به کاروان انتخابی خویش مراجعه کرده و ثبت نام نمایند.

این فرایند اولین برخورد زائر با کارگزاران حج است و نقطه آغاز شکل‌گیری نگرش مثبت یا منفی زائر نسبت به سفر حج و عوامل اجرایی محسوب می‌شود. از این رو، سازمان حج باید بکوشد نخستین اقداماتش با رضایت و خوشنودی زائران همراه باشد تا در طول سفر، آنان احساس خوبی نسبت به متصدیان امور و کارگزاران اجرایی داشته باشند.

بر اساس یافته‌های روان‌شناسی اجتماعی، اولین و آخرین مواجهه و برخورد، بیشتر در حافظه اشخاص باقی می‌ماند و در نتیجه تأثیر به‌سزایی در برداشت مثبت یا منفی افراد از یک موضوع یا پدیده دارد. به همین دلیل، توصیه می‌شود که در برنامه‌ها و فعالیت‌های مربوط به این دو مرحله، توجه و دقت بیشتری مبذول گردد تا زائران احساس خوشنودی و رضایت بیشتری داشته باشند و با احساس خوبی از آن عبور کنند. برای جلب رضایت زائران در این مرحله می‌توان اقدامات ذیل را انجام داد:

* اطلاع‌رسانی شفاف و دقیق؛ خبررسانی بایستی به گونه‌ای انجام گیرد که کاملاً مطمئن شویم تمامی افراد ذی‌نفع، پیام را به درستی دریافت کرده‌اند؛ یعنی اطمینان یابیم همه کسانی



که باید از موضوع خاصی باخبر باشند، از آن مطلع شده‌اند. بدین منظور باید از روش‌های اطلاع‌رسانی مدرن استفاده نمود؛ مثلاً علاوه بر اعلام از طریق صداوسیما و رسانه‌های عمومی، از طریق ارسال دعوت‌نامه و پیام کوتاه نیز اطلاع‌رسانی صورت گیرد. نکته‌حایز اهمیت در مورد استفاده از دعوت‌نامه و پیام کوتاه برای خیررسانی، آن است که محتوای پیام باید بسیار مؤدبانه، شادمانه، احترام‌آمیز و بدون کلمات تحکم‌آمیز و دستوری باشد تا شخص در هنگام مطالعه آن، احساس خوبی پیدا کند.

* برخورد مؤدبانه و صمیمانه کارکنان ادارات حج و زیارت؛ از عوامل مهمی که موجب شادمانی و خوشنودی افراد می‌شود، روبه‌رو شدن با چهره‌شاد، مؤدب و صمیمی کسانی است که برای کاری به آن‌ها رجوع می‌کنند؛ به‌ویژه هنگامی که دچار دغدغه یا نگرانی خاصی هستند، آرامش و گشاده‌رویی طرف مقابل بیشتر بر آن‌ها تأثیر مثبت می‌گذارد. حال اگر در زمانی که زائران با حالتی آمیخته به بیم و امید و شوق و نگرانی برای تعیین وضعیت خود و پیگیری مسائل مربوط به انتخاب کاروان به ادارات حج و زیارت در سراسر کشور مراجعه می‌کنند، با کارمندان گشاده‌رو، مؤدب و آشنا با مهارت‌های ارتباطی مواجه شوند، از همان ابتدا طرح‌واره خوشایندی در ذهن آن‌ها شکل خواهد گرفت. در مقابل، اگر در اولین برخورد، با کارمندی عبوس، عصبی، تندخو و عجول روبه‌رو شوند و پاسخ مثبت، اما ناخوشایند دریافت دارند، تا پایان سفر ذائقه‌شان تلخ خواهد ماند.

راه‌حل این موضوع، آموزش مهارت‌های ارتباطی به کلیه کارکنان سازمان حج و زیارت؛ به خصوص نیروهای صفی و نظارت مستمر بر نحوه رفتار آن‌ها با ارباب رجوع می‌باشد. * تسهیل شرایط و ساده‌سازی امور؛ یکی از اقدامات مؤثر برای کسب رضایت حجاج و سایر مراجعین سازمان حج، تحلیل فرایندها و ساده‌سازی فعالیت‌های پیچیده است. از آنجا که لااقل حدود نیمی از متقاضیان حج و عمره را افراد بی‌سواد یا کم‌سواد تشکیل می‌دهند، لازم است:

اولاً- مراحل کار تا آنجا که ممکن است کوتاه و ساده شود.
ثانیاً- بسیاری از اموری که پیش‌تر به دست متقاضی انجام می‌گرفت با استفاده از تسهیلات

الکترونیکی و رایانه‌ای، توسط دستگاه‌های ذی‌ربط انجام شود
ثالثاً- همه مدارکی که متقاضی باید آماده نماید و همچنین تمام اقداماتی که برای یک
فعالیت معین، مانند ثبت نام در کاروان یا واکسیناسیون در مراکز هلال احمر باید انجام دهد،
به صورت کاربرگ‌های راهنما در اختیار متقاضیان قرار گیرد، تا افراد دچار سردرگمی یا
مراجعات مکرر به واحدهای مختلف سازمان نشوند.

* نظم و هماهنگی دستگاه‌های ذی‌ربط: هرچه ارتباط و هماهنگی بین مجموعه سازمان‌ها
و مراکزی که در اقدامات قبل از سفر زائران سهیم‌اند بیشتر باشد و زائران کمتر بین آن‌ها
تردد نمایند، آرامش و خوشنودی آنان بیشتر می‌گردد. اصولاً یکی از عواملی که موجب
ناراحتی و دغدغه افراد می‌شود، احساس بی‌نظمی، ناهماهنگی و احیاناً تعارض بین
مجموعه‌های مختلف است. در این شرایط، ممکن است ارباب رجوع تصور کند که او
قربانی این بی‌نظمی‌ها و ناهماهنگی‌ها شده و در نتیجه احساس بدی در او ایجاد شود.

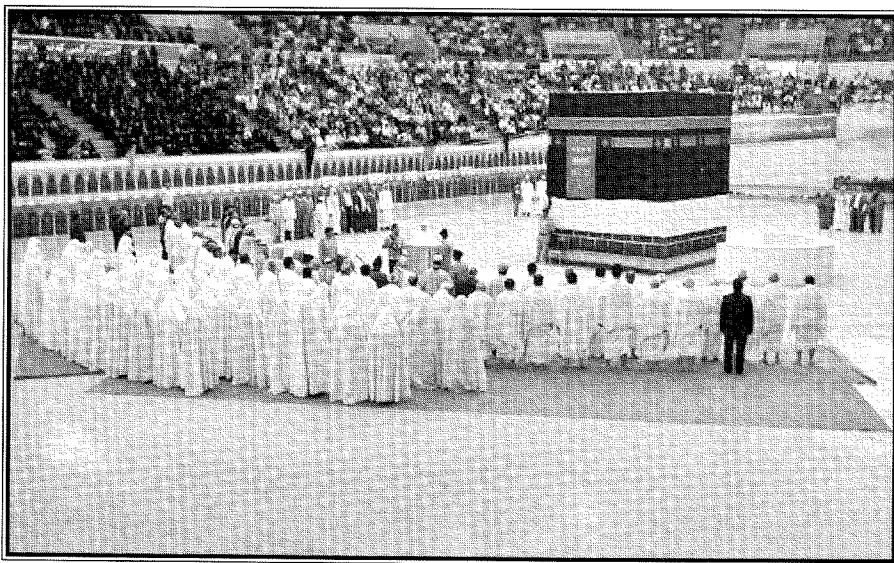
* برخورد محترمانه و صبورانه مدیر و عوامل کاروان: مراجعه زائران به کاروان‌ها برای
ثبت نام، اولین برخورد زائر با مدیر یا سایر عوامل کاروان است؛ چنان‌که پیش‌تر اشاره شد،
اولین برخورد، تأثیر مهمی در برداشت کلی ما از موضوع دارد. اگر این برخورد همراه با
خوش‌رویی، متانت، احترام و توجه به گفته‌های شخص باشد، برداشت وی از آن موضوع
مثبت خواهد بود.

بر این اساس، لازم است دفتر زیارتی همه تمهیدات لازم برای اکرام زائر را فراهم کنند.
فضای مناسب، زیبا و تمیز، صندلی‌های راحت به تعداد کافی و از همه مهم‌تر پاسخ‌دهنده‌ای
خوش‌سیما، خوش‌بین، مؤدب و گشاده‌رو که از اطلاعات کافی نیز برخوردار باشد؛ از
جمله نخستین ضروریات یک دفتر برای پذیرایی از زائران است.

مناسب است مدیر یا فرد پاسخگو در لحظه ورود زائر به احترام او به پا خاسته و به گرمی
با وی دست دهد و او را به نشستن دعوت کند. سپس با گفتن جمله: بفرمایید در خدمت
شما هستم، امرتان چیست؟ به زائر فرصت دهد تا با آرامش و بدون تشویش و شتاب،
سؤالات خویش را مطرح نماید. آنگاه با صبوری و متناسب با سطح آگاهی و تحصیلات

زائر، توضیحات لازم را به صورت روشن و شفاف ارائه کند. اگر با ازدحام جمعیت مواجه است و فرصت پاسخگویی مفصل به تک تک افراد را ندارد، می تواند اطلاعات ضروری را از پیش بر روی برگ هایی تکثیر کند و یک نسخه از آن را در اختیار مراجعین قرار دهد یا وقت مشخصی برای مراجعه و پاسخگویی به پرسش های آنان تعیین نماید. به هر حال، مراقب باشد که اولاً - به هیچ وجه و تحت هیچ وضعیتی نسبت به مراجعان کم توجهی یا برخورد تند نکند؛ ثانیاً - بکوشد در حد امکان به تمام پرسش ها و ابهامات پاسخ دهد و آنان با احساس موفقیت و دستیابی به خواسته هایشان دفتر را ترک نمایند.

