

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

خلاصه‌ای از کتاب سفر عشق

تألیف : دکتر ابراهیم حیدری

لطفا در پایان نقطه نظرات و پیشنهادات خود را به آدرس پست الکترونیکی زیر ارسال نمایید :

moshaver@iran-hadj.org

نحوه برخورد با افراد مختلف و با فرهنگ‌های متفاوت

«ارتباط»

بحث ارتباط بحثی است بسیار شیرین و عمیق زیرا رابطه، بوجود آورنده تمدن است. روانشناسی ارتباط به برقراری رابطه بین رخدادهای ذهنی و رفتاری افراد سروکار دارد، بطور عادی آنچه گوینده می‌گوید یک جریان و آنچه شنونده می‌شنود یک جریان دیگر است، اگر این دو جریان با هم رابطه نزدیک و تفاهم داشته باشند می‌گوئیم ارتباط صورت گرفته است. اموری که ارتباط را آسان می‌کند:

- ۱- هدف واقعی راهنمای افزایش اطلاعات گیرنده و به هر صورت کمک به او باشد.
- ۲- اعتماد متقابل و تفاهم روحی بوجود آمده باشد.
- ۳- پیام بایستی جنبه تشریحی و تفسیری داشته باشد نه تحکم و دستوری.
- ۴- پیام بایستی با جزئیاتی روشن و عبارات و کلماتی واضح بیان شود.
- ۵- پیام باید در حد ظرفیت گیرنده و دانش و تجربه و آمادگی او باشد.
- ۶- درستی و صحت پیام مورد تأیید گیرنده باشد و از خود عکس العمل نشان بدهد.

«خصوصیات فردی اعضاء یک گروه»

اعضاء یک گروه رابطه کلی به سه دسته می‌توان تقسیم نمود:

- ۱- افرادی شاد، برونگرا، ماجراجو، فعال، مسلط، پرسشگر که اینگونه افراد همیشه به گروه روحیه خوب می‌دهند و همه مشکلات پیش بینی شده و نشده را به آرامی تحمل و به راهنمایی در حل مشکلات کمک می‌کنند. اینگونه افراد در سنجش‌های روانی نیز دارای شخصیتی بالاتر و قابلیت بیشتری هستند بطوریکه گاه دیده می‌شود بدون اینکه هیچگونه مسئولیتی داشته باشند سایر اعضاء گروه به نظرات آنها احترام می‌گذارند.
- ۲- بر عکس گروه اول افرادی هستند، درونگرا، افسرده، منفی، انزوا طلب که کمتر در امور گروهی دخالت یا پشتیبانی دارند. در رفتار و عقاید خودشان محافظه کار و محتاط و بی تفاوت هستند بطوریکه رفتار آنها گاهی به عنوان ناسپاسی و قدرنشناسی تلقی می‌شود.
- ۳- افرادی که با درایت، عمیق و متفکر هستند و حالت روانی شایسته و میانه رو دارند که افراد میان سال و مسن جزء این گروه قرار می‌گیرند.

یک راهنمای موفق به عنوان یک مشاهده گر واقعی در جلسات اولیه آشنایی بهتر است در ذهن خود بدون آنکه قضاوت عجلانه ای بکند این افراد را که مسلماً تعداد محدودی هستند با یکی از سه گروه تطبیق داده و نسبت

به هر کدام رفتار خاص و دلخواه او را داشته باشد بطوریکه نه تنها بصورت تملق یا جاپلوسی دوروئی نشود بلکه

حالت خالصانه و احترام آمیزی را متبادر به ذهن کند. آنکه چهره ای خنده رو دارد نیازمند لبخند است و آنکه بصورت جدی و متفکر برخورد میکند مشتاق روشی همانند خودش می باشد. برای اینگونه شناخت، راهنمایی باشیستی دارای وقت و احساس و ادراک ورزیده باشد. در صورت رعایت موارد فوق میتوان اطمینان داشت که ارتباط خوبی برقرار خواهد شد.

«خصوصیات خوب یک راهنما»

شخصیت هر فرد به سه عامل مهم زیر بستگی تام دارد:

۱- فیزیولوزی (دستگاه عصبی، ذهنی و حس)

۲- محیطی (خانواده، مدرسه، محیط زندگی و کار)

۳- فرهنگی (مجموعه عناصر فرهنگی و ارزش‌های جامعه)

مسلمان راهنمای گروه مسافران و میهمانان که یکی از شغل‌های بسیار حساس و مقدس و مؤلف فرهنگ، تاریخ و سنتهای کهن هر کشوری می باشد برای موفقیت نیاز به داشتن شرایط مثبت هر سه عامل فوق می باشد و در صورتیکه واجد این شرایط طبیعتاً در انتقال اطلاعات و مفاهیم به افراد موفق تر و نفوذ بیشتری خواهد باشد داشت و همه را در جهت هدف هدایت خواهد کرد او حتی رابطه بسیار صمیمانه ای با تک تک افراد گروه داشته و اعتماد آنانرا جلب نماید.

