

" أثر التنوع الثقافي على الأنماط السلوكية للحجاج خلال موسم الحج "

اسم الباحث الرئيس

د. أحمد محمد احمد هلاللي

أسماء الباحثين المشاركين

د. إبراهيم بن علي الخالدي

د. ماجد بن أحمد باوزير

أ.د. خالد سليم الحربي

د. أحمد حاتم قاضي

١٤٤٨هـ (٢٠٢٦م)

قسم البحوث الإدارية والانسانية

المحتويات

الصفحة	الموضوع
٥	الملخص العربي
٧	الملخص الإنجليزي
٩	المقدمة
٩	مشكلة الدراسة وأهميتها
٩	مشكلة الدراسة
٩	أهمية الدراسة
٩	أهداف الدراسة
١٠	تساؤلات الدراسة
١٠	فرضيات الدراسة
١٠	منهجية الدراسة
١١	أدوات جمع البيانات
١١	عينة الدراسة
١١	أسلوب جمع البيانات
١١	الدراسات السابقة
١٥	النظريات العلمية المفسرة:
١٥	١. نظرية الهوية الاجتماعية (Social Identity Theory)
١٥	٢. نظرية السلوك الجماعي (Collective Behavior Theory)
١٥	٣. نظرية العدوى الاجتماعية (Social Contagion Theory)
١٥	٤. نظرية الإدراك الجمعي (Collective Consciousness Theory)
١٥	٥. نظرية إدارة الحشود (Crowd Management Theory)
١٦	٦. نظرية السلوك المكاني (Spatial Behavior Theory)
١٦	٧. النظرية التفاعلية الرمزية (Symbolic Interactionism Theory)
١٦	٨. النظرية الثقافية (Acculturation Theory)
١٦	٩. نظرية السلوك المخاطر (Risk-Taking Behavior Theory)

١٧	مفاهيم الدراسة
١٧	أولاً: مفهوم التنوع الثقافي Cultural diversity
١٨	ثانياً: مفهوم الأنماط السلوكية Behavioral patterns
٢٠	تحليل نتائج بيانات الدراسة:
٢٠	أولاً: تحليل بيانات المقابلات الميدانية مع مقدمي الخدمة:
٢٠	١. البيانات الديموغرافية لمقدمي الخدمة
٢١	٢. مجموعة السلوكيات الدينية والتعبدية
٢٨	٣. مجموعة السلوكيات الاجتماعية والثقافية والنفسية
٣٨	٤. مجموعة السلوكيات الصحية والتغذية
٤٤	٥. مجموعة سلوكيات الأمن والسلامة
٥٣	٦. مجموعة السلوكيات الاقتصادية والاستهلاكية
٥٥	ثانياً: تحليل آراء الحجاج:
٥٥	١. الخصائص الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة
٥٩	٢. التحقق من جودة أداة الدراسة
٥٩	• صدق أداة القياس والاتساق الداخلي
٦١	٣. عرض نتائج تساؤلات الدراسة
٦١	• نتائج المحور الأول: التنوع الثقافي
٧٢	• نتائج المحور الثاني: الأنماط السلوكية
٨٦	• نتائج المحور الثالث: الوعي الثقافي
٩٤	٤. متوسطات المحاور والانحرافات المعيارية
٩٩	٥. اختبار فروض الدراسة
٩٩	الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنوع الثقافي والأنماط السلوكية
١٠١	الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوعي الثقافي والأنماط السلوكية
١٠٣	٦. التحليل السوسيولوجي للسلوكيات السلبية
١٠٦	٧. التحليل السوسيولوجي للسلوكيات الإيجابية
١٠٨	النتائج العامة للدراسة
١١١	توصيات الدراسة
١١٢	مبادرات الدراسة
١١٤	مراجع الدراسة

الملخص العربي

تناول هذه الدراسة أثر التنوع الثقافي على الأنماط السلوكية للحجاج خلال موسم الحج، بهدف فهم العلاقة بين اختلاف الخلفيات الثقافية واللغوية للحجاج وانعكاسها على سلوكهم الفردي والجماعي، بما يساهم في تحسين إدارة الحشود وتطوير جودة الخدمات المقدمة في ضوء مستهدفات رؤية السعودية ٢٠٣٠. اعتمدت الدراسة على المنهج المختلط (الكمي-النوعي)، حيث تم جمع البيانات عبر استبانة شملت (٢٠٤٧) حاج موزعين على ست مجموعات ثقافية، إضافة إلى (٢٣) مقابلة مع مسؤولين ميدانيين، إلى جانب الملاحظة المباشرة في المشاعر المقدسة. وقد أتاحت هذه المنهجية فهماً شاملاً للسلوكيات من حيث القياس الكمي والتفسير النوعي.

• أولاً: أبرز النتائج

• 1. محور التنوع الثقافي

أظهرت النتائج أن الحجاج يدركون بدرجات متفاوتة تحديات التنوع الثقافي، خصوصاً:

- صعوبات التواصل اللغوي.
- اختلاف تفسير السلوكيات والعادات.
- تباين العادات الغذائية ومستويات الالتزام بالنظام.
- كما تبين أن الحج يمثل بيئة تفاعلية عالمية تساهم في تعزيز التواصل بين الثقافات رغم هذه التحديات.

• 2. محور الأنماط السلوكية

سجلت النتائج مستويات مرتفعة من السلوكيات الإيجابية لدى جميع المجموعات، شملت:

- الالتزام بالتعليمات والتنظيم.
- التعاون والمساعدة المتبادلة.
- الصبر وضبط الانفعال أثناء الازدحام.
- الالتزام بالسلامة والاستجابة للطوارئ.
- وتشير النتائج إلى تقارب كبير بين المجموعات، ما يعكس تأثير البيئة التنظيمية والدينية في تعزيز السلوك المنضبط.

• 3. محور الوعي الثقافي

أظهرت النتائج مستوى مرتفع جداً من الوعي الثقافي لدى الحجاج، تمثل في:

- احترام العادات والتقاليد.
- الانفتاح على الثقافات الأخرى.
- تجنب الأحكام المسبقة.
- إدراك إيجابي لدور التنوع في تعزيز التجربة الروحية.
- ويعكس ذلك بيئة حج قائمة على التعايش والاحترام المتبادل.

• ثانيًا: الاستنتاج العام

تؤكد الدراسة أن التنوع الثقافي في الحج لا يمثل تحديًا سلوكيًا فحسب، بل فرصة لتعزيز التفاعل الإنساني والروحاني. كما أن البيئة التنظيمية والدينية تسهم بشكل فعال في رفع مستوى الانضباط والسلوك الإيجابي، رغم اختلاف الخلفيات الثقافية.

• ثالثًا: التوصيات الرئيسية

أوصت الدراسة بمجموعة من الإجراءات العملية، أبرزها:

- تعزيز خدمات الترجمة والتقنيات الذكية متعددة اللغات.
- توحيد وتبسيط الرسائل الإرشادية باستخدام الوسائط البصرية.
- تنفيذ برامج توعوية قبل وأثناء الحج لتعزيز الوعي الثقافي.
- رفع كفاءة إدارة الحشود وخطط التفويج.
- تأهيل العاملين ميدانيًا على التواصل بين الثقافات.
- نشر ثقافة التعاون والانضباط والتعايش بين الحجاج.

وتخلص الدراسة إلى أن الحج يمثل نموذجًا عالميًا فريدًا للتنوع الثقافي المنظم، حيث تتكامل فيه القيم الدينية مع السلوكيات الإيجابية والوعي الثقافي، مما يتيح فرصة مهمة لتطوير التجربة الحجّية وتعزيز جودة الخدمات بما يحقق أهداف التنمية والتيسير والسلامة.

الملخص الإنجليزي

This study examines the **impact of cultural diversity on the behavioral patterns of pilgrims during the Hajj season**, aiming to understand how differences in linguistic and cultural backgrounds influence individual and collective behaviors. The findings are intended to support crowd management, improve service quality, and align with the objectives of Saudi Vision 2030. The study adopts a **mixed-methods approach (quantitative–qualitative)**. Data were collected from a sample of **1,800 pilgrims** distributed across six cultural groups, in addition to **23 in-depth interviews** with field supervisors and Hajj service providers, as well as direct field observations in the holy sites. This approach enabled both statistical measurement and in-depth interpretation of behavioral phenomena.

- **First: Key Findings**
- **1. Cultural Diversity Dimension**

The results show that pilgrims experience cultural diversity in varying degrees, particularly in:

- Language and communication barriers.
- Differences in interpreting behaviors and customs.
- Variations in dietary habits and levels of regulatory compliance.

Overall, Hajj is perceived as a unique global environment that fosters cross-cultural interaction despite these challenges.

- **2. Behavioral Patterns Dimension**

The findings indicate **consistently high levels of positive behavior across all groups**, including:

- Strong adherence to instructions and regulations.
- Cooperation and mutual assistance.
- Patience and emotional control during overcrowding.
- Commitment to safety procedures and emergency responsiveness.

The results also show a high degree of behavioral convergence between groups, reflecting the strong influence of the religious and organizational environment in shaping disciplined conduct.

- **3. Cultural Awareness Dimension**

The study reveals a **very high level of cultural awareness among pilgrims**, reflected in:

- Respect for customs and traditions.
- Openness to other cultures.

- Avoidance of cultural bias and pre-judgments.
- A positive perception of diversity as a contributor to the spiritual experience.

These findings highlight a pilgrimage environment characterized by coexistence, mutual respect, and cultural harmony.

- **Second: Overall Conclusion**

The study concludes that **cultural diversity during Hajj is not merely a challenge but also an opportunity** to enhance human interaction and spiritual experience. The organizational and religious framework plays a key role in promoting disciplined and positive behavior despite cultural differences.

- **Third: Key Recommendations**

The study recommends several practical measures, including:

- Strengthening multilingual translation services and smart technologies.
- Standardizing and simplifying guidance messages using visual communication tools.
- Implementing awareness programs before and during Hajj to enhance cultural understanding.
- Improving crowd management and pilgrim flow planning.
- Training field staff in cross-cultural communication skills.
- Promoting a culture of cooperation, compliance, and mutual respect among pilgrims.

The study concludes that Hajj represents a **unique global model of managed cultural diversity**, where religious values, positive behaviors, and cultural awareness converge. This provides a valuable opportunity to enhance the pilgrimage experience and improve service quality in line with development, facilitation, and safety objectives.

مقدمة:

الحج أحد أكبر التجمعات البشرية في العالم، يجتمع فيه ملايين المسلمين من ثقافات ولغات وخلفيات اجتماعية مختلفة. وينعكس هذا التنوع بشكل مباشر على سلوك الحجاج من حيث التفاعل، والعبادة، والاستهلاك، والانضباط، والتعامل مع الآخرين وغيرها. ويساعد فهم سلوك الحجاج في تحسين الخدمات التنظيمية والإدارية وتقديم تجربة روحانية وإنسانية أفضل، والحد من السلوكيات الخاطئة والمشكلات الناجمة عن تلك السلوكيات، كذلك يُسهم فهم هذا السلوك بشكل علمي في تحسين الخدمات وتطوير تجربة الحج بما يتماشى مع رؤية السعودية ٢٠٣٠ التي تهدف إلى جعل الحج تجربة روحانية آمنة وميسرة لجميع المسلمين. وتهدف الدراسة إلى: تحليل أنماط السلوك الفردي والجماعي لدى الحجاج، وفهم الاختلافات السلوكية بين جنسيات وثقافات مختلفة، وتقديم مقترحات لتحسين التفاعل بين الحجاج والجهات الخدمية.