* رفع دغدغه های پزشکی زائران: از مهم ترین نگرانی های زائران، به ویژه کهنسالان و افراد



دارای وضعیت جسمی خاص، نتیجه آزمایش ها و معاینات طبی مربوط به سفر حج است. آن ها اغلب نگران این موضوع هستند که پزشک شرایط جسمی آنان را نامناسب تشخیص دهد و اجازه سفر به آن ها ندهد. آنچه این وضعیت پر دغدغه و اضطراب آور را تسکین می دهد، برخورد صمیمانه، صبورانه

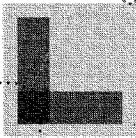
و گرم پزشک کاروان با آن‌هاست. از این رو، پزشک کاروان باید با تواضع، صمیمیت، آرامش و لحنی گرم و مؤدبانه اطلاعات مورد نیاز را در اختیار زائر قرار دهد و بدون استفاده از لحن دستوری یا مختصر گویی، ابعاد مختلف معاینات پزشکی و دلایل آن را به زبان ساده برای او توضیح دهد و در صورتی که زائر مشکلات جسمی ویژه‌ای دارد، با حوصله و متانت، راهنمایی‌های لازم را ارائه کند.

پزشک در هیچ موقعیتی نباید با غرور و تکبر با زائران برخورد کند یا نسبت به آنان کم توجهی و تندخویی نشان دهد؛ زیرا برخورد نامناسب وی، نگرانی و دغدغه‌های زائران را دوچندان می‌کند و چه بسا عوارض نامطلوب جسمی و روحی به دنبال داشته باشد.

۲. جلسات توجیهی - آموزشی

پس از ثبت نام در کاروان و انجام اقدامات اولیه، دومین گام این سفر استثنایی، جلسات توجیهی و آموزشی پیش از سفر است که در حال حاضر، برای حج تمتع ۱۰ جلسه و برای عمره مفرده ۳ جلسه پیش‌بینی شده است. در واقع اگر این جلسات خوب برگزار شوند و متصدیان امر بتوانند با جذب حداکثری زائران، توجیهات ضروری و آموزش‌های لازم را به تمامی اعضای کاروان ارائه کنند، از بسیاری مشکلات بعدی پیشگیری کرده‌اند و سفری موفق و پرثمر در انتظار زائران خواهد بود.

لازم به یادآوری است که مدیران و روحانیون کاروان‌ها نباید گمان کنند که این جلسات را صرفاً به خاطر رعایت بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های سازمان برگزار می‌کنند و به همین دلیل مهم‌ترین هدف آنان مطابقت شکل ظاهری جلسات با آیین‌نامه‌های مربوط باشد و محتوای جلسات و همچنین میزان یادگیری و فهمیدن زائران در اولویت دوم قرار گیرد؛ به بیان روشن‌تر، نباید جلسات کاروان را فقط برای اجرای دستورات سازمان و ارائه گزارش کار برگزار کرد؛ بلکه برگزارکنندگان باید اهمیت این جلسات را در برگزاری حج صحیح، بدون مشکل و اثربخش درک کنند و بدانند که اگر این جلسات خوب، جذاب و پر محتوا برگزار شود، در مراحل بعدی، هم کار مدیران و روحانیون راحت‌تر



خواهد بود و هم زائران دچار مشکلات کمتری خواهند شد. پاره‌ای از راهبردهای عملی برای تحقق این هدف، به شرح ذیل می‌باشد:

* غنی بودن محتوای جلسات؛ از مهم‌ترین عوامل جذب مخاطب، ارائه اطلاعات جامع و کامل به آن‌هاست. همه ما از حضور در جلساتی که در آن سخنان قابل درک و مطابق با نیازها و سؤالات ما مطرح می‌شود، خوشنود می‌شویم و از شرکت کردن در آنها لذت می‌بریم.

پژوهشکده حج و زیارت (معاونت آموزش و پژوهش بعثه رهبری)، تاکنون اقدامات مهمی در این راستا انجام داده و کتاب‌ها و مطالب آموزشی متنوعی را در اختیار مدیران و روحانیون کاروان‌ها قرار داده است. توجه به استانداردهای اعلام شده از سوی پژوهشکده حج و زیارت و ارائه سرفصل‌های مشخص شده از سوی سازمان، به غنی‌سازی محتوای جلسات کمک می‌کند.

* تنوع مطالب و ارائه جذاب؛ ایجاد تنوع در مطالب و جذابیت در شیوه ارائه آن‌ها، از جمله اموری است که در جذب مخاطب اثر می‌گذارد. بدین منظور باید اولاً: مدت زمان هر جلسه را میان سخنرانان مختلف؛ مانند مدیر، روحانی، پزشک، مداح، زائر و حتی عوامل اجرایی تقسیم کرد و هر سخنران موضوع خاصی را مطرح نماید، ثانیاً: برای تنوع در شیوه ارائه مطالب، متناسب با هر موضوع، یکی از شیوه‌های سخنرانی، اکتشافی، مشارکتی، پرسش و پاسخ و تکلیف منزل را به کار بست.

* استفاده از فنون و ابزارهای آموزشی پیشرفته؛ امروزه برای آموزش مطالب، شیوه‌های جذاب متعددی وجود دارد. استفاده از وایت‌برد، پاورپوینت، عکس و نمایش تصویری می‌تواند در درک راحت‌تر و فهم بهتر مطالب به افراد کمک نماید. مدیر، روحانی و پزشک کاروان که می‌خواهند مطالب آموزشی و توجیهی را به زائران انتقال دهند، بایستی با فنون نوین آموزشی آشنا باشند و در جلسات از آن استفاده کنند. برخی از این فنون در کتاب «روان‌شناسی در خدمت روحانیون کاروان‌ها» به تفصیل شرح داده شده است.

* مکان آرام‌بخش و دلپذیر؛ یکی از عوامل مؤثر بر یادگیری بهتر، مکان آموزشی است؛

محلی که برای برگزاری جلسات آموزشی در نظر گرفته می‌شود، باید برای همه زائران مناسب، دلپذیر و آرام‌بخش باشد و نگرانی‌ها را به حداقل برساند.

یک مکان مناسب برای چنین جلساتی نیازمند ویژگی‌های

ذیل می‌باشد: دارای محل مناسبی برای پارک وسایل

نقلیه زائران باشد تا آن‌ها در زمان برگزاری جلسات،

نگران وسایل نقلیه خود نباشند؛ مکان جلسه از

امکانات جانبی ضروری؛ مانند دستشویی‌های

تمیز، آب‌سردکن و حیاط یا مکان مناسب

برای بازی بچه‌ها برخوردار باشد؛ اتاق یا سالنی

که جلسه در آن برقرار می‌شود، به اندازه کافی

بزرگ و جادار باشد و از دما و نور مناسب

بهرمند باشد؛ در سالن حتی الامکان به تعداد

نفرات شرکت‌کننده صندلی راحت وجود داشته

باشد، تا نشستن طولانی مدت برای شرکت‌کنندگان

خسته‌کننده نباشد، و در نهایت مکان جلسه از سر و صدا،

رفت و آمد دیگران یا سایر عوامل پرت‌کننده حواس مصون

باشد.

* زمان مناسب؛ نکته مهم دیگر در برگزاری جلسات، زمان مناسب برای شرکت‌کنندگان

است. وقت مناسب برای برگزاری جلسات باید دارای این ویژگی‌ها باشد: اکثر افراد در

آن زمان کار ضروری دیگری نداشته باشند و بتوانند در جلسه شرکت نمایند؛ ساعات

تعیین شده با مسائلی نظیر اوقات نماز یا مراسم خاص تلاقی نداشته باشد؛ زمان برگزاری

جلسه هنگامی نباشد که اغلب افراد، خسته یا عصبی هستند؛ در تنظیم اوقات جلسات به

شرایط و مشکلات خانم‌ها، توجه ویژه شود.

بهرتر است برای تعیین زمان مناسب جلسات، به‌طور صریح یا ضمنی از اعضای کاروان

مدت جلسات توجیهی آموزشی

نباید کمتر از ۱ ساعت و بیشتر از

۲/۵ ساعت باشد؛ زیرا وقتی مدت

جلسه کمتر از ۱ ساعت است، عملاً

امکان طرح کامل همه مسائل مورد نیاز

وجود ندارد. در چنین مواقعی ممکن است

افراد احساس کنند که چنین جلسه‌ای به

رفتنش نمی‌ارزد، به خصوص اگر راهشان

دور باشد، یا اندکی تأخیر داشته باشند.

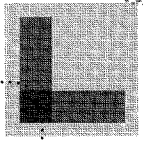
اگر مدت جلسه از ۲/۵ ساعت بیشتر

باشد، اکثر افراد دچار خستگی و افت

یادگیری می‌شوند و مطالب جلسه

در ذهن آن‌ها باقی نخواهد

ماند.



نظرخواهی به عمل آید؛ ولی احتمالاً برای اغلب مردم، ساعت ۹ تا ۱۱ صبح جمعه، زمان نسبتاً مناسبی برای برگزاری جلسات است.

* مدت جلسه؛ مدت جلسات توجیهی آموزشی نباید کمتر از ۱ ساعت و بیشتر از ۲/۵ ساعت باشد؛ زیرا وقتی مدت جلسه کمتر از ۱ ساعت است، عملاً امکان طرح کامل همه مسائل مورد نیاز وجود ندارد. در چنین مواقعی ممکن است افراد احساس کنند که چنین جلسهای به رفتنش نمی‌ارزد، به خصوص اگر راهشان دور باشد، یا اندکی تأخیر داشته باشند. اگر مدت جلسه از ۲/۵ ساعت بیشتر باشد، اکثر افراد دچار خستگی و افت یادگیری می‌شوند و مطالب جلسه در ذهن آن‌ها باقی نخواهد ماند. بدین ترتیب جلساتی که مدت آن‌ها حدود یک ساعت و چهل و پنج دقیقه باشد، بازدهی آموزشی بهتری دارد.

* استفاده از عوامل مؤدب و آموزش دیده؛ کلیه کسانی که در طول جلسه به شرکت کنندگان خدمت می‌کنند؛ اعم از مدیر و روحانی، راهنمایان، خدمه کاروان و عوامل پذیرایی، باید با کمال ادب و احترام با زائران برخورد نمایند و حتی در مقابل اعتراضات، شکایات و احیاناً تندی‌های زائران از خود واکنش منفی نشان ندهند. در مقابل سعی کنند با گشاده‌رویی، صبوری و بردباری، افراد عصبانی و ناراحت را آرام کنند. در این صورت حتی افراد متوقع و عصبی نیز به افرادی آرام و علاقه‌مند تبدیل می‌شوند.

