# المهارات الناعمة للعاملين في قطاع الحجّ والعمرة في ضوء الثقافة الإسلامية

**د. منى مجدي حريري**

**الأستاذ المساعد بقسم الدعوة والثقافة الإسلامية بكلية الدعوة وأصول الدين بجامعة أم القرى**

**المملكة العربية السعودية**

mmmhariri@uqu.edu.sa

**تاريخ تسلم البحث**: ١٥/ ٨/ ٢٠٢٣م **تاريخ قبول البحث**: ٢٩/ ٨/ ٢٠٢٣م

**Doi:** 10.52840/1965-010-004-008

**الملخص:**

انطلاقًا من عناية الثقافة الإسلامية بالفرد والمجتمع، وتزكيتهما وتطهيرهما؛ ونظرًا لتوجيه الإسلام لفريضة الحج -الذي يعتبر المؤتمر الأكبر والأسمى للمسلمين-؛ ولعظم هذه الفريضة وما يكتنفها من مشقة على المضيف والضيف؛ جاء هذا البحث لتسليط الضوء على العاملين في قطاع الحج والعمرة، وأهمية العناية بهم، وتوجيههم إلى اكتساب المهارات اللازمة للتعامل مع الجموع الغفيرة التي قدمت من كل فجٍ عميق.

ويهدف هذا البحث إلى التركيز على جانب المهارات الناعمة، التي تعتبر اليوم الركيزة الأولى في التعامل مع المستفيدين في مختلف المجالات والمؤسسات، فكان لزامًا على الباحثين الاهتمام بها في جانب خدمة حجاج بيت الله الحرام، وذلك من خلال المنهجية التحليلية للآيات والأحاديث الواردة في الحج.

وخلص البحث إلى مجموعة من النتائج، منها: أن الحج والعمرة ميدانان عظيمان يحتاجان إلى عاملين على قدرٍ كبيرٍ من الإدراك والمعرفة بالمهارات الناعمة؛ التي تمكنهم من مواجهة مختلف العقبات والتحديات، وتجاوزها بكل يسرٍ وسهولة.

كما أوصى البحث بما يلي:

ضرورة إجراء أبحاث ميدانيةٍ تقيس مدى تمكن العاملين في قطاع الحج والعمرة من المهارات الناعمة.

ضرورة إجراء أبحاث ميدانيةٍ تقيس مدى رضى ضيوف الرحمن تجاه الخدمات المقدمة من العاملين في قطاع الحج والعمرة.

**الكلمات المفتاحية:** المهارات، الناعمة، الحج، العمرة.

# Soft Skills for Workers in the Hajj and Umrah Sector in the Light of Islamic Culture

Dr. Mona Majdi Hariri
**Assistant Professor, Department of Da'wah and Islamic Culture,**
**College of Da'wah and Fundamentals of Religion,**
**Umm Al-Qura University**
**Saudi Arabia**
mmmhariri@uqu.edu.sa

**Date of Receiving the Research:** 15/8/2023 **Research Acceptance Date:** 29/8/2023

**Doi:** 10.52840/1965-010-004-008

**Abstract:**

Proceeding from the Islamic culture's care of the individual and society, and their refinement and purification, and given Islam's directive to the obligation of Hajj, which is considered the largest and most important conference for Muslims, this research came to shed light on the workers in the Hajj and Umrah sector, and the importance of caring for them and directing them to acquire the necessary skills to deal with the large crowds that come from every deep abyss.

This research focused on the aspect of soft skills, which is considered today the first pillar in dealing with beneficiaries in various fields and institutions. Therefore, it was necessary to pay attention to them in the aspect of serving the pilgrims of the Holy House of God, by the analytical approach of the Verses and Hadiths related to Hajj and Umrah.

The research reached a number of results, among them: that the Hajj and Umrah are great domains the need workers with high level of comprehension and knowledge of the soft skills, so that they are able to confront the different obstacles and challenges, and pass them with ease and simplicity.

The research recommends the following:

- The necessity to carry out field studies to measure the extent of soft skills mastery of the workers in Hajj and Umrah sector.
- The necessity to carry out field studies to measure the extent of the satisfaction of Al-Rahman's guests towards the services presented by of the workers in Hajj and Umrah sector.

**Keywords:** Skills, soft, Hajj, Umrah.

**المقدمة:**

الحمد لله الذي منح شرف خدمة حجاج بيت الله الحرام للملكة العربية السعودية وملوكها الكرام، الذين أبلوا بلاءً حسنًا وتنافسوا في تطوير المشاعر، وتطوير كل ما من شأنه أن يرفع من مستوى أداء خدمات ضيوف الرحمن؛ عملًا وفهمًا لقوله تعالى: ﴿وَإِذْ جَعَلْنَا الْبَيْتَ مَثَابَةً لِّلنَّاسِ وَأَمْنًا وَاتَّخِذُوا مِن مَّقَامِ إِبْرَاهِيمَ مُصَلًّى وَعَهِدْنَا إِلَىٰ إِبْرَاهِيمَ وَإِسْمَاعِيلَ أَن طَهِّرَا بَيْتِيَ لِلطَّائِفِينَ وَالْعَاكِفِينَ وَالرُّكَّعِ السُّجُودِ﴾ [البقرة: ١٢٥].

ويتجلّى لنا من خلال الآية المعنى الدقيق والعميق الذي وصف الله تعالى به بيته الحرام، جاء في التفسير: "أنّ الله تعالى يذكر شرف البيت وما جعله موصوفا به شرعًا وقدرًا من كونه مثابة للنّاس، أي: جعله محلًا تشتاق إليه الأرواح وتحنّ إليه، ولا تقضي منه وطرًا، ولو تردّدت إليه كل عام، ... ويصفه تعالى بأنّه جعله أمنا، من دخله أَمِن، ولو كان قد فعل ما فعل ثم دخله كان آمنا"[(١)]. فهذا الأمن يشمل الجانب النفسي والجسدي، الذي لا يتحقق إلا من خلال تدريب وتهيئة العاملين في قطاع الحج على المهارات الناعمة.

وحيث تستقبل مكة المكرمة سنويًا ملايين الحجاج لأداء فريضة الحج-الركن الخامس من أركان الإسلام- ومن أجل تحقيق أفضل خدمة لضيوف الرحمن، تعمل المملكة العربية السعودية على تسخير كافة القطاعات لتوفير أفضل الخدمات، وتيسير أداء فريضة الحج.

ويعمل في هذه القطاعات الآلاف من الموظفين والمتطوعين، الذين يبذلون أقصى درجات الجهد بإتقان في تقديم الخدمات لحجاج بيت الله الحرام، رغم التنوع والاختلاف في اللغات، والاتجاهات، والثقافات، والمهارات.

**مشكلة البحث:**

جاءت الثقافة الإسلامية معززة لتزكية النفس والسمو بها من خلال اكتساب مجموعة من الأخلاق الإسلامية والمهارات الحياتية، ولأنَّ التعامل مع الأعداد الكبيرة المختلفة والفئات المتنوعة تستلزم المهارات الخاصة من العاملين في قطاع الحج والعمرة؛ كانت المهارات الناعمة

(١) تفسير القرآن العظيم، ابن كثير، تحقيق سامي السلامة، دار طيبة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، ١٩٩٩م، ج١، ص ٤١٣.

المكتسبة من الثقافة الإسلامية أحد المهارات الرئيسة التي يجب على العامل في قطاع الحج اكتسابها.

وتقودنا مشكلة البحث إلى البحث عن إجابة للأسئلة الآتية:

_ ما المقصود بالمهارات الناعمة؟

_ ما أهمية اكتساب المهارات الناعمة للعاملين في قطاع الحج والعمرة؟

_ ماهي الأدلة والشواهد من القرآن الكريم والسنة النبوية على تلك المهارات الناعمة؟

_ كيف يمكن للعاملين في قطاع الحج والعمرة اكتساب المهارات الناعمة؟

**أهداف البحث:**

**يهدفُ البحث إلى** إظهار جانبٍ من جوانب اهتمام الثقافة الإسلامية بشتى نواحي الحياة، ومن ذلك: تزكية النفس، واكتساب مهارات التعامل مع الآخرين، ويتجلى هدفه في توعية العاملين في مجال الحج والعمرة بأهمية اكتساب المهارات الناعمة التي تجوّد أداءهم مع أفواج الزائرين.

**حدود البحث ومجاله:**

العاملون في قطاع الحج والعمرة، والمهارات الناعمة اللازمة لاكتساب أعلى درجات الأداء في خدمات ضيوف الرحمن من خلال دراسة الآيات القرآنية والأحاديث النبوية، والاهتداء بهديها في هذا المجال.

**أهمية البحث:**

- توعية الباحثين في قطاع الحج والعمرة بأهمية اكتساب المهارات الناعمة في التعامل مع الحجاج والمعتمرين
- توضيح دور الثقافة الإسلامية في تعزيز المهارات الناعمة.

**أسباب اختيار الموضوع:**

- التأكيد على دور الثقافة الإسلامية في تهذيب الدوافع والتعاملات والارتقاء بها.
- تسليط الضوء على مرونة الثقافة الإسلامية وتداخلها مع شتى مجالات الحياة.

**الدراسات السابقة:**

لم أقف -حسب جهدي وبحثي- على بحثٍ يجمع المهارات الناعمة للعاملين في قطاع الحج والعمرة في ضوء الثقافة الإسلامية، وجُلّ ما وجدته بعض الأبحاث المشابهة التي يمكن الاستفادة منها، وهي كالآتي:

- بحثٌ بعنوان: (**المهارات الناعمة لدى المرشدين التربويين**)، للباحثين: منتظر مجيد حميد، وصفاء الجمعان، وهو بحثٌ منشورٌ في مجلة العلوم التربوية والنفسية، ع ١٥٠، ٢٠٢٢م.
- بحثٌ بعنوان: (**تنمية المهارات الناعمة ضرورة لتعليم الكبار في مجتمع المعرفة**)، للباحثة: رشيدة السيد أحمد طاهر، وهو بحثٌ منشورٌ في آفاق جديدة في تعليم الكبار، جامعة عين شمس، مركز تعليم الكبار، ع٣١، ٢٠٢٢م.

ويتفق هذين البحثيْن مع بحثي في كونهما يناقشان أهمية المهارات الناعمة للعاملين في بعض القطاعات، ويختلفان معه في كونهما يتناولان قطاعيْن غير القطاع الذي يهتمّ به بحثي وهو (قطاع الحج والعمرة).

**منهج البحث:**

سأتبع في هذا البحث المنهج التحليلي في عرض ودراسة المباحث التي يشتمل عليها البحث.