مشكلة الدراسة وأهميتها:

أولاً: مشكلة الدراسة

يشهد موسم الحج تنوعاً ثقافياً واسعاً بين الحجاج القادمين من دول ومجتمعات مختلفة، الأمر الذي يؤدي إلى تباين في الأنماط السلوكية أثناء أداء المناسك. وقد ينتج عن هذا التباين بعض السلوكيات التي تؤثر على تنظيم الحشود أو تعيق انسيابية الحركة، أو تتسبب في سوء فهم بين الحجاج.

وعلى الرغم من الجهود التنظيمية الكبيرة المبذولة خلال موسم الحج، إلا أن تأثير التنوع الثقافي على سلوكيات الحجاج لا يزال بحاجة إلى دراسة علمية أكثر عمقاً، نظراً لقلّة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع بشكل مباشر. وتتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة إلى فهم طبيعة العلاقة بين التنوع الثقافي والأنماط السلوكية للحجاج خلال موسم الحج، بهدف تحديد أبرز مظاهر هذا التأثير، والاستفادة من نتائجه في تحسين الجوانب التنظيمية والتوعوية المرتبطة بإدارة شؤون الحج.

ثانياً: أهمية الدراسة

تكتسب دراسة أثر التنوع الثقافي على الأنماط السلوكية للحجاج خلال موسم الحج أهمية كبيرة، نظراً لما يمثله الحج من تجمع بشري عالمي يضم أفراداً ينتمون إلى ثقافات وخلفيات اجتماعية ولغوية متعددة. ويؤدي هذا التنوع إلى اختلاف في أنماط السلوك والتفاعل بين الحجاج أثناء أداء المناسك.

وتسهم هذه الدراسة في تعزيز الفهم العلمي للعلاقة بين التنوع الثقافي والسلوكيات الفردية والجماعية للحجاج، مما يدعم الدراسات الاجتماعية والسلوكية المرتبطة بإدارة الحشود في البيئات الدينية. كما تساعد نتائجها الجهات المعنية بتنظيم الحج على تطوير أساليب تنظيمية وتوعوية تراعي الفروق الثقافية، وتسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج، وتبرز أهمية الدراسة أيضاً في دورها في الحد من السلوكيات غير المرغوبة، وتعزيز قيم التعاون والاحترام المتبادل بين الحجاج، بما يحقق الانسيابية والسلامة أثناء أداء المناسك.

أهداف للدراسة:

هدف رئيس مقترح " الكشف عن أثر التنوع الثقافي على الأنماط السلوكية للحجاج، وتحليل وفهم وتفسير أنماط تلك السلوكيات على المستويات الفردية والجماعية، وانعكاساتها على الحجاج أنفسهم وعلى قدسية الحج.

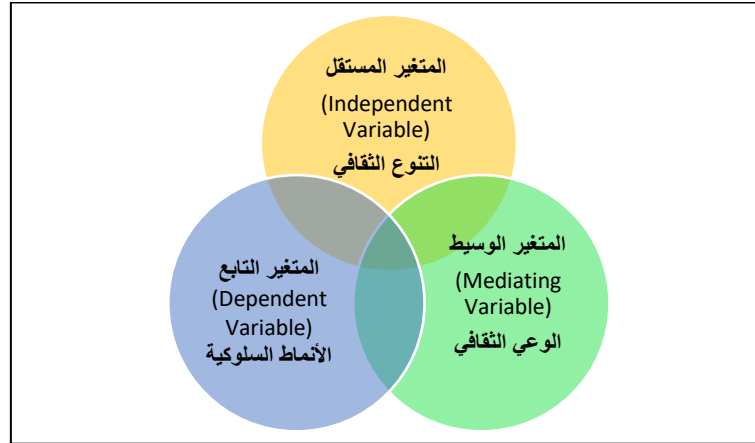
الأهداف الفرعية للدراسة:

١. تحديد أكثر الأنماط السلوكية الفردية والجماعية شيوعاً لدى الحجاج أثناء أداء المناسك.
٢. تحليل العلاقة بين التنوع الثقافي والأنماط السلوكية للحجاج من مختلف الجنسيات.
٣. تقويم انعكاسات هذه السلوكيات على قدسية الحج وروحانيته من وجهة نظر الحجاج.

تساؤلات الدراسة:

١. ما أكثر الأنماط السلوكية الفردية والجماعية شيوعاً لدى الحجاج أثناء أداء المناسك؟
٢. هل توجد علاقة ذات دلالة بين التنوع الثقافي والأنماط السلوكية للحجاج من مختلف الجنسيات؟
٣. كيف يقيم الحجاج انعكاسات هذه السلوكيات على قدسية الحج وروحانيته؟

فرضيات الدراسة



١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنوع الثقافي والأنماط السلوكية (يتم عمله لكل فئة من فئات الحجاج).
٢. يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الوعي الثقافي والأنماط السلوكية للحجاج. (يتم عمله لكل فئة من فئات الحجاج).

منهجية الدراسة:

المنهج الأنسب للدراسة

تعد هذه الدراسة وصفية تحليلية، تصف وتقرر الوضع الراهن لأثر التنوع الثقافي على الأنماط السلوكية للحجاج خلال موسم الحج، ويُعد المنهج المختلط (الكمي-النوعي) هو الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة، حيث: يوفر قياساً دقيقاً للظاهرة (كمياً). ويتيح فهماً عميقاً لتفسيراتها وأبعادها الروحية (نوعياً).

مواءمة الأهداف مع المنهج البحثي

أولاً: المنهج الكمي

تناسب هذه الأهداف المنهج الكمي من خلال:

- استخدام استبانة لقياس مستوى التنوع الثقافي.
- قياس الأنماط السلوكية للحجاج باستخدام مقاييس رقمية.
- تحليل العلاقة والأثر باستخدام الأساليب الإحصائية (مثل المتوسطات، الارتباط، والانحدار).

الأهداف القابلة للقياس كمياً:

- قياس مستوى التنوع الثقافي.
- تحديد نسب انتشار الأنماط السلوكية.
- قياس درجة تأثير السلوكيات على التجربة الروحية للحجاج.

ثانياً: المنهج النوعي

تناسب هذه الأهداف المنهج النوعي من خلال:

- إجراء مقابلات شبه منظمة مع رؤساء المكاتب الميدانية وشركات الحج.

- تفسير انعكاسات السلوكيات على الشعور بالروحانية وقديسية الحج.
- الأهداف القابلة للتحليل نوعيًا:
- تفسير العلاقة بين الثقافة والسلوك.
- فهم الأبعاد المعنوية والروحية للسلوكيات.
- تحليل دلالات السلوكيات الفردية والجماعية.
- أدوات جمع البيانات:
- ١. الملاحظة مباشرة لسلوك الحجاج في المشاعر (مكة - منى - عرفات - مزدلفة).
- ٢. مقابلات شخصية مع المسئولين عن المكاتب الميدانية وشركات الحج العاملة مع الحجاج وذوي الخبرة في العمل مع الحجاج.
- ٣. بالإضافة إلى إجراء استبيانات على عينة للحجاج للوقوف على أهم المشكلات السلوكية التي يعانون منها.
- عينة الدراسة:

١. عينة الحجاج: عينة عشوائية قوامها ١٨٠٠ مفردة موزعة على النحو التالي:

١. حجاج شرق آسيا	٣٠٠ حاج
٢. حجاج جنوب شرق آسيا	٣٠٠ حاج
٣. حجاج الدول العربية	٣٠٠ حاج
٤. حجاج أفريقيا غير العربية	٣٠٠ حاج
٥. حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا	٣٠٠ حاج
٦. حجاج إيران	٣٠٠ حاج*

٢. تم إجراء (٢٣) مقابلة شخصية مع المسئولين عن المكاتب الميدانية وشركات الحج العاملة مع الحجاج وذوي الخبرة في العمل مع الحجاج.

أسلوب جمع البيانات:

تم جمع البيانات من خلال استيفاء الاستبيانات مع الحجاج باستخدام المقابلات الميدانية وكذلك مقدمي الخدمة وذوي الخبرة.

الدراسات السابقة:

دراسة ديفيد كلاينمان وآخرون: تقدير تأثير الحج؛ الدين والتسامح في الاجتماع الإسلامي العالمي^(١) هي واحدة من أشهر الدراسات الاقتصادية والاجتماعية الكمية التي تناولت أثر العبادات الدينية على سلوك الأفراد وتوجهاتهم. أعدت هذه الدراسة في عام ٢٠٠٨ بواسطة الباحثين: ديفيد كلاينمان (David Clingman)، عاصم إعجاز خواجة (Asim Ijaz Khwaja)، وعلي خفاجة (Ali Khwaja)، ونُشرت في مجلة *Quarterly Journal of Economics* وهدفت الدراسة إلى قياس الأثر الحقيقي لرحلة الحج على الحجاج، وكان السؤال الجوهرى: هل يعزز الحج شعور التسامح والوحدة بين المسلمين ومع العالم الخارجي، أم أنه يؤدي إلى زيادة التعصب الديني؟، وتمثل التحدي المنهجي: دائمًا ما يواجه الباحثون صعوبة في قياس أثر التدين؛ لأن الأشخاص الذين يذهبون للحج قد يكونون أصلاً أكثر تدينًا أو تسامحًا من غيرهم. للتغلب على هذا، استغل الباحثون نظام

* واجه فريق البحث صعوبة بالغة مع الحجاج الإيرانيين لرفضهم التعاون والتعامل مع الفريق البحثي حيث بلغ الذين تعاونوا ووافقوا على إجراء المقابلات (٩٢) حاجاً وحاجة فقط.

(1) Clingman, D., Khwaja, A. I., & Khwaja, A. (2009). Estimating the Impact of the Hajj: Religion and Tolerance in Islam's Global Gathering. The Quarterly Journal of Economics, 124 (3), pp : 1133–1170.

القرعة الذي تتبعه دولة باكستان لتوزيع تأشيرات الحج، وقارنوا بين مجموعتين متشابهتين تمامًا في كل شيء، باستثناء أن المجموعة الأولى ابتسم لها الحظ في القرعة وذهبت للحج، والمجموعة الثانية لم يحالفها الحظ. وخلصت الدراسة إلى أن الحج يعزز بقوة الشعور بالانتماء إلى المجتمع الإسلامي العالمي (الأمة) على حساب الهويات المحلية أو الإقليمية، وأصبح الحجاج أكثر تقديرًا للتنوع داخل العالم الإسلامي، نظرًا لتفاعلهم مع مسلمين من مختلف الأعراق والثقافات في مكة. بالإضافة إلى أن تجربة الحج لم تؤدّ إلى التعصب ضد الثقافات الأخرى، بل على العكس تمامًا؛ أظهر الحجاج زيادة ملحوظة في التسامح والتوجهات الإيجابية تجاه غير المسلمين. مما زاد إيمان الحجاج بإمكانية التعايش السلمي بين الأديان المختلفة، وقلت لديهم النظرات النمطية السلبية. والتغيير في الممارسات الدينية والاعتقاد حيث زاد التزام الحجاج بالعبادات الإسلامية الأساسية (كالصلوات والصيام)، وفي المقابل، تراجع الإيمان ببعض الممارسات أو المعتقدات المحلية الخرافية أو غير المقترنة بالنص الديني الصحيح، مما يعني أن الحج قادهم إلى فهم "أكثر نقاءً" للدين. كما أظهر الحجاج ميلًا أكبر نحو السلام، وتراجعًا ملحوظًا في تأييد العنف أو الآراء المتطرفة. فالعيش المشترك مع ملايين البشر في وقت واحد وبأهداف نبيلة يولد طاقة إيجابية تدفع الفرد لرؤية الإنسانية بمنظور أكثر اتساعًا وتسامحًا. حيث مثل الحج قوة دافعة للتسامح والاعتدال، وليس التطرف. إنه يحول الهوية الدينية إلى عامل بناء جسور بين الثقافات، من خلال تعميق قيم المساواة والسلام لدى الفرد.