* عینی‌سازی آموزش‌ها؛ بر اساس اصول علمی، هر چه آموزش یک مطلب عینی‌تر و ملموس‌تر باشد، یادگیری آن آسان‌تر و به خاطر سپاری‌اش طولانی‌تر خواهد بود. ما چیزهایی را که از طریق مشاهده و حس بینایی دریافت می‌کنیم، بهتر به یاد می‌آوریم تا چیزهایی را که از طریق گوش فرا می‌گیریم. به همین دلیل باید سعی شود تا حد ممکن مطالب به صورت نمایشی و عملی آموزش داده شود و افراد کاروان بتوانند عملاً آن را تمرین نمایند. بدین ترتیب، افراد هم مطالب را بهتر می‌فهمند و راحت‌تر به خاطر می‌سپارند و هم اشکالات و نواقص احتمالی یادگیری‌شان مشخص می‌شود. در نتیجه می‌توان اشکالاتی که ممکن است آن‌ها را بعداً دچار مشکل نماید، در همان‌جا برطرف نمود.

* استفاده از انواع وسایل آموزشی و اطلاع‌رسانی؛ نظر به این که سطح تحصیلی زائران

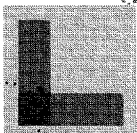


بیت الله الحرام متفاوت است و در میان آن‌ها از پیرزنان بی سواد تا اساتید حوزه و دانشگاه وجود دارند، نباید از همه انتظار داشت که صرفاً از طریق حضور در جلسات و آموزش از طریق سخنرانی با

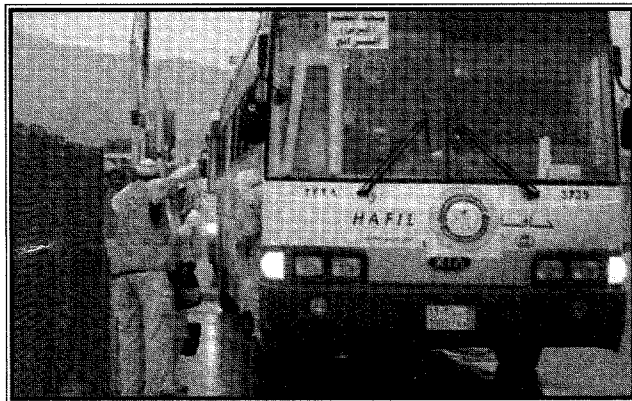
مسائل مورد نیاز آشنا شوند؛ بلکه برای هر گروه باید از شیوه‌های متناسب با آنان بهره گرفت.

بدین منظور باید علاوه بر جلسات آموزش، از وسایل کمک آموزشی مختلف نظیر لوح‌های فشرده صوتی و تصویری، فیلم‌های مستند آموزشی، کتاب‌هایی با سطوح علمی مختلف، مجموعه نقشه‌ها و عکس‌های نمایشگاهی و سایر ابزار و وسایل آموزشی استفاده کرد. نکته قابل ذکر این است که برای بهره‌مندی راحت و آسان زائران از وسایل خودآموز، باید قبلاً راهنمای استفاده از آن را آماده کرده و همراه با ابزار آموزشی در اختیار آنان قرار داد؛ مثلاً اگر به زائران لوح فشرده آموزشی می‌دهیم، در بروشوری، شیوه نصب و استفاده از آن را نیز آموزش دهیم.

* ارائه تکلیف منزل؛ برای این که زائران در فاصله بین جلسات آموزشی، مطالب مورد بحث را فراموش نکنند، لازم است با دادن تمرین‌های مناسب و قابل اجرا، مطالب مورد بحث را تکرار نمایند. بدین منظور بهتر است در پایان هر جلسه، چند تکلیف کوتاه و مفید از مهم‌ترین موضوعات مطرح شده در آن جلسه، داده شود. تا زائران با انجام آن تمرین‌های رفتاری، به تثبیت یادگیری‌ها و آمادگی خود برای انجام صحیح مناسک حج کمک شایانی کنند.



❖ جلب مشارکت زائران در فرایند برگزاری و اداره جلسات؛ امروزه اثبات شده است که هر چه مشارکت افراد در موضوعی گسترده تر و جدی تر باشد، دلبستگی آنان به آن موضوع بیشتر و انگیزه شان نیرومندتر



خواهد شد. از این رو، لازم است برای برگزاری بهتر این جلسات، تمهیداتی اندیشیده شود که طی آن اکثر زائران در مورد مسائل گوناگون جلسات و موضوعات مطرح شده اظهار نظر نمایند و مسئولین نیز در فرایند برگزاری جلسات به آن نظرات توجه کنند و از همکاری و مشارکت زائران استقبال نمایند.

نظرسنجی از زائران در مورد تعیین زمان و مکان مناسب برگزاری جلسات، استفاده از نخبگان و عالمان کاروان در ارائه مطالب و موضوعات مرتبط با سفر حج، گروه بندی اعضا و ایجاد حلقه های معرفتی پرسش و پاسخ، خاطره گویی و بیان تجارب افرادی که سابقه تشریف دارند، از جمله راه های تقویت مشارکت اعضای کاروان می باشد.

۳. خدمات ترابری

سومین مرحله این سفر روحانی، انتقال زائران از ایران به عربستان و جابه جایی آنان در آن سرزمین مقدس است. این مرحله شامل موارد زیر می باشد:

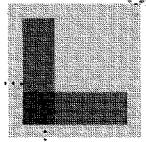
اعلام زمان و مکان تجمع برای حرکت به سمت فرودگاه از شهرهای محل سکونت؛ کیفیت اتوبوس هایی که می خواهند زائران را به فرودگاه منتقل نمایند، چگونگی ساماندهی زائران و سوار شدن در اتوبوس ها، مراسم خاص وداع حجاج با خانواده ها و

نزدیکانشان، مدت معطلی در فرودگاه، امکانات رفاهی و خدماتی فرودگاه، چگونگی رفتار کارکنان فرودگاه با زائران، مراحل کنترل گذرنامه و عبور از ورودی‌های کنترل شده حفاظتی، تأخیر داشتن یا پرواز به موقع، چگونگی سوار شدن زائران به هواپیما و استقرار در صندلی‌ها، چگونگی برخورد کادر پرواز و مهمان‌داران هواپیما با زائران، مدت پرواز، ورود به فرودگاه‌های عربستان، شیوه برخورد مأموران عربستان با زائران، ترخیص از فرودگاه، کیفیت اتوبوس‌هایی که زائران را از فرودگاه جده و مدینه به هتل‌هایشان منتقل می‌کنند و نحوه راهنمایی آنان در هنگام سوار شدن به اتوبوس‌ها و اجرای تمام این اقدامات در بازگشت از عربستان به ایران.

چگونگی اجرای مطلوب یا نامطلوب هر کدام از این اقدامات می‌تواند بر رضایت یا



عدم رضایت حجاج از سازمان حج و خدمات ارائه شده، تأثیرگذار باشد. به منظور تأمین خوشنودی زائران از خدمات ترابری، نکات زیر پیشنهاد می‌شود:



❖ اطلاع‌رسانی دقیق و به موقع؛ یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های آرامش انسان‌ها، آگاهی از موقعیت خود و نداشتن ابهام و تردید است. به‌طور کلی هر نوع ابهام و تردید موجب تشویش ذهن، نگرانی و اضطراب فرد می‌شود. لحظات سفر نیز خود به‌خود استرس‌زا و فشار آورند. ما نباید با عدم اطلاع‌رسانی یا اطلاع‌رسانی ناقص بر این فشار روانی بیفزاییم. بر این اساس، یکی از مهم‌ترین وظایف سازمان حج و مدیران کاروان‌ها و ارائه اطلاعات صحیح، دقیق، کامل و به‌موقع به زائران است؛ زیرا آگاهی از واقعیت، حتی اگر ناخوشایند باشد، بهتر از بی‌خبری، ابهام و سردرگمی است؛ مثلاً در هنگام تأخیر پرواز، در صورتی که زائران از آن آگاه باشند، به‌رغم ناراحتی و غم و لندهای اولیه، راحت‌تر آن را تحمل می‌کنند تا این که بدون اطلاع مدتی سرگردان و بلا تکلیف باشند.

❖ برنامه‌ریزی دقیق و هماهنگی بین بخش‌های مختلف؛ برنامه‌ریزی دقیق و هماهنگی بین سازمان‌ها و مؤسسات ذی‌ربط چه در سطح کلان؛ یعنی بین سازمان حج و شرکت‌های هوایی و چه در سطح خرد؛ یعنی مدیر کاروان و بخش‌های مرتبط با انتقال کاروان به فرودگاه، نقش مهمی در کاهش اتلاف وقت و انرژی مسؤلان و هم در افزایش احساس رضایت و خوشنودی زائران دارد؛ زیرا انسان‌ها ذاتاً به نظم و هماهنگی و قابل پیش‌بینی بودن حوادث اهمیت می‌دهند و از بی‌نظمی و ناهماهنگی و غیرقابل پیش‌بینی بودن رویدادها نگران می‌شوند. هرچه این هماهنگی‌ها دقیق‌تر باشد و اجزای گوناگون، به‌طور مناسب‌تری باهم هماهنگ باشند، احساس آرامش، ثبات و خوشنودی زائران بیشتر خواهد بود.

❖ شیوه برخورد عوامل مختلف با زائران؛ همه کسانی که در مراحل مختلف سفر با زائران ارتباط دارند، باید افرادی مؤدب، متین، صبور و خوش‌برخورد باشند. همان‌طور که قبلاً گفته شد، براساس سلسله مراتب نیازها، دریافت احترام و حفظ حرمت شخص، یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های احساس خوشنودی یا نارضایتی افراد از یکدیگر است. از این رو همه مردم علاقه‌مندند با کسانی سر و کار داشته باشند که عزت و احترام‌شان را حفظ می‌کنند و با حرکات، رفتار و گفتار خویش آن‌ها را تحقیر نمی‌کنند. بی‌تردید بهترین راه دستیابی

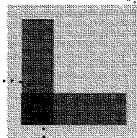
به این هدف، به کارگیری عوامل آموزش دیده یا آموزش مهارت‌های ارتباطی به این افراد است.