أما منهجي في البحث فهو:

- عزو الآيات إلى مواضعها في القرآن الكريم، بذكر اسم السورة ورقم الآية مباشرة بعد الآية.
- تخريج الأحاديث والآثار الواردة من مصادرها الأصلية، فإن كان الحديث في الصحيحين أو أحدهما، اكتفيت بتخريجه من أحدهما، بذكر اسم الكتاب، ثم الباب، ثم الجزء والصفحة بين قوسين، ثم رقم الحديث بين قوسين، وإن كان من غير الصحيحين، بينت درجته من الكتب المعتمدة.
- طريقة التوثيق من المصادر والمراجع:

○ **إذا كان كتابًا**: بذكر اسم الكتاب، ثم المؤلف، ثم دار النشر، والدولة، وسنة النشر والطبعة، ثم رقم الجزء والصفحة.

○ **إذا كان مقالًا علميًا**: أضيف على ما سبق اسم المجلة والعدد.

- **إذا كان المرجع إلكترونيًا**: أضيف اسم المقال، ومؤلفه، ثم الرابط، ثم تاريخ المشاهدة.

- في الاقتباس أراعي ما يلي:

- الآيات القرآنية بين قوسين مزهرين.
- الأحاديث الشريفة بين قوسين مزدوجين.
- الاقتباس النصي من المراجع بين علامتي التنصيص مع وضع المرجع في الهامش.
- الاقتباس غير النصي بدون علامات، ثم أضيف كلمة (ينظر) في الهامش قبل معلومات المرجع.

**هيكل البحث:**

جاء البحث في مقدمةٍ وثلاثةِ مباحث وخاتمة بيّنت فيها أبرز النتائج والتوصيات، وكان تفصيله كالآتي:

**المقدمة**، وفيها: بيان مشكلة البحث وأسئلته، والهدف منه، وأهميته، وأسباب اختيار الموضوع، ومنهجه، والدراسات السابقة.

**ثمّ المبحث الأول وفيه**: المقصود بالمهارات الناعمة، وأهميتها للعاملين في قطاع الحج والعمرة.

**وفي المبحث الثاني**: المهارات الناعمة وشواهدها من الآيات القرآنيّة والسنّة النبويّة.

**ثم شمل المبحث الثالث**: التطبيق العملي للمهارات الناعمة للعاملين في قطاع الحج والعمرة.

ثمّ **الخاتمة**، وفيها أهم النتائج والتوصيات.

## المبحث الأول: المقصود بالمهارات الناعمة وأهميتها للعاملين في قطاع الحج والعمرة

مع تطور الحياة وتقدم مجالات العمل، ظهرت دراسات عديدة تناقش أهم سمات الموظفين التي تزيد من إنتاجيتهم وتآلفهم في بيئة العمل، وكيف يمكن لتلك السمات تحقيق أكبر فائدة ممكنة من الإنتاجية في بيئة العمل والتعامل مع العملاء المستهدفين.

فبرز مصطلح (المهارات الناعمة)، الذي عرَّفه بارسونز: بأنه "مجموعة من السمات الشخصية التي تسهم في تعزيز التفاعل والأداء الوظيفي بين الأفراد في بيئة العمل"(٢).

كما وضعت رشيدة الطاهر تعريفًا اجرائيًّا لمصطلح المهارات الناعمة بأنه: "مجموعة المهارات التي يمتلكها الفرد، مثل: المرونة والمهارات الاجتماعية والقيادة، والتي تميّز علاقته بالآخرين في مجال وظيفته، وهي مكملة لمهاراته الصلبة الممثلة في معارفه المهنية بما يحقق شخصية متكاملة قادرة على مواجهة صعوبات الحياة وتعقيداتها"(٣).

فيما أشار قسم الصحة العقلية في منظمة الصحة العالمية إلى المهارات الناعمة على أنها: مهارات الحياة، أو المهارات الاجتماعية الضرورية للتفاعل مع الآخرين؛ مما يسهل التعاملات اليومية وتحديات الحياة؛ حيث تمكن صاحب المهارات من أخذ القرارات الأكثر صوابًا، حل المشكلات، التفكير التحليلي النقدي، التفكير الابتكاري، التواصل الفعال، التعرف السليم على مشاعر الآخرين، والتعامل معهم، وبناء علاقات صحية على الصعيد العاطفي والنفسي(٤).

وقد عدد تقرير منظمة الصحة العالمية أهم المهارات الناعمة:

١-صناعة القرار.

٢-حل المشكلات.

٣-التفكير الإبداعي.

٤-التفكير النقدي.

٥-التواصل الفعال.

---

(2) Ethics in Public Relations (PR in Practice), Parsons, Patricia J. (2008) Second Edition.

(٣) تنمية المهارات الناعمة ضرورة لتعليم الكبار في مجتمع المعرفة، رشيدة السيد أحمد طاهر، آفاق جديدة في تعليم الكبار، جامعة عين شمس، مركز تعليم الكبار، ع٣١، ٢٠٢٢م، ص١٣٣.

(٤) ينظر: Programme on mental health world health organization (1997) Geneva.

٦-مهارة العلاقة الشخصية.

٧-الوعي الذاتي.

٨-التقمص والشعور بالآخرين.

٩-التعامل العاطفي.

١٠-التعامل مع الضغوط.

وأضافت مراجعة علمية عن المهارات الناعمة في عام ٢٠١٩م أن المهارات الناعمة تشمل أي مهارة تمكنك من التواصل مع طرف آخر بفاعلية، سواءً بطريقة شفهية أو غير شفهية، دون إيذاء الطرف الآخر. وأشارت نفس المراجعة العلمية إلى أن أحد أهم المهارات الناعمة هو فن التفاوض من أجل تقريب وجهات النظر وتقليل الاختلافات، دون الوصول إلى صراعٍ أو عنفٍ في التواصل. واستنتجت المراجعة العلمية أن كل من مهارة حل المشكلات، صناعة القرار، التقييم الذاتي، والتفكير النقدي من المهارات الناعمة الرئيسية(٥).

وفي كتاب إدارة الموارد البشرية للأحداث، تمت الإشارة إلى أهمية وضرورة المهارات الناعمة التالية: القيادة، الخطابة والحوار، التقمص والشعور بالآخرين، ومهارة الإلهام، والتحفيز الجماهيري والذاتي في إدارة الأحداث الكبيرة والجماهيرية(٦).

فالمهارات الناعمة مهارات شخصية قد تولد مع الشخص، أو قد يكتسبها خلال نشأته، وهي مهارات قابلة للتحسين والتطوير من خلال اجتهاد الشخص وعمله على ذاته، حتى يحقق أقصى درجات التمكن والإتقان لها، وتصبح عونًا له تجاه ما يقابله من التقلبات والتحديات المتوقعة وغير المتوقعة في بيئة العمل وفي عموم حياته.

والمهارات الناعمة مصطلح يأتي في مقابل مصطلح (المهارات الصلبة)؛ فالمهارات الناعمة إذن: تختص بالجوانب الشخصية والمهارية في التعامل مع الآخرين، مثل: المرونة، والانضباط، وغيرها مما سبق.

---

(5)A panoramic review of soft skills training in university students (2019) Scimago Institutions Rankings, Psicologia Escolar e Educacional.

(6)Human Resource Management for the Event Industry (2015) Lynn Van Der Wagen and Lauren White, Routledge, second Edition.

بينما المهارات الصلبة هي مهارات محددة، تتبع إجراءات روتينية، مثل: الطباعة على الحاسب الآلي، أو تشغيل أجهزة محددة، ونحو ذلك.

وعند النظر إلى قطاع الحج والعمرة وطبيعة البيئة العملية التي تحكمهما، والتي تعتمد بشكلٍ كبيرٍ على التعامل والتفاعل بين الموظفين من خلال القطاعات، وبين زوّار بيت الله الحرام والمشاعر المقدسة حجّاجًا ومعتمرين وزائرين، فإنه لا يمكن تجاهل أهمية المهارات الناعمة للعاملين في هذا الميدان، خاصّة في ظل الأعداد المليونيّة لهم، والقادمة من كل فجٍ عميق، بمختلف الألوان والأجناس، ومختلف اللغات والانتماءات المجتمعية والثقافية والعلمية، والتي تزيد سعة الفجوة في التواصل بين المضيف والعاملين ومقدمي الخدمات من جهة، وبين ضيوف الرحمن من جهةٍ أخرى، مما يسبب حرجًا شديدًا وضغطًا نفسيًّا هائلًا لكلا الطرفين، علاوةً على ذلك سيكون هذا التواصل خلال مدةٍ زمنيّةٍ قصيرةٍ نسبيًّا، ومحكومًا بقوانين وإجراءاتٍ تفرضها السلطات الرسمية؛ مما يجعل قدرة الفرد على التفاعل مع الآخرين بإيجابية، والقيادة الفاعلة، والقدرة على إدارة المواقف بحيادية، أمرًا بالغ الأهمية وصعبًا في ذات الوقت.

وعلى سبيل المثال لتلك العقبات التفاعلية التي قد يواجهها العاملون في قطاع الحج والعمرة: حاجز اللغة، ويمثّل عائقًا ضخمًا في التواصل الفعّال بين العاملين، والزائرين، ويكثر اللجوء إلى التواصل مع الحجاج والمعتمرين غير الناطقين بالعربية من خلال المترجمين، ولا يخفى على أحدٍ أن هذا العائق وحده قد يسبب العديد من المشكلات، هذا بخلاف غيره من العوائق، ولكن مع تواجد إدارة جيدة للعواطف، وتواصلٍ فعالٍ أو حلولٍ إبداعية، سيصل هذا التواصل -بإذن الله- إلى برّ الأمان، ويكون مطلب ضيف الرحمن قد وصل، وتمت خدمته بشكلٍ سليم.

## المبحث الثاني: المهارات الناعمة وشواهدها من الآيات القرآنيّة والسنّة النبويّة

يشتمل مصطلح المهارات الناعمة على عدد من المهارات المختلفة، كالمهارات الشخصية، والاجتماعية والقيادية.

وقد حفلت الثقافة الإسلامية ممثّلةً في القرآن الكريم والسنّة النبويّة بالشواهد العمليّة على تلك المهارات.

وفيما يلي بعضٌ منها:

- **المهارة الأولى: (الإخلاص لله تعالى):**

والإخلاص في اللغة: "خَلصَ الشيء خُلوصاً، إذا كان قد نشب، ثم نجا وسلم. وخَلَصْتُ إليه: وصلت إليه. والخَلاصُ يكون مصدراً كالخلوص، للناجي، ويكون مصدراً للشيء الخالص. والإخلاصُ: التوحيد لله خالصاً".(٧)

وجاء في التعريفات: الإخلاص: "في اللغة ترك الرياء في الطاعات، وفي الاصطلاح: تخليص القلب عن شائبة الشوب المكدر لصفاته، وقال الفضيل بن عياض: ترك العمل لأجل الناس رياء، والعمل لأجلهم شرك، والإخلاص: الخلاص من هذين"(٨).