دراسة ياسر محمد موسى: تعزيز السلامة السلوكية للحشود: دراسة تحليلية، نفسية، اجتماعية لإدارة حشود الحج والعمرة: المسببات والأبعاد^(١)

تتمحور مشكلة الدراسة حول التحديات الأمنية والتنظيمية التي تواجه إدارة الحشود المليونية في مواسم الحج والعمرة. وتنطلق الدراسة من فرضية أن إدارة الحشود لا تقتصر على الجوانب الهندسية والأمنية الجافة، بل ترتبط ارتباطاً وثيقاً بـ "السلوك البشري الجماعي". هدف الدراسة: تحليل الأبعاد النفسية والاجتماعية التي تحرك سلوك الحجاج والمعتزمين، وتحديد المسببات التي قد تؤدي إلى خلل في "السلامة السلوكية" (مثل التدافع، الذعر، أو عدم الانصياع للتعليمات)، لتقديم نموذج إداري وقائي يعزز أمن الحشود. وتناولت الدراسة مسببات اختلال السلامة السلوكية للحشود حيث صنف الباحث العوامل المؤثرة في سلوك الحشود إلى ثلاثة أبعاد رئيسية (مسببات): الأبعاد النفسية (Psychological Dimensions) وتتمثل في: الحالة الوجدانية الفائقة: الدافع الروحي الشديد والرغبة في إتمام النسك (كتقبيل الحجر الأسود أو الرمي في وقت محدد) قد يدفع الحاج لتجاهل مخاطر الزحام، وسيكولوجية الذعر والعدوى الانفعالية: سرعة انتقال الخوف والشائعات داخل الكتلة البشرية المغلقة، مما يحول السلوك العقلاني الفردي إلى سلوك غريزي جماعي غير محسوب. أما الأبعاد الاجتماعية والثقافية (Socio-Cultural Dimensions) فجاءت في: التنوع الثقافي واللغوي: صعوبة التواصل اللحظي مع حشود تنتمي لمئات الجنسيات والثقافات المختلفة، والتباين في فهم "المساحة الشخصية" والالتزام بالنظام. وتكتل الجماعات الفرعية: لجوء الحجاج من جنسية واحدة إلى السير في مجموعات متلاحمة (ربط الأيدي أو الأكتاف)، مما يعيق انسيابية الحركة الإجمالية ويتسبب في نقاط اختناق. وتمثلت الأبعاد البيئية والفيزيائية (Environmental Dimensions) في الإجهاد البدني والحراري: تؤدي درجات الحرارة المرتفعة والتعب الجسدي إلى إنهك قوى الحاج المعرفية، مما يجعله أكثر توترًا وقابلية لاتخاذ قرارات سلوكية خاطئة تهدد سلامته وسلامة الآخرين. وقدمت الدراسة رؤية ثلاثية الأبعاد للتعامل مع الحشود ميدانياً:

١. البعد التحليلي الردي: الاعتماد على التقنيات الذكية (كاميرات المراقبة، خوارزميات الذكاء الاصطناعي) للتنبؤ المسبق بكثافة الحشود ورصد المؤشرات السلوكية الأولى للاختناق قبل تفاقمها.

(١) ياسر محمد السيد موسى، دراسة تعزيز السلامة السلوكية للحشود: دراسة تحليلية، نفسية، اجتماعية لإدارة حشود الحج والعمرة: المسببات والأبعاد، مجلة الدراسات النفسية المعاصرة، كلية الآداب - جامعة بني سويف، مج ٧، ع ١، مارس ٢٠٢٥ م، ص ٣٧١ - ٤٠٩.

٢. البعد النفسي التوجيهي: استخدام "الهندسة السلوكية" للتأثير غير المباشر في حركة الحجاج (كالإضاءة المهدنة، المسارات الانسيابية، والخطاب التوعوي العاطفي بلغات متعددة).
٣. البعد الاجتماعي التوجيهي: تفتيت الكتل البشرية الضخمة إلى مجموعات صغيرة (تفويج مجدول)، ومخاطبة الحشود من خلال قادة البعثات المؤثرين اجتماعيًا وثقافيًا عليهم.
- وأوصت الدراسة بالتالي:

- تطوير برامج توعية وتدريب "قبلي" (في بلدان الحجاج) تركز على "فقه وسلوك الزحام" والمحاكاة الافتراضية للحركة.
- تدريب الكوادر الميدانية ورجال الأمن على مهارات "الدعم النفسي" وامتصاص قلق وتوتر الحجاج لتفادي حالات الذعر الجماعي.
- تطبيق استراتيجيات التوجيه السلوكي اللطيف (Nudging) في تصميم المشاعر المقدسة لتوجيه حركة الحشود تلقائيًا نحو المسارات الآمنة.

دراسة سارة المطيري وبيان اللهيبي: الإثراء الثقافي لتجربة الحاج والمعتمر^(١)

استهدفت الدراسة رصد واقع "الإثراء الثقافي والمعرفي" المقدم لضيوف الرحمن، وتحديد المتطلبات والآليات اللازمة لتطوير هذه التجربة وتفعيلها بما يتسق مع مستهدفات "برنامج خدمة ضيوف الرحمن" ضمن رؤية المملكة ٢٠٣٠. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحديد أبعاد الإثراء الثقافي المتمثلة في: البعد التاريخي والمعرفي (إحياء المواقع الأثرية والسيرة النبوية)، البعد التقني (توظيف تكنولوجيا الواقع الافتراضي والمعزز والتطبيقات متعددة اللغات)، والبعد الحضاري الاجتماعي (إبراز الفنون الإسلامية وقيم الحفاوة السعودية).

وقد خلصت نتائج الدراسة إلى تحديد حزمة من المتطلبات الأساسية للارتقاء بالتجربة؛ أبرزها: المتطلبات التنظيمية والتكاملية بين الجهات ذات العلاقة، والمتطلبات التأهيلية لإعداد كوادر من المرشدين الثقافيين والمترجمين، بالإضافة إلى المتطلبات اللوجستية كهيئة مراكز الزوار والمتاحف. وأوصت الدراسة بضرورة إدراج المسارات السياحية الثقافية ضمن باقات شركات الحج والعمرة، والتوسع في إنتاج المحتوى الرقمي التفاعلي الموجه للحجاج والمعتمرين.

دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري: استراتيجيات فعالة لإدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات^(٢):

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبرز الأساليب الإدارية والتنظيمية التي تسهم في تحسين تجربة الحجاج والمعتمرين القادمين من خلفيات ثقافية ولغوية متنوعة، مع التركيز على جودة الخدمات المقدمة خلال مراحل الرحلة الدينية المختلفة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال الاستبانات والمقابلات مع عدد من الحجاج والعاملين في قطاعات الحج والعمرة، بهدف تحليل التحديات المرتبطة بالتنوع الثقافي وقياس أثر الاستراتيجيات المستخدمة في تحسين مستوى الرضا والخدمة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن من أهم الاستراتيجيات الفعالة: توفير خدمات متعددة اللغات، وتدريب الكوادر البشرية على مهارات التواصل بين الثقافات، واستخدام التطبيقات الذكية للإرشاد وإدارة الحشود، إضافة إلى تطوير المحتوى التوعوي بما يتناسب مع

(١) سارة بنت هليل المطيري، وبيان مسعد اللهيبي، "الإثراء الثقافي لتجربة الحاج والمعتمر"، مجلة شباب الباحثين في العلوم التربوية، ع ١٦ (٢٠٢٣): ص ص: ٤٦٠ - ٤٨٤.

(٢) راكان صالح المجنوني، ومنصور طلال الأنصاري، استراتيجيات فعالة لإدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات. المجلة العربية لعلوم السياحة والضيافة والأثار، مج ٦، ع ١٠، (٢٠٢٥ م)، ص ص: ١-٥٢.

الخلفيات الثقافية المختلفة للحجاج والمعتمرين. كما أكدت النتائج أن توظيف التقنيات الحديثة يسهم بشكل كبير في تقليل المشكلات التنظيمية ورفع كفاءة الخدمات المقدمة. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز التكامل بين الجهات المعنية بالحج والعمرة، والاستمرار في تطوير الحلول الرقمية والبرامج التدريبية، بما يسهم في تحقيق تجربة أكثر سلاسة ورضاً لضيوف الرحمن. دراسة أحمد هلال: مشاركة ضيوف الرحمن في الأنشطة والفعاليات الثقافية أثناء رحلة الحج: دراسة ميدانية في علم اجتماع السياحة^(١)

هدفت دراسة الهلالي إلى التعرف على مستوى مشاركة ضيوف الرحمن في الأنشطة والفعاليات الثقافية المصاحبة لموسمي الحج والعمرة، وقياس أثر هذه المشاركة في تعزيز التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين من مختلف الجنسيات والثقافات. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبانة موجهة للحجاج والمعتمرين من خلال عينة قوامها (١٨٠٠)، إضافة إلى تحليل عدد من المبادرات والبرامج الثقافية المقدمة في المشاعر المقدسة ومناطق استقبال الزوار. وأظهرت نتائج الدراسة أن مشاركة ضيوف الرحمن في الفعاليات الثقافية تسهم في رفع مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة، وتعزيز الوعي الثقافي والديني، كما تساعد في بناء صورة إيجابية عن الهوية الثقافية للمملكة العربية السعودية. كما بينت النتائج أن الفعاليات التفاعلية متعددة اللغات والأنشطة الرقمية الحديثة كانت الأكثر جذباً للحجاج والمعتمرين. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير البرامج الثقافية بما يتناسب مع التنوع الثقافي واللغوي لضيوف الرحمن، والتوسع في استخدام التقنيات الحديثة والمنصات الرقمية للتعريف بالأنشطة والفعاليات الثقافية، بما يسهم في تحسين جودة التجربة الشاملة للحجاج والمعتمرين.

دراسة محمود كسناوي: ظاهرة السلوكيات الخاطئة أثناء موسم الحج -الواقع والحلول ١٤٢٢هـ^(٢) من المعروف أن المملكة العربية السعودية من واقع مسؤولياتها تقوم بتنظيم الحج في مختلف المجالات والمستويات مجندة في ذلك كافة الوزارات والقطاعات الحكومية والأهلية للقيام بالدور الفعال في مجال الخدمات والتنظيمات الإدارية والأمنية وبالرغم من هذه الجهود لاحظ الباحث أن بعض الحجاج يرتكبون سلوكيات خاطئة أثناء الطواف والسعي وفي منى أصناء رمي الجمرات. وتكمن مشكلة البحث بأنه بالرغم من أهمية الالتزام بأداب الحج لقوله تعالى (الحج أشهر معلومات فمن فرض فبينهم الحج فلارث ولا فسوق ولا جدال في الحج) نجد بأن بعض الحجاج يقومون بسلوكيات خاطئة. لذا فإن من ضمن أهداف البحث الرئيسية التعرف على نوعية وأسباب القيام بالسلوكيات الخاطئة إضافة إلى الأماكن والفترة الزمنية التي حدثت فيها السلوكيات الخاطئة والحلول المقترحة للتخفيف من هذه السلوكيات الخاطئة. ولقد تم تطبيق الجانب الميداني على الحجاج الذين تمت ملاحظتهم وهم يقومون بسلوكيات خاطئة حيث قام فريق البحث بتعبئة الاستبانات التي بلغ عددها ٤٩٩ من واقع إجاباتهم. ولقد أسفرت النتائج أن أكبر نسبة من الحجاج الذين قاموا بسلوكيات خاطئة هم من الجنسية المصرية ثم يليهم على التوالي حجاج بنغلادش وباكستان والهند. كما تم التوصل إلى أن الدفع واستخدام العنف أثناء الطواف وأثناء رمي الجمرات يعتبر من أكثر السلوكيات الخاطئة حدوثاً خاصة في أيام ١٢، ١١، ١٠، ٨، ٧ من شهر ذي الحجة أضافه إلى حدوث سلوكيات خاطئة أخرى مثل الافتراش، والتسول، والنشل، والسرقه. ولقد لوحظ أنه بالرغم من معظم الحجاج أفادوا بأنهم تلقوا توعية في بلادهم بأهمية الالتزام بأداب الحج إلا أنهم قاموا بارتكاب سلوكيات خاطئة مما يدل على عدم الاهتمام بتنفيذ التعليمات ووفقاً لنتائج البحث فإن من ضمن توصيات البحث والحلول

(١) احمد محمد هلال، دراسة مشاركة ضيوف الرحمن في الأنشطة والفعاليات الثقافية أثناء رحلة الحج: دراسة ميدانية في علم اجتماع السياحة، مجلة كلية الآداب جامعة بني سويف، ع ٥٠، (يناير- مارس ٢٠١٩م)، ص ١٧١ - ٢٢٦.