* پربار نمودن لحظات انتظار؛ اقدام مؤثر دیگری که می‌تواند تا حدودی ناراحتی و فشارهای روحی اشخاص در هنگام معطلی یا انتظار را کاهش دهد و رضایت نسبی را به ارمغان آورد، سرگرم نمودن افراد با امور مفید و مناسب موقعیت می‌باشد. وجود نمایشگاه عکس از مراحل این سفر روحانی، نصب تراکت‌ها، پوسترها و جملات



زیبا و تأمل‌انگیز بر در و دیوار سالن انتظار، تهیه بروشورهای اطلاع‌رسانی در باب موضوعات مختلف مورد نیاز زائران، وجود تلویزیون یا پرده نمایش مداربسته و پخش فیلم‌های مستند و آموزنده، برخی از شیوه‌های غنی‌سازی فرصت‌های سوخته و تلف شده است که می‌توان از آن بهترین استفاده‌های آموزشی - تبلیغی را به دست آورد.

* توجه زائران در مورد وضعیت فرودگاه‌های عربستان و چگونگی برخورد با مأموران



سعودی؛ با توجه به وضعیت متفاوت محیط عربستان و ناآشنایی بیشتر زائران با مقررات آن سرزمین، لازم است آن‌ها در مورد چگونگی رفتار و اقدامات مختلفی که بایستی در آنجا انجام دهند تا بر خورد ناگوار و ناراحت کننده‌ای برایشان پیش نیاید، توجیه شوند. البته در این توجیهات باید همواره واقع‌بین بوده و از افراط و تفریط اجتناب کرد؛ یعنی نه مسائل را بزرگ و دشوار جلوه داد؛ به طوری که در زائران ترس و اضطراب غیر واقعی ایجاد شود و نه مسائل را بسیار کم‌اهمیت و پیش‌پا افتاده نشان داد تا افراد نسبت به آن‌ها کم توجه و بی‌اعتنا شوند.

نکته قابل ذکر این که گاهی مشاهده می‌شود مسؤولان و عوامل کاروان برخلاف توجیهات انجام شده عمل نموده و کارهایی را انجام می‌دهند که در جلسات از آن نهی شده است؛ مثلاً در جلسات توجیهی گفته می‌شود که زائران پس از ورود به سالن فرودگاه جده یا مدینه، برای انجام تشریفات قانونی عجله و شتاب نکنند و در جلو گیشه‌های مأمورین انتظامی ازدحام نکنند تا با واکنش نامناسب مأموران سعودی روبه‌رو نشوند. با این وجود، گاهی عوامل کاروان بیش از دیگران عجله و شتاب نشان می‌دهند. چنین رفتارهایی باعث می‌شود زائران آموزش‌ها و توجیهات قبل از سفر را نادیده گرفته و با تبعیت از آنها، رفتارهای نامطلوبی از خود نشان دهند.

✽ گذاشتن افراد راهنما در مراکز و موقعیت‌های حساس؛ در طول انتقال حجاج از ایران به عربستان، در بعضی اماکن، نظیر فرودگاه‌ها پیچیدگی‌هایی وجود دارد که افراد ناآشنا ممکن است ندانند در آنجا چه باید بکنند یا به کدام طرف بروند و همین امر موجب ناراحتی یا تحیر و سرگردانی آن‌ها می‌شود. در چنین موقعیت‌هایی وجود راهنمایانی با لباس و آرم مشخص به افراد تازه‌وارد احساس امنیت و اعتماد به نفس می‌بخشد و از شویش و آشفتگی پیشگیری می‌کند.

✽ ارائه الگوی عملی به زائران؛ مدیر، روحانی و دیگر عوامل کاروان باید خودشان الگوهای عملی از طرز رفتار مناسب در موقعیت‌های مختلف سفر باشند. ناگفته پیداست که بسیاری از زائران، به ویژه اهالی روستاها و شهرهای کوچک، افراد مسن و اشخاص

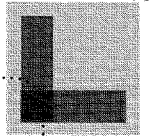
دارای تحصیلات پایین، چشمشان به مدیر، روحانی و سایر عوامل کاروان است تا ببینند آن‌ها در این موقعیت‌ها چگونه رفتار می‌کنند. حال اگر مسئولان کاروان، الگوی عملی خوبی برای حجاج باشند، آن‌ها با تأسی به رفتار مسئولین، اشکالات رفتاری و گفتاری خود را اصلاح می‌کنند؛ اما در صورتی که از کار گزاران، رفتارهای نامناسب و خلاف هنجارهای اخلاقی سر بزنند، زائران دچار تعارض و سردرگمی شده و از پایبندی آن‌ها به اصول اخلاقی کاسته می‌شود.

۴. مسکن زائران

پس از ورود به مدینه یا مکه و استقرار در هتل‌ها، مسائل مربوط به محل سکونت از اهمیت خاصی برخوردار است. درجه هتل، وضعیت اتاق‌ها، تعداد نفرات ساکن در هر اتاق، دوری یا نزدیکی محل هتل به حرم، امکانات و تسهیلات محل سکونت؛ مانند امکان شستن لباس، تجهیزات داخل اتاق‌ها، بهداشت عمومی و کلی هتل، به‌ویژه سالن غذاخوری و... از جمله اموری هستند که در این بخش قابل تأمل می‌باشند.

به‌طور کلی زائران از محل اقامت خود در مدینه رضایت بیشتری دارند (پرچمی، ۱۳۸۷). احتمالاً دلیل این موضوع، وضعیت متفاوت هتل‌های مدینه با مکه است؛ زیرا معمولاً هتل‌های مدینه از امکانات و موقعیت مطلوب‌تری برخوردارند.

طبق نظر سنجی‌های به‌عمل آمده از زائران، مهم‌ترین مشکلات مرتبط با محل اقامت آنان، به خصوص در شهر مکه، طی سال‌های اخیر، بدین قرار بوده است: دوری از حرم، نامناسب بودن وضعیت نظافت و بهداشت هتل‌ها، کثیفی یا خرابی سرویس‌های بهداشتی، فرنگی بودن توالت‌ها و کمبود توالت‌های سستی، برخوردار نبودن محل اقامت از امکانات رفاهی نظیر نداشتن یا کم بودن آسانسور نسبت به تعداد و ظرفیت کافی، نبودن گوشی تلفن و تلویزیون در اتاق‌ها، فشار کم آب، نبودن امکانات مناسب برای شستشوی لباس‌ها و خشک کردن آن‌ها، نداشتن سالن مناسب برای غذاخوری و مراسم، نبودن مترجم و دشواری زائران در برقراری ارتباط با متصدیان هتل.



به منظور رفع مشکلات مربوط به مسکن می توان از راهبردهای زیر استفاده کرد:

* ایجاد آمادگی در زائران برای مواجهه با مسائل و مشکلات مسکن؛ به دلیل این که بیشتر مشکلات مربوط به مسکن زائران، به ویژه در مکه، به راحتی قابل حل نیستند و باید با آنها کنار آمد، لازم است مسؤولان سازمان حج و همچنین مدیران کاروانها اطلاعات کامل وضعیت مسکن هر کاروان در مدینه و مکه را از قبل در اختیار داشته باشند و آن را در جلسات توجیهی به زائران ارائه کنند و مشکلات احتمالی را به طور کامل تشریح نمایند تا آنان با شناختی که از مسائل و مشکلات پیش رو به دست می آورند، خودشان را به لحاظ روانی و عملی آماده مواجهه با آن کنند؛ مثلاً خوب است نقشه دقیق هتل، موقعیت خیابانهای اطراف حرم و همه مسائل مربوط به آن، به طور کامل برای زائران تشریح شود و به همه سؤالات آنان پاسخ داده شود.

وقتی افراد بدون اطلاع و آمادگی قبلی، ناگهان در وضعیت نامطلوبی قرار می گیرند، از خود واکنشهای عصبی تندی بروز می دهند و این ممکن است نارضایتی شدید زائران را به همراه داشته باشد.

* عدم تبعیض بین مسکن مسؤولان و زائران؛ احساس تبعیض و تفاوت، همواره باعث ناراحتی و خشم می شود. در واقع آنچه بیش از نواقص و کمبودها مشکل ایجاد می کند، برخورداری عدهای معدود و صاحب قدرت از امکانات و موقعیت ویژه و محرومیت انبوه مردم از آن امکانات است؛ حتی اگر برای این تبعیض دلایل موجهی هم وجود داشته باشد.

از این رو، هم در سطح کلان نباید هتل و محل سکونت مسؤولان و کارگزاران حج از امتیازات و ویژگیهای عالی برخوردار باشد و در چشم زائران، آنها از موقعیت، تسهیلات و امکانات بهتر و بالاتری برخوردار باشند و هم در سطح خُرد نباید مدیر، روحانی و عوامل کاروان جای بهتر و اتاقهای مناسبتر را به خود اختصاص دهند؛ زیرا این امور از دید زائران مخفی نمی ماند و این احساس را در آنها به وجود می آورد که مسؤولان موقعیتها و امکانات بهتر را به خود اختصاص می دهند، در حالی که ظاهراً دم از عدالت

و خدمتگزاری می‌زنند. این تناقض آن‌ها را رنج می‌دهد و موجب نارضایتی و بی‌اعتمادی آنان به مسؤلان می‌شود.

✱ کاستن تفاوت درجات هتل و امکانات و تسهیلات تا حد ممکن؛ یکی از مهم‌ترین فلسفه‌های حج، کاهش اختلافات طبقاتی و سوق دادن انسان‌ها به سوی همانندی و یکرنگی است و این در یکسان بودن لباس احرام و محو تشخیص‌ها و عناوین دنیوی کاملاً مشهود است.

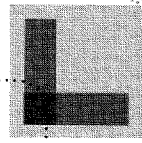
کارگزاران حج هم باید در برنامه‌ریزی‌ها و اقداماتشان، اهداف و اسرار حج ابراهیمی را مد نظر داشته باشند. یکی از آن موارد، همین وضعیت مسکن حجاج است. حاجیان نباید براساس وضعیت مالی و طبقه اجتماعی و مبلغی که می‌پردازند، طبقه‌بندی شوند؛ بلکه باید سعی شود حتی الامکان همگی از امکانات یکسان و مشابهی برخوردار باشند.