«عنوانین خصوصیات مورد نظر به شرح زیر است :»

۱- تسلط برخورد- رفتار عقلانی نه احساسی .

۲- اتکاء به نفس و سلامت شخصیت .

۳- صداقت در گفتار و اعمال و جلب اعتماد.

۴- داشتن هدف صمیمانه بدور از ریا و تزویر.

۵- قدرت اجرای مسئولیت - نکته سنجی و تصمیم گیری به موقع.

۶- تخصص و کاردانی در حد کفایت بطوریکه مورد قبول گروه قرار گیرد.

۷- رفتاری بدون ترس، سوء ظن و دلهره .

۸- عشق به دین و میهن خود و اراده به معرفی حقایق و زیبائیهای اخلاقی و فرهنگی اسلام و ایران بدور از تعصب .

۹- احساس مسئولیت و اجرای وظیفه میهمانداری چنانکه شایسته فرهنگ مردم مسلمان و مشرق زمین است .

«أصول کلی و پیشنهادهای تجربه شده برای ایجاد بهترین ارتباط»

- ۱- همیشه اولین برخورد در موفقیت یا عدم موفقیت اثر زیادی دارد پس بهتر است با لباس مرتب و شایسته ای به استقبال گروه برویم .
- ۲- مسافرانی که اکثراً اولین بار است به خارج از کشورشان می روند به علت خستگی سفر، نوع لباسی که بر خلاف عادت محلی خودشان بر تن دارند، تغییر آب و هوای عوامل بسیار دیگر مسلمان چهره بشاش و خندانی نخواهند داشت . لذا راهنمای موظف است با چهره مهربان و خندان به استقبال گرم و صمیمانه آنها برود و با کمک فوری در جمع آوری وسایل و انتقال به خارج از فرودگاه اقدام کند و در اولین برخورد احساس امنیت و آرامش را برای میهمانان فراهم نماید .
- ۳- در بین راه مختصر اطلاعاتی باید داده شود از جمله: وقت، درجه هوا، مسافت تا هتل و زمان تقریبی بین راه بطور مختصر تا حدی که خسته کننده نباشد کافی است که راهنمای از چهره مستمعین ظرفیت آنها را تشخیص دهد .
- ۴- بلاfacile بعد از اسکان میهمانان در اطاقها، ساعت اولین گرد همایی و محل آن اعلام شود و در آن جلسه برنامه های سفردر آن شهر از آغاز تا انتهای بدقت پیش بینی، هماهنگی و مطرح گردد. البته از مشورت با افراد و میهمانان بایستی خودداری کرد زیرا این مشورت موجب اختلاف رأی شده باعث خواهد شد که همیشه بعضی ها طبیکار و بعضی ها متوقع یا ناراضی باشند.
- ۵- در جلسه، باید همه عوامل خدماتی معرفی شوند و مسئولیت های آنان تفکیک شده مشخص باشد. در ضمن مقررات و ضوابط گروه و قوانین جاری وقابل احترام آن کشور و سنت های قومی و مذهبی آنان تشریح و به مشکلات احتمالی که در طول سفر ممکن است پیش بیاید اشاره ای بشود تا آمادگی ذهنی داشته باشند.
- ۶- حتی المقدور بایستی از مسائلی سیاسی و نوع سؤال و جواب هائی که شک و تردید ایجاد میکند دوری کرده تا سؤالی نکرده اند غیر از وظیفه اصلی چیزی گفته نشود توضیحات مفصل هم خسته کننده است و هم بحث انگیز که از حد وظیفه خارج است .
- ۷- هیچ کاری را نباید بصورت محترمانه طوری عمل کرد که تولید سؤظن بکند یا احساس تبعیض نماید مگر اینکه در محلی جداگانه این امر محترمانه با حذف یک برنامه یا تغییر اجباری هتل با راه سرپرست مطرح و تصمیم گیری شود .
- ۸- در رابطه با افراد گروه ، بیشتر باید از شرایط ارتباطی افقی استفاده نمود و نباید نقش معلم یا فرمانده را بخود گرفت . نظراتی که سرپرست و راهنمای اعلام میکند بایستی قاطع و پیش بینی شده ، کامل و اجرا شدنی باشد زیرا اگر این سه مورد قبله "در ذهن راهنمای تجزیه و تحلیل نشده باشد و کاری پیشنهاد شود که در عمل به مشکل برخورد طبیعتاً" اثر خوبی نخواهد داشت و سایر تلاشها مثبت را هم تحت تاثیر قرار خواهد داد .
- ۹- در مسائل شخصی افراد گروه نباید به هیچ وجه دخالت کرده یا سؤالاتی که جنبه خصوصی دارد مطرح شود

از قبیل: درآمد، وضع ازدواج ، مسائل سیاسی و... زیرا همانطور که راهنمای انتظار دارد تا افراد از حقوق خودشان تجاوز نکنند. مدیر هم اگر خارج از وظیفه کنجدکاوی کند تولید سؤظن و بد گمانی و در نتیجه موجب عدم تفاهم و ارتباط خوب خواهد شد.