(٢) محمود عبدالله كسناوي، ظاهرة السلوكيات الخاطئة أثناء موسم الحج -الواقع والحلول ١٤٢٢هـ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤٢٢م.

المقترحة توسعة ساحات الجمرات والإسراع في بناء عدد طوابق لرمي الجمرات ومنع الافتراش حول ساحات الجمرات وتعيين مشرفين بعدد ككاف لتوعية الحجاج في المسجد الحرام ومنى بأهمية الالتزام بأداب الحج. ولأن عدد كبير من الحجاج أفادوا بأنهم لم يتلقوا توعية من مؤسسات الطوافة لذا فإن من ضمن الحلول المقترحة أن تقوم مؤسسات الطوافة بتفعيل خدمات التوعية والإرشاد لتوعية الحجاج، وتوزيع مطويات في السفارات والمطارات وعند منافذ الدخول البرية والبحرية، والتنسيق مع الإدارات ذات العلاقة بالحج والحجاج في الدول الإسلامية

النظريات العلمية المفسرة:

يُعد الحج من أكبر التجمعات البشرية في العالم، حيث يجتمع ملايين الحجاج من خلفيات ثقافية ولغوية واجتماعية متنوعة داخل نطاق مكاني وزمني محدد، الأمر الذي يخلق أنماطاً معقدة من التفاعل والسلوك الإنساني. وتفسّر هذه السلوكيات من خلال مجموعة من النظريات الاجتماعية والنفسية والتنظيمية التي تسهم في فهم تأثير التنوع الثقافي على سلوك الحشود أثناء أداء المناسك.

أولاً: نظرية الهوية الاجتماعية (Social Identity Theory)

تفسر نظرية الهوية الاجتماعية، التي طورها تاجفيل وترنر، سلوك الأفراد في ضوء انتمائهم إلى جماعات اجتماعية معينة، حيث يستمد الفرد جزءاً من هويته من الجماعة التي ينتمي إليها. وفي سياق الحج، تتشكل لدى الحجاج هويتان رئيسيتان: الهوية الدينية المشتركة التي تعزز قيم التعاون والانتماء، والهوية الثقافية أو الوطنية التي قد تؤثر في أنماط التفاعل والتجمعات داخل الحشود. وتسهم هذه النظرية في تفسير التكتلات الاجتماعية، وأنماط التعاون أو التباعد، ومدى الالتزام بالتعليمات والتنظيمات الاجتماعية.

ثانياً: نظرية السلوك الجماعي

تركز نظرية السلوك الجماعي على تفسير تصرفات الأفراد داخل الحشود، حيث يتأثر السلوك الفردي بالتفاعل الجماعي والانفعالات المشتركة. وتُستخدم هذه النظرية لفهم ديناميكيات الحشود في الحج، مثل التدافع أو الاستجابة الجماعية للطوارئ، إضافة إلى تفسير الالتزام الجماعي بالمناسك والتعليمات التنظيمية. كما تؤكد أن السلوك داخل الحشود لا يكون عشوائياً دائماً، بل تحكمه معايير جماعية تنشأ أثناء التفاعل.

ثالثاً: نظرية العدوى الاجتماعية

تشير نظرية العدوى الاجتماعية إلى انتقال المشاعر والسلوكيات بين الأفراد بصورة سريعة داخل الجماعات، خاصة في البيئات ذات الكثافة العالية. وفي الحج، تظهر العدوى الاجتماعية في انتقال مشاعر الخوف أو الطمأنينة، وفي تقليد السلوكيات الجماعية مثل الحركة أو أداء الشعائر. وتساعد هذه النظرية في تفسير انتشار بعض السلوكيات الإيجابية كالتعاون، أو السلوكيات السلبية كالتدافع والفوضى.

رابعاً: نظرية الإدراك الجمعي

توضح نظرية الإدراك الجمعي أن الأفراد يبنون فهماً مشتركاً للمواقف من خلال التفاعل الاجتماعي وتبادل الخبرات. وفي بيئة الحج، يؤثر اختلاف الخلفيات الثقافية واللغوية في تفسير التعليمات وإدراك المخاطر وفهم سلوك الآخرين، مما ينعكس على الأنماط السلوكية داخل الحشود. كما تسهم الهوية الدينية المشتركة في تقليل الفروق الإدراكية وتعزيز الفهم الجماعي للمواقف.

خامساً: نظرية إدارة الحشود

تُعنى نظرية إدارة الحشود بتنظيم حركة الأفراد داخل التجمعات البشرية الكبيرة من خلال التخطيط والتوجيه والمراقبة واستخدام التقنيات الحديثة. وفي الحج، تُطبق هذه النظرية عبر التفويج، وتنظيم المسارات، والتوعية متعددة اللغات، واستخدام أنظمة المراقبة الذكية بهدف تقليل الازدحام وتحسين انسيابية الحركة. وتبرز أهمية هذه النظرية في الحد من الآثار السلبية للتنوع الثقافي وتحقيق السلامة العامة.

سادساً: نظرية السلوك المكاني

تفسر نظرية السلوك المكاني العلاقة بين الإنسان والبيئة المكانية، وكيفية إدراك الأفراد للمكان وتحركهم داخله. وفي الحج، تؤثر الكثافة البشرية، وتصميم المسارات، واختلاف الثقافات في أنماط الحركة واستخدام الفراغات العامة. كما يختلف تقبل الحجاج للازدحام والمسافة الشخصية تبعاً لخلفياتهم الثقافية، مما ينعكس على سلوكهم داخل المشاعر المقدسة.

سابعاً: النظرية التفاعلية الرمزية

ترى التفاعلية الرمزية أن السلوك الإنساني يتشكل من خلال المعاني التي يمنحها الأفراد للرموز والمواقف أثناء التفاعل الاجتماعي. وفي الحج، تحمل الشعائر والممارسات الدينية دلالات رمزية وروحية عميقة تؤثر في سلوك الحجاج وتفاعلهم مع الآخرين. كما قد يؤدي اختلاف الخلفيات الثقافية إلى تباين تفسير الإشارات والرموز والتعليمات، الأمر الذي قد ينتج عنه تفاوت في الاستجابات السلوكية.

ثامناً: النظرية الثقافية (Acculturation Theory)

تؤكد النظرية الثقافية أن الثقافة تمثل الإطار المرجعي الذي يوجه القيم والسلوكيات وأنماط التفاعل الاجتماعي. ويظهر أثر الثقافة في الحج من خلال اختلاف أساليب التواصل، ومستويات الالتزام بالتعليمات، وطرق التعامل مع الازدحام والتنظيم. وعلى الرغم من هذا التنوع، فإن وحدة الانتماء الديني تسهم في تعزيز الانسجام والتقليل من حدة الاختلافات السلوكية.

وضعها جون بيرى (John Berry)، وتدرس العمليات التي تحدث عندما تلتقي مجموعات من ثقافات مختلفة بشكل مستمر.

- الفكرة المركزية: تتبنى المجموعات أنماطاً سلوكية جديدة نتيجة الاحتكاك بآخرين، وتتراوح النتائج بين (الاندماج، الاستيعاب، أو التهميش).

• التطبيق على الحج:

- التنقّف اللحظي: يضطر الحاج لتبني "لغة إشارة" عالمية أو مفردات بسيطة للتواصل، وتغيير عاداته الغذائية أو الزمنية لتتوافق مع المجموع العام.
- الأثر السلوكي: ملاحظة مرونة سلوكية عالية (Behavioral Flexibility) لدى الحجاج، حيث يكتسب الفرد مهارات تكيف سريعة مع بيئة مغايرة لثقافته الأم في فترة وجيزة.

تاسعاً: نظرية السلوك المخاطر

تفسر نظرية السلوك المخاطر كيفية اتخاذ الأفراد للقرارات في المواقف التي تنطوي على مخاطر أو ضغوط مرتفعة. وفي الحج، قد يظهر السلوك المخاطر في التدافع أو مخالفة المسارات أو تجاهل التعليمات التنظيمية نتيجة اختلاف إدراك المخاطر بين الحجاج. كما يتأثر هذا الإدراك بالعوامل الثقافية، والانفعالية، ومستوى الوعي، والتنظيم.

عاشراً: نظرية الاتصال بين الجماعات (Intergroup Contact Theory)

تعد هذه النظرية، التي وضعها غوردون ألبورت (Gordon Allport)، من الركائز الأساسية لفهم كيفية تقليل التحيزات السلوكية من خلال التفاعل المباشر وتسمي أيضاً نظرية "فرضية الاتصال" (Contact Hypothesis)

- الفكرة المركزية: التفاعل بين مجموعات مختلفة في ظل ظروف معينة (مثل الأهداف المشتركة، وتساوي المكانة) يؤدي إلى تقليل الصور النمطية وتحسين السلوك التعاوني.

• التطبيق على الحج:

- الهدف المشترك: يشترك الحجاج في أداء المناسك (طواف، سعي)، مما يذيب الفوارق الطبقية والثقافية.
- الأثر السلوكي: رصد زيادة في التسامح الديني والاجتماعي بعد العودة، حيث يتغير السلوك من "الأنا الضيقة" إلى "نحن الكونية"، مما يقلل من حدة النزعات العرقية.

التكامل النظري للدراسة

تعتمد الدراسة على تكامل هذه النظريات لفهم الأنماط السلوكية للحجاج في ظل التنوع الثقافي، حيث لا يُفسَّر السلوك بعامل واحد، بل ينتج عن تفاعل مجموعة من العوامل الاجتماعية والإدراكية، والثقافية، والمكانية، والتنظيمية. فالتنوع الثقافي يؤثر في الإدراك والتفاعل الاجتماعي وإدراك المخاطر والسلوك المكاني، بينما تسهم الهوية الاجتماعية وديناميكيات الحشود وإدارة الحشود في توجيه هذه السلوكيات وضبطها داخل البيئة التنظيمية للحج. وبناءً على ذلك، يمكن النظر إلى الأنماط السلوكية للحجاج بوصفها نتاجاً لتفاعل معقد بين الثقافة، والإدراك، والانتماء الجماعي، والبيئة المكانية، والتنظيم الإداري، ضمن سياق ديني واجتماعي موحد.

مفاهيم الدراسة:

أولاً: مفهوم التنوع الثقافي

يُعد التنوع الثقافي من المفاهيم الأساسية في علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي، ويشير إلى وجود اختلافات بين الأفراد في القيم، والعادات، واللغة، والمعتقدات، وأنماط التفكير، والسلوك، وقد عرّفت اليونيسكو التنوع الثقافي بأنه: "تعدد أشكال التعبير الثقافي التي تعكس اختلاف الهويات داخل المجتمعات البشرية". ويشير التنوع الثقافي إلى وجود واختلاف مجموعة من الثقافات داخل مجتمع واحد أو بين مجتمعات العالم، بحيث تتنوع العادات والتقاليد واللغات والمعتقدات وأساليب الحياة والفنون والقيم بين الناس، كما يُعد من الظواهر الطبيعية الناتجة عن اختلاف البيئات والتاريخ والدين واللغة والتجارب الإنسانية. فكل ثقافة تعبر عن هوية جماعة معينة وطريقتها في فهم الحياة والتعامل معها.