هم‌اکنون حاجیان براساس هزینه‌ای که می‌پردازند، به چندین گروه تقسیم شده

و به لحاظ مسکن از هتل‌های بسیار پرامکانات و نزدیک به حرم گرفته تا مسافرخانه‌های قدیمی، بدون امکانات و دور از حرم اسکان داده می‌شوند. بی‌تردید این تبعیض طبقاتی، زمینه بسیاری از نابسامانی‌ها و نارضایتی‌های حج را فراهم می‌آورد. از این رو، پیشنهاد می‌شود مسؤلان ارشد سازمان حج و بعثه برای کاستن از این فاصله طبقاتی و نزدیک کردن دو انتهای طیف به حد وسط، برنامه‌ریزی نمایند.

✱ آموزش چگونگی سکونت و استفاده از وسایل و امکانات هتل‌ها به زائران؛ در حال حاضر

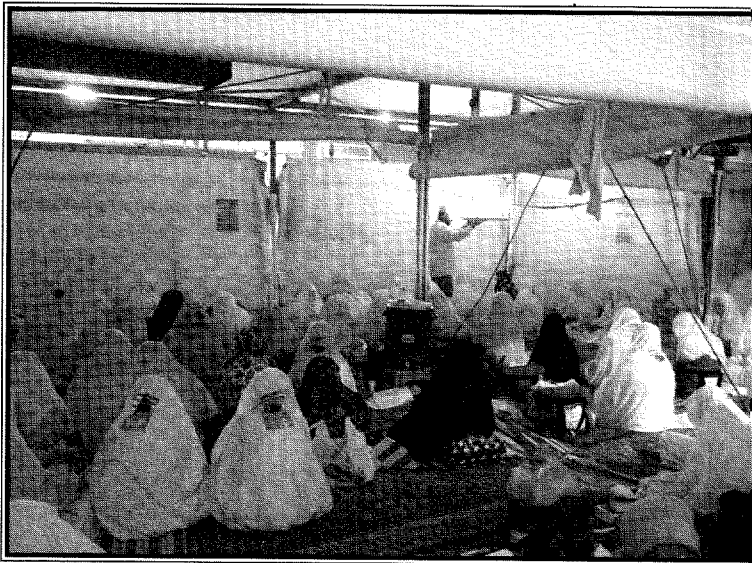




بیشتر زائران را افراد کهنسال و میانسال روستایی و شهرهای کوچک تشکیل می‌دهند که ممکن است برخی از آن‌ها با مقولاتی مانند شیوه استفاده از توالت فرنگی، آسانسور و لباسشویی، آداب غذا خوردن در سالن غذاخوری و یا زندگی در اتاق‌های هتل آشنا نباشند. از این رو، لازم است پیش از سفر، مسائلی از این دست به صورت عینی و تصویری به زائران

آموزش داده شود و در روز اول یا دوم ورود به هتل، عوامل کاروان یا کسانی که راهنمایی و کمک به دیگران را به عهده گرفته‌اند، به همه اتاق‌ها سر بزنند و مشکلات آنان را بررسی و برطرف نمایند.

* همدلی در مشکلات و سختی‌ها؛ گاهی ممکن است زائران از وضعیت مسکن و دیگر مشکلات، گله و شکایت داشته باشند. در چنین موقعیتی بهتر است مدیر، روحانی، پزشک، معاون و



دیگر عوامل کاروان یا مسؤولان و بازرسان مناطق و ستادها با صبر و بردباری به گله‌ها و شکایات، که ممکن است بعضاً با تندی و عتاب شدید هم همراه باشد، گوش بدهند و به جای دفاع کردن و بیان توجیحات عجیب و غریب، سعی کنند با همدلی و پذیرش، مرهمی بر ناراحتی و رنج زائر باشند. اصولاً در چنین سفرهایی که پر از مشکلات و حوادث قابل پیش‌بینی و غیرقابل پیش‌بینی است، همیشه باید امکان تخلیه هیجانی و بیان مشکلات برای افراد فراهم باشد تا خشم و عصبانیت آن‌ها متراکم نشود و مشکلات بزرگ‌تری به وجود نیاید.

* آموزش مهارت‌های زندگی جمعی و همزیستی با دیگران؛ معمولاً در طول سفر افراد

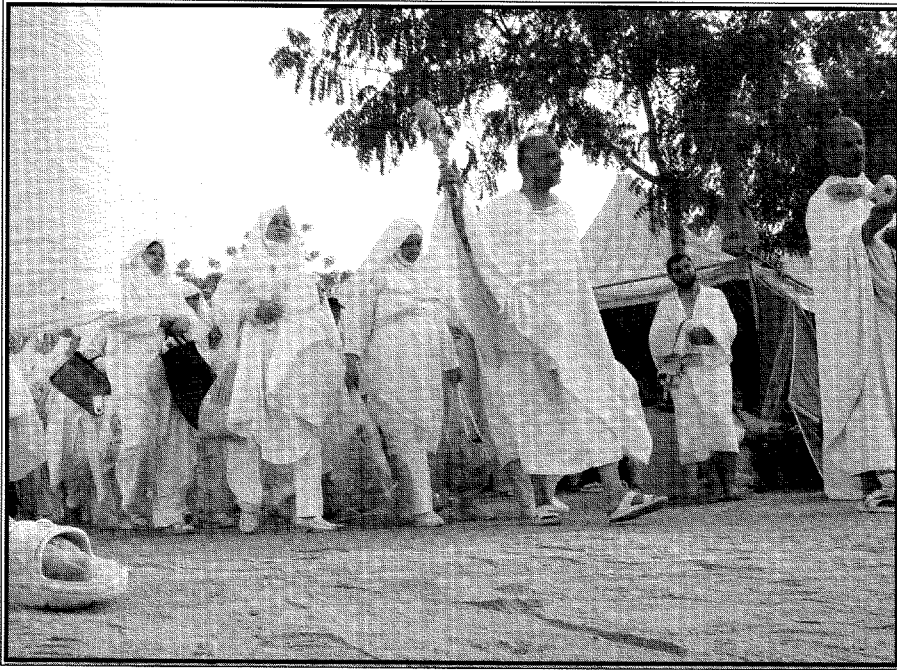
به صورت جمعی و با افراد جدید معاشرت می‌کنند. تنوع فرهنگ‌ها و رفتارها و ناآشنا بودن با آداب و رسوم یکدیگر، ممکن است موجب تنش و ناراحتی زائران گردد. یکی از راه‌های مناسب برای پیشگیری و برطرف نمودن این مسائل، آموزش مهارت‌های ارتباطی و فنون همزیستی مسالمت‌آمیز با دیگران است که بایستی قبل از سفر، به زائران ارائه شود. آشنایی با این مهارت‌ها می‌تواند تنش‌ها و تعارض‌های احتمالی را تا حد زیادی کاهش داده و از بروز حوادث ناگوار پیشگیری کند.

* برجسته‌سازی ابعاد معنوی - عرفانی حج؛ براساس تئوری نیازها، ارضای نیازهای مادی و فیزیولوژیک دشوارتر و ناپایدارتر از ارضای نیازهای عالی‌تر است؛ به عبارت دیگر، نیازهای عالی معنوی و روان‌شناختی، هم سریع‌تر کامیاب می‌شوند و هم از تأثیر عمیق‌تر و همه‌جانبه‌تری برخوردارند.

به‌همین دلیل، در این سفر که سرشار از ابعاد عمیق معنوی و عرفانی است و هدف عمده آن انجام وظیفه دینی و الهی است، لازم است توجه زائران بیشتر به این بُعد سفر معطوف گردد و به جای این که فقط به امکانات و رفاه مادی و ارضای نیازهای زیستی حاجیان توجه شود، ابعاد معنوی و الهی این سفر استثنایی برجسته شود و بر این نکته تأکید گردد که اصولاً رفاه بیش از حد و امکانات فراوان، موجب کاهش توجه به بُعد معنوی و لذات روحانی فرد می‌شود. بنابراین، اساساً سازمان حج و زائران نباید به دنبال هتل‌های پیشرفته‌تر، غذاهای خوش مزه‌تر و امکانات رفاهی بیشتر باشند؛ بلکه به‌عکس بهتر است این امور در حد متوسط باشند.

در موارد بسیار گفته می‌شود باید شأن ایرانی و شیعه حفظ شود و اغلب منظورشان از این سخن، هتل‌های عالی، امکانات خوب و سر و وضع برجسته می‌باشد؛ در حالی که این‌ها نشانه منزلت و شأن ایرانی نیست. بلکه ادب، اخلاق، معنویت، نظم و انضباط رفتاری، متانت، راز و نیاز عاشقانه با خدا، صبر و بردباری و اموری از این دست، نشانه شأن و منزلت ایرانیان و شیعیان است.

بر این اساس، باید ضمن پرهیز از رفاه‌زدگی و غرق شدن در امور مادی، زائران به ابعاد



معنوی و عرفانی این سفر بیشتر ترغیب شوند و رضایت و خوشنودی خود را در حالات معنوی و فیض‌های الهی جستجو نمایند.

۵. خدمات رفاهی، درمانی و امنیتی

اموری چون کیفیت غذا، خدمات پزشکی و حمل و نقل درون شهری، بخش دیگری از خدمات اجرایی هستند که بر کیفیت حج و میزان رضایت حجاج تأثیر می‌گذارند. این خدمات از سوی برای زائران جنبه حیاتی دارد و از سوی دیگر اموری ظریف و حساس هستند که در احساس آرامش و تمرکز بر امور معنوی تأثیر بسزایی دارند. به همین دلیل، مسؤولان ذی‌ربط باید نسبت به این مسائل حساس بوده و با نظارت مستمر بر تغذیه، خدمات پزشکی و حمل و نقل درون شهری، زمینه سلامت، آرامش و رضایت حجاج را فراهم آورند. برخی از اقداماتی که می‌توانند در بهبود کیفیت خدمات یاد شده

مؤثر باشند، بدین قرارند:

* نظارت بر اقدامات مجریان و کنترل مستمر کیفیت خدمات؛ خدمات رفاهی، درمانی و امنیتی اغلب از دو ویژگی فوریت و استمرار برخوردارند و معمولاً با کوچکترین غفلت و بی‌توجهی دچار افت کیفیت شده و به هم‌ریختگی و نارضایتی رابه دنبال خواهند داشت. به همین دلیل، لازم است این امور پیوسته از سوی کارشناسان خیره و توانا تحت نظارت قرار داشته باشند و مجریان بدانند تمام اقدامات آنها تحت کنترل قرار دارد.