۱۰- همه انسانها به محبت نیاز دارند باید محبت خود را نثار آنان کنیم و نکاتی را که مورد علاقه آنان است بشناسیم و حقایق آنرا بازگو کنیم البته نه در حد تملق و زبان بازی : محبت نباید از حد زیادتر شود زیرا محبت کننده را خسته و مورد صحبت را متوقع می کند.

ابتکارهای مدیر کاروان

الف : برگزاری جلسات هماهنگی با خدمه کاروان و ارائه آموزش‌های لازم به آنها و ایجاد روحیه تعاون و همکاری بین آنها .

ب : تقسیم زائران در اتفاقهای محل سکونت به نحوی که تا حد ممکن رعایت زبان ، سواد و فرهنگ و سن آنها بشود .

پ : ایجاد تنوع در جلسات آموزشی زائران و بالا بردن کیفیت جلسات و دقت در نکات مهم کلاسداری مثل طولانی نبودن زمان جلسات ، زیبایی ، نظافت و بهداشت مکان جلسه و تکراری نبودن مطالب و تلاوت زیبایی قرآن کریم ، نوحه سرایی و مولودیه خوانی محدود در مراسم و فیات و اعیاد و پذیرایی مطلوب در زمان مناسب .

ت : تهیه ساک یا کیسه کفش برای زائران که هم برای حفاظت و نظافت کفش‌ها مناسب است و هم وجه تمایز زائران هر کاروان است و شناسایی زائر را میسر می سازد .

ث : تهیه فیلم ویدئویی آموزشی و نوار کاست برای زائران بیسواند بسیار مهم است و آنها می توانند در خانه هم در موقع مناسب آموزشی لازم را ببینند و همچنین نمایش فیلم مناسک و احکام در جلسات آموزشی زائران .

ج : تهیه دعای طوف و سعی برای زائران با سواد، شک کردن آنها را در تعداد اشواط از بین می برد و بعد معنوی طوف و سعی را بالا می برد .

چ : آموزش زائران و اصرار بر این که حتماً آقایان کارت شناسایی خود را روی جیب پیراهن نصب کنند و خواهران هم حتماً در لباس خود بیاویزند .

ح : ارتباط فرهنگی با زائران و خانواده آنها که مسئله عظیم و عرفانی حج را در روح و دل آنها نفوذ دهد و آنها را مشتاق ارتباط با پروردگار متعال نماید . مثل ارسال کارت پستال حرمین شریفین برای خانواده ها ، تهیه و ارسال کارت تبریک های عید و جشن تولد که جملات ، عبارات ، آیات و احادیث مربوط به حج و عمره و زیارت اماکن مبارکه در آن درج شده باشد و همایش عرفانی و اخلاقی حج برای خانواده و فرزندان زائران خانه خدا و

خ: پس از گرفتن هر گذرنامه ، شماره کلاسه آن را یادداشت نماید تا چنانچه خدای ناخواسته یکی از آنها مفقود شد برای گرفتن مجدد آن مشکل زیادی نداشته باشد .

د: کلاس‌های آموزشی حجاج را در زمان هایی تشکیل دهد که همزمان با اعیاد و وفیات رسول اکرم (ص) و ائمه اطهار (ع) و جشن های ملی باشد که هم یادی از اولیاء و انبیاء و ائمه علیهم السلام شده باشد و هم محتوى جلسه عارفانه و عاشقانه گردد و مولودیه و مرثیه خواننده شود و هم روز تعطیل باشد که شرکت کنندگان بهتر بتوانند در جلسات شرکت نمایند .

ذ: زائران را به چند گروه تقسیم نمایند (بستگی به ظرفیت کاروان) و برای هر گروه ، سرگروه مشخص نمایند تا در موقع مختلف خصوصاً در ایام تشریق بتواند با سرگروه ها تماس داشته باشد و خدمت بیشتری به زائرین بشود خصوصاً از گمشدن زائران جلوگیری نماید .