• مظاهر التنوع الثقافي

- اختلاف اللغات واللهجات .
- تنوع العادات والتقاليد .
- اختلاف الأطعمة والملابس والفنون .
- تعدد الأديان والمعتقدات .
- تنوع أساليب التفكير وأنماط الحياة .
- أهمية التنوع الثقافي
- يعزز التفاهم والاحترام بين الشعوب .
- يساهم في تبادل الخبرات والأفكار .
- يشجع الإبداع والابتكار من خلال تنوع وجهات النظر .
- يساعد على بناء مجتمعات أكثر تسامحاً وتعاوناً .

• مثال

تطبيق على الحج:

وفي سياق الحج، يتجلى التنوع الثقافي بوضوح نتيجة اجتماع ملايين الحجاج من أكثر من ١٨٠ دولة، مما يجعل موسم الحج بيئة فريدة لدراسة التفاعل الثقافي، حيث يجتمع المسلمون من مختلف دول العالم وثقافتهم في مكان واحد لأداء الشعائر نفسها.

• تطبيق مفهوم التنوع الثقافي على الحج

- يأتي الحجاج من شعوب متعددة تختلف في:
 - اللغات .
 - الملابس والعادات .
 - الأطعمة وأساليب الحياة .

- الألوان والأعراق .
- رغم هذا الاختلاف، يجمعهم :
 - الدين الإسلامي .
 - أداء مناسك الحج .
 - قيم التعاون والمساواة والاحترام .
- كيف يظهر التنوع الثقافي في الحج؟
- تسمع لغات كثيرة في المشاعر المقدسة .
- ترى أزياء وثقافات متنوعة من دول مختلفة .
- يتبادل الحجاج الخبرات والعادات الطبية فيما بينهم .
- يتعاون الناس من ثقافات متعددة في خدمة بعضهم البعض .
- أثر ذلك
- يساعد الحج على:
 - تعزيز الأخوة بين المسلمين .
 - نشر التسامح واحترام الآخرين .
 - التعرف على ثقافات الشعوب الإسلامية المختلفة .
 - التأكيد أن الاختلاف الثقافي لا يمنع الوحدة والتعاون .
- إذن فالحج مثال عالمي واضح على التعايش والتنوع الثقافي في إطار من الوحدة والاحترام.
- ثانياً: مفهوم الأنماط السلوكية
- الأنماط السلوكية هي الطرق والأساليب المتكررة التي يتصرف بها الإنسان في المواقف المختلفة، والتي تعكس شخصيته، وعاداته، وطريقة تفكيره، ومشاعره.
- أي أنها سلوكيات يعتاد الفرد القيام بها بشكل متكرر عند التعامل مع الناس أو المشكلات أو المواقف اليومية.
- أمثلة على الأنماط السلوكية
- التعاون مع الآخرين .
- الانفعال السريع أو الهدوء .
- احترام النظام والقوانين .
- القيادة وتحمل المسؤولية .
- الانطواء أو حب الاختلاط بالناس .
- العوامل المؤثرة في الأنماط السلوكية
- التربية والأسرة .
- الثقافة والمجتمع .
- التعليم .
- التجارب الشخصية .
- القيم والدين .
- أهمية فهم الأنماط السلوكية
- يساعد على تحسين التواصل مع الآخرين .

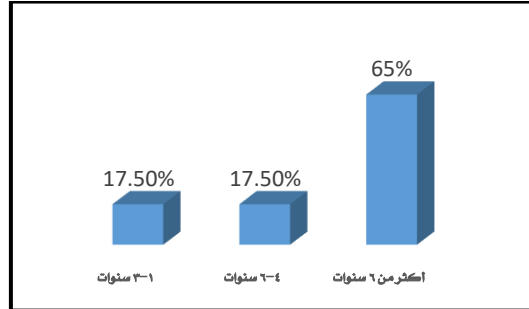
- يساهم في حل المشكلات والخلافات .
 - يساعد الفرد على تطوير نفسه .
 - يعزز العمل الجماعي والتفاهم .
- فالأنماط السلوكية هي التصرفات والعادات المتكررة التي تميز طريقة تعامل الإنسان مع نفسه ومع الآخرين، وتشير إلى الاستجابات المتكررة التي يظهرها الأفراد في مواقف معينة، وتتأثر هذه الأنماط بعدة عوامل، من أهمها:
- الخلفية الثقافية
 - القيم الاجتماعية
 - الخبرات السابقة
 - البيئة المحيطة
- وفي سياق الحج، تشمل الأنماط السلوكية:
- سلوك الالتزام بالتعليمات
 - سلوك الحركة داخل الحشود
 - سلوك التفاعل مع الآخرين
 - سلوك الاستجابة للمواقف الطارئة
- يمكن تطبيق مفهوم الأنماط السلوكية على الحج من خلال ملاحظة سلوك الحجاج أثناء أداء المناسك والتعامل مع الآخرين.
- أمثلة على الأنماط السلوكية في الحج
 - التعاون:
- يساعد الحجاج بعضهم بعضاً في التنقل وأداء المناسك وتقديم المساعدة لكبار السن والمرضى .
- الصبر والتحمل:
- يتحمل الحاج الزحام والتعب وارتفاع الحرارة بهدوء واحترام .
- الالتزام بالنظام:
- يلتزم الحجاج بالتعليمات ومواعيد التفويج حفاظاً على سلامة الجميع .
- التسامح وحسن التعامل:
- يتعامل الحجاج بلطف واحترام رغم اختلاف اللغات والثقافات .
- تحمل المسؤولية:
- يحرص الحاج على المحافظة على نظافة المكان والالتزام بالآداب العامة .
- أثر الأنماط السلوكية الإيجابية في الحج
 - تسهيل أداء المناسك .
 - تعزيز الأمن والسلامة .
 - نشر روح الأخوة والتعاون .
 - إظهار القيم الإسلامية الحسنة .
- إذن فالحج يبرز أهمية السلوك الجيد، لأن نجاح رحلة الحج لا يعتمد فقط على أداء المناسك، بل أيضاً على حسن التعامل والانضباط والتعاون بين الحجاج.

تحليل نتائج بيانات الدراسة

أولاً: تحليل بيانات المقابلات الميدانية مع مقدمي الخدمة:

البيانات الديموغرافية لمقدمي الخدمة:

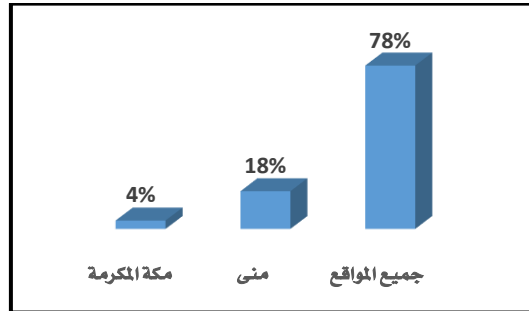
١. سنوات الخبرة في الحج:



شكل (١) يبين سنوات خبرة مقدمي الخدمة من مفردات العينة

يتضح أن الفئة الأكبر من أفراد العينة هم ذوو خبرة أكثر من ٦ سنوات بنسبة ٦٥٪، أما الفئتان ١-٣ سنوات و ٤-٦ سنوات فقد تساوتا في النسبة بواقع ١٧,٥٪ لكل منهما، وهو ما يشير إلى أن المستجيبين من مقدمي الخدمة يتمتعون بخبرة واسعة، مما يعزز من موثوقية الآراء والنتائج المستخلصة منهم، نظراً لاعتمادهم على خبرات عملية طويلة.

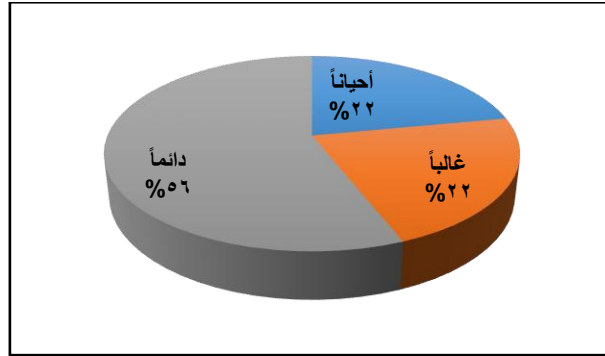
٢. موقع العمل الأساسي



شكل (٢) موقع العمل خلال موسم الحج

يمكن تحليل توزيع مواقع الخدمة في مجتمع الدراسة على النحو التالي:
يتضح أن النسبة الأكبر من أفراد العينة (٧٨٪) يعملون في مواقع متعددة تشمل مكة المكرمة، الحرم، منى، عرفات، ومزدلفة، في المقابل، تمثل فئة منى نسبة (١٨٪) من العينة، أما فئة مكة المكرمة فقط فقد سجلت أقل نسبة (٤٪)، وهو ما يشير إلى أن غالبية المشاركين لديهم خبرة ميدانية متنوعة ومتنقلة بين المشاعر المقدسة، وبشكل عام، يشير التوزيع إلى أن مجتمع الدراسة يغلب عليه الطابع الميداني الموسع والمتعدد المواقع، مع تركيز واضح على العمل في بيئة المشاعر المقدسة خلال موسم الحج، وهو ما يعزز من شمولية الخبرة العملية لدى معظم أفراد العينة.

مجموعة السلوكيات الدينية والتعبدية ٣. الميل للهدوء والخشوع في الأماكن المقدسة



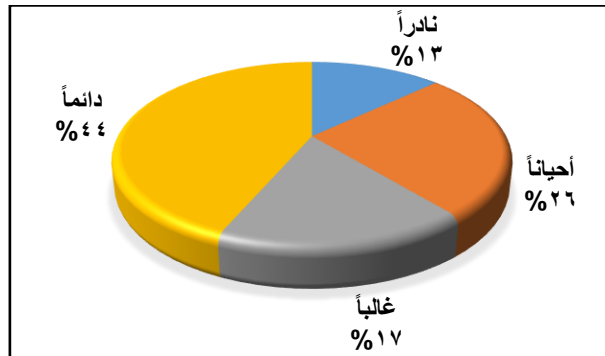
شكل (٣) الميل للهدوء والخشوع في الأماكن المقدسة

أظهرت النتائج أن الميل إلى الهدوء والخشوع في الأماكن المقدسة يُعد سلوكاً سائداً بين الحجاج، حيث بلغت نسبة من أفادوا بأنهم يشعرون بذلك دائماً (56٪)، مقابل (22٪) غالباً، و(22٪) أحياناً، مما يعكس هيمنة الطابع الروحي والانفعالي الإيجابي داخل المشاعر المقدسة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Asim Ijaz Khwaja وزملائه التي أكدت أن تجربة الحج تعزز قيم السكينة والتسامح والانتماء الديني المشترك. كما يمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية الهوية الاجتماعية التي ترى أن الهوية الدينية الموحدة تسهم في تعزيز السلوك الجمعي الإيجابي، إضافة إلى نظرية السلوك الجماعي ونظرية العدوى الاجتماعية اللتين تفسران انتقال مشاعر الخشوع والهدوء بين الحجاج داخل الحشود.

كذلك تدعم نظرية الاتصال بين الجماعات والنظرية الثقافية هذه النتيجة، حيث يسهم التفاعل بين الحجاج من ثقافات متعددة ضمن إطار ديني موحد في تعزيز التكيف السلوكي والالتزام بالسلوك الوقور. وتشير النتيجة بصورة عامة إلى أن البيئة الروحية والتنظيمية للحج تؤدي دوراً مهماً في تعزيز السكينة والخشوع وتحسين السلوك الجماعي داخل المشاعر المقدسة.