البته در صورتی که این امر به اطلاع زائران هم برسد و آنان اطمینان داشته باشند که همه خدمات غذایی، پزشکی و ترابری، دائماً در کنترل مسؤولان سازمان حج و بعثه جمهوری اسلامی است، اعتماد و آرامش بیشتری خواهند داشت.

* مشارکت زائران در امر نظارت و بهبود کیفیت؛ امروزه استفاده از شیوه‌های مشارکتی در امور عمومی، امری رایج و مورد تأکید است. یافته‌های پژوهشی حاکی از آن است که هر چه مشارکت افراد در کاری بیشتر باشد، احساس مسؤولیت و تعهد آنان نسبت به آن موضوع افزون‌تر می‌گردد؛ به‌ویژه در مواردی مانند نظارت بر

امور رفاهی، خدماتی و امنیتی، نظارت همگانی و توجه به نظام پیشنهادها و انتقادات، می‌تواند ساده‌ترین و مؤثرترین روش جهت حفظ و ارتقای کیفیت خدمات باشد.

* استفاده از نیروهای مجرب و کاردان؛ یکی از بهترین راه‌های تضمین کیفیت خدمات

زائران بیش از آن‌که

نسبت به کمبودها و مشکلات

حساس باشند، نسبت به تبعیض‌ها و

دوگانگی‌ها واکنش نشان می‌دهند. از این رو،

اگر آنان مشاهده کنند که مسؤولان حج؛ مانند

رییس سازمان حج یا نماینده ولی فقیه و سایر

کارگزاران ستادی و همچنین مسؤولان کاروان؛

مانند مدیر، روحانی و پزشک، دارای مزایا و امکانات

مشابه و حتی کمتر هستند، نه تنها سختی‌ها و

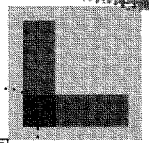
مشکلات را با جان و دل می‌پذیرند؛ بلکه اگر کسی

هم اعتراض داشته باشد، خودشان جواب او

را می‌دهند. ضمن این‌که به داشتن چنین

مسؤولان مردمی، متواضع و صمیمی

می‌بالند



ارائه شده، استفاده از نیروهای مجرب و کاردان در امور فوق است. با توجه به جذابیت امر حج و زیارت و وجود نیروهای داوطلب و مشتاق فراوان، لازم است در گزینش افرادی که برای ارائه خدمات



رفاهی، درمانی، نظارتی و انتظامی به حج اعزام می‌شوند، دقت کافی صورت گیرد. این اشخاص باید بر اساس ضوابط گزینش علمی و رعایت معیارهای دقیق عینی و به دور از اعمال نظرهای شخصی، از میان افراد واجد بالاترین امتیازات تخصصی، اخلاقی و کارآمدی، که دارای ویژگی‌های شخصیتی متناسب با شغل یا مسؤولیت مورد نظر هستند، انتخاب شوند. بنابراین، هر چه امر گزینش این افراد با دقت بیشتری انجام گیرد و در کار خود تجربه‌تر، باتجربه‌تر و پخته‌تر باشند، سطح خدمات ارائه شده بالاتر خواهد بود.

* آموزش مهارت‌های ارتباطی و اخلاقی به کارکنان و متصدیان امور خدماتی؛ لازم است کارگزاران، متصدیان، مجریان و عوامل مرتبط با زائران، علاوه بر توانایی و مهارت در کار مورد نظر، با مهارت‌های ارتباطی و اخلاقی نیز آشنا باشند و بتوانند به نحو مطلوبی با زائران ارتباط برقرار کنند و با صبر، متانت و آرامش مشکلات آنان را برطرف نمایند.

* آموزش زائرین؛ علاوه بر آموزش کارگزاران و متصدیان حج، زائران نیز باید در مورد امور خدماتی، درمانی و امنیتی به خوبی توجیه شوند و آموزش‌های لازم برای

انجام اقدامات مناسب در این موقعیت‌ها را فرا گیرند. به عنوان نمونه، مهارت‌های آداب غذا خوردن جمعی، شیوه‌های صرفه‌جویی و اجتناب از اسراف و زیاده‌روی، اهمیت کم غذا خوردن در کسب حالات معنوی، شیوه‌های حفظ بهداشت شخصی و جمعی، روش پیشگیری از ابتلا به انواع بیماری‌ها، چگونگی مراقبت از خود در مراکز شلوغ و پر ازدحام، شیوه‌های مراقبت از اموال شخصی و مواردی از این قبیل باید با استفاده از فنون و ابزارهای مختلف آموزشی، به صورت مهارتی و تمرین رفتاری به زائران ارائه گردد تا آنان بتوانند به راحتی بدان عمل نمایند.

* ارائه خدمات متوسط، ولی با کیفیت عالی؛ پیش‌تر گفتیم که یکی از اسرار حج، تحمل سختی و مشقت در راه خدا و تمرین ریاضت و استقامت است. از این رو، به عقیده نگارنده لازم نیست؛ مثلاً غذاهای سنگین، خیلی خوش مزه و گران‌قیمت به زائران داده شود، یا مثلاً برای حمل و نقل درون‌شهری آن‌ها از وسایل نقلیه بسیار پیشرفته و پرتحمل استفاده شود، بلکه در این سفر معنوی باید زائران با غذاهای ساده و سبک، اما مقوی و پر ویتامین پذیرایی شوند، یا با ماشین‌های معمولی، اما راحت جابجا گردند.

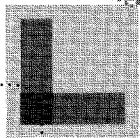
در مقابل باید کیفیت ارائه خدمات را تا می‌توانیم ارتقا ببخشیم؛ مثلاً با دسترسی آسان، وفور وسایل مورد نیاز، حسن سلوک، روی گشاده، برخورد عزت‌مندانه و ارائه به موقع و مناسب، بر کیفیت خدمات بیفزاییم. به قول سعدی:

اگر حنظل خوری از دست خوش خوی به از شیرینی از دست ترش روی
(گلستان سعدی، باب سوم)

بنابراین، به جای افزودن به هزینه‌ها و تهیه خوردنی‌ها و آشامیدنی‌های لوکس، بایستی کیفیت این خدمات را بالا برد و نیز با آموزش مهارت‌های ارتباطی و نظارت مستمر بر رفتار و سلوک عوامل کاروان‌ها، آنان را به رفتار نیکو و پسندیده با زائران واداشت.

۶. مشاعر مقدسه

یکی از مراحل حساس و بحرانی سفر حج، ایام تشریق و حضور در مشاعر مقدس عرفات،



مشعر و مناست که حدود ۴ روز به طول می انجامد. این ایام به خاطر داشتن احکام خاص، موقعیت و وضعیت ویژه و زندگی اردویی و کوچ نشینی، معمولاً با دشواری‌ها و نابسامانی‌هایی همراه است.

بیشتر حاجیان از عصر روز هشتم تا صبح روز نهم به تدریج عازم صحرای کم‌امکانات عرفات شده، در چادرهای موقت و روی خاک نرم مستقر می‌شوند. در اینجا اولاً: همه مُحرم‌اند و باید محرّمات و محدودیت‌های احرام را رعایت کنند، ثانیاً: امکانات رفاهی مانند دستشویی و شیر آب کم است، ثالثاً: از وسایل خنک کننده خبری نیست، رابعاً: به خاطر ازدحام جمعیت و یکسانی چادرها و محیط، احتمال گم شدن زیاد است.

آنان تا غروب روز نهم به مدت یک روز در این سرزمین می‌مانند و پس از نماز مغرب و عشا - که آن هم، پس از اذان مغرب به سرعت اقامه می‌شود - سواره یا پیاده عازم مشعر می‌شوند که از نیمه شب تا طلوع آفتاب در آنجا بیتوته نمایند. اینجا دیگر خبری از همان امکانات محدود عرفات هم نیست و اشخاص با در دست داشتن وسایل ضروری و بار و بنه خویش، پس از رسیدن به انتهای مشعر، روی زمین خدا دراز کشیده و لحظاتی استراحت می‌کنند.

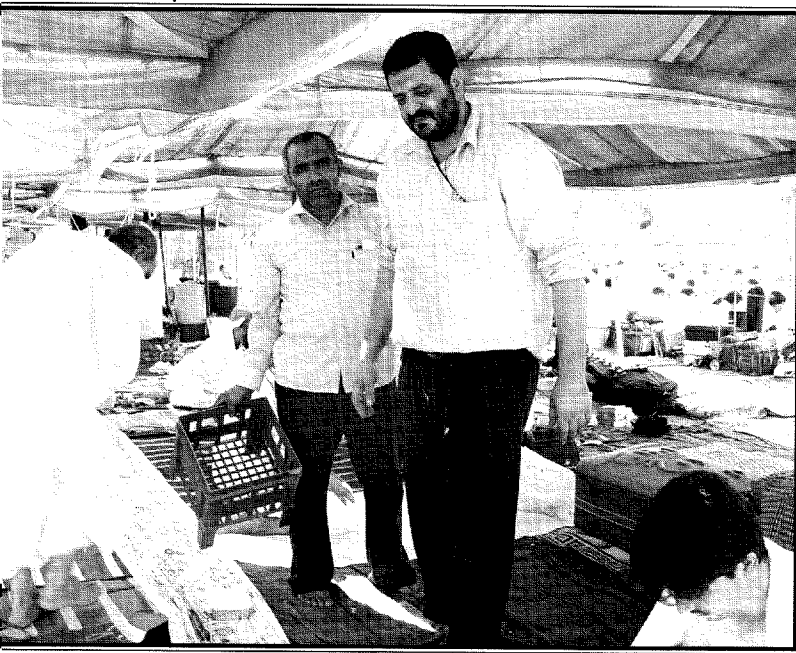
با بر آمدن خورشید از پشت کوه‌های نه چندان مرتفع مشعر، سیل جمعیت به سوی منا سرازیر می‌شود تا پس از رمی جمرات، به مدت ۲ روز و نیم در چادرهای خود مستقر شوند. زائران بعد از رمی جمرات منتظر می‌شوند تا اعلام شود که به نام آنان قربانی انجام گرفته است. پس از اطمینان از انجام قربانی که در حال حاضر توسط گروه خاصی و دور از منطقهٔ منا انجام می‌شود، آن‌ها با انجام حلق یا تقصیر، لباس احرام را از تن بیرون کرده، دوش می‌گیرند.

امروزه منا دارای چادرهای ثابت با وسایل خنک کننده و دستشویی‌ها و حمام‌های نسبتاً مناسبی است. ولی روشن است که جمعیت، بسیار بیشتر از تعداد دستشویی‌ها و حمام‌هاست و افراد باید مدتی منتظر بمانند تا نوبت آنان برسد. معمولاً حجاج تا ظهر روز دوازدهم در منا می‌مانند و بلافاصله پس از اذان ظهر، عازم هتل‌های خود در مکه می‌شوند و بدین ترتیب

ایام تشریق یا حضور در مشاعر مقدس پایان می‌یابد.

این چهار روز اگر به خوبی مدیریت شود و زائران با آمادگی جسمی و روحی خوبی وارد آن شوند، یکی از بهترین ایام زندگی آنان خواهد شد و همواره شیرینی خاطرات این روزها در کام آن‌ها باقی خواهد ماند. برای تحقق این هدف و کسب حداکثر رضایت و خوشنودی زائران، اقدامات زیر پیشنهاد می‌شود:

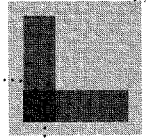
✽ توجه و آماده‌سازی کامل زائران؛ مانند همیشه نخستین گام برای برگزاری بهتر این مرحله



اساسی و خطیر، آموزش، توجه و آماده‌سازی کامل و مطلوب زائران است. مدیر و روحانی کاروان باید با استفاده از همه ابزارها و امکانات آموزشی و بدون بزرگ‌نمایی و دشوار جلوه دادن این مرحله، آموزش‌های لازم را به زائران بدهند و با استفاده از شیوه‌های نمایشی و عینی‌سازی، آنان را برای این مرحله آماده کنند؛ مثلاً روحانی کاروان می‌تواند با همکاری مدیر، چند روز قبل

از ایام تشریق، زائران را به قسمت‌هایی از منا که جزو محدوده حرم است، برده و منطقه را به آنان نشان دهند و زائرین را از پیش با آن منطقه آشنا نماید.

✽ برنامه‌ریزی دقیق و پیش‌بینی امور و آمادگی برای مواجهه با حوادث احتمالی؛ مدیر و روحانی کاروان علاوه بر آموزش زائران، باید با استفاده از تجارب سال‌های گذشته،



ضمن هماهنگی با ستاد و مسؤولان بالاتر، خودشان را از قبل برای روبه‌رو شدن با وضعیت بحرانی و وقوع حوادث ناگوار احتمالی آماده کرده باشند. آن‌ها باید سناریوهای مختلف را پیش‌بینی و برای هر سناریو برنامه عملیاتی دقیقی تنظیم نمایند که در آن، وظایف هر شخص و همچنین زمان‌بندی اقدامات، به دقت مشخص شده باشد و همه عوامل کاروان، شرح وظایف و مأموریت‌های خود را بدانند تا در آن وضعیت، دچار سردرگمی و آشفتگی نشوند.

* برجسته‌سازی ابعاد معنوی - اخلاقی؛ مسؤولان کاروان، به‌ویژه روحانی کاروان باید با تکیه بر اسرار و معارف حج و توضیح و تشریح اهداف این اعمال و مناسک، توجه زائران را به جای مسائل مادی، امکانات و خدمات رفاهی، به سوی مسائل معنوی و عرفانی سوق دهد و ارزش و اهمیت ارتباط با خدا، تحمل سختی‌ها، از خودگذشتگی، ایثار و فداکاری، صبر و پایداری و کمک به دیگران، ارزش‌های متعالی و نیازهای فرارونده را در آن‌ها احیا نماید. وقتی ارزش‌های متعالی در انسان‌ها احیا شود، اهمیت نیازهای پست و مادی کاهش می‌یابد و افراد از کمبودها و مشکلات کمتر ناراحت می‌شوند.

* وجود وضعیت مساوی یا دشوارتر برای مسؤولان؛ همان‌طور که پیش‌تر اشاره کردیم، زائران بیش از آن که نسبت به کمبودها و مشکلات حساس باشند، نسبت به تبعیض‌ها و دوگانگی‌ها واکنش نشان می‌دهند. از این رو، اگر آنان مشاهده کنند که مسؤولان حج؛ مانند رییس سازمان حج یا نماینده ولی فقیه و سایر کارگزاران ستادی و همچنین مسؤولان کاروان؛ مانند مدیر، روحانی و پزشک، دارای مزایا و امکانات مشابه و حتی کمتر هستند، نه تنها سختی‌ها و مشکلات را با جان و دل می‌پذیرند؛ بلکه اگر کسی هم اعتراض داشته باشد، خودشان جواب او را می‌دهند. ضمن این‌که به داشتن چنین مسؤولان مردمی، متواضع و صمیمی می‌بالند و به آن‌ها افتخار می‌کنند.

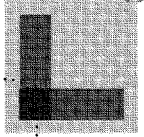
بنابراین، توصیه اکید ما این است که در تمام سفر حج، به خصوص در ایام حضور در مشاعر مقدسه، به هیچ وجه و تحت هیچ توجیهی نباید مسؤولان از چادرهای بهتر، امکانات بیشتر و رفاه مطلوب‌تر برخوردار باشند. حتی بهتر است؛ مثلاً مدیر و روحانی کاروان که

به خاطر مکرر بودن سفرشان، به لحاظ فقهی نیازی به حلق ندارند و فقط تقصیر به آنان واجب است، مثل سایر حجاج نوبت اول حلق نمایند تا زائران احساس هم‌رنگی بیشتری با آن‌ها داشته باشند.

* اطلاع‌رسانی سریع و دقیق در هر مرحله؛ در تمام مراحل این کوچ چند روزه، مسؤولان باید با اطلاع‌رسانی سریع و دقیق، به‌ویژه در هنگام بروز حوادث، به سرعت زائران را در جریان امور قرار دهند و از بروز شایعات و درهم‌ریختگی اوضاع جلوگیری کنند. آفت مهم وضعیت‌های دشوار و مهم، ابهام و عدم اطلاع از واقعیت‌هاست که زمینه را برای رواج و پذیرش انواع شایعات که اغلب مخرب و تشویش‌آفرینند، فراهم می‌کند. بدیهی است که اطلاع‌رسانی سریع و دقیق نیازمند آشنایی با فنون و مهارت‌های صحیح اطلاع‌رسانی است. از این رو بایستی پیش از آغاز سفر، مسؤولان حج و عوامل کاروان‌ها با این مهارت‌ها آشنا شوند، تا بتوانند در مراحل گوناگون سفر حج به خوبی آن‌ها را به کار ببندند.

* معنابخشی به مشکلات و سختی‌ها؛ وقتی بدانیم در پس هر دشواری و رنجی، معنا و هدفی متعالی نهفته است و کارهایمان دارای هدف و ارزش‌الایی است، به راحتی سختی‌ها و مشکلات را تحمل می‌کنیم و نسبت به آن‌ها هیچ شکایتی نداریم. به قول جناب حافظ:

در بیابان گر به شوق کعبه خواهی زد قدم سرزنش‌ها گر کند خار مغیلان غم مخور
به‌همین جهت مسؤولان و کارگزاران، به‌ویژه روحانیون کاروان‌ها باید با بیان اسرار و معارف حج و نشان دادن اهمیت، معنا و هدف اعمال و مشقت‌هایی که در ایام تشریق، حجاج با آن روبه‌رو می‌شوند، تحمل رنج‌ها و مشکلات را برای آنان آسان و راحت نمایند. در واقع، هر چه حاجیان بهتر معنای این اعمال و سختی‌های ناشی از آن را درک کنند، میزان تحمل و بردباری آنان بیشتر می‌شود و شکایت‌هایشان از کمبودها و دشواری‌ها کاهش می‌یابد.



۷. عوامل کاروان

آخرین و اثرگذارترین مؤلفه رضایت حجاج از سفر حج، احساس رضایت‌مندی و خوشنودی آنان از مسئولان ستادی و به خصوص متصدیان اجرایی کاروان‌ها است. زائران از لحظه ثبت‌نام در کاروان تا بازگشت از سفر حج، پیوسته و در تمام مراحل با عوامل کاروان سروکار دارند و یک ناراحتی در یک مقطع این سفر طولانی، می‌تواند نارضایتی زائر را در پی داشته باشد.

به‌همین دلیل کار این عزیزان از حساسیت زیادی برخوردار است؛ زیرا از سویی هر کدامشان مسؤلیت‌های متعددی به عهده دارند و از سوی دیگر با خواسته‌ها و توقعات بی‌پایان زائران درگیرند و بایستی پاسخ مناسبی به خواسته‌های آن‌ها بدهند. در واقع از سه جهت به کارگزاران و عوامل اجرایی فشار وارد می‌شود:

۱. فشار تصمیمات، بخشنامه‌ها و دستورات مسئولین ستادی که هر لحظه جدیدی را برعهده آنها می‌گذارد.
۲. فشار توقعات، خواسته‌ها و انتظارات زائران که خود را صاحب حق و ولی نعمت آنان می‌دانند و انتظار دارند خواسته‌هایشان مورد توجه و عمل قرار گیرد.
۳. مشکلات شخصی و خستگی ناشی از کارهای زیاد و دشواری وظایف محوله.

این موارد باعث می‌شود عوامل کاروان‌ها و سایر نیروهای خدماتی همواره احساس فشار روانی شدید کرده و گاه احساس در منگنه واقع شدن نمایند. اگر این فشارها شدید شود، می‌تواند باعث اضطراب، بیماری جسمی و حتی سکت قلبی در کارگزاران و عوامل اجرایی گردد. از این رو، باید برای کاهش این فشارها اقدامات مؤثری انجام گیرد. توجه به پیشنهادها و زیر می‌تواند در این زمینه و نیز افزایش احساس رضایت‌مندی زوار، مفید باشد:

* دقت در گزینش نیروهای صفی؛ عموم مسئولان ستاد حج و زیارت و بعثه، به‌ویژه نیروهای صفی بایستی دارای ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری خاصی باشند تا بتوانند بار

سنگین این مسؤولیت را به دوش بکشند. یکی از مشکلاتی که در حال حاضر مشاهده می‌شود این است که متأسفانه در امر گزینش تنها جنبه‌های دانشی و تجارب عملی افراد مورد تأکید قرار می‌گیرد و به ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری آن‌ها که اتفاقاً بسیار مهم‌تر از ابعاد دانشی است، توجه چندانی نمی‌شود. در حالی که به عقیده نگارنده بایستی بیش از ابعاد دانشی و تجربی، به ابعاد رفتاری و شخصیتی افراد توجه نمود؛ چون کمبودهای علمی و تجربی را می‌توان با آموزش و فراهم نمودن فرصت تجربه، برطرف نمود، اما ویژگی‌های شخصیتی افراد یا عادات رفتاری آنان به سادگی تغییر نمی‌کند. ان‌شاءالله در آینده طی مقاله‌ای مستقل، ویژگی‌های شخصیتی و اخلاقی کارگزاران و متصدیان حج و زیارت را تشریح می‌کنیم؛ اما در اینجا به چند مورد از آن‌ها می‌پردازیم:

کلیه عوامل کاروان‌ها؛ اعم از مدیر، روحانی، پزشک، معاون و سایر خدمه بایستی واجد ویژگی‌های زیر باشند تا بتوانند فشارها را به راحتی تحمل نموده و به خوبی از عهده وظایف محول شده برآیند: با ثبات و مقاوم، صبور و پرتحمل، گشاده‌رو، شوخ طبع و شاد، مهربان و صمیمی، آرام و متین، انتقادپذیر و متواضع، محجوب و اجتماعی، فعال و پرتحرک، شجاع و واقع‌نگر، دقیق و منظم، خوش‌بین و امیدوار، متعهد و مسؤولیت‌پذیر، امین و رازدار. چگونگی ارزیابی این ویژگی‌ها در مقاله «فنون ارزیابی خصوصیات رفتاری و شخصیتی کارگزاران حج» (میقات حج، شماره ۷۶) بیان شده‌اند.

* گشاده‌روی و خوش خلقی؛ عوامل کاروان همیشه و در همه حال، حتی در سخت‌ترین موقعیت -ها باید گشاده‌رو و خوش‌برخورد باشند و به هیچ وجه با زائران اخم و تندی نکنند. حتی وقتی زائر مقصر است و اشتباهی مرتکب شده، نباید با عصبانیت و خشونت با او برخورد کنند؛ بلکه بایستی با ملایمت و مهربانی او را متوجه خطا و اشتباهش بنمایند.

* متواضع و مردمی بودن؛ کارگزاران حج و عوامل کاروان باید در همه حال متواضع باشند و خودشان را بالاتر از زوار نینند؛ بلکه به عکس، خود را مدیون و بدهکار آنان و ایشان را ولی نعمت خود به شمار آورند. بیشتر اوقات خود را با اعضای کاروان بگذرانند و کمتر از زائران فاصله بگیرند. هنگام نشست و برخاست با آنان، به غایت متواضع و فروتن

باشند و هیچگاه حتی در مقابل ضعیف‌ترین و خردترین فرد کاروان، متکبرانه رفتار نکنند؛ زیرا به طور معمول مردم از افراد متکبر، خودپسند و متشکر از خود خوششان نمی‌آید و از آن‌ها کناره‌جویی می‌کنند.

مسئولان کاروان، به‌ویژه روحانی و مدیر باید بدانند که هرگز نباید بین آن‌ها و زائران احساس فاصله و دوری وجود داشته باشد و زائران به سختی و تنها در مواقع ناچاری و ضرورت به آن‌ها مراجعه کنند. به عکس، باید زائران احساس کنند شادترین و پربارترین اوقاتشان زمانی است که با مدیر و روحانی معاشرت دارند. افزون بر این، باید توجه داشت که، همواره رفتار مدیر، روحانی و پزشک کاروان، الگوی عملی سایر عوامل و حتی اعضای کاروان می‌باشد. بنابراین، آن‌ها بایستی بیشتر مراقب اعمال و رفتار خود باشند.

* همدلی مشفقانه و راهنمایی خیرخواهانه؛ عوامل کاروان، به خصوص مدیر و روحانی کاروان باید در تمام مدت سفر، به‌ویژه در هنگام بروز مشکلات و موقعیت‌های دشوار، با زائران همدلی کنند و به جای توجیه مشکلات، یا نفی و انکار آن‌ها، همدلانه و صمیمانه به زائران اجازه دهند تا با راحتی و آزادی کامل مشکلات را بیان نمایند. چنین برخوردی از یک سو موجب تخلیه هیجانی و آرامش زائران و از سوی دیگر موجب احساس نزدیکی و صمیمیت بیشتر آنان با مسئولان می‌گردد که هر دو منجر به احساس خوشنودی و رضایت‌مندی می‌شود.

* پذیرش انتقادات، شجاعت عذرخواهی و مسؤولیت‌پذیری؛ یک مدیر و مسؤول خوب کسی نیست که گمان می‌کند هیچ‌گاه مرتکب اشتباه نمی‌شود؛ بلکه یک مدیر محبوب کسی است که با روی گشاده و کمال انصاف و آزادگی، انتقادات درست دیگران را می‌پذیرد و بدون تلاش برای انکار یا توجیه آن‌ها، از وجود کمبودها، خطاها و اشتباهات احتمالی عذرخواهی می‌کند. اصولاً شجاعت انتقادپذیری و پوزش‌طلبی، از ویژگی‌های اشخاص مقتدر و دارای استحکام درونی و روح بزرگ است. آن‌ها عذرخواهی و مسؤولیت‌پذیری را نه تنها نشانه ضعف و زبونی خود نمی‌دانند؛ بلکه آن را علامت آزادگی، بزرگی، اعتمادبه‌نفس و مسؤولیت‌پذیری تلقی می‌کنند. افزون بر این، عموم

مردم نیز افراد مسؤولیت پذیر، منصف، انتقادپذیر و معترف به اشتباه و خطا را دوست دارند و از آن‌ها سریع‌تر راضی می‌شوند.

* اجتناب از مجادله با زائران؛ کلیه عوامل کاروان، به خصوص مسؤولان ارشد آن؛ مانند مدیر و روحانی، هرگز نباید با زائران وارد مجادله و بحث دو نفری شوند. اصولاً بحث و مناقشه درباره هر موضوعی؛ اعم از سیاسی، فقهی و اجرایی در محیط کاروان انعکاس نامطلوبی در میان زائران دارد.

علاوه بر این، هیچ‌گاه نباید عوامل کاروان در حضور دیگران از زائری انتقاد کنند و فردی را در مقابل دیگران، به دفاع از خود مجبور سازند؛ زیرا در این صورت وی برای دفاع از خود، یا به مسؤولان کاروان حمله خواهد کرد و یا ممکن است کینه آن‌ها را به دل بگیرد. بنابراین، مسؤولان و عوامل کاروان بایستی از هرگونه انتقاد یا بحث در جلو جمع اجتناب کرده و اگر چنین مواردی پیش آمد، به سرعت آن را جمع نموده و به اتاق خصوصی منتقل کنند.

* آموزش مهارت‌های ارتباطی؛ لازم است عوامل کاروان با مهارت‌های برقراری ارتباط سازنده و مؤثر با دیگران آشنا باشند و بدانند در هر موقعیتی چگونه با زائر ارتباط برقرار کنند. این مهارت‌ها در کتاب «روان‌شناسی در خدمت مدیران و روحانیون کاروان‌ها» ارائه خواهد شد.

* انصاف، عدم تبعیض و جانبداری از فرد یا افراد خاص؛ عوامل کاروان باید همه اعضای کاروان را به یک چشم ببینند و در رفتارهایشان نسبت به آن‌ها تبعیض و بی‌عدالتی روا ندارند؛ مثلاً نباید به بعضی بیشتر احترام بگذارند و به بعضی کمتر، یا امکانات و موقعیت بهتر را به افراد یا گروه خاصی از اعضای کاروان اختصاص دهند و دیگران از آن محروم باشند. این رفتارها به سرعت موجب اختلاف، حسادت، کینه‌توزی و بحث و جدل می‌شود و حتی اقدامات خوب مسؤولان را زیر سؤال می‌برد و موجبات عدم رضایت و ناخوشنودی زائران را فراهم می‌سازد.

منابع:

۱. پرچمی، داوود. (۱۳۸۶). بررسی رضایت حجاج ایران از برگزاری حج. دفتر نمایندگی سازمان حج و زیارت در عربستان.
۲. پرچمی، داوود. (۱۳۸۷). بررسی رضایت حجاج ایران از برگزاری حج. دفتر نمایندگی سازمان حج و زیارت در عربستان.
۳. پرچمی، داوود. (۱۳۸۸). بررسی رضایت حجاج ایران از برگزاری حج. دفتر نمایندگی سازمان حج و زیارت در عربستان.
۴. حافظ، شمس‌الدین محمد. (۱۳۷۸). دیوان حافظ. تهران: پیک فرهنگ.
۵. سعدی، مصلح‌الدین. با تصحیح محمدعلی فروغی. (۱۳۷۴) کلیات سعدی. تهران: انتشارات ققنوس.
۶. شریفی‌نیا، محمدحسین. (الف/۱۳۸۹). مهارت‌های روان‌شناختی مورد نیاز روحانیون کاروان‌های زیارتی. فصلنامه میقات حج، شماره ۷۲، صص ۱۴۰-۱۲۶.
۷. شریفی‌نیا، محمدحسین (ب/۱۳۸۹). اضطراب در حج و راهبردهای مقابله با آن. فصلنامه میقات حج، شماره ۷۴، صص ۸۶-۹۹.
۸. شریفی‌نیا، محمدحسین. (الف/۱۳۹۰). روان‌شناسی و کاربردهای آن در حج. فصلنامه میقات حج، شماره ۷۵، صص ۱۷۲-۱۵۰.
۹. شریفی‌نیا، محمدحسین. (ب/۱۳۹۰). فنون ارزیابی خصوصیات رفتاری و شخصیتی کارگزاران حج و زیارت. فصلنامه میقات حج، شماره ۷۶.
۱۰. شریفی‌نیا، محمدحسین. (پ/۱۳۹۰). عوامل فردی مؤثر در رضایت‌مندی حجاج. فصلنامه میقات حج، شماره ۷۷، زیر چاپ.
۱۱. شریفی‌نیا، محمدحسین. روان‌شناسی در خدمت روحانیون کاروان‌ها. زیر چاپ.