ر: برای خواهران به غیر از جلسات آموزشی عمومی ، جلسات مخصوص خواهران تشکیل دهنده باشند که بتوانند با احکام بانوان آشنا شوند و چنانچه سؤال شرعی دارند با آرامش بیشتر از روحانیون کاروان بپرسند.

ز: در کاروانهای ۱۸۰، ۲۰۰، ۲۲۰ نفره مدیر سعی می کند یکی از خدمه پذیرایی به امور آشپزی وارد باشد چون واقعاً با این ظرفیت تعداد ۲ نفر آشپز جواب کارها و خدمات آشپزخانه را نمی دهد و در موقع خاص ، خدمه پذیرایی که به امور آشپزخانه تخصص لازم را دارد کمک و مساعدت نماید .

س: اگر مدیر بتواند یکی از خدمه ها را مداع اهل بیت ، تعیین نماید تا ضمن اینکه خدمت مفید و کار شایسته که وظیفه اوست انجام می دهد حال و هوای کاروان را عرفانی نماید و در رثای اهل بیت عصمت و طهارت در زمان ها و مکانهای مناسب اشتغال ورزد .

ش: هماهنگی مدیر کاروان ، با روحانیون محترم ، بازرس و معاون و خدمه و ایجاد هماهنگی جلسات ، اتحاد و برادری و مشورت بجا و بموضع با آن عزیزان یکی از ابتکارات مهم مدیر کاروان است .

ص: آشنایی مدیر کاروان با زائرینی که به مسائل پزشکی ، ایمنی ، امداد و کمک های اولیه ، فنی و قصابی ، آشپزی و مداعی آشنایی دارند و به زبان عربی ، انگلیسی ، ترکی استانبولی مسلط هستند و شناخت افرادی که خط خوش دارند و تمایل همکاری دارند برای کارهای فرهنگی تا در موقع اضطرار و نیاز از آنها استفاده شود .

ض: نوشتن تابلوهای زیبا از آیات و احادیث و فرمایشات حضرت امام (ره) و رهبر معظم انقلاب درباره حج و عمره و اخلاق سفر و برائت از مشرکین و نصب آن در مکان مناسب در محل سکونت .

از سوی مدیر کاروان ، بر اساس ردیف فهرست اسامی زائران به هر یک از آنها یک شماره داده خواهد شد . این شماره (کد) شماره شناسایی زائر است . این شماره روی گذرنامه ، روی بلیط هواپیما ، روی دفترچه بهداشت ، کارت شناسایی ، چمدان و ساک زائران درج خواهد شد . حتی برای سوار شدن به اتوبوسها در مسیرهای جده ، مدینه و مکه و منی و عرفات ، مشعر و منی ، زائران بر اساس شماره ، سوار اتوبوسها خواهند شد و

ظ: انتخاب زمان مناسب برای زیارت دوره در مدینه ، زمان مناسب برای طوف ، زمان مناسب برای حرکت به

عرفات، رسیدن زمان مناسب به مشعر و انتخاب زمان مناسب برای رمی جمرات و ... یکی از ابتكارات مهم هر مدیر کاروان خواهد بود.

ع: تنوع در تهیه صبحانه و تنوع و تلون در خرید میوه های روزانه و نان مورد مصرف زائران و دورچین غذا هم یکی از ابتكارات زیبای مدیر کاروان خواهد بود.

غ: ایجاد فضای فرهنگی در کاروان و برگزاری جلسات مقبول در محل سکونت زائران در مکه و مدینه و برگزاری دعاها کمیل، ندبه، سمات در محل سکونت یا دعای عرفه در سرزمین مقدس عرفات با صدای خوب و مرثیه خوانی بجا و محدود و ایجاد مسابقات دینی و احکام حج و عمره در بین زائران و برپایی جلسات خواندن حمد و سوره و قرائت قرآن دست جمعی از ابتكارات معنوی و مفید هر کاروان خواهد بود.

ف: تراشیدن سر «برای حجاج سال اول» در منی، مشکل خاص پیش می آورد که تمام محوطه دستشویی ها و راهروها بر اثر زیادی موهای پراکنده در هر طرف منظره ای چندش آور و بسیار زننده و غیر بهداشتی پیدا می کند اگر پلاستیکی تهیه شود و به هنگام «حلق» و «قصیر» از آنها استفاده کنند و موهای خود را در آن پلاستیک ها بریزند و در پایان، پلاستیک ها را گره زده و در سطل زباله بیاندازند بسیار خوب خواهد بود.

ق: صبح روز اول ذی الحجه، درب خانه خدا را می گشایند و داخل آن را شستشو می دهند، مدیر اگر طوری برنامه ریزی کند که حجاج هنگام نماز صبح اول ذی الحجه در بیت الحرام باشند این مراسم با شکوه را خواهند دید.

ک: مدیر باید تأکید داشته باشد که آشپزها از روپوش سفید، کلاه و دستکش استفاده کنند و دیگر خدمه، روپوش آبی به تن کنند و نظافت دست و سر و ناخن را رعایت نمایند.

گ: یکی از ابتكارات مدیر این است که به کمک خدمه دلسوز، پیران و ناتوانهایی که تنها هستند برای حرم و خرید با خود ببرند و به کمک آنها بستابند و برای آنها دعا و زیارت نامه بخوانند و اگر متاعی و سوغاتی لازم دارند برای آنها بخرند تا رضایت خدا را فراهم کرده باشند.

ل: استقبال خوب و مقبول از حجاج در جده، محل سکونت در مدینه و مکه، عرفات و منی از ابتكارات بسیار خوب مدیر خواهد بود و از خاطرات بجا ماندنی زائران خواهد شد.

م: یکی از ابتكارات مهم مدیر، تعیین قبله در هر اتاق و نصب فلش و راهنمای لازم در تمام اطاقهای است که باید توسط گروه پیش پرواز انجام شود.

ن: آشنایی مدیر و معاون و خدمه به زبان عربی و سهل کردن کارها با دانستن این زبان از ابتكارات خاص مدیر خواهد بود.

و: یکی از ابتكارات مدیر، مطالعه کتبی در زمینه های ذیل است:

مبانی سرپرستی - دوره پذیرایی و تشریفات - نحوه برخورد با افراد مختلف و با فرهنگهای متفاوت - خانه داری در هتل - کترل غذا و نوشابه - ایمنی و بهداشت در محیط کار - اصول نگهداری و انبارداری مواد غذایی -

نگهداری تأسیسات حرارتی ، بهداشت غذا و آشپزخانه

هـ: صرف جویی ارزی یکی از ابتكارات مهم مدیر خواهد بود مانند نکات ذیل :

یخ و نان را از کارخانه بگیرد - در مکه نان صامولی کوچک بگیرد - پیاز و سیب زمینی را در بدو ورود تهیه کند که هر چه زائران وارد شوند گرانتر می شود - هزینه کرایه را کنترل نماید - بعضی از اقلام را اگر می تواند و سازمان اجازه می دهد در ایران تهیه کند - زیر صندوق میوه را خوب ببیند که خراب نباشد - در مصرف گاز خوب دقت کند که کپسولها خالی شده و

یـ: زائران را به اماکن مقدسی که در زیارت دوره معین نشده است ببرد مثل اماکن زیر:

الفـ - مسجد شجره برای حجاج مدینه قبل - مسجد جن ، محل تولد رسول اکرم (ص) ، غار حراء، مسجد علی (ع)، مسجد غمامه، مشربه ام ابراهیم ،مسجد فضیخ (مسجدالنخل) و... مانند مسجد خیف ، مسجد نمره ، مسجد مشعرالحرام و ...

بـ - مدیران و معاونین و روحانیون ، گاه به گاه به اتاق حجاج سر بزنند با آنها غذا بخورند و با آنها به گفتگو بنشینند تا الفت بیشتر شود و در جلسات آموزشی، مسائل عاطفی مطرح شود . چون ارتباط مدیر و زائران اگر عاطفی باشد مشکلات را کم می کند .

جـ - هنگام طواف و سعی، مدیر با اجازه روحانی، جلوی زائران کاروان قرار بگیرد و دعای سعی و طواف را با صدای بلند و دلنشیں بخواند تا هم بعد معنوی و عرفانی اعمال را بیشتر کند و هم جلوی شک و تردید از حاجیان گرفته شود .

دـ - یکی از ابتكارات ارزشمند مدیر این است که در خصوص راهها و شوارع و چگونگی رفت و آمد و اداره امور گروه، حرفه ای باشد و آگاهیهای ذی قیمتی داشته و وجب به وجب مکه، مدینه، جده، عرفات، مشعر و منی را بداند .

هـ - ابتكارات فوق به عنوان نمونه بیان شد و ابتكارات بسیاری از مدیران محترم که در موقع مختلف اعمال می کنند چنانچه از کلیه مدیران جمع آوری شود و در اختیار دیگران قرار گیرد بسیار بجا خواهد بود .

ابتكار مهم مدیران : آموزش زائران و خدمه کاروان است .

الفـ - زمان مناسب آموزش : زمانی است که زائرین با فراغت و بدون تشویش و با وقت آزاد (بدون محدود بودن وقت) بتوانند شرکت کنند .

بـ - نظم کلاسها : بها دادن به افراد منظم و شروع و ختم کلاسها بر مبنای زمان تعیین شده و تنظیم لیست حضور و غیاب .

جـ - مکان مناسب آموزشی : مکانی است که همه زائرین بتوانند استفاده مطلوب نمایند و فضای کافی جهت

گذاشتن ماكت و نمایش اعمال وجود داشته باشد.

- د - تقسیم مناسب زمان جلسه برای روحانی، مدیر و سایر موارد مانند توزیع وسایل، پذیرایی و ...
 - ه - کمک آموزشی مناسب : ارائه کتاب ، نوار صوتی، نوار ویدئو، استفاده از ماكت ، تابلو و ...
 - و - برنامه های جذب کننده : مانند ایجاد تنوع در برنامه ها، انجام برنامه های خاص در مناسبت های مذهبی و ملی از قبیل نمایش فیلم، جشن و مداعی و مرثیه خوانی و توزیع لوازم بین زائران مانند ساکها، کارت شناسایی، مدارک اضافی، پشت چادری و نیز گرفتن وجوه مربوط به ارز زائرین در هفته های مختلف و حضور و غیاب به صورت منظم .
 - ز - تشکیل جلسات اختصاصی برای بانوان در حد نیاز .
 - ح - رعایت تعداد جلسات آموزشی .
 - ط - انجام پذیرائی در خلال برگزاری جلسات در حد متعارف .
 - ی - تأمین رضایت زائران از اجرای برنامه های آموزشی
 - ک - دسته بندی مطالب مطروحه، کیفیت بیان و محتوای جلسه
 - ل - آموزش خدمه با موضوعات متنوع و دسته بندی شده و زمان و مکان و برنامه مشخص .
 - م - جلسات پرسش و پاسخ مسائل اداری ، رفاهی و مالی کاروان با مدیر و مسائل شرعی ، احکام و مناسک با روحانیون .
 - ن - تکثیر و توزیع لیست «لوازم ضروری » که باید حجاج با خود بردارند و همراه داشته باشند .
 - س - روحانیون کاروانها باید به موقع در جلسات آموزشی زائران حضور یابند و دروسی که از طرف دفتر بعثه مقام معظم رهبری مصوب و بخشندام شده است در طی ۱۰ جلسه با سر فصلهای مشخص تبیین نمایند .
 - ع - زمان و مکان جلسات باید مناسب و دقیق و از روی اصول روانشناسی و تعلیم و تربیت اتخاذ شده باشند که بهترین فایده و نتیجه را ببخشند مثلاً اگر یک کاروان سه روحانی و معین دارد در یک جلسه همه آنها سخن نگویند ، سخن به درازا نکشد و سخنان یکنواخت، تکراری و ملال آور نباشد و نشانه ای از تشطط و بی برنامگی به چشم نخورد .
 - ف - جلسه از مدح و منقبت امامان شیعه و از روضه و ذکر مصیبت شهدای گرانقدر کربلای معلی و مولودیه و مرثیه خاندان عصمت و طهارت بهره مند باشد .
- نقاط قوت :**
- ۱- اخذ اطلاعات کافی از حجاج هنگام ثبت نام.
 - ۲- گشاده رویی ، برخورد سنجیده و پاسخگویی محترمانه .
 - ۳- مدیر یک پارچه تلاش و جوشش بود. تجربه مفید، آگاهی بسیار زیاد و تسلط به بایدها و نبایدها داشت .
 - ۴- به اداره کاروان به عنوان یک کار عبادی می نگریست نه یک کار اقتصادی .

۵- خدمه کاروان از میان افراد دارای شخصیت فرهنگی ، مؤدب مردم دار و دلسوز انتخاب شده بود .

۶- جلسات آموزشی به موقع شروع شد. تعداد جلسات کافی بود زمان برگزاری جلسات مناسب بود . مدیر و روحانی سروقت کلاس را شروع می کردند کلاسها از محتوی خوبی برخوردار بوده ولی طولانی و خسته کننده بود .

ملزومات حجاج را به تدریج در هر هفته توزیع می کردند(مثل ساکها ، کتب آموزشی و...) و انگیزه ای بود برای شرکت زائرین .

پذیرایی مناسب و به موقع بود و از مداعح اهل بیت استفاده می شد و جلسه ، حال و هوای عرفانی داشت . مدیر دهها نکته و تذکر مفید تهیه کرده بود و به تدریج و مرور در هفته به زائرین یادآوری می شد . نوارهای کاست و ویدئو آموزش حمد و سوره ، مناسک احکام و دعای کمیل و مراثی را به حجاج توزیع می کرد . از ماكت حج استفاده می شد و روحانی کاروان ، مناسک حج را به طور عملی برای زائرین توضیح می داد و هفته بعد از آنها می پرسیدند .

۷- انتخاب زمان مناسب جهت اعزام زائران به مسجدالحرام ، رمی جمرات ، قربانی و زیارت با هماهنگی روحانی کاروان صورت گرفت . زمان حرکت از جده به مدینه و مکه و بالعکس دقیقاً برنامه ریزی شده و مناسب بود .

۸- در بعضی از کاروانها توان تدارکاتی ، عالی و منظم بوده است . پذیرایی از زائران جالب بود و تنوع زیادی داشته است . مثلاً صبحانه فرنی و عدسی هم داده اند . تنوع در خرید و توزیع میوه مناسب با نوع غذا مشاهده می شد.

۹- مدیر به نماز اویل وقت اهتمام می ورزید و ظواهر اسلامی را دقیقاً رعایت می کرد .

۱۰- یکی از اعضای کاروان مداعح اهل بیت بود و مراسم را به نحو احسن برگزار می کرد . در ضمن این که خدمه فعالی هم بود . مداعح خوب باعث افزایش روحیه و کیفیت معنوی کاروان بود .

۱۱- مدیر به کارهای فرهنگی علاقه داشت . با ایجاد و انجام برنامه های فرهنگی مسابقه احکام ، مناسک و مسایل سیاسی ، زائران را به مطالعه و کلاسها آموزشی مبذوب می نمود .

۱۲- مدیر با هماهنگی روحانی ، از شخصیت ها برای ایراد سخنرانی دعوت می کرد و زائران را به مراسم دعای کمیل هدایت و تشویق می نمود .

۱۳- هنگام طوف و سعی ، مدیر با اجازه روحانی جلوی کاروان قرار می گرفت و دعای طوف و سعی را با صدای بلند و دلنشیں می خواند و بعد معنوی و عرفانی آن را بیشتر می کرد .

۱۴- مدیر هنگام ابراز مخالفت یا شکایت زائران برخورد آرام و صبورانه داشته است . او هر روز در جمع زائران حضور می یافت و با بیشتر آنها گفتگو می کرد . او فرد با هوشی بود و می دانست مشکلات کجاست و از مشورت با دیگران حداکثر بهره را می برد و از تجربیات آنها استفاده می کرد او فردی منطقی و تابع تفکر

اندیشمندانه بود و با فکر و منطق ، تصمیم گیری و برنامه ریزی می کرد .

۱۵- مدیر در خصوص راه ها و شوارع و جگونگی رفت و آمد و امور اداره گروه حرفه ای بود و اطلاع و آگاهیهای ذی قیمتی داشت و وجب به وجوب مکه ، مدینه ، جده ، عرفات ، مشعر و منی را می دانست .

۱۶- مدیر اهل ابتکار ، خلاقیت و نوآوری بود .

۱۷- مدیر همکاری جدی با روحانی ، در جهت انجام اعمال و مناسک حجاج داشت و اگر حرکتی می خواست انجام بدهد قبلًا روحانی را مطلع ، توجیه و متقادع می کرد و احترام روحانی را آنطور که لازم است نگه می داشت .

۱۸- روحیه همکاری و تعاون با بازارس و گذاشتند وقت ، شنیدن مشکلات و مسایل به وجود آمده از ویزگی های برخی از مدیران بود .

۱۹- تمام زائران را بر اساس فامیلی ، زبان ، صنف و سن کدبندی نموده و گروه بندی کرده و برای هر گروه یک سرگروه قرار داده بود . لذا مسئله ارتباط و تماس آسان می نمود . گم شده کم بود و حتی یک زائر پولش به سرقت نرفت و مشکلی نداشت .

۲۰- مدیر با قوانین ، دستورالعمل ها ، مقررات و بخشنامه های سازمان آشنایی زیاد نداشت .
۲۱- مدیر چون با زبان عربی آشنا بود ، بسیار موفق بود .

۲۲- مدیر در جلسات ، به طور مکرر رعایت حجاب را به خواهران توصیه می کرد .

۲۳- در کار با کسی رودربایستی ندارد و با خدمه با جدیت برخورد می کند .

۲۴- تجربه و سابقه باعث شده کلیه مشکلات آینده را در برنامه خود می بیند .

۲۵- مدیر انتقاد پذیر است و به تذکرات حتی الامکان توجه می کند .

۲۶- داشتن تحصیلات عالیه و درک خوب و صحیح از مسایل مدیریتی حج و اجتماعی فکر کردن و اجتماعی دیدن مسایل حج از نکات خوب و بارز ایشان است .

۲۷- مدیر صرفاً خود را موظف به انجام دستورالعمل ها نمی دانست بلکه در انجام کارهای فوق برنامه موفق بود و خلاقیت خود را بیشتر نشان می داد .

۲۸- متناسب و سنگینی در برخوردها و صبوری در مسایل از نقاط بارز این مدیر است .

۲۹- ایشان (مدیر) ، شخصیتی امین و بزرگوار بود که در این مدت هر چه در توان داشت در طبق اخلاص گذاشته و امورات کاروان را به خوبی پیش برد . واقعاً باید گفت که عاشقانه در این راه نورانی قدم بر می دارد . شخصی رئوف ، مهربان و در عین حال محکم و پر صلابت بود که در این مدت کوتاه کاملاً مشهود بود . نسبت به وظائف و امورات بعثه مقام معظم رهبری خیلی مطیع و حساس بود
مهمنترین نقطه قوت ، انتخاب معاونی بسیار عزیز، ایثارگر، خستگی ناپذیر ، عاشق و نیز خدمه های خوب و فداکار بود .

- ۳۰- مدیری دانا، برنامه ریز، پرکار، بابتکار، علاقه مند به کار، متواضع و مردمی است . آگاه نسبت به امور حرفه ای، پر تحرک جهت رفع نیازها به بهترین شکل و کمترین هزینه، علاوه بر بعد مادی و رفاهی زائرین بصورت مکمل بر روحانی کاروان نسبت به بعد معنوی توجه بسیار داشت .

- ۳۱- فردی متدين، انقلابی ، مقید به انجام واجبات ، ترک محramat ، مقید به انجام مراسم برائت ، بسیار خوش اخلاق ، خوش برخورد .

زائرین از او راضی ، دلسوز نسبت به حفظ اموال بیت المال ، گزینش بسیار خوب خدمه و آشپز، اداره کاروان به نحو احسن و در ایام تشریق بسیار خوب عمل کرد .

- ۳۲- مناعت طبع ، گشاده دستی در کارها، امکان پذیرایی خوب و بالاتر از استاندارد را دارد. او بر کارهای اجرایی حج، انتخاب زمان مناسب برای حرکت زائران و قدرت تصمیم گیری در موقع حساس مسلط است .

- ۳۳- سازمان دهی نیروها را در همه امور بخوبی انجام می دهد بیشتر اهل عمل است تا حرف و نقطه نظرات مدیریتی خود را بیشتر به انجام می رساند تا اینکه فقط حرف بزند . توجیه خدمه جهت برخورد مناسب با زائرین بخوبی صورت گرفته است . از امکانات موجود برای حداکثر رفاه زائرین بهره می برد .

- ۳۴- مدیر ، در برخورد با زائرین جداً از اخلاق حسنی ای برخوردار بوده در برخورد با مشکلات پیش آمده توسط زائرین با سعه صدر برخورد می کرد.

در انجام هر چه کاملتر واجبات زائرین خیلی پای بند بود . روی خدمه نفوذ داشت . در مواردی که مصلحت ایجاد می کرد بجای در نظر گرفتن برخی مستحبات که بعضًا جان زائرین را نیز بخطر می انداخت ، با قاطعیت، پیگیر واجبات بود که این یکی از دلایل موقفيت ایشان در خوب برگزار کردن مراسم و مناسک ایام تشریق بود .

- ۳۵- علی رغم اینکه کاروان تعداد زیادی مریض داشت که دائمًا به بیمارستان برده میشدند و حدود ۶ نفر بایستی با چرخ و با همکاری خدمه اعمالشان را انجام می دادند و مواجه با مشکل دو نفر فوتی در کاروان، آقای مدیر هیچگاه اظهار خستگی نکرد و در روبرویی با زوار ترشو نشد .

- ۳۶- عشق و علاقه خاص نسبت به خدمت زائران خانه خدا ، حسن خلق مثال زدنی در برخورد با تمامی افراد، داشتن تواناییهای لازم مدیریتی و تجربه طولانی، نامبرده را مدیری لائق و توانا بر این امر نموده است .

- ۳۷- کادر علاقه مند و بعضاً قابل تشویقی دارد . در پذیرایی به نحو سخاوتمندانه و با سلیقه ای عمل می کند . برنامه ریزی نسبتاً منظمی دارد .

- ۳۸- با خدمه مشورت می کرد و با آنها در عربستان هم تشکیل جلسه می داد .

- ۳۹- مدیر به کارهای فرهنگی علاقه وافر داشت . با ایجاد برنامه های فرهنگی و مسابقه از احکام مناسک و مسائل سیاسی، زائران را به مطالعه و کلاسهای درسی مجدوب می نمود . ایشان از شخصیت ها برای ایراد سخنرانی دعوت می کرد . دو مورد برنامه با قراء قرآن در کاروان ترتیب داد . یک مورد از یکی از مدادحان معروف و متعهد جهت مراسم مدیحه سرایی اهل بیت دعوت کرد.