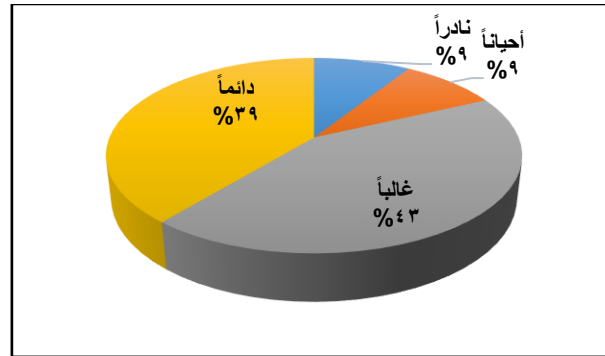
٤. الامر بالمعروف والنهي عن المنكر



شكل (٤) الامر بالمعروف والنهي عن المنكر

أظهرت النتائج أن سلوك الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر يُمارس بدرجات متفاوتة بين الحجاج، حيث بلغت نسبة من يمارسونه دائماً (٤٣,٥٪)، و(١٧,٥٪) غالباً، مقابل (٢٦٪) أحياناً، و(١٣٪) نادراً، مما يشير إلى حضور واضح لهذا السلوك بوصفه أحد أنماط التفاعل الديني والاجتماعي داخل المشاعر المقدسة. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية الهوية الاجتماعية التي تؤكد أن الانتماء الديني المشترك يعزز السلوكيات المرتبطة بالقيم الجماعية والمحافظة على المعايير الدينية داخل الحشود. كما تفسر نظرية السلوك الجماعي هذا السلوك باعتباره ناتجاً عن التأثير بالمعايير السائدة داخل البيئة الإيمانية للحج، حيث يميل الأفراد إلى تبني سلوكيات التوجيه والإرشاد الديني بصورة جماعية. وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى حول أهمية التوجيه السلوكي والتأثير الاجتماعي في ضبط سلوك الحشود وتعزيز الانضباط الجماعي. كما يمكن ربطها بالنظرية التفاعلية الرمزية؛ إذ تحمل شعيرة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر دلالات دينية ورمزية تعزز الشعور بالمسؤولية الجماعية بين الحجاج. وتشير النتائج بصورة عامة إلى أن البيئة الروحية للحج تسهم في تعزيز السلوكيات التوجيهية الإيجابية، بما يدعم التماسك الاجتماعي والانضباط السلوكي داخل الحشود.

٥. البعد عن الرفث

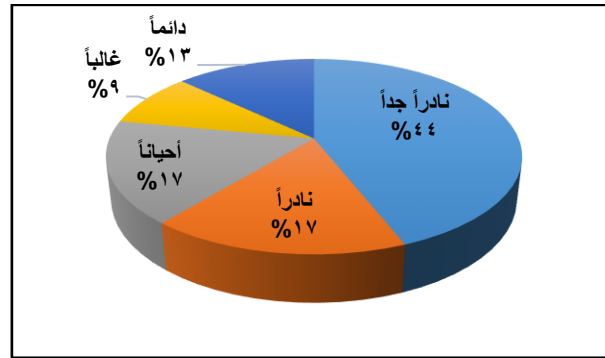


شكل (٥) البعد عن الرفث

أظهرت النتائج أن غالبية الحجاج يلتزمون بسلوك البعد عن الرفث أثناء أداء المناسك، حيث بلغت نسبة من أفادوا بأنهم يبتعدون عنه غالباً (٤٣٪)، ودائماً (٣٩٪)، مقابل (٩٪) أحياناً و(٩٪) نادراً، مما يعكس ارتفاع مستوى الالتزام بالأداب والقيم الدينية المرتبطة بالحج. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية الهوية الاجتماعية، حيث تسهم الهوية الدينية المشتركة في تعزيز الالتزام بالسلوكيات المقبولة جماعياً داخل المشاعر المقدسة. كما تفسر نظرية السلوك الجماعي هذا الالتزام بوصفه ناتجاً عن تأثير البيئة الروحية والمعايير الجماعية السائدة بين الحجاج، التي تشجع على الانضباط الأخلاقي وضبط السلوك. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة Asim Ijaz Khwaja وزملائه، التي أكدت أن الحج يسهم في تعزيز الالتزام الديني وتقوية السلوكيات الإيجابية والابتعاد عن الممارسات غير المنضبطة. كما تدعم النظرية التفاعلية

الرمزية هذه النتيجة، إذ ترتبط شعائر الحج بمعاني روحية تدفع الحاج إلى تبني سلوك يتسم بالطهارة والانضباط واحترام قدسية المكان والزمان. خلاصة التحليل: يُعد سلوك البعد عن الرفث سلوكًا إيجابيًا راسخًا بدرجة عالية، يعكس مستوى متقدمًا من الالتزام الأخلاقي والضبط السلوكي لدى غالبية الأفراد، مع وجود نسبة محدودة تحتاج إلى دعم إضافي لتعزيز الثبات السلوكي.

٦. الافتراض



شكل (٦) الافتراض

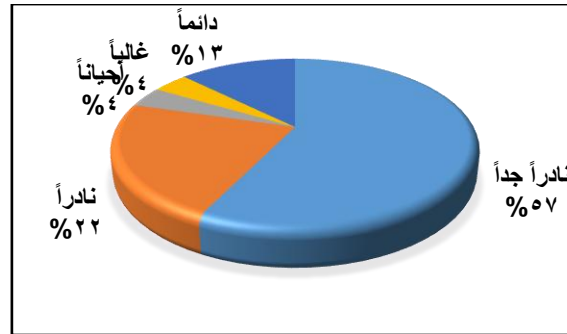
أظهرت النتائج أن سلوك الافتراض بين الحجاج يُعد منخفض الانتشار نسبياً، حيث بلغت نسبة من أفادوا بممارسته نادراً جداً (44٪)، ونادراً (17٪)، مقابل (17٪) أحياناً، و(9٪) غالباً، و(13٪) دائماً، مما يشير إلى ارتفاع مستوى الوعي النسبي بأثر هذا السلوك على انسيابية الحركة وسلامة الحشود، رغم استمرار ظهوره لدى بعض الحجاج.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية إدارة الحشود، التي تؤكد أهمية التنظيم المكاني والتوعية السلوكية في الحد من السلوكيات المعيقة للحركة داخل التجمعات البشرية الكبرى. كما تفسر نظرية السلوك المكاني هذا السلوك باعتباره مرتبطاً بطريقة إدراك الأفراد للمساحات العامة واستخدامها في ظل الكثافة البشرية والضغوط البيئية.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة محمود كسناوي التي صنفت الافتراض ضمن أبرز السلوكيات السلبية المؤثرة في حركة الحشود وسلامتها، وأوصت بتعزيز التوعية والتنظيم الميداني للحد منه. كما تشير نظرية السلوك الجماعي إلى أن استمرار بعض الحجاج في ممارسة الافتراض قد يرتبط بتأثرهم بسلوك الجماعة أو بمحاولة التكيف مع الإجهاد البدني والزحام.

خلاصة التحليل: يُعد سلوك الافتراض منخفضاً نسبياً من حيث الامتناع، لكنه لا يزال حاضراً لدى شريحة معتبرة، مما يستدعي تحسين التنظيم المكاني وتوفير بدائل مناسبة لتقليل الحاجة إليه.

٧. مضايقة ضيوف الرحمن في أداء مناسكهم



شكل (٧) مضايقة ضيوف الرحمن في أداء مناسكهم

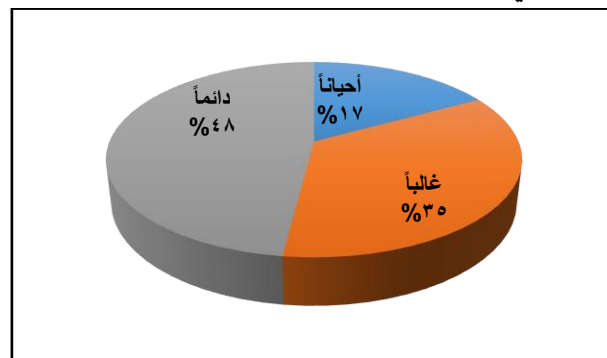
أظهرت النتائج أن سلوك مضايقة ضيوف الرحمن أثناء أداء المناسك يُعد منخفض الانتشار بدرجة كبيرة، حيث بلغت نسبة من أفادوا بحدوثه نادراً جداً (59٪)، ونادراً (23٪)، مقابل نسب محدودة لمن أشاروا إلى حدوثه أحياناً (4٪)، وغالباً (13٪)، ودائماً (13٪)، مما يعكس بصورة عامة ارتفاع مستوى الاحترام والتعاون بين الحجاج داخل المشاعر المقدسة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية الهوية الاجتماعية، حيث تعزز الهوية الدينية المشتركة بين الحجاج قيم الاحترام والتسامح والتعاون، بما يقلل من السلوكيات السلبية تجاه الآخرين. كما تفسر نظرية الاتصال بين الجماعات هذه النتيجة من خلال أن التفاعل المباشر بين الحجاج من ثقافات متعددة وفي إطار هدف ديني موحد يساهم في خفض التوترات والصراعات السلوكية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Asim Ijaz Khwaja وزملائه التي أكدت أن الحج يعزز قيم التسامح والانفتاح والتعايش الإيجابي بين الأفراد. كما تشير نظرية السلوك الجماعي إلى أن البيئة الروحية والتنظيمية للحج تفرض معايير جماعية تشجع على ضبط السلوك واحترام الآخرين أثناء أداء المناسك.

خلاصة التحليل: يُعد سلوك مضايقة الآخرين منخفض الانتشار بدرجة كبيرة، مما يعكس بيئة سلوكية إيجابية في المجمل، مع ضرورة معالجة النسبة المحدودة التي تمارسه لضمان بيئة أكثر انضباطاً واحتراماً للجميع.

٨. تقبل التوجيه الديني من المرشدين والدعاة



شكل (٨) تقبل التوجيه الديني من المرشدين والدعاة

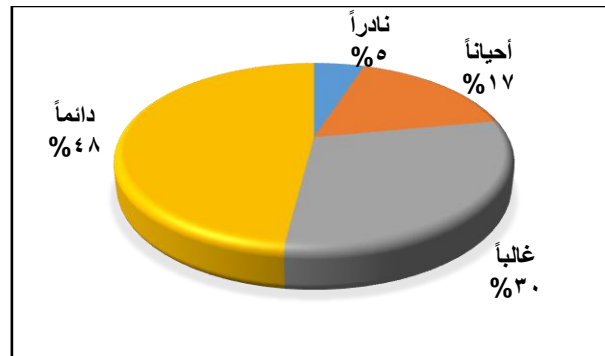
أظهرت النتائج ارتفاع مستوى تقبل الحجاج للتوجيه الديني من المرشدين والدعاة، حيث بلغت نسبة من أفادوا بتقبلهم له دائماً (٤٨٪)، و (٣٥٪) غالباً، مقابل (١٧٪) أحياناً، مما يعكس الثقة العالية في دور الإرشاد الديني وأثره في توجيه السلوك داخل المشاعر المقدسة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية الهوية الاجتماعية، حيث ينظر الحجاج إلى المرشدين والدعاة باعتبارهم ممثلين للمرجعية الدينية المشتركة، مما يعزز الاستجابة لتوجيهاتهم. كما تفسر النظرية التفاعلية الرمزية هذا السلوك من خلال المكانة الرمزية للدعاة والرسائل الدينية التي تحمل معاني روحية وأخلاقية تؤثر في سلوك الحجاج.

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى حول أهمية التوجيه النفسي والسلوكي في تعزيز الانضباط داخل الحشود، إضافة إلى دراسة محمود كسناوي التي أكدت ضرورة تفعيل برامج التوعية والإرشاد الديني للحد من السلوكيات السلبية أثناء الحج.

خلاصة التحليل: يُعد سلوك تقبل التوجيه الديني سلوكاً إيجابياً مرتفع الانتشار، يعكس مستوى جيداً من الثقة والاستجابة للإرشاد، مع وجود نسبة محدودة فقط تتعامل معه بشكل غير منتظم.

٩. الالتزام بأوقات أداء المناسك المحددة لتجنب الزحام.



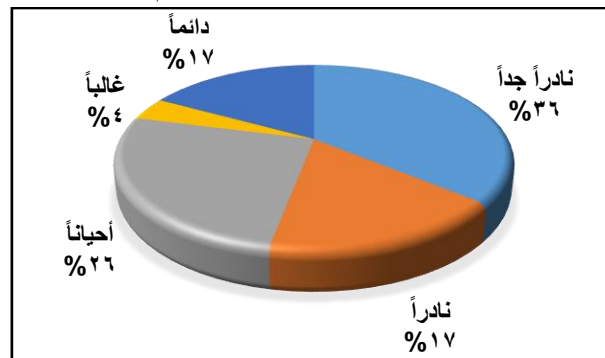
شكل (٩) الالتزام بأوقات أداء المناسك المحددة لتجنب الزحام.

أظهرت النتائج ارتفاع مستوى التزام الحجاج بأوقات أداء المناسك المحددة لتجنب الزحام، حيث بلغت نسبة من يلتزمون بذلك دائماً (٤٨٪)، و (٣٠٪) غالباً، مقابل (١٧٪) أحياناً، و (٥٪) نادراً، مما يعكس تنامي الوعي التنظيمي والسلوكي لدى الحجاج بأهمية الالتزام بالتفويض والتعليمات الزمنية لتحقيق السلامة والانسيابية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية إدارة الحشود، التي تؤكد أن تنظيم الأوقات والمسارات يساهم في تقليل الكثافات البشرية والحد من أخطار التدافع. كما تفسر نظرية السلوك الجماعي هذا الالتزام بوصفه استجابة للمعايير التنظيمية السائدة داخل الحشود، خاصة عندما يدرك الأفراد أن الالتزام الجماعي يحقق المصلحة العامة وسلامة الجميع.

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشار إليه ياسر محمد موسى من أهمية التفويض المجدول والتوجيه السلوكي في إدارة الحشود المليونية، إضافة إلى دراسة راكان المجنوني وزملائها التي أكدت دور التقنيات الحديثة والتوعية التنظيمية في رفع مستوى الالتزام وتقليل المشكلات المرتبطة بالازدحام. خلاصة التحليل: يُعد سلوك الالتزام بالتوقعات التنظيمية من السلوكيات الإيجابية المنتشرة بدرجة عالية، ويعكس مستوى جيداً من التعاون مع الأنظمة، مع وجود مساحة محدودة فقط لتعزيز الالتزام لدى جميع الفئات.

١٠. القيام بممارسات دينية خاطئة تؤثر على التنظيم العام.



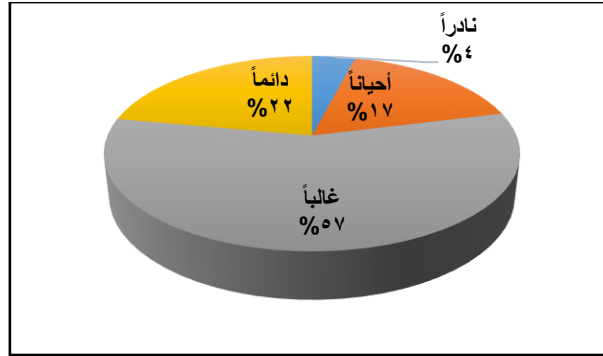
شكل (١٠) القيام بممارسات دينية خاطئة تؤثر على التنظيم العام.

أظهرت النتائج أن ممارسة بعض السلوكيات الدينية الخاطئة المؤثرة على التنظيم العام لا تزال موجودة بدرجات متفاوتة بين الحجاج، حيث بلغت نسبة من أفادوا بحدوثها نادراً جداً (36%)، ونادراً (17%)، مقابل (26%) أحياناً، و(4%) غالباً، و(17%) دائماً، مما يشير إلى أن هذه السلوكيات ليست ظاهرة عامة، إلا أن استمرارها لدى بعض الحجاج قد يؤثر في انسيابية الحركة وكفاءة التنظيم داخل المشاعر المقدسة. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية السلوك الجماعي، التي توضح أن بعض الأفراد قد يتأثرون بسلوك الجماعة أو بالممارسات الشائعة داخل الحشود، حتى وإن خالفت التعليمات التنظيمية. كما تفسر نظرية الإدراك الجمعي هذه السلوكيات من خلال اختلاف فهم الحجاج للتعليمات الشرعية والتنظيمية تبعاً لتباين خلفياتهم الثقافية واللغوية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة محمود كسناوي التي أشارت إلى وجود عدد من الممارسات والسلوكيات الخاطئة المرتبطة بأداء المناسك، وأكدت أهمية التوعية والإرشاد الديني والتنظيمي للحد منها. كما تؤكد نظرية إدارة الحشود أهمية التوجيه متعدد اللغات والتفويض والتنظيم المسبق في تقليل السلوكيات التي قد تؤثر على سلامة الحشود.

خلاصة التحليل: يُظهر هذا السلوك وجود مستوى متوسط من الالتزام، مع انتشار محدود لكنه ملحوظ لبعض الممارسات الخاطئة، مما يستدعي تعزيز التوعية والتنظيم لضمان تقليل تأثيرها على النظام العام.

١١. التيسير والتخفيف والأخذ بالرخص



شكل (١١) التيسير والتخفيف والأخذ بالرخص

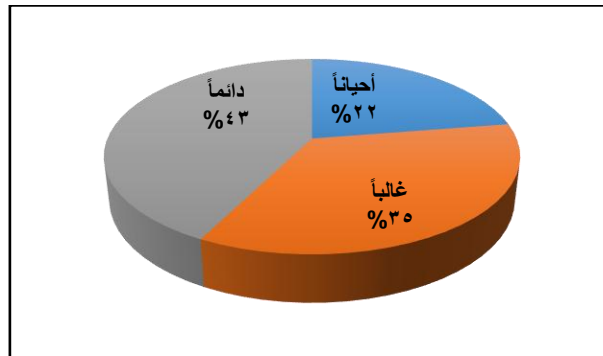
أظهرت النتائج أن غالبية الحجاج يميلون إلى التيسير والتخفيف والأخذ بالرخص أثناء أداء المناسك، حيث بلغت نسبة من أفادوا بذلك غالباً (٥٦,٥٪)، ودائماً (٢٢٪)، مقابل (١٧٪) أحياناً، و(٤٪) نادرًا، مما يعكس ارتفاع مستوى الوعي بمرونة الشريعة الإسلامية ومراعاتها لظروف الحشود والزحام أثناء الحج.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية الهوية الاجتماعية، حيث تسهم الهوية الدينية المشتركة في تعزيز الالتزام بالسلوكيات التي تحقق المصلحة العامة وتدعم التيسير على الآخرين. كما تفسر نظرية إدارة الحشود هذا السلوك باعتباره عاملاً مهماً في تقليل الكثافة البشرية والحد من السلوكيات الخطرة الناتجة عن التشدد أو الإصرار على أداء المناسك في أوقات الذروة.

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشار إليه ياسر محمد موسى من أهمية التوجيه السلوكي والإرشاد الديني في تعزيز السلوك الوقائي داخل الحشود، إضافة إلى دراسة محمود كسناوي التي أكدت ضرورة نشر الوعي الشرعي والتنظيمي للحد من الممارسات التي تسهم في الازدحام والتدافع.

خلاصة التحليل: يُعد سلوك التيسير والأخذ بالرخص سلوكاً واسع الانتشار ومرتفع التبني، يعكس مرونة إيجابية لدى غالبية الأفراد، مع وجود نسبة محدودة تعتمد عليه بشكل ظرفي أو أقل انتظاماً.

١٢. الرضا والقناعة



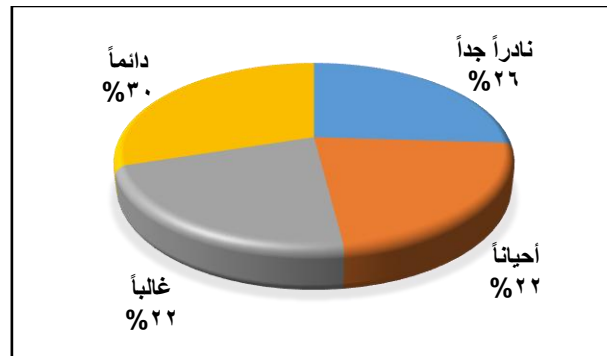
شكل (١٢) الرضا والقناعة

أظهرت النتائج أن مستوى الرضا والقناعة لدى الحجاج مرتفع نسبياً، حيث بلغت نسبة من أفادوا بوجوده دائماً (٤٢,٥٪)، وغالباً (٣٥٪)، مقابل (٢٢,٥٪) أحياناً، مما يشير إلى أن التجربة العامة للحج تتسم بدرجة عالية من القبول النفسي والارتياح الوجداني.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية الهوية الاجتماعية التي توضح أن الانتماء إلى جماعة دينية موحدة ذات هدف مشترك يعزز الشعور بالرضا والانسجام. كما تفسر نظرية التفاعل الرمزي هذا الرضا من خلال المعاني الروحية التي يضيفها الحجاج على المناسك، وما يرتبط بها من دلالات دينية تعزز الشعور بالقيمة والمعنى. وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة Asim Ijaz Khwaja التي أكدت أن تجربة الحج تسهم في تعزيز الانتماء الروحي والتسامح والرضا النفسي نتيجة التفاعل الإيماني والجماعي. كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذا الاتجاه من خلال أن البيئة الروحية المنظمة تسهم في خلق حالة وجدانية إيجابية مشتركة بين الحجاج. خلاصة التحليل: يُعد سلوك الرضا والقناعة سلوكاً نفسياً إيجابياً منتشرًا بدرجة عالية، يعكس مستوى جيداً من الاستقرار والتكيف، مع وجود نسبة محدودة من التذبذب المرتبط بتغير الظروف.

مجموعة السلوكيات الاجتماعية والثقافية والنفسية:

١٣. التوتر أو العصبية بسبب الزحام أو الإرهاق.



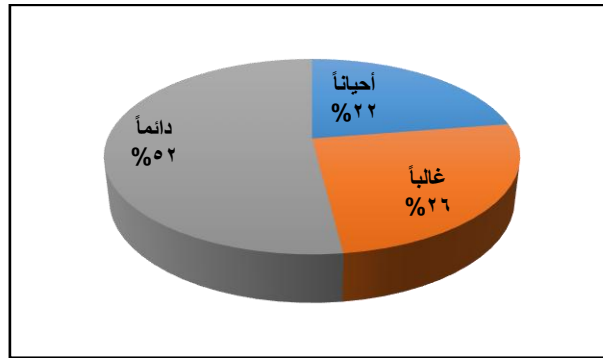
شكل (١٣) التوتر أو العصبية بسبب الزحام أو الإرهاق.