ومما جاء في آيات الحج والعمرة، قوله تعالى: ﴿ وَأَتِمُّواْ ٱلۡحَجَّ وَٱلۡعُمۡرَةَ لِلَّهِ﴾[البقرة: ١٩٦]. وهي المهارة الأولى والغاية الأسمى التي غرسها الإسلام في نفوس المسلمين لأيّ عمل، كما قال صلى الله عليه وسلم: (إنما الأعمال بالنيَّات)(٩).

فعلى العاملين في قطاع الحجّ والعمرة تذكّر استحضار النيّة، والإخلاص لله تعالى في القول والعمل، ويحسن تذكيرهم باستشعار عظمةِ عملهم في خدمة ضيوف بيت الله الحرام، ومساعدتهم على أداء نسكهم بيسرٍ وسلاسة، والحفاظ على راحتهم وصحتهم حتى عودتهم إلى

---

(٧) العين، الخليل بن أحمد الفراهيدي، تحقيق مهدي المخزومي وإبراهيم السامرائي، دار ومكتبة الهلال، ج٤، ص ١٨٦.

(٨) التعريفات، علي بن محمد الجرجاني، تحقيق جماعة من العلماء بإشراف الناشر، دار الكتب العلمية، بيروت، الطبعة الأولى ١٤٠٣هـ- ١٩٨٣م، ص١٣.

(٩) صحيح البخاري، كتاب بدء الوحي، باب كيف كان بدء الوحي إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم، (١/ ٦) (١).

ديارهم آمنين سالمين، حاملين أفضل الذكريات، داعين لمن ساعدهم وأرشدهم ويسّر لهم أداء ركنهم الخامس من أركان الإسلام، فإذا أصلح العامل نيّته واستشعر فضل عمله عند الله؛ هانت عليه الصعوبات والضغوطات، وتحمّل لأجل إخلاصه ما يلاقيه من مشقّات، لأنه ينتظر الأجر من رب العالمين.

- **المهارة الثانيّة: (الانضباط والنظام وإدارة الوقت):**

وجاء في تعريف الوقت: هو مقدار من الزمان معروف(١٠). وهو أندر مورد يملكه الإنسان، فمن خلاله تتحرك الإرادة، ويدفع الإنسان نفسه للعمل والإنتاج(١١).

وقد جاء في النصوص الواردة في الحج والعمرة، ما يدل على أهمية الوقت:

قال تعالى: ﴿ٱلْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَٰتٌ﴾[البقرة: ١٩٧]. فالحجُّ محدَّد من عند الله تعالى بأشهر معلومة، وأيامه معدودةٌ كذلك؛ قال تعالى: ﴿لِّيَشْهَدُوا۟ مَنَٰفِعَ لَهُمْ وَيَذْكُرُوا۟ ٱسْمَ ٱللَّهِ فِىٓ أَيَّامٍ مَّعْلُومَٰتٍ﴾ [الحج: ٢٨]. وقال سبحانه وتعالى: ﴿يَسْـَٔلُونَكَ عَنِ ٱلْأَهِلَّةِ ۖ قُلْ هِىَ مَوَٰقِيتُ لِلنَّاسِ وَٱلْحَجِّ﴾[البقرة: ١٨٩].

وغير ذلك من الأدلة العامة كما في قوله تعالى: ﴿وَهُوَ ٱلَّذِى جَعَلَ لَكُمُ ٱلَّيْلَ لِبَاسًا وَٱلنَّوْمَ سُبَاتًا وَجَعَلَ ٱلنَّهَارَ نُشُورًا﴾ [الفرقان: ٤٧]. وقوله تعالى: ﴿إِنَّ ٱلصَّلَوٰةَ كَانَتْ عَلَى ٱلْمُؤْمِنِينَ كِتَٰبًا مَّوْقُوتًا ﴿١٠٣﴾﴾ [النساء: ١٠٣].

فيتضح لنا من هذه الآيات السابقة مدى أهمية الوقت وتحديد الأيام في إنجاز فريضة الحج كما أمرنا الله تعالى بها، فليست هذه المناسك متاحةً في أيّ وقت؛ ولا هي مجموعة أعمال عشوائية أو انتقائية، بل هي أعمالٌ ومناسك مؤقتةٌ بوقت، ومحدّدةٌ بزمن، وعلى المسلم الامتثال لها والمحافظة عليها واغتنام كل دقيقة وثانية منها في التقرب إلى الله تعالى.

---

(١٠) ينظر: العين للفراهيدي، ج ٥، ص١٩٩. وينظر: لسان العرب، محمد جمال الدين ابن منظور، دار صادر، بيروت، الطبعة الثالثة، ١٤١٤هـ، ج٢، ص ١٠٧.

(١١) ينظر: فاعلية إدارة الوقت وعلاقتها بالأنماط القيادية لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة من وجهة نظرهم، أميمة الأسطل، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٩م، ص ١١٥.

وإذا ما تأملنا حياة النبي صلى الله عليه وسلم وجدنا أنه كان دائمًا يوصي بأهمية الوقت وإدارته من خلال الأحاديث الآتية:

عن النبيِّ صلى الله عليه وسلم أنه قال: (لا تزول قدما عبدٍ يوم القيامة حتى يُسأل عن أربع خصال: عن عُمُره فيمَ أفناه، وعن شبابه فيمَ أبلاه، وعن ماله من أين اكتسبه وفيمَ أنفقه، وعن علمه ماذا عمل فيه (١٢).

وجاء عن أم المؤمنين عائشة رضي الله عنها أن النبيَّ صلى الله عليه وسلم كان يقوم من الليل حتى تتفطر قدماه، فقالت عائشة: لِمَ تصنعُ هذا يا رسول الله وقد غفر الله لك ما تقدّم من ذنبك وما تأخّر؟ قال: (أفلا أحب أن أكون عبداً شكوراً)(١٣).

وكان النبي صلى الله عليه وسلم منظمًا حتى في نومه، كما جاء عن عبد الله بن عمرو بن العاص رضي الله عنهما، أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال له: (أحب الصلاة إلى الله صلاة داود عليه السلام، وأحب الصيام إلى الله صيام داود، وكان ينام نصف الليل ويقوم ثلثه، وينام سدسه، ويصوم يومًا، ويفطر يوما)(١٤).

وفي ضوء ذلك تظهر لنا أهميّة مهارة الانضباط وإدارة الوقت في سيرة خير البشر صلى الله عليه وسلم، مما يدل على أهمية اقتداء العاملين في قطاع الحج والعمرة بالنبي صلى الله عليه وسلم في هذه المهارة، لما يترتب على طبيعة نسك الحج والعمرة من ترتيبات زمنية ومكانية مخصصة يجب اتباعها كما وردت في الكتاب والسنة، لتحقيق سلامة النسك.

إن مهارة إدارة الوقت تعتبر من المهارات الناعمة الأساسية تسهم بشكل رئيس في تيسير نسك الحج على ضيوف الرحمن، وإمكانية التعامل مع الوفود الكبيرة للحجاج والزائرين خلال

---

(١٢) سنن الترمذي، أبواب صفة القيامة والرقائق والورع، باب في القيامة، تحقيق أحمد شاكر وفؤاد عبد الباقي وإبراهيم عطوة، مكتبة ومطبعة مصطفى البابي الحلبي، مصر، الطبعة الثانية ١٣٩٥هـ-١٩٧٥م، (٤/ ٦١٢) (٢٤١٧). وصححه الألباني في صحيح وضعيف سنن الترمذي، محمد بن ناصر الألباني، مركز نور الإسلام لأبحاث القرآن والسنة، الإسكندرية، ج٥، ص ٤١٧.

(١٣) صحيح البخاري، كتاب تفسير القرآن، باب ﴿ليغفر لك الله ما تقدم من ذنبك وما تأخر...﴾، (٦/ ١٣٥) (٤٨٣٧).

(١٤) صحيح البخاري، كتاب التهجد، باب من نام عند السحر، (٢/ ٥٠) (١١٣١).

فترة زمنية محددة ومحكومة بأحكام دينية، خاصةً في الزمن الحاضر، مع تزايد أعداد ضيوف الرحمن ومضاعفتها، فباكتساب مهارات النظام والانضباط وحسن إدارة الوقت يستطيع العامل تيسير رحلة الضيف منذ بدء وصوله وحتى عودته، مراعيًا أوقات نسكه، ومساهمًا في التغلّب على التحدّيات التي تواجهه أثناء وجوده، من حجز سكنه وتنقلاته، وأداء مناسكه في وقتها المعلوم، ومما يجدر الإشادة به: ما استشعرته حكومة المملكة العربية السعودية من أهميّة هذه المهارة في إعداد نظامٍ دقيقٍ لتفويج القادمين من حجاجٍ وزائرين بين مختلف المناسك؛ من حين وصولهم حتى عودتهم، حفاظًا على سلامتهم وراحتهم من أضرار الزحام والتدافع، وتدريب العاملين في قطاع الحج والعمرة على خطط الإدارة والانضباط والالتزام بهذه التعليمات واتباعها بكل دقة لتحقيق تلك الغاية.

ثم إن مهارة إدارة الوقت تساعد العاملين على ضبط النفس وتحمل مشاق الإشراف على راحة ضيوف الرحمن؛ لعلمهم بأنه تعبٌ مؤقتٌ ينتهي بانتهاء مهام الحج والعمرة ويبقى ثوابه

- **المهارة الثالثة: (ضبط النفس وإدارة الغضب):**

ضبط النفس من المصطلحات التي شاع استخدامها في علم النفس والعلوم الاجتماعية، وهي تدل على قدرة المرء على ضبط مشاعره وانفعالاته ورغباته، بما يتناسب مع الأمر الذي يواجهه(١٥).

ومن الأدلة على هذه المهارة قوله تعالى: ﴿فَمَن فَرَضَ فِيهِنَّ ٱلْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِى ٱلْحَجِّ ۗ وَمَا تَفْعَلُوا۟ مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمْهُ ٱللَّهُ ۗ وَتَزَوَّدُوا۟ فَإِنَّ خَيْرَ ٱلزَّادِ ٱلتَّقْوَىٰ﴾[البقرة: ١٩٧]. وجاء في الحديث عن النبي ﷺ: (مَن حَجَّ هذا البَيْتَ، فَلَمْ يَرْفُثْ، ولَمْ يَفْسُقْ، رَجَعَ كما ولَدَتْهُ أُمُّهُ)(١٦).

---

(١٥) ينظر: الثقة بالنفس وضبط الذات لدى الموهوبين والعاديين، حمدي محمد ياسين وآخرون، مجلة دراسات الطفولة، جامعة عين شمس، كلية الدراسات العليا للطفولة، المجلد ١٣، العدد ٤٦، ص ١٩٠-١٩٢.

(١٦) صحيح البخاري، كتاب الحج، باب قول الله تعالى (فلا رفث) [البقرة: ١٩٧]، (١٨١٩) (٣/ ١١).

فقد أمر الله تعالى من قصد حجّ البيت، بحفظ اللسان والجوارح والبعد عن أسباب الجدال والغضب والخصومة، حتى ينالَ أعظم الأجر من عند الله تعالى(١٧).

وقد اعتبر النبي صلى الله عليه وسلم مسألة ضبط النفس من الصفات الحميدة التي قد لا يتقنها كثيرٌ من الناس، دلَّ على ذلك سؤال النبي صلى الله وسلم للصحابة: (فما تعدُّون الصرعة فيكم؟ قال: قلنا الذي لا يصرعه الرجال، قال: ليس بذلك، ولكنه الذي يملك نفسه عند الغضب)(١٨).

ومن هنا تتجلى أهمية إدارة الغضب كمهارة ناعمة في حياة المسلم عامة، وفي المواقف ذات الضغوط المحتملة لزيادة عوامل الغضب بصفة خاصة، حيث مما لا شك فيه أن النفس البشرية تعصف بها الأهواء والمشاعر المختلفة من شهوةٍ وحزنٍ وفرحٍ وغضب، ويعتبر الغضب أحد أقوى المشاعر التي من الممكن أن تورد صاحبها المهالك، وقد يؤذي من خلالها نفسه وأحبابه والمسلمين، وعادة يحدث الغضب عند حدوث الأذى النفسي أو الجسدي.

وهنا نجد أن تعاليم الإسلام وثقافته قد وجهتنا الى إدارة الغضب، وأعطتنا الخطوات والمهارات الأساسية لإدارته، ووعدت بجزيل الثواب لمن يتحكم في غضبه. فقال عز من قائل: ﴿ ٱلَّذِينَ يُنفِقُونَ فِي ٱلسَّرَّآءِ وَٱلضَّرَّآءِ وَٱلْكَٰظِمِينَ ٱلْغَيْظَ وَٱلْعَافِينَ عَنِ ٱلنَّاسِ ۗ وَٱللَّهُ يُحِبُّ ٱلْمُحْسِنِينَ ﴿١٣٤﴾ ﴾ [آل عمران: ١٣٤].

وفي عموم حياة أسوتنا الحسنة -محمد صلى الله عليه وسلم- نجده عليه السلام -دومًا- يضبط نفسه وغضبه؛ فكان لا يغضب إلا عندما تنتهك حرمات الله، فعن أنس بن مالك رضي الله عنه، قال: (كنت أمشي مع النبي صلى الله عليه وسلم وعليه برد نجراني غليظ الحاشية، فأدركه أعرابي فجذبه جذبة شديدة، حتى نظرت إلى صفحة عاتق النبي صلى الله عليه وسلم قد

---

(١٧) ينظر: جامع البيان في تأويل القرآن، محمد بن جرير الطبري، تحقيق أحمد محمد شاكر، مؤسسة الرسالة، الطبعة الأولى، ١٤٢٠هـ-٢٠٠٠م، ج٤، ص١٣٥.

(١٨) صحيح مسلم، كتاب البر والصلة والآداب، باب فضل من يملك نفسه عند الغضب وبأي شيء يذهب الغضب، (٤/ ٢٠١٤) (٢٦٠٨).

أثرت به حاشية الرداء من شدة جذبته، ثم قال: مر لي من مال الله الذي عندك، فالتفت إليه فضحك، ثم أمر له بعطاء)[١٩].

وعن أنس بن مالك رضي الله عنه قال: بينما نحن في المسجد مع رسول الله صلى الله عليه وسلم، إذ جاء أعرابي فقام يبول في المسجد، فقال أصحاب رسول الله صلى الله عليه وسلم: مه مه، قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (لا تزرموه[٢٠]، دعوه) فتركوه حتى بال، ثم إن رسول الله صلى الله عليه وسلم دعاه فقال له: (إن هذه المساجد لا تصلح لشيء من هذا البول، ولا القذر إنما هي لذكر الله عز وجل، والصلاة وقراءة القرآن) أو كما قال رسول الله صلى الله عليه وسلم. قال: فأمر رجلا من القوم فجاء بدلو من ماء فشنَه عليه[٢١].

ومن كلا الحادثتين يظهر مدى تواضع النبي صلى الله عليه وسلم وسماحته في التعامل مع عموم الناس، وشتى أصنافهم، ما دام صُلب المسألة لا يقدح في الدين أو يمس شيئًا من شعائر الله تعالى، بل كان معلمًا رحيمًا رؤفًا بكل من يتعامل معه مهما اختلفت مشاربهم، وهو ما جاء في وصف النبي صلى الله عليه وسلم: (وما انتقم رسول الله صلى الله عليه وسلم لنفسه إلا أن تنتهك حرمة الله، فينتقم لله بها)[٢٢]. كما يُعلّم عليه الصلاة والسلام أمته الصبر على رواد بيوت الله ممن يأتون من كل فجٍ، تختلف طبائعهم ومشاربهم، واستيعاب هذا الاختلاف وتعليم الجاهل منهم بلطف.

وقد حرص النبي صلى الله عليه وسلم على تعليم الأمة مهارات ضبط النفس وتوجيهها، ومن ذلك: التعوذ من الشيطان الرجيم حال شعور الإنسان بالغضب، فعن سليمان بن صرد، قال: كنت جالسًا مع النبي صلى الله عليه وسلم ورجلان يستبان، فأحدهما احمر وجهه،

---

(١٩) صحيح البخاري، كتاب فرض الخمس، باب ما كان من النبي صلى الله عليه وسلم يعطي المؤلفة قلوبهم وغيرهم من الخمس ونحوه، (٤/ ٩٤) (٣١٤٩).

(٢٠) لا تزرموه: "هو بضم التاء وإسكان الزاي وبعدها راء أي لا تقطعوا والإزرام القطع". المنهاج شرح صحيح مسلم بن الحجاج، أبو زكريا محيي الدين النووي، دار إحياء التراث العربي، بيروت، الطبعة الثانية، ١٣٩٢هـ، ج٣، ص١٩٠.

(٢١) صحيح مسلم، كتاب الطهارة، باب وجوب غسل البول وغيره من النجاسات إذا حصلت في المسجد وأن الأرض تطهر بالماء من غير حاجة إلى حفرها، (١/ ٢٣٦) (٢٨٥).

(٢٢) صحيح البخاري، كتاب المناقب، باب صفة النبي صلى الله عليه وسلم، (٤/ ١٨٩) (٣٥٦٠).

وانتفخت أوداجه، فقال النبي صلى الله عليه وسلم: (إني لأعلم كلمة لو قالها ذهب عنه ما يجد، لو قال: أعوذ بالله من الشيطان، ذهب عنه ما يجد)(٢٣).

ولـمّا كانت مناسك الحج والعمرة جامعة لمختلف البشر، وشتى الطبائع، وكانت مظنّة الاحتكاك، واختلاف الآراء، كان حريٌّ بالعاملين في قطاع الحج والعمرة التحلّي بهذه المهارة الفاضلة، واستشعار عظمة المكان والزمان، وتحمّل ضغوط العمل النفسية والجسدية، وحسن إدارتها على ما يعتريها من صعوبات وعقبات، ليكونوا مثالًا يُحتذى، وقدوة تُتَّبع في الصبر وحسن الخلق وضبط النفس.

- **المهارة الرابعة (المرونة والتيسير):**

المرونة والتيسير من أهم وأبرز المهارات التي يحتاجها العامل في ميدان الحج والعمرة، والمقصود بالمرونة في ميدان العمل: هي قدرة الفرد على الاستجابة لمختلف التغيرات الطارئة والمفاجئة(٢٤).

وهو الحال المتوقع من اختلاف قدرات الناس وإمكانياتهم، وقد ذكر القرآن الكريم أوجه المرونة والتيسير لبعض تلك الحالات في قوله تعالى: ﴿ وَأَتِمُّوا۟ ٱلْحَجَّ وَٱلْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۚ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا ٱسْتَيْسَرَ مِنَ ٱلْهَدْىِ ۖ وَلَا تَحْلِقُوا۟ رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ ٱلْهَدْىُ مَحِلَّهُۥ ۚ فَمَن كَانَ مِنكُم مَّرِيضًا أَوْ بِهِۦٓ أَذًى مِّن رَّأْسِهِۦ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَآ أَمِنتُمْ فَمَن تَمَتَّعَ بِٱلْعُمْرَةِ إِلَى ٱلْحَجِّ فَمَا ٱسْتَيْسَرَ مِنَ ٱلْهَدْىِ ۚ فَمَن لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامُ ثَلَٰثَةِ أَيَّامٍ فِى ٱلْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۗ تِلْكَ عَشَرَةٌ كَامِلَةٌ ۗ ذَٰلِكَ لِمَن لَّمْ يَكُنْ أَهْلُهُۥ حَاضِرِى ٱلْمَسْجِدِ ٱلْحَرَامِ ۚ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ وَٱعْلَمُوٓا۟ أَنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلْعِقَابِ ﴿١٩٦﴾ ﴾ [البقرة: ١٩٦].

سعى الإسلام في رسالته الساميّة إلى مبدأ اليُسر والمرونة في شتّى العبادات والمعاملات، ولـمّا كان منسك الحجّ شاقًّا بعض الشيء، جعله مرةً واحدةً في العمر وشرطه بالاستطاعة، ومع ذلك نجده اهتم بمراعاة القدرات المختلفة للبشر، فليس الجميع على قوةٍ واحدة، ولا استطاعةٍ واحدة، فإذا واجه الحاج أو المعتمر صعوبةً في أحد النسك نظر إلى أوجه التيسير والتخفيف

---

(٢٣) صحيح البخاري، كتاب بدء الخلق، باب صفة إبليس وجنوده، (٤/ ١٢٤) (٣٢٨٢).

(٢٤) ينظر: المرونة والفاعلية الإدارية، حامد فهمي الحرفة، جمعية إدارة الأعمال، ١٩٨٨م، العدد ٤٣، ص ٣٩-٤٠.

المذكورة في الأدلّة الشرعيّة، وانتهجَ النبيُّ صلى الله عليه وسلّم هذا النهج في حجّته الوحيدة، حينما كان يسأله الصحابة عن ترتيب المناسك، كان يكتفي بقوله: (افعل ولا حرج)[٢٥].

وقد كان النبي صلى الله عيه وسلم في عموم حياته دائمًا يختار الأيسر، ويعجبه الرفق واللين في أموره، ويوصي أمته بهذه الصفات التي تعزز مهارة المرونة والتيسير. فعن عائشة رضي الله عنها، أنها قالت: (ما خُيّر رسول الله صلى الله عليه وسلم بين أمرين إلا أخذ أيسرهما، ما لم يكن إثمًا، فإن كان إثمًا كان أبعد الناس منه)[٢٦].

وعن عبد الله بن مسعود، قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (ألا أخبركم بمن يحرم على النار أو بمن تحرم عليه النار، على كل قريبٍ هينٍ سهل)[٢٧].

وكذلك ينبغي على العاملين في قطاع الحجّ والعمرة، أن يتحلّوا بالمرونة، وينتهجوا اليسر في سائر معاملاتهم مع ضيوف الرحمن، فيستشعروا التيسير وفضله: (مَنْ يسَّر على معسرٍ...إلخ الحديث)[٢٨]، وتدريبهم على كيفية اتخاذ القرارات المناسبة في المواقف المفاجئة، وتيسير المناسك على القادمين، وتذليل الصعوبات عليهم، وعدم التحيّز، ومراعاة اختلاف القدرات وظروف كبار السنّ والنساء في تيسير معاملاتهم وإنهاء إجراءاتهم.

**المهارة الخامسة (الشعور بالآخرين والتعاطف معهم):**

بالرغم من بديهية هذه المهارة وعمقها الإنساني، وبشريتها، وكونها ليست إلا وجهًا آخر من أوجه الرحمة والمودة، إلا أننا نجد كثيرًا من الناس يولدون جلوفًا قساةً لا يشعرون بالآخرين، فلا يتألمون لألمهم، ولا يفرحون لفرحهم، ومن الناس من يولد بهذه المهارة ولكن الحياة أدخلته في متاهاتها، أو عاش في بيئة أنسته هذه المهارة.

---

(٢٥) صحيح البخاري، كتاب الأيمان والنذور، باب إذا حنث ناسيا في الأيمان، (٦٦٦٥) (٨/ ١٣٥).

(٢٦) صحيح البخاري، كتاب المناقب، باب صفة النبي صلى الله عليه وسلم، (٤/ ١٨٩) (٣٥٦٠).

(٢٧) سنن الترمذي، أبواب صفة القيامة والرقائق والورع، (٤/ ٦٥٤) (٢٤٨٨). وقال حديث حسن غريب، وصححه الألباني في صحيح وغريب سنن الترمذي، ج٥، ص ٤٨٨.

(٢٨) صحيح مسلم، كتاب الذكر والدعاء والتوبة والاستغفار، باب فضل الاجتماع على تلاوة القرآن وعلى الذكر، (٢٦٩٩) (٤/ ٢٠٧٤).

وهنا يأتي الإسلام لتعزيز هذه المهارة من خلال وصايا القرآن والسنة: فيقول عز من قائل: ﴿ إِنَّمَا ٱلْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا۟ بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۚ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾ ﴾ [الحجرات: ١٠]. ويقول تعالى: ﴿ ثُمَّ كَانَ مِنَ ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ وَتَوَاصَوْا۟ بِٱلصَّبْرِ وَتَوَاصَوْا۟ بِٱلْمَرْحَمَةِ ﴾ [البلد: ١٧]، وهذه المرحمة هي رحمة الناس بالناس وجعلها الله من صفات أصحاب اليمين قال تعالى: ﴿ أُو۟لَٰٓئِكَ أَصْحَٰبُ ٱلْمَيْمَنَةِ ﴾ [البلد: ١٨].

وفي السنة، عن النعمان بن بشيرٍ رضي الله عنه، يقول: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (ترى المؤمنين في تراحمهم وتوادهم وتعاطفهم، كمثل الجسد، إذا اشتكى عضوًا تداعى له سائر جسده بالسهر والحمى)(٢٩).

وفي رواية لمسلم، عن النبي صلى الله عليه وسلم: (المسلمون كرجل واحد، إن اشتكى عينه، اشتكى كله، وإن اشتكى، رأسه اشتكى كله)(٣٠).

وهنا دلالة على أن المؤمن للمؤمن كالجسد الواحد، يشعر به ويمد يد العون له، فنجد قمة الرقي عندما يقول صلى الله عليه وسلم: (تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى)، فالإسلام لم يكتفِ بأن يوصي المؤمن بالشعور بأخيه المؤمن، بل لابد من المساعدة الحقيقية، وإذا لم تترجم هذه المشاعر إلى أفعال فإنها لن تكون سوى مجرد شفقة، وهذا شعور منبوذ لا يقبله أي إنسان سويّ على نفسه.

وكما أوردنا -سابقًا- مراتٍ عديدة، أنه لا يخفي على ذوي الألباب أن أغلب الحجاج والمعتمرين يأتون بعد أن بذلوا الغالي والنفيس، وقد أفنوا أعمارهم في ادخار الأموال الطائلة، ليؤدوا مناسك الحج والعمرة، في بلد حارٍ وجافٍ وغريبٍ عنهم، ولم يزوروه -غالبًا- مسبقًا، وكثيرٌ منهم من كبار السن ولا يتحدثون سوى لغتهم الأصلية، وهنا يأتي أهمية مهارة الشعور بالآخرين وأن نضع أنفسنا في مكانهم، ونستشعر تعبهم وخوفهم من تجربةٍ جديدةٍ عليهم،

---

(٢٩) صحيح البخاري، كتاب الأدب، باب رحمة الناس والبهائم، (٨/ ١٠) (٦٠١١).

(٣٠) صحيح مسلم، كتاب البر والصلة والآداب، باب تراحم المؤمنين وتعاطفهم وتعاضدهم، (٤/ ٢٠٠٠) (٢٥٨٦).

ونحاول أن نتلبس أحوالهم لكي نشعر بظروفهم، ونمد يد العون لهم بصدق وبالطريقة المناسبة لهم، دون شفقة أو تعدي أو استهزاء.

**المهارة السادسة (القيادة):**

إن القيادة المقصودة هي صفة أو مهارة يتمتع بها شخص يستطيع أن يؤثر فيمن حوله، وكلما كان الشخص قائدًا ناجحًا كلما زاد أثره وتأثيره(٣١)، ولهذا كانت القيادة ذات شأن عظيم، وغالبًا لا ينالها إلا شخصٌ يتمتع بصفاتٍ محددةٍ ومهاراتٍ ناعمةٍ مخصّصة، ومنها:

**أولًا**: الرؤية ووضوح الأهداف، وهي أهم صفة في القادة، فالناس لعلها تتبع الغني لماله حتى يفنى المال، وتتبع المشهور حتى تذهب شهرته، وتتبع ذو السلطان حتى يسقط سلطانه، ولكن ذلك لا يحدث مع القائد صاحب الرؤية المتمسك بها، ولما بُعث النبي صلى الله عليه وسلم، كان صاحب رسالة الحق، ألا وهي إخراج العباد من عبادة غير الله إلى عبادة الواحد القهار، فحمل الرسالة وقام بنشرها كما أمره الله تعالى، ورغم كل المعوقات والمشكلات التي واجهت النبي صلى الله عليه وسلم، إلا أنه لم يتخلَّ عن الرسالة. قال تعالى: ﴿فَلِذَٰلِكَ فَٱدۡعُۖ وَٱسۡتَقِمۡ كَمَآ أُمِرۡتَۖ وَلَا تَتَّبِعۡ أَهۡوَآءَهُمۡۖ وَقُلۡ ءَامَنتُ بِمَآ أَنزَلَ ٱللَّهُ مِن كِتَٰبٖۖ وَأُمِرۡتُ لِأَعۡدِلَ بَيۡنَكُمُۖ ٱللَّهُ رَبُّنَا وَرَبُّكُمۡۖ لَنَآ أَعۡمَٰلُنَا وَلَكُمۡ أَعۡمَٰلُكُمۡۖ لَا حُجَّةَ بَيۡنَنَا وَبَيۡنَكُمُۖ ٱللَّهُ يَجۡمَعُ بَيۡنَنَاۖ وَإِلَيۡهِ ٱلۡمَصِيرُ﴾ [الشورى: ١٥].

**ثانيًا**: الحزم في اتخاذ القرار، فعند النظر إلى سيرة نبينا الكريم عليه السلام نرى حزمه في اتخاذ القرارات في مواقف عدة، منها: عن عائشة رضي الله عنها، أن قريشًا أهمهم شأن المرأة المخزومية التي سرقت، فقالوا: ومن يكلم فيها رسول الله صلى الله عليه وسلم؟ فقالوا: ومن يجترئ عليه إلا أسامة بن زيد، حب رسول الله صلى الله عليه وسلم فكلّمه أسامة، فقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (أتشفع في حد من حدود الله، ثم قام فاختطب، ثم قال: إنما أهلك الذين قبلكم، أنهم كانوا إذا سرق فيهم الشريف تركوه، وإذا سرق فيهم الضعيف أقاموا عليه الحد، وأيم الله لو

(٣١) أسس القيادة الناجحة في ضوء القرآن الكريم دراسة موضوعية، عبد المحسن أحمد محمد علي، حولية كلية اللغة العربية- جامعة الأزهر، العدد ٢٢، ١٤٣٩هـ-٢٠١٨م، ج٣، ص ١٩٥٠-١٩٥٣.

أن فاطمة بنت محمد سرقت لقطعت يدها)[٣٢].

**ثالثًا**: الشورى والاستشارة، فلا ينفرد القائد بكل قراره ولا يغتر بمكانته فإن هذا من مهلكات القيادة الصحيحة، قال الله عزوجل: ﴿ وَٱلَّذِينَ ٱسْتَجَابُوا۟ لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا۟ ٱلصَّلَوٰةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَٰهُمْ يُنفِقُونَ ﴿٣٨﴾ ﴾ [الشورى: ٣٨]. وقال تعالى: ﴿ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴾[آل عمران: ١٥٩].

(٣٢) صحيح البخاري، كتاب أحاديث الأنبياء، باب حديث الغار، (٤/ ١٧٥) (٣٤٧٥).

وجاء عن أبي هريرة رضي الله عنه قوله: (ما رأيت أحدًا أكثرَ مشاورة لأصحابه من رسول الله صلى الله عليه وسلم.[٣٣]

وقد ثبتت مشاورة النبي صلى الله عليه وسلم في مواقف عدة، منها: استشارة أبي بكرٍ وعمرَ بن الخطاب في أسرى بدر[٣٤]، ومشاورته صلى الله عليه وسلم لعلي بن أبي طالب وأسامة بن زيد في حادثة الإفك[٣٥]، وغير ذلك.

**رابعًا**: تفويض المهام بشكل صحيح واختيار الأنسب لكل مهمة، وهذه مهارة أساسية؛ لأن القائد في نهاية الأمر لا يقوم أمره -بعد الله- إلا بهمة الأصلح للعمل ممن حوله، وقد استخدم الرسول صلى الله عليه وسلم مهارة التفويض، واختيار الأصلح للعمل في عدد من المواقف، منها مثلًا: في الشعر والخطابة كان دائمًا يصدر حسان بن ثابت؛ لفصاحته وطلاقة لسانه، ويوكل الأذان لبلال بن رباح لجمال صوته، واختار مصعب بن عمير ومعاذ بن جبل كدعاة وسفراء، واختار أبا بكر الصديق وعمر الفاروق كوزراء، وكذلك نصيحته للبعض بالابتعاد عن بعض المهام التي لا تناسبهم، كنصيحته صلى الله عليه وسلم لأبي ذر رضي الله عنه: (يا أبا ذر، إني أراك ضعيفاً، وإني أحب لك ما أحب لنفسي، لا تَأمَّرنّ على اثنين، ولا تَولَّينَّ مال يتيم)[٣٦].

وهكذا نهج الدول والشركات والكيانات الناجحة، عادة ما تضع معايير واختبارات لاختيار الرجال في الوظائف والأعمال المناسبة لهم.

**خامسًا**: التخطيط وترتيب الأولويات: إن العمل تحت قيادة شخص ليس له بوصلة يعرف بها الاتجاهات الصحيحة، وليس له خطط وأولويات لهو مرهقٌ ومكلفٌ جدًا، ولذلك كان التخطيط ووضع الأولويات من أهم المهارات التي يجب أن يتمتع بها القائد الناجح، ولا نجد

---

(٣٣) الإحسان في تقريب صحيح ابن حبان، محمد بن حبان، ترتيب الأمير علاء الدين علي الفارسي، تحقيق شعيب الأرنؤوط، مؤسسة الرسالة، بيروت، الطبعة الأولى، ١٤٠٨هـ-١٩٨٨م، ج١١، ص٢١٧.

(٣٤) صحيح مسلم، كتاب الجهاد والسير، باب الإمداد بالملائكة في غزوة بدر وإباحة الغنائم، (٣/ ١٣٨٣) (١٧٦٣).

(٣٥) صحيح البخاري، كتاب الشهادات، باب إذا عدل رجل أحدًا فقال: لا نعلم إلا خيرا، أو قال: ما علمت إلا خيرًا، (٣/ ١٦٧) (٢٦٣٧).

(٣٦) صحيح مسلم، كتاب الإمارة، باب كراهة الإمارة بغير ضرورة، (٢/ ١٤٥٧) (١٨٢٦).

قولًا في هذا الموضوع أبلغ من قوله تعالى: ﴿وَٱلسَّمَآءَ رَفَعَهَا وَوَضَعَ ٱلْمِيزَانَ ۝٧ أَلَّا تَطْغَوْا۟ فِى ٱلْمِيزَانِ ۝٨ وَأَقِيمُوا۟ ٱلْوَزْنَ بِٱلْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا۟ ٱلْمِيزَانَ ۝٩﴾ [الرحمن: ٧-٩]. وأيضا نجد أهمية ترتيب الأولويات في الإسلام من خلال هذه الآية في قول الله تعالى :﴿۞ أَجَعَلْتُمْ سِقَايَةَ ٱلْحَآجِّ وَعِمَارَةَ ٱلْمَسْجِدِ ٱلْحَرَامِ كَمَنْ ءَامَنَ بِٱللَّهِ وَٱلْيَوْمِ ٱلْءَاخِرِ وَجَٰهَدَ فِى سَبِيلِ ٱللَّهِ ۚ لَا يَسْتَوُۥنَ عِندَ ٱللَّهِ ۗ وَٱللَّهُ لَا يَهْدِى ٱلْقَوْمَ ٱلظَّٰلِمِينَ ۝١٩ ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ وَهَاجَرُوا۟ وَجَٰهَدُوا۟ فِى سَبِيلِ ٱللَّهِ بِأَمْوَٰلِهِمْ وَأَنفُسِهِمْ أَعْظَمُ دَرَجَةً عِندَ ٱللَّهِ ۚ وَأُو۟لَٰٓئِكَ هُمُ ٱلْفَآئِزُونَ ۝٢٠﴾ [التوبة: ١٩-٢٠]. وفي قوله عزوجل: ﴿۞ لَّيْسَ ٱلْبِرَّ أَن تُوَلُّوا۟ وُجُوهَكُمْ قِبَلَ ٱلْمَشْرِقِ وَٱلْمَغْرِبِ وَلَٰكِنَّ ٱلْبِرَّ مَنْ ءَامَنَ بِٱللَّهِ وَٱلْيَوْمِ ٱلْءَاخِرِ وَٱلْمَلَٰٓئِكَةِ وَٱلْكِتَٰبِ وَٱلنَّبِيِّۦنَ﴾ [البقرة: ١٧٧]. ﴿رِجَالٌ لَّا تُلْهِيهِمْ تِجَٰرَةٌ وَلَا بَيْعٌ عَن ذِكْرِ ٱللَّهِ وَإِقَامِ ٱلصَّلَوٰةِ وَإِيتَآءِ ٱلزَّكَوٰةِ ۙ يَخَافُونَ يَوْمًا تَتَقَلَّبُ فِيهِ ٱلْقُلُوبُ وَٱلْأَبْصَٰرُ ۝٣٧﴾ [النور: ٣٧].

فكل هذه الآيات الكريمة تشير إلى أن هناك أمورًا أهمّ من أمورٍ أخرى، وأنه لا يجوز تقديم المهم على الأهم والثانوي على الأساسي.

وكان صلى الله عليه وسلم يطبق هذه القاعدة في حياته وقيادته للصحابة والبلاد، فكان يبدأ بالأهم فالأقل أهمية، ويفعل ذلك دون اخلال وايذاء، متبعًا منهج القرآن الكريم في التدرّج وتربية النفوس وكل شؤون البلاد قبل إصدار الأوامر، وتهيئة الظروف قبل الأمر بالواجبات، كما في وصيته لمعاذ بن جبل رضي الله عنه عندما بعثه إلى اليمن، فأمره أن يبدأ بدعوتهم إلى الإسلام وتعليمهم التوحيد وتعريفهم بالخالق، ثمَّ البدء بإخبارهم عن الفرائض والواجبات أولاً فأول(٣٧).

وأيضا نرى ترتيبًا للأوليات في جانب الطاعات، فمن يتخيل أن سداد الديون وأداء حقوق العباد أهم من الجهاد في سبيل الله، وأن أذية الجار قد تحبط الأعمال الحسنة، ففي الصحيح: (يغفر للشهيد كلُّ ذنبٍ إلَّا الدين)(٣٨). وعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قيل: يا رسول الله! فلانة تصوم النهار، وتقوم الليل، وتؤذي جيرانها؟ قال: (هي في النار). قالوا: يا رسول الله! فلانة

(٣٧) صحيح البخاري، كتاب الزكاة، باب وجوب الزكاة، (٢/ ١٠٤) (١٣٩٥).

(٣٨) صحيح مسلم، كتاب الإمارة، باب من قتل في سبيل الله كفرت خطاياه إلا الدين، (٣/ ١٥٠٢) (١٨٨٦).

تصلي المكتوبات، وتصدق بالأثوار[٣٩] من الأقط، ولا تؤذي جيرانها. قال: (هي في الجنة)[٤٠].

فهذه القيادة السليمة التي تنطوي على مجموعة من المهارات، وتحقيقها على النهج السليم يساعد على القيادة الصحيحة، ويدل ذلك على أهمية هذه المهارة في مجال الحج والعمرة، فمع كثرة الوفود يحتاج كل فريق إلى الانقسام إلى مجموعات صغيرة، وتحديد قائدٍ لهم للتأكد من سير العملية المطلوبة بالشكل الصحيح، فتكون رؤيته واضحة، وأولوياته مرتبة، وفريق عمله متمرس ومناسب للمهام التي كُلف بها.

وأمام كل ما سبق من النصوص يعجز الإنسان، ويقف مندهشًا وشاهدًا على عظمة هذا الدين وثقافته التي نظمت ورتبت جميع نواحي حياة اتباعه، وهذبتهم وحثتهم على اكتساب هذه المهارات وهذه الاخلاق، وزرعت فيهم حب هذه الصفات، ورغبتهم فيها بالأجر العظيم والمثوبة؛ لينشأ اتباعها صالحين ممكَّنين ومتمكنين من عمارة هذه الأرض.

## المبحث الثالث: التطبيق العملي للمهارات الناعمة للعاملين في قطاع الحج والعمرة

ينطوي هذا المبحث على شقين: **الأول** كيفية اكتساب المهارات الناعمة للعاملين في قطاع الحج والعمرة، **والثاني**: بعض النماذج للتطبيق العملي للمهارات الناعمة في الحج والعمرة.

***أولًا*** : كيفية اكتساب المهارات الناعمة وتعزيزها لدى العاملين في قطاع الحج والعمرة:

ينبغي على العاملين في قطاع الحج والعمرة، السعي إلى اكتساب المهارات الناعمة، وتطبيقها تطبيقًا عمليًا في مجال الحج والعمرة.

ومن الطرق العملية المساعدة في تحقيق هذه الغاية:

- الاقتداء بالنبي صلى الله عليه وسلم:

فمن خلال الاطلاع على سيرة النبي صلى الله عليه وسلم يستطيع المسلم ملاحظة الكم الهائل من المواقف الحياتية التي وردت عن النبي صلى الله عليه وسلم، والتي تبيّن صبره ومهارته

---

(٣٩) الأثوار: "جمع ثور وهو القطعة من الأقط وهو بالثاء المثلثة والأقط معروف وهو مما مسته النار". المنهاج شرح صحيح مسلم بن الحجاج، النووي، ج٤، ص٤٤. وجاء في لسان العرب لابن منظور: "الأثوار جمع ثور، وهي قطعة من الأقط، وهو لبن جامد مستحجر". ج٤، ص ١١١.

(٤٠) صحيح الترغيب والترهيب، محمد ناصر الدين الألباني، كتاب البر والصلة وغيرهما، الترهيب من أذى الجار وما جاء في تأكيد حقه، (٢/ ٦٨٣) (٢٥٦١)

وحسن تصرفه عليه السلام، ويمكن للمسلم الاستفادة من هذه المواقف في حياته اليومية والعملية.

- قراءة الكتب المتخصصة في المهارات الناعمة:

إن القراءة بابٌ واسعٌ للتعلم النظري والعملي، والكتب المتخصصة في المهارات الناعمة غالبًا تشتمل على تمارين عملية تساعد المتدرب على تلك المهارات، من خلال نماذج وقصص ومواقف تطلب من القارئ الحكم عليهم، أو اقتراح طرق للتعامل معها.

- حضور الدورات المتخصصة في المهارات الناعمة:

فعلى العاملين في قطاع الحج والعمرة بذل الجهد والوسع في حضور الدورات المتخصصة في المهارات الناعمة، وهي كثيرة ومتعددة، منها المتوفر على المنصات المجانية على الانترنت، ومنها الدورات التي تقدمها وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية؛ حيث تقوم مشكورة بالعمل على تمكين موظفيها من هذه المهارات الناعمة، وتشجيعهم، وتهيئة البيئة والأنظمة لتفعيل المهارات الناعمة.

وقد أولت المملكة العربية السعودية اهتمامًا كبيرًا بالحاج والمعتمر لتحسين تجربتهم الدينية، فجعلتها هدفًا من أهداف رؤية ٢٠٣٠ م، وسخرت لها برامج وآليات متنوعة جدًا[٤١].

- ممارسة الأنشطة التي تعزز من تلك المهارات الناعمة:

فهذه المهارات الناعمة، مهارات تراكمية، لا يمكن اكتسابها بين يوم وليلة، بل تتراكم داخل الإنسان بناءً على مدى التعرض لها، وهو ما يكوّن (الخبرة).

مثال ذلك الانضمام -مثلًا- إلى الفرق التطوعية طوال العام، بالإضافة إلى الانضمام إلى الأنشطة الجماعية، كالألعاب الرياضية على سبيل المثال، فهذه المشاركات الجماعية بطبيعتها تعرض الفرد لمجموعة من المواقف المتعددة، التي تطلب الانضباط أو فن إدارة الوقت، أو المرونة في التعامل مع الآخرين.

---

(٤١) موقع رؤية ٢٠٣٠ للمملكة العربية السعودية، برنامج خدمة ضيوف الرحمن، رابط الموقع: (https://www.vision2030.gov.sa/ar/v2030/vrps/pep/ ) تاريخ المشاهدة: ٣/ ٢/ ١٤٤٥هـ.

- مصاحبة المتميزين في تلك المهارات الناعمة:

ولا شك أن مصاحبة من يتصف بتلك المهارات يساعد المتعلم على اكتسابها، وهو ما يعرف بالتأثير بالقدوة، حيث يشاهد المتعلم أمامه ردود أفعال القدوة في التعامل مع مختلف المواقف والشخصيات التي يتعامل معها.

***ثانيًا***: بعض النماذج للتطبيق العملي للمهارات الناعمة في الحج والعمرة:

إن المواقف التي يتعرض لها العاملون في قطاع الحج والعمرة كثيرة ومتنوعة، ولعل من أبرزها:

- **النموذج الأول**: العمل تحت الضغوطات والعقبات والتحديات المختلفة على الصعيد النفسي والاجتماعي والوظيفي:

عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: (ليس الشديد بالصرعة، إنما الشديد من يملك نفسه عند الغضب)(٤٢)، يوضح لنا الحديث الشريف أن الإنسان مسؤول عن سلوكياته وأفعاله، فليس القوي من يستطيع الضرب والفتك بالآخرين، ولكن القوي حقيقة من يستطيع كبح جماح نفسه عند تعرضه لمواقف صعبة تتسبب في خروجه عن دائرة راحته.

والعاملون في قطاع الحج والعمرة يتعرضون لأنواع كثيرة من الضغوط النفسية، والإرهاق العاطفي والجسدي، فإذا لم يدرك العامل في قطاع الحج والعمرة كيفية التعاطي الصحيح مع تلك الضغوط، فقد يتسبب لنفسه بالوقوع في الاحتراق الوظيفي، وهي حالة من الإنهاك النفسي والذهني التي تصيب من يعمل مع الآخرين لفترات طويلة، أو يواجه متطلبات اجتماعية وإنسانية تجاه عدد كبير من الناس(٤٣).

فسلوك العامل تجاه الضغط هو أول حاجز يواجه، هل ينفجر غضبًا؟ هل يصرخ؟ أم سيقوم باستراتيجيات صحية بديلة؟ منها(٤٤):

- الاهتمام بالجانب الروحي: كالصلاة والدعاء.

---

(٤٢) صحيح البخاري، كتاب الأدب، باب الحذر من الغضب، (٦١١٤) (٨/ ٢٨).

(٤٣) الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات بجامعة جدة، ريم أبو راسين وآخرون، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد ٤، العدد ٣، ٢٠٢٠م، ص ١٣٠.

(٤٤) مفهوم الاحتراق الوظيفي: الأعراض والأسباب، مجلة رواد الأعمال، العدد ١٦٥، ٢٠٢٣م، ص ٦٤-٦٥.

- الاهتمام بالجانب النفسي: كتعزيز الثقة بالنفس والذكاء العاطفي.
- الاهتمام بحاجات الجسد: كالنوم والطعام وغيرها.
- أن يأخذ العامل فترات راحةٍ منتظمةٍ ومتفرقة لشحن قدرته على متابعة العمل.
- لا بأس من الاستعانة بالآخرين عند تفاقم الأمور.

مثل هذه السلوكيات لا ينبغي الاعتماد على الصدفة فيها، بل يجب تدريب العاملين في قطاع الحج والعمرة على كيفية اكتسابها والتعامل بها، حتى تصبح جزءًا لا يتجزأ من شخصياتهم.

- **النموذج الثاني**: التعامل مع شكوى الحجاج والمعتمرين:

إن التعامل مع الشكوى جزءٌ لا يتجزأ من أي عمل أو أي وظيفة، وبطبيعة الحال، كلما ازداد عدد متلقي الخدمة، كلما زادت الشكاوى نتيجة تنوع واختلاف الأفهام والثقافات.

فكيف بالحج وهو المؤتمر الأكبر الذي يجتمع له المسلمون من شتى بقاع الأرض، وكذلك العمرة التي يقصدها عددٌ كبيرٌ جدًا طوال العام.

فمن الطبيعي أن يواجه العامل في قطاع الحج والعمرة:

- ضيفًا غاضبًا من مستوى الخدمة.
- ضيفًا يتحدث بطريقةٍ غير لائقةٍ مع الآخرين.
- ضيفًا لا يلتزم بالتعليمات الخاصة بالمجموعات الكبيرة...وغير ذلك من المواقف.

فكيف يتعامل العامل في قطاع الحج والعمرة مع تلك الشكاوى؟

على العامل في قطاع الحج والعمرة معرفة بعض الأساليب والمهارات الناعمة التي تساعد في حل الشكوى بيسر وسهولة، ومن تلك المهارات(٤٥):

- الاستماع الجيد، والانصات بفهم، لضيف الرحمن.
- محاولة فهم مشاعر ضيف الرحمن وسبب استيائه وشكواه.
- التعاطف مع الحاج أو المعتمر ووضع نفسه مكانه وإشعاره بأهميته وأهمية شكواه.
- تلخيص شكوى الحاج أو المعتمر في نهاية الحديث في نقاطٍ مختصرةٍ للتأكد من رغبة الضيف.

---

(٤٥) الاستجابة المتفوقة لحاجات العملاء ضرورة أم خيار، فيروز يوزورين، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد ٢٣، ٢٠١٨م، ص ١٨٨-١٩٨.

- التعامل مع الشكوى مباشرة في حال كانت من صلاحيات العامل، أو رفعها مباشرة للجهات المختصة وتقديم حلولٍ بديلة، أو التخفيف من المشكلة حتى يتم التعامل معها بشكلٍ كامل.
- لا مانع من الاعتذار في حال كانت الشكوى بسبب تقصير أحد مقدمي الخدمات.
- هذه بعض المواقف التي تحتاج إلى تدريب العاملين في قطاع الحج والعمرة على كيفية التعامل الصحيح معها.

## الخاتمة

وفي ختام هذا البحث نصل إلى مجموعة من النتائج وهي:

- المهارات الناعمة هي مجموعة من المهارات التي يمكن اكتسابها وتطويرها من خلال الممارسة.
- الحج والعمرة ميدانان عظيمان يحتاجان إلى عاملين على قدرٍ كبيرٍ من الإدراك والمعرفة بالمهارات الناعمة التي تمكنهم من مواجهة مختلف العقبات والتحديات، وتجاوزها بكل يسرٍ وسهولة.
- أن تعزيز المهارات الناعمة لدى العاملين في قطاع الحج والعمرة من أحد عوامل تحقيق أهداف رؤية ٢٠٣٠ م للمملكة العربية السعودية، البلد الحاضن لهذه المشاعر المقدسة، وحكومة خادم الحرمين الشريفين، حيث إن أحد أهداف الرؤية هو إثراء تجربة الحاج والمعتمر بالارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة خلال هاتين الشعيرتين(٤٦).
- أن المهارات الناعمة متجذرةٌ في تعاليم الإسلام وثقافته وسنة الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم، وهي تمثل خارطة طريقٍ لكل من المسلم بشكل عام والعامل في قطاع الحج والعمرة بشكل خاص، لاكتساب تلك المهارات(٤٧).
- أن المهارات الناعمة والأخلاق الإسلامية لها دورٌ فاعلٌ في تحسين تجربة الحجاج والمعتمرين(٤٨).

---

(٤٦) موقع رؤية ٢٠٣٠ للمملكة العربية السعودية، برنامج خدمة ضيوف الرحمن، رابط الموقع: (https://www.vision2030.gov.sa/ar/v2030/vrps/pep/) تاريخ المشاهدة: ٣/ ٢/ ١٤٤٥هـ.

(47)Soft Skill: Its Urgency and Development at Islamic Higher Education, Ahmad Sabri, 2014, Research Gate: (https://www.researchgate.net/publication/285053841_Soft_Skill_Its_Urgency_and_Development_at_Islamic_Higher_Education).

(48)The Influence of Islamic Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Intention in Reusing The Services in The Implementation of Umrah and Special Hajj Pilgrimage, Subhan, Abdul; Firdaus, Achmad; Najib, Mukhamad, Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan . mei2023, Vol. 10 Issue 3, p275-289. 15p.

**كما أوصي الباحثين بما يلي:**

- ضرورة إجراء أبحاث ميدانية تقيس مدى تمكن العاملين في قطاع الحج والعمرة من المهارات الناعمة.
- ضرورة إجراء أبحاث ميدانية تقيس مدى رضى ضيوف الرحمن تجاه الخدمات المقدمة من العاملين في قطاع الحج والعمرة.

وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله أفضل الصلوات وأتم التسليم.

## المصادر والمراجع

القرآن الكريم.

١. الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين والإداريات بجامعة جدة، ريم أبو راسين وآخرون، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد ٤، العدد ٣، ٢٠٢٠م.

٢. الإحسان في تقريب صحيح ابن حبان، محمد بن حبان، ترتيب الأمير علاء الدين علي الفارسي، تحقيق شعيب الأرنؤوط، مؤسسة الرسالة، بيروت، الطبعة الأولى، ١٤٠٨هـ-١٩٨٨م.

٣. الاستجابة المتفوقة لحاجات العملاء ضرورة أم خيار، فيروز يوزورين، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد ٢٣، ٢٠١٨م.

٤. أسس القيادة الناجحة في ضوء القرآن الكريم دراسة موضوعية، عبد المحسن أحمد محمد علي، حولية كلية اللغة العربية- جامعة الأزهر، العدد ٢٢، ١٤٣٩هـ-٢٠١٨م.

٥. التعريفات، علي بن محمد الجرجاني، تحقيق جماعة من العلماء بإشراف الناشر، دار الكتب العلمية، بيروت، الطبعة الأولى ١٤٠٣هـ- ١٩٨٣م، ص١٣.

٦. تفسير القرآن العظيم، ابن كثير، تحقيق سامي السلامة، دار طيبة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، ١٩٩٩م.

٧. تنمية المهارات الناعمة ضرورة لتعليم الكبار في مجتمع المعرفة، رشيدة السيد أحمد طاهر، آفاق جديدة في تعليم الكبار، جامعة عين شمس، مركز تعليم الكبار، العدد ٣١، ٢٠٢٢م.

٨. الثقة بالنفس وضبط الذات لدى الموهوبين والعاديين، حمدي محمد ياسين وآخرون، مجلة دراسات الطفولة، جامعة عين شمس، كلية الدراسات العليا للطفولة، المجلد ١٣، العدد٤٦.

٩. جامع البيان في تأويل القرآن، محمد بن جرير الطبري، تحقيق أحمد محمد شاكر، مؤسسة الرسالة، الطبعة الأولى، ١٤٢٠هـ-٢٠٠٠م.

١٠. الجامع المسند الصحيح المختصر من أُمور رسول الله صلى الله عليه وسلّم وسننه وأيامه، محمد بن إسماعيل البخاري، تحقيق مجموعة من العلماء، الطبعة السلطانية، دار طوق النجاة، ١٤٢٢هـ.

١١. سنن الترمذي، تحقيق أحمد شاكر وفؤاد عبد الباقي وإبراهيم عطوة، مكتبة ومطبعة مصطفى البابي الحلبي، مصر، الطبعة الثانية ١٣٩٥هـ-١٩٧٥م.

١٢. صحيح الترغيب والترهيب، محمد ناصر الدين الألباني، مكتبة المعارف للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، الطبعة الأولى، ١٤٢١هـ-٢٠٠٠م.

١٣. صحيح وضعيف سنن الترمذي، محمد بن ناصر الألباني، مركز نور الإسلام لأبحاث القرآن والسنة، الإسكندرية.

١٤. العين، الخليل بن أحمد الفراهيدي، تحقيق مهدي المخزومي وإبراهيم السامرائي، دار ومكتبة الهلال، ج٤، ص ١٨٦.

١٥. فاعلية إدارة الوقت وعلاقتها بالأنماط القيادية لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة من وجهة نظرهم، أميمة الأسطل، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٩م.

١٦. لسان العرب، محمد جمال الدين ابن منظور، دار صادر، بيروت، الطبعة الثالثة، ١٤١٤هـ.

١٧. المرونة والفاعلية الإدارية، حامد فهمي الحرفة، جمعية إدارة الأعمال، العدد ٤٣.

١٨. المسند الصحيح المختصر بنقل العدل عن العدل إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم، مسلم بن الحجاج القشيري النيسابوري، تحقيق محمد فؤاد عبد الباقي، دار إحياء التراث العربي – بيروت.

١٩. مفهوم الاحتراق الوظيفي: الأعراض والأسباب، مجلة رواد الأعمال، العدد ١٦٥، ٢٠٢٣م.

٢٠. المنهاج شرح صحيح مسلم بن الحجاج، أبو زكريا محيي الدين النووي، دار إحياء التراث العربي، بيروت، الطبعة الثانية، ١٣٩٢هـ.

٢١. موقع رؤية ٢٠٣٠ للمملكة العربية السعودية، برنامج خدمة ضيوف الرحمن، رابط الموقع: (https://www.vision2030.gov.sa/ar/v2030/vrps/pep/ ) تاريخ المشاهدة: ٣/ ٢/ ١٤٤٥هـ.

22. Ethics in Public Relations (PR in Practice) Parsons, Patricia J. (2008) Second Edition.

23. Programme on mental health world health organization (1997) Geneva.

24. A panoramic review of soft skills training in university students (2019) Scimago Institutions Rankings, Psicologia Escolar e Educacional.

25. Human Resource Management For the Event Industry (2015) Lynn Van Der Wagen and Lauren White, Routledge, second Edition.

26. Soft Skill: Its Urgency and Development at Islamic Higher Education, Ahmad Sabri, 2014, Research Gate (https://www.researchgate.net/publication/285053841_Soft_Skill_Its_Urgency_and_Development_at_Islamic_Higher_Education)

27. The Influence of Islamic Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Intention in Reusing The Services in The Implementation of Umrah and Special Hajj Pilgrimage, Subhan, Abdul; Firdaus, Achmad; Najib, Mukhamad, Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan . mei2023, Vol. 10 Issue 3, p275-289. 15p.

**Romanization of Resources**

The Holy Quran.
1- Al-Ihteraaq Al-Wazheefi lada Al-Idaariyeen Wal-Idaariyaat Bijaami'at Jiddah, Reem Abu Ra'sain et. al., Journal of Economical, Administrative and legal Sciences, Vol. 4, Issue 3, 2020.
2- Al-Ihsaan fi Taqreeb Saheeh Ibn Hibban, Ordered by: Prince 'Aladdin 'Ali Al-Farisi, Verifier: Shu'aib Al-Arna'out, Al-Resalah Foundation, Beirut, 1st ed., 1408h-1988.
3- Al-Istejaabah Al-Mutafawwiqah Lihaajaat Al-'Umala'a Dharourah 'am Khayaar, Fayrouz Yuzurin, Economical and Administrative Research, Issue 23, 2018.
4- 'Usus Al-Qiyaadah Al-Naajihah fi Dhaw'i Al-ur'an Al-Kareem Deraasah Mawdhou'iyah, 'Abdul-Muhsin Mohammed 'Ali, Periodical of Arabic Language College – Al-Azhar University, Issue 22, 1439h-2018.
5- Al-Ta'reefaat, 'Ali Mohammed Al-Jurjani, Verifier: a group of scholars under supervision of the publisher, Scientific Books House, Beirut, 1st ed., 1403h-1983, P. 13.
6- Tafseer Al-Qur'an Al-'Azheem, Ibn Katheer, Verifier: Sami Al-Salamah, Taibah House for Publishing and Distributing, 2nd ed., 1999.
7- Tanmiyat Al-Mahaaraat Al-Naa'imah Dharourah Lita'leem Al-Kibaar fi Mujtama' Al-Ma'refah, Rasheedah Al-Sayyid Ahmed Taher, 'Afaaq Jadeedah fi Ta'leem Al-Kibaar, 'Ain Shams University, Center of Adult Education, Issue 31, 2022.
8- Al-Thiqah Bil-Nafs Wazhabtu Al-Thaat lada Al-Mawhoubeen Wal-'Aadiyeen, Hamdi Mohammed Yaseen and others, Journal of Childhood Studies, 'Ain Shams University, College of Graduate Studies of Childhood, Vol. 13, Issue 46.
9- Jaami'u Al-Bayaan fi Ta'weel Al-Qur'an, Mohammed bin Jareer Al-Tabari, Verifier: Ahmed Mohammed Shaker, Al-Resalah Foundation, 1st ed., 1420h-2000.
10- Al-Jaami'u Al-Musnad Al-Saheeh Al-Mukhtasar min 'Umour Rasoul Allah (PBUH) Wa-Sunanih Wa-Ayyaamih, Mohammed bin Ismail Al-Bukhari, Verifier: a group of scholars, Sultaniyah Edition, Touq Al-Najah House, 1422h.
11- Sunan Al-Tirmithi, Verifier: Ahmed Shaker, Fu'ad 'Abdul-Baqi and Ibrahim 'Atwah, Mustafa Al-Babi Al-Halabi Library and Press, Egypt, 2nd ed., 1395h-1975.
12- Saheeh Al-Targheeb Wal-Tarheeb, Mohammed bin Naseru-Deen Al-Albany, Al-Ma'aaref Library, Riyadh, KSA, 1st ed., 1421h-2000.
13- Saheeh Wadha'eef Sunan Al-Tirmith, Mohammed bin Naseru-Deen Al-Albany, Nour Al-Islam Center for Qur'an and Sunnah Researches, Alexandria.

14- Al-'Ain, Al-Khalil bin Ahmed Al-Farahidi, Verifier: Mahdi Al-Makhzoumy and Ibrahim Al-Samerra'y, Al-Hilal House and Library, 4th Part, P. 186.
15- Faa'iliyat Idaarat Al-Waqt Wa'ilaaqatuha Bil-Anmaat Al-Qiyaadiyah lada Mudeeri Al-Madaaris Al-Thanawiyah Bimuhaafazhaat Ghazzah min Wijhat Nazharihim, 'Umaimah Al-Astal, MA Thesis, Islamic University, Gaza, 2009.
16- Lisaan Al-'Arab, Mohammed Jamalu-Deen Ibn Manzhour, Sader House – Beirut, 3rd ed. 1414h.
17- Al-Murounah Wal-Faa'iliyah Al-Idaariyah, Hamid Fahmi Al-Hirfah, Business Management Association, Issue 43.
18- Al-Musnad Al-Saheeh Al-Mukhtasar Bi-Naql Al-'Adl 'an Al-'Adl 'ila Rasoul Allah (PBUH), Muslim bin Al-Hajjaj Abu Al-Hasan Al-Qushairy Al-Naisabouri, Verifier: Muhammad Fu'ad 'Abdul-Baqi, Arab Heritage Revival House – Beirut.
19- Mafhoum Al-Ihteraaq Al-Wazheefi: Al-A'raadh Wal-Asbaab, Journal of Business Pioneers, Issue 165, 2023.
20- Al-Minhaj Sharhu Saheeh Muslim bin Al-Hajjaj, Abu Zakariya Muhyi-Deen Yahya bin Sharaf Al-Nawawi, Arab Heritage Revival House – Beirut, 2nd ed., 1392h.
21- Mawqi' Ru'yat 2030 Lil-Mamlakah Al-'Arabiyah Al-Su'oudiyah, Barnaamaj Khidmat Dhuyouf Al-Rahman: (https://www.vision2030.gov.sa/ar/v2030/vrps/pep/), Visited on: 3\2\1445h.