

تعليق على تطوير مهنة الطّوافة

تعلیق علی تطویر مہنت الطوافہ

سای محسن عنقاوی
مدیر مرکز أبحاث الحج

بسم الله الرحمن الرحيم

(يا الذين في الناس بالحج يأتوك رجالا وعلى كل ضامر يأتين من كل فج عميق .
ليشهدوا منافع لهم وليذكروا اسم الله في أيام معلومات . صدق الله العظيم) .
(يا أيها الناس إنا خلقناكم من ذكر وأنثى وجعلناكم شعوبا وقبائل لتعارفوا
إن أكرمكم عند الله أتقاكم إن الله عليم خبير * صدق الله العظيم) .

يركز الدين الاسلامي في تماثيله وواجباته المفروضة على الوجودية وحيدة
الانسان مع نفسه بكلمة لا اله الا الله ، والانسان مع غيره بكلمة محمد رسول الله .
ووحدة الانسان يوميا مع جيرانه والقريبيين منه بصلاة الجمعة والجماعة ، ووحدة
مع أهل بيته بصلاة العيد ووحدة مع أمته بالحج .

فمن أهم منافع الحج الظاهرة التي كتب عنها الكثيرون هي وحدة الامم
الاسلامية . فاللحج يأتي الناس من كل فج عميق ومن مختلف الاقطار والطبقات
والاجناس يتكلمون بمختلف اللغات ليشهدوا منافع لهم ومن أهمها الالتقاء
والعيش مع أخوة لهم في الاسلام على اختلاف اجناسهم وألوانهم وطبقاتهم لأيام
معدودات يعبدون بها واحدا ويتبعون نبيها واحدا في زى واحد ومكان واحد
لا فرق بين عربي وعجمي الا بالتقوى .

ومن هنا يجب أن يكون التخطيط للحج كركن من أركان الاسلام له منافع
قد تدرك بعضها ويفوتنا الكثير منها لمحدودية ادراكنا لحكم الله .

وان نحن نعيش اليوم في عصر يتغير فيه ما يحيط بنا بسرعة لا يستطيع الانسان
اللاحق بها ، ونرى أمام أعيننا التفكك الذي أصاب المجتمعات الأخرى وسدات
بوادره والآفة تلحق بالمجتمعات الاسلامية . لذا فالمسئولية كبيرة وخطيرة
خاصة وبين ايدينا مستقبل ركن من اركان الاسلام فكل قرار يتخذ في هذا الشأن
يجب أن يكون مدروسا دراسة تحليلية شاملة وافية عميقة لمسرفة أبعادها في
المستقبل وعدم الاكتفاء بما قد يبدو لنا في الظاهر من مميزات تبايضية جاذبة .

ولذا يجب التأكيده مرة أخرى على أنه في التخطيط للحج في مستقبل
المدايات يجب أن تكون منفعه هي المرجع الاساسي وكفة الميزان التي يجب

أن تكون دائما هي الرابحة .

ومادامنا الآن بصدد دراسة مجال من أهم مجالات العمل الا وهي خدمة الحاج في رحلته الطويلة المتعددة المراحل يجب أن نبدأ من خروجه من بيته وحتى عودته اليه وهي عبارة عن مرحلتين رئيسيتين :

(١) مرحلة خارج اراضي المملكة العربية السعودية .

(٢) مرحلة ما بعد وصوله الى اراضي المملكة العربية السعودية .

ورغم ان المرحلة الثانية هي المرحلة التي تخصصنا بالذات ولكن يجدر بنا الاشارة الى أن المرحلة الاولى لها تأثير كبير على تسهيل أو تعقيد أعباء التنظيم في المرحلة الثانية ، ولذا يجب دراستها دراسة وافية .

ولدراسة المرحلة الثانية فاننا نستطيع ان نقسمها الى ثلاث مستويات :

١ - المستوى الحكومي .

٢ - المستوى العام .

٣ - المستوى الخاص .

(١) المستوى الحكومي :

وهنا حرصت وتحرص الدولة دائما وأبدا منذ تأسيسها على عمل أقصى جهودها لتقديم أفضل الخدمات في المجالات المختلفة والتي منها على سبيل المثال لا الحصر المنشآت التي تنشئها من مطارات وطرق وتوفير للماء والنظافة والخدمات الصحية والأمنية وتنظيم عمليات المرور بالاعانة الى الاشراف والتوجيه والمراقبة على المستويات الاخرى للخدمات .

(٢) المستوى العام :

وفي هذا المستوى نجد وسائل النقل والخدمات التجارية . ومهم الشئون المعيشية .

٣) المستوى الخاص وينقسم الى ثلاثة أقسام :

- | | |
|--------------|-------------------|
| أ - المطوفين | مكة المكرمة . |
| ب - الأديلة | المدينة المنورة . |
| ج - الوكلاء | جدة . |

ولقد كان العمل في هذا المستوى منذ بدايته يعتمد على :

- الجهد والاجتهاد الفردي .
- العلاقة الفردية الشخصية الانسانية بين المطوف والحاج .
- التناظر الشريف والمصلحة المشتركة مع بقية افراد المهنة .
- علاقة الاحترام المتبادل والولاء للجهات الرسمية المسئولة .

وكان الدور الرئيسي في المستوى الخاص دائما للمطوف ولم يكن دوره ينحصر في تهيئة السكن في مكة والمأوى والتنقلات في الشارع بل كانت علاقته بالحاج تذهب الى أبعد من حدود المصلحة المادية . وربما نستطيع أن نستوحي شيئا من نوعية هذه العلاقة لو تعمقنا في معاني الاسماء التي تطلقها بعض الجنسيات على المطوفين :-

فهو عند الاتراك	دليل
وعند الهنود	معلم
وعند الجاوي	شيخ

ولا نجد من بين هذه المعاني ما قد يدل على ان دور المطوف ينحصر في أنه صاحب أوتيل أو مدير فندق أو مشرف سياحي فدوره أبعد من ذلك وأشمل ، ففي سفره للبلدان الاسلامية ولقائه بأهلها نجد فيه همزة الوصل الانسانية بين مكة وأهلها والعالم الاسلامي وأعله . وفي بقاءه في مكة مستقبلا للحجاج أثناء الحج خيط يربط بين الحجاج عاما بعد عام .

ومما لا شك فيه أن الظروف المحيطة بالحج وخدمة الحاج قد تغيرت

فاختلاف المواصلات والوضع الاقتصادي وزيادة عدد الحجاج قد أدى الى تغييرات ومشاكل كثيرة على مختلف المستويات تستدعي التجاوب معها جميعا بدراسة شاملة وتحليل مفصل وحتى يمكن الوصول الى أفضل الحلول ويكون الانتاج مساويا للجهد فانه يجب اتباع أسلوب التطوير لا التفسير .

فالتفسير يشبه الهدم لا يحتاج الى قاعدة أو أساس أو ماضى يركز عليه —————
ولذا فهو سهل التطبيق سريع التنفيذ ويتطلب القليل من الجهد والفكر والدراسة ولكن آثاره سيئة لا تظهر نتائجها فى كثير من الاحيان الا بعد فوات الأوان .
أما التطوير فهو كالبناء لا يمكن ان يتم الا على قاعدة وأساس متين بطرسى التنفيذ نسبيا ويتطلب الكثير من الجهد والفكر والدراسة والتحليل ولكن نتيجته طبيعية وطيبة بانن الله .

ويمكننا التعبير عن مكونات التطور بالمعادلة التالية :

الماضى + تفاعل مع الحاضر ————— استمرارية واستيعاب للمستقبل ،
ولذا فانه اذا اردنا حل أى مشكلة كانت فانه يجب دراسة الماضى دراسة تحليلية دقيقة ومن ثم انتقاء أفضل العناصر التى يمكن ان تتفاعل مع معطيات الحاضر لتعطى متطلبات المستقبل وحتى يمكن الوصول الى أفضل النتائج فانه يجب أن يتم هذا التفاعل تدريجيا وبسرعة تتناسب وحجم المعطيات والمتطلبات .

وانطلاقا من هذه القاعدة فاننا اذا اردنا حلا للمشاكل التى تواجهنا فى مجال خدمة الحجاج فانه يجب علينا عمل التالى :

أولا — تحديد الأهداف .

ثانيا — دراسة وتحليل مشكلة الخدمات وذلك لتشخيص المشاكل على جميع المستويات (الحكومى — العام — الخاص) وتوضيح علاقة بعضها ببعض .

ثالثا — دراسة الماضى دراسة تحليلية علمية دقيقة وانتقاء أفضل العناصر فيه .

رابعا — تحليل معطيات الحاضر وتحديد متطلبات المستقبل .

خامسا — عمل بعض التجارب التطبيقية المحدودة لمراقبة التفاعل .

سادسا- بناءً على نتائج التفاعل توسع التجارب تدريجيا مع متابعة تطورها مرة بعد مرة واستبعاد السلبيات التي لا تتفق مع الاهداف والايهات على الالبيات .

سابعاً - التدرج في التطبيق الشامل مع متابعة التطور .

ولالقساء، همعر الضوء على ماسبق ذكره نذكر هنا بعض النقاط الهامة المذكورة سابقا في محاولة مبدئية لايضاهاها .

أولاً - الأهداف :

من باب الاجتهاد نذكر هنا بعض الاهداف التي بتبنيها يمكن
ان نؤمن استمرارية وتطورا سليما طيبا ان شاء الله :

١ - المحافظة على منافع الحج وتشجيعها خاتمة الاختلاط فيما بين المسلمين باختلاف اجناسهم ومستوياتهم وعدم اتخاذ الفصل بينهم كقاعدة ومنطلقا للحل .

ب - تقديم أفضل الخدمات التي تساعد الحاج على أداء نسكه
وكمال حجه دون اشغاله بالأمر الدنيوية بقدر الامكان .

جـ - المحافظة على العلاقة الشخصية والانسانية بين المداف و الحاج وتشجيعهم .

د - تشجيع الجهد الفردى والتنافس الشريف فى اطار التماسا
الجماعى والمصلحة المشتركة .

هـ - اعطاء الحاج الحرية فى الاختيار وخاصة فى السكن والحركة وعدم الزامه الا بقواعد الحج وشعائره .

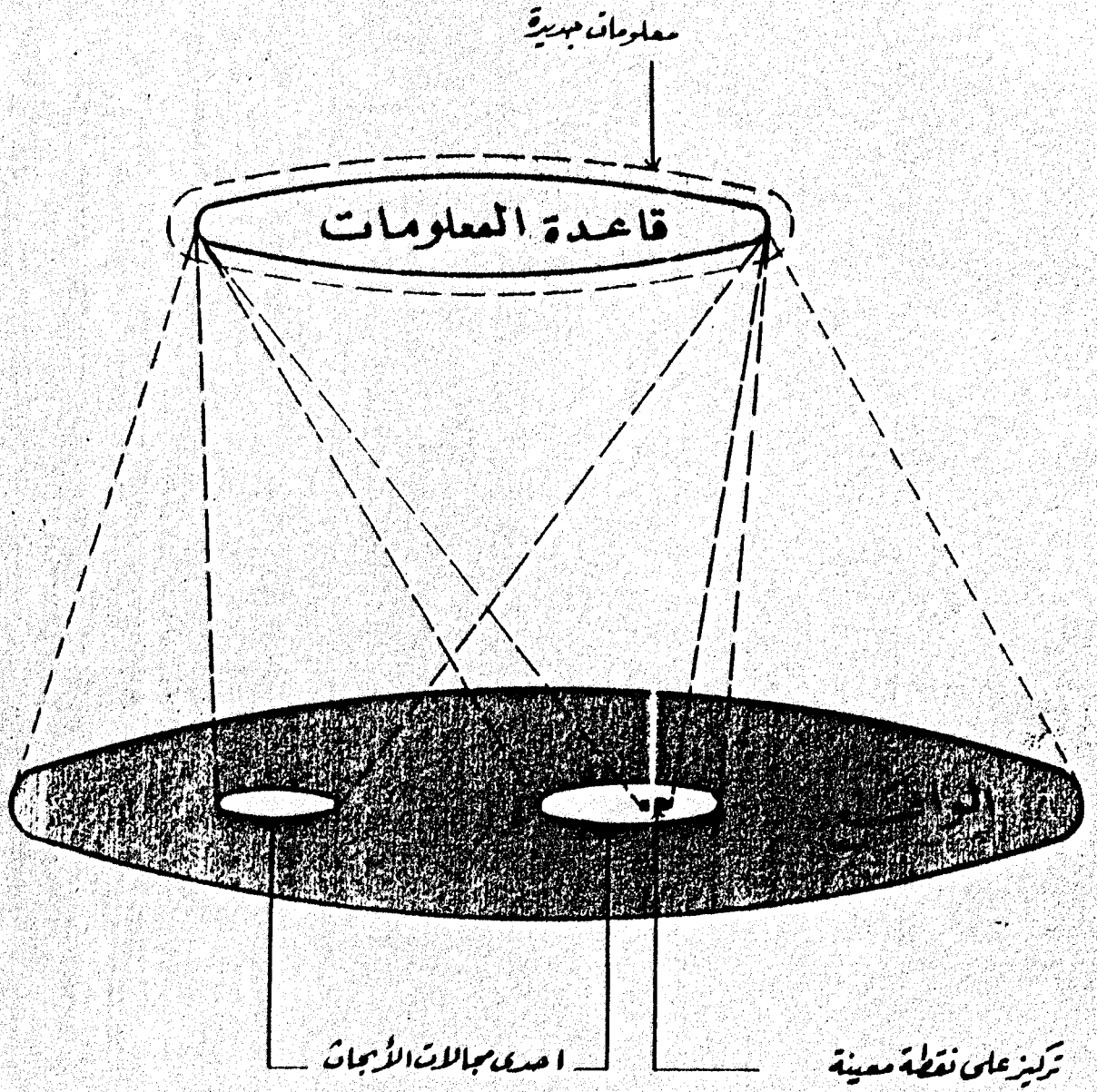
ثانيا - دراسة وتحليل مشكلة الخدمات :

ان المستويات الثلاث (الحكومى - العام - الخاص) وان أمكن تقسيمها نظريا الى ثلاث اقسام فانها عظميا مترابطة كل الترابط

فأى ضعف فى احدى حلقاتها يؤثر على جميعها ولذا لضمان الوصول لافضل الحلول يجب القيام بدراسات متعددة ومتنوعة وشاملة لتكوين قاعدة عامة للمعلومات عن خدمات الحج على جميع المستويات وباستخدام هذه القاعدة كمرجع عام يوضح وينظم علاقة المستويات المختلفة ببعضها البعض فى اطار على يمكن اجراء دراسات متخصصة فى جميع الأمور الأخرى مثل المواصلات والنقل والنظافة والصحة والسكان والطوافـة وغيرها من أمور الحج مما يساعد على تحديد نقاط الضعف وعدم تحمل جهة واحدة عبء المشاكل الصادرة من جهات أخرى ، ويمكن الإشارة هنا الى أهم المواضيع ذات العلاقة بموضوع الطوافـة والتي يجب القيام بدراساتها :

- (١) تقييم الوضع الراهن عن طريق جمع المعلومات والاحصائيات المتوفرة لدى وزارة الحج والأوقاف والجهات المسئولة الأخرى ولدى سفارات الدول الإسلامية .
- (٢) الاطلاع على جميع ما قد كتب من مختلف الجهات فى هذا الصدد وتلخيصه وتقييمه للاستفادة منه .
- (٣) اجراء دراسة احصائية لجمع معلومات عن المطوفين وشركائهم ووضعهم الاجتماعى والاقتصادى .
- (٤) اجراء دراسة ميدانية عن اوضاع المطوفين خلال وخارج موسم الحج .
- (٥) اجراء دراسات ميدانية مع الحجاج اثناء موسم الحج لجمع المعلومات عن المشاكل التى تواجههم فى مجال الخدمات المختلفة .
- (٦) عقد ندوات علمية محدودة مع بعض المطوفين تحت اشراف وزارة الحج والأوقاف .
- (٧) دراسة علاقة المشاكل التى تواجه المطوفين بالمجالات الأخرى فى الحج .
- (٨) الاتصال بالجهات المسئولة عن تنظيم وضع الحجاج فى الدول الإسلامية الأخرى بفرض التعرف عليهم وتلخيص مرئياتهم والحصول على معلومات منهم عن الحجاج وكيفية التعامل والتنسيق معهم لخدمة الحجاج .
- (٩) دراسة تحليلية لموضوع السؤال والتوزيع .
- (١٠) دراسة تحليلية علمية لمشكلة السمسة من الناحية الاقتصادية والاجتماعية فى الداخل والخارج وأفضل الطرق لمعالجتها .
- (١١) دراسة تحليلية لمشكلة الاسكان فى الحج وأفضل الطرق لتقييمه .

جمع المعارضات والربط بينها



أولاً : يتم جمع معلومات عامة في مختلف الحالات في المواقع لتكوين قاعدة للمعلومات ، ثم عند إجراء الأبحاث المتخصصة تشكل هذه القاعدة خلفية عامة تساعد على الربط بين مختلف الحالات ، وبذلك يضيف كل بحث جديد المزيد من المعلومات للقاعدة الأساسية .

الثالث : دراسة الماضي دراسة تحليلية علمية دقيقة وانتقاء افضل العناصر فيه .

يجب دراسة وتفنيد المشاكل التي واجهت الحجاج في الماضي وذلك بغرض الاستفادة من التعلم منها حتى يمكننا معالجة المشاكل المعاثلة لها في المستقبل وتجنب وقوعها .

ولعل احسن مثل هو ما حصل في حج ١٣٩٧ عندما قامت لجنة الاسكان بتوزيع الحجاج على المطوفين فنحن عن هذا مشاكل عديدة أهمها ان مجموعة الحجاج الواحدة تفرقت وذهب الوالد الى مطوف والولد الى مطوف آخر . الا أن هذه المشكلة حصرت مثلاً وتغيير الوضع نتيجة هذا الحصر وكانت هذه المشكلة غير موجودة بتاتا عام ١٣٩٨ هـ .

والأمثلة هنا كثيرة ويمكننا الاسهاب في سردها لو اردنا ، ويتوجب علينا هنا أن نلاحظ ان استفادتنا من الماضي لا تكون عن طريق دراسة المشاكل وحسب بل والاستفادة من خبرات الناس الممارسين للأعمال ذات العلاقة بالحج والقيام بأخذ آرائهم والاستفادة فعلاً منها . وإذا نظرنا الى الوراء فنجد ان من أفضل العناصر فيه :

(١) اختلاط الحجاج بعضهم ببعض في السكن على مختلف اجناسهم ولهبسدا الاختلاط أثر كبير وأهمية بالغة . فان اجتماعهم بمختلف اجناسهم ومستوياتهم وتعايشهم ولقائهم اليومي خاصة اثناء سكنتهم في مكة وعرفة ومنى يتيح لهم فرصة التعارف على بعضهم عن قرب كأفراد امة واحدة وفرصة لقاءهم في السكن تختلف عن لقاءهم في اى مكان آخر . فمثلاً لقاءهم في المسجد الحرام هو من أجل العبادة والدعاء والوعظ اما لقاءهم في المنزل الواحد فيتيح لهم فرصة الاحتكاك اليومي الذي لو هبى له الجو المناسب لكان لقاءً تقارب ومحبة .

(٢) العلاقة الانسانية بين المطوف والحاج كانت وما تزال اهم ما يفرق بين المطوف وصاحب الفندق . ففي الماضي الغير بعيد ذهب المطوف الى بلاد الحاج ونزل عنده وتفهم وضعه ودرس مشاكله عن قرب حتى اذا أتى الحاج الى مكة وجد جواً مناسباً واستقبالا حسناً ولا بد من وابقاء هذه

العلاقة الانسانية حتى لا يتغير الشعور نحو ضيوف الرحمن من قبل مستقبليهم فليس المطوف صاحب فندق او مدير شركة سياحية ولا بد من توفر الروحانية في كل ما يتعلق بامر الحج خامس اركان الاسلام.

(٣) التنافس الشريف : احسن الطرق ومتى تؤدي الى تحسين الخدمة المقدمة من ارباب الطوائف الى الحجاج . وقد كان هذا التنافس الشريف في الماضي سببا رئيسيا في تحسين طرق خدمة واستقبال الحجاج من مطوفيههم فكل مطوف يريد تقديم احسن الخدمات للحجاج حتى يذهبوا الى بلادهم ويخبروا عن هذا المعلم او هذا الشيخ او ذاك الدليل وعن حسن معاملته ولا بد ان هذا من الحوافز التي أدت الى حسن الخدمة والتنافس على تقديم افضل الخدمات.

وهنا نجد ان مثل هذه الاعمال الفردية مهمة جدا ولا يتوقف ذلك على تقديم احسن الخدمات فقط وانما ليمتد الى مميزات عديدة أهمها :

ان الخدمة الفردية تساعد على ابقاء العلاقة الشخصية الانسانية بين الحجاج والمطوف . كما انها تخفف من حدة الروتين وتساعد على الاسراع في تسديد ارك الاخطاء . وتؤدي الى مضاعفة الجهد والانتاج الشخص حيث ان نتيجة العمل تكون مباشرة على الشخص نفسه ، وتقلل الخدمة الفردية من التكاليف . ويكون تقييم عمل المطوف سواء من قبل الحاج او الجهات المختصة اسهل وبالتالى سهولة التشجيع أو العقوبة

رابعاً - تحليل معطيات الحاضر وتحديد متطلبات المستقبل :

لاستقبل بدون حاصر . ولذا يجب الاستفادة من الحاضر الموجود قبل ان يصبح ماضياً منسياً . وهنا نرى اهمية دراسة امكانية الاستفادة من خبرات المطوفين ذوي الخبرة السابقة ومن ثم امكانية تطوير المهنة عن طريق وضع برامج علمية وتدريبية في اطار التعليم والتدريب .

ودراسة الحاضر تشمل تقييم الوضع الاقتصادي للفرد والجماعة وتأثير هذا الوضع على صرف الحاج وتكلفة الحج . كما انها تشمل دراسة ازمات السكن والمواصلات الناجمة عن ازدياد عدد الحاج وتحسن طرق المواصلات البرية والبحرية والجوية .

وتشمل ايضاً دراسة هذه الزيادة في عدد الحاج كعنصر مستقل . ولا بد من دراسة غلاء المسكن وتأثره بالوضع الاقتصادي المشار اليه سلفاً .

وانا انتهينا من دراسة الحاضر وجب تقييم المستقبل فنجد ان متطلبات هذا المستقبل كثيرة وضرورية ومنها دراسة فتح باب العلمانية وموضوع فصل الشركاء وموضوع مؤسسات الطوافة المقترح . وامكانية تكامل هذه العناصر الهامة داخل اطار واحد متكامل مما يؤدي الى تطوير المهنة علمياً وعملياً .

ومما أننا بصدد تطوير المهنة علمياً فلعله من الصواب الاستفادة والاشارة الى تحليل قد قام به مركز أبحاث الحج بجامعة الملك عبد العزيز بخدة عن موضوع انفصال الشركاء حتى يتم تحديد أفضل الطرق لهذا الانفصال وتحديد حد ادنى ان لزم . فاذنا نظرننا الى الجدول المرفق والذي يعالج موضوع انفصال الشركاء . نجد ان عملية الانفصال يجب ان تتم بطريقة مدروسة وتدرجية حتى لا تكون نتيجة الانفصال ذات عواقب وخيمة على المطوف والحاج بحيث ربما ان يكون لكل شريك منفصل خمسة او ستة حاج تابعين له وهذا من غير المقبول فمثلاً مجموعة المطوفين الذين لديهم ٨٠٠ حاج فما فوق وسنحسبنا

لتسمين في المائة من الشركاء ان ينفصلوا لوجدنا انه سيكون لكل شريك . (حجاج وهذا ما هو غير معقول .

ومن أهم متطلبات المستقبل، هو تطوير مهنة الطوافة حتى تتمشى مع معطيات الحاضر ، مما يتطلب توحيد للجهود وتنظيمها في عمل جماعى يتعاون فيه الجميع على خدمة ضيوف الرحمن ومن أهم مميزات هذا العمل الجماعى هى :-

(١) القيام بالأعمال التى تتمدى بمقدرة الفرد الواحد .

(٢) ازالة الاسباب المادية للتنافس الغير مرغوب فيه .

(٣) المساهمة فى تسهيل اعمال المطوفين الغير مستطيعين على العمل كالنساء والأطفال والعجزة .

(٤) دعم الاقتصاد الفردى وتوسعة نطاقه .

(٥) سهولة التنسيق بين الجهات المسئولة وأكبر عدد ممكن من المطوفين والقائمين على خدمة الحجاج .

(٦) ايجاد فرصة الشورى من وراء استفادة المطوفين من تجارب بعضهم البعض مما يؤدى الى تحسين الخدمات وتطويرها .

(٧) توفير خدمات جماعية ذاتى ، طابع استمرارى على مدار السنة مثل الاتصالات الخارجية ودعم اتصال المطوفين بالحجاج فى مختلف الأقطار .

(٨) المصلحة المشتركة .

ومما يجدر بنا التأكيد عليه هنا أن الحل السليم الناجح نجد ، فى التوفيق بين الجهد الفردى والعمل الجماعى ، بحيث يتم ذلك بدون ايجاد أحدهما على حساب الآخر .

والله ولى التوفيق ،،،،

(تحليل جداول الموظفين)

مركز أبحاث الحج

ملاحظات	النسب المختلفة من الشراكة المسموح بها بالانفصال وعدد الموظفين لكل											متوسط عدد الحجاج عند كل مطوف
	%١٠٠	%٩٠	%٨٠	%٧٠	%٦٠	%٥٠	%٤٠	%٣٠	%٢٠	%١٠	%٠	
	٢١٣	٢٥٥	٢٣١	١٧١	١٤٤	١٠٩	٧٥	٥٤	١٧	٤	٠	٢٥ - ٠٠
	١٢٦	٩٦	٨١	٨٦	٦٦	٧٨	٥٧	٣٩	٣٢	١٧	٠	٥٠ - ٢٦
	١١٥	٨٩	٨٤	٨٢	٨١	٧١	٦٤	٥٦	٥٩	٣٥	٦١	١٠٠ - ٥١
	٨٣	٧٥	٦٦	٦١	٦٦	٤٨	٣٤	٢٥	١٨	٣١	٦	٢٠٠ - ١٠١
	٢٧	٣١	٣١	٢٧	٢٤	٢٨	٢٣	١٣	٢٥	١٤	١٦	٤٠٠ - ٢٠١
	٢٢	٢٣	٢٢	٢٠	٢٢	٢٧	٢٥	٢١	٢٩	٢٤	٢٣	٨٠٠ - ٤٠١
	٨	١٠	١٠	١٣	١٢	١٢	١٤	١٤	١٤	٢٠	٢٠	٨٠٠ الى ما فوق
	٦٦٩	٥٦٢	٥٢٠	٤٦٠	٤١٥	٣٧٣	٣٠١	٢٤٩	١٩٦	١٤٧	١٢٦	المجموع

جدول يبين اعداد الموظفين في الهيئات المختلفة وعدد الحجاج الاثراك عن كل جمعية منهم بعد السماح لشركائهم بالانفصال
 ينسب مختلف