أظهرت النتائج أن التوتر أو العصبية الناتجة عن الزحام أو الإرهاق يظهر لدى الحجاج بدرجات متفاوتة، حيث بلغت نسبة من أفادوا بحدوثه دائماً (٣٠٪)، وغالباً (٢٢٪)، وأحياناً (٢٢٪)، مقابل (٢٦٪) نادراً جداً، مما يشير إلى وجود مستوى ملحوظ من الضغوط النفسية المرتبطة بكثافة الحشود والجهد البدني، رغم عدم غلبة هذا السلوك بشكل مطلق.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية السلوك الجماعي التي تؤكد أن الكثافة العالية في الحشود قد تؤدي إلى زيادة الاستجابات الانفعالية مثل التوتر والعصبية، خاصة عند ضعف القدرة على التحكم في البيئة المحيطة. كما تفسر نظرية السلوك المكاني هذه النتيجة بأن إدراك الأفراد للازدحام وتجاوز المسافة الشخصية يرفع من مستوى الضغط النفسي ويؤثر في استجاباتهم السلوكية.

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى حول تأثير العوامل النفسية والبيئية مثل الحرارة والكثافة في زيادة احتمالية السلوك الانفعالي داخل الحشود. كما تدعم نظرية إدارة الحشود أهمية التخطيط المكاني والتفويض وتقليل الكثافة في خفض مستويات التوتر وتحسين السلامة السلوكية. خلاصة التحليل: يُعد سلوك التوتر والعصبية مرتبطاً بشكل واضح بالظروف البيئية، حيث يظهر لدى أكثر من نصف العينة بدرجات متفاوتة، مما يشير إلى أهمية تحسين إدارة الزحام ودعم مهارات التكيف النفسي.

١٤. بناء العلاقات والصدقات والتعرف على الآخرين

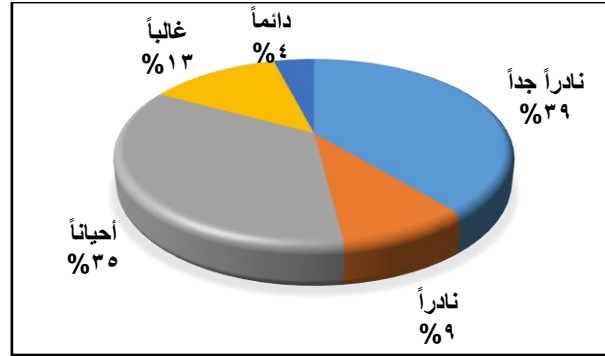


شكل (١٤) بناء العلاقات والصدقات والتعرف على الآخرين

أظهرت النتائج أن بناء العلاقات والصدقات والتعرف على الآخرين يُعد سلوكاً شائعاً بين الحجاج، حيث بلغت نسبة من أفادوا بممارسته دائماً (٥٢٪)، وغالباً (٢٥,٥٪)، وأحياناً (٢٢,٥٪)، مما يشير إلى أن البيئة الاجتماعية للحج تُسهم بشكل واضح في تعزيز التفاعل الاجتماعي وتكوين الروابط بين الحجاج من مختلف الثقافات. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية الهوية الاجتماعية التي تبرز دور الانتماء الديني المشترك في تقليل الفوارق الاجتماعية وتعزيز الشعور بالانتماء إلى جماعة واحدة، مما يسهل بناء العلاقات. كما تفسر نظرية الاتصال بين الجماعات (Contact Theory) هذا السلوك من خلال أن التفاعل المباشر بين أفراد من خلفيات متنوعة ضمن هدف مشترك يؤدي إلى زيادة الألفة وتقليل الحواجز الاجتماعية.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة أحمد هلاي التي أكدت أن التفاعل الاجتماعي بين الحجاج يسهم في تعزيز التجربة الثقافية والدينية وبناء صورة إيجابية عن التنوع الثقافي. كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذا الاتجاه، حيث تخلق البيئة الروحية المشتركة سياقاً اجتماعياً داعماً للتواصل والتعاون. خلاصة التحليل: يُعد سلوك بناء العلاقات والصدقات سلوكاً اجتماعياً إيجابياً واسع الانتشار، يتمتع بدرجة عالية من الاستمرارية، مما يعكس مستوى جيداً من التفاعل الاجتماعي والانفتاح بين الأفراد.

١٥. مشكلات اجتماعية (مشادات، خلافات) بين بعض الحجاج.



شكل (١٥) مشكلات اجتماعية (مشادات، خلافات) بين بعض الحجاج.

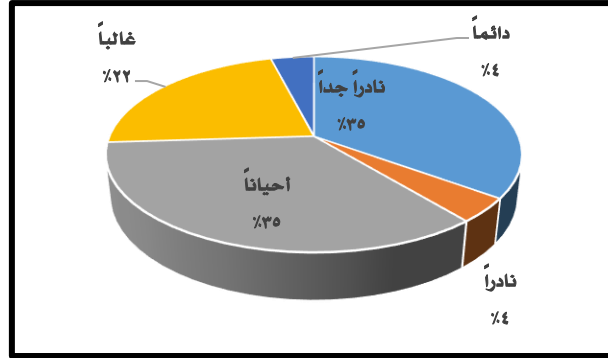
أظهرت النتائج أن المشكلات الاجتماعية بين بعض الحجاج (مثل المشادات والخلافات) تظهر بدرجات متفاوتة، حيث بلغت نسبة من أفادوا بحدوثها نادراً جداً (٣٩٪)، وأحياناً (٣٥٪)، وغالباً (١٣٪)، ونادراً (٩٪)، ودائماً (٤٪)، مما يشير إلى أن هذه الظاهرة محدودة نسبياً لكنها ليست منعدمة، وتظهر بشكل متقطع مرتبط بظروف الزحام وضغوط البيئة الحركية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية السلوك الجماعي التي تفترض أن الكثافة العالية وتباين السلوكيات داخل الحشود قد يؤديان إلى احتكاكات اجتماعية مؤقتة، خصوصاً في لحظات الضغط أو الاختناق المكاني. كما تفسر نظرية السلوك المكاني هذه المشكلات بكونها نتيجة مباشرة لاختلاف إدراك الأفراد للمسافة الشخصية وحقوق الحركة داخل الفضاء المشترك.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى التي أكدت أن التنوع الثقافي واللغوي مع الكثافة العالية قد يرفع من احتمالية سوء الفهم اللحظي داخل الحشود، رغم وجود أنظمة تنظيمية تقلل من تفاقم هذه الحالات. كما تدعم نظرية إدارة الحشود أهمية التفويج والتنظيم المسبق والتواصل متعدد اللغات في الحد من الاحتكاكات الاجتماعية.

خلاصة التحليل: تُظهر النتائج أن المشكلات الاجتماعية بين الحجاج ليست ظاهرة مستمرة، بل غالباً ما تكون ظرفية، مع وجود نسبة محدودة من التكرار، مما يشير إلى ضرورة تعزيز الوعي السلوكي لضمان مزيد من الاستقرار والتوافق الاجتماعي.

١٦. السلوكيات الثقافية المخالفة للأنظمة المعمول بها.



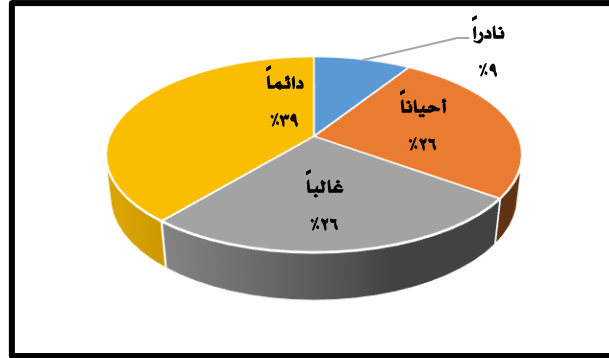
شكل (١٦) السلوكيات الثقافية المخالفة للأنظمة المعمول بها.

أظهرت النتائج أن السلوكيات الثقافية المخالفة للأنظمة المعمول بها تظهر بدرجات متفاوتة بين الحجاج، حيث بلغت نسبة من أفادوا بحدوثها نادراً جداً (٣٥٪)، وأحياناً (٣٥٪)، وغالباً (٢٢٪)، ونادراً (٤٪)، ودائماً (٤٪)، مما يشير إلى أن هذه السلوكيات ليست سائدة بشكل عام، لكنها ما تزال حاضرة لدى بعض الفئات وبمستويات مختلفة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية الإدراك الجمعي ونظرية السلوك الجماعي، حيث قد يؤدي اختلاف الخلفيات الثقافية واللغوية إلى تفاوت في فهم الأنظمة والتعليمات، مما ينتج عنه سلوكيات غير متوافقة مع التنظيم العام دون قصد أحياناً. كما تسهم نظرية الثقافات (Acculturation Theory) في تفسير هذه الظاهرة من خلال أن التكيف السريع مع بيئة الحج قد لا يكون كاملاً لدى بعض الحجاج، مما ينعكس على مستوى الالتزام السلوكي.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة راكان المجنوني وزملائه التي أكدت أن اختلاف الثقافات واللغات يمثل تحدياً تنظيمياً يتطلب تعزيز الخدمات متعددة اللغات والتوعية السلوكية المستمرة. كما تدعم نظرية إدارة الحشود أهمية تطوير أدوات الإرشاد والتواصل لتقليل السلوكيات المخالفة وتحسين الامتثال التنظيمي. خلاصة التحليل: يُظهر السلوك المخالف للأنظمة وجود تباين واضح، مع انتشار ملحوظ للممارسة الظرفية أو المتكررة، مما يشير إلى الحاجة إلى تعزيز الالتزام النظامي وتكثيف الجهود التوعوية والتنظيمية للحد من هذه السلوكيات.

١٧. التعرف والتواصل مع الجنسيات الأخرى



شكل (١٧) التعرف والتواصل مع الجنسيات الأخرى

أظهرت النتائج أن التعرف والتواصل مع الجنسيات الأخرى يُعد سلوكاً اجتماعياً شائعاً بين الحجاج، حيث بلغت نسبة من أفادوا بممارسته دائماً (٣٩٪)، وغالباً (٢٦٪)، وأحياناً (٢٦٪)، مقابل (٩٪) نادراً، مما يعكس ارتفاع مستوى التفاعل الاجتماعي العابر للثقافات داخل البيئة الدينية للحج.

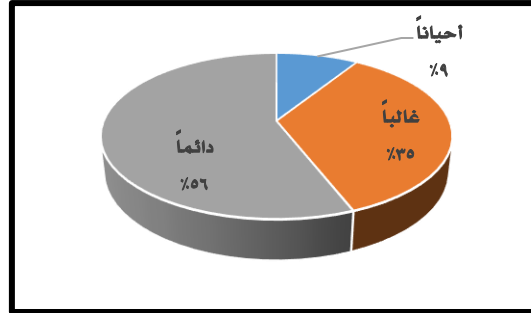
ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية الاتصال بين الجماعات (Contact Theory)، التي ترى أن التفاعل المباشر بين أفراد من خلفيات مختلفة ضمن إطار هدف مشترك يساهم في تقليل الحواجز الاجتماعية وتعزيز الألفة. كما تفسر نظرية الهوية الاجتماعية هذا السلوك من خلال هيمنة الهوية الدينية الجامعة التي تقلل من أثر الانتماءات الوطنية والثقافية الثانوية، مما يسهل التواصل بين الحجاج.

ويمكن تفسير ذلك في إطار نظريات التفاعل الثقافي (Intercultural Interaction)، التي تؤكد أن البيئات متعددة الجنسيات تعزز فرص التواصل، لكنها في الوقت نفسه تخضع لعوامل مثل اللغة، والخبرة السابقة، ومستوى الثقة الاجتماعية.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة أحمد هلال التي أكدت أن التفاعل الثقافي بين الحجاج يعزز التجربة الاجتماعية والدينية ويساهم في بناء فهم إيجابي للتنوع الثقافي. كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذا الاتجاه، حيث توفر البيئة الروحية المشتركة سياقاً اجتماعياً محفزاً للتواصل والتعاون.

خلاصة التحليل: يُعد سلوك التواصل مع الجنسيات الأخرى سلوكاً إيجابياً منتشرًا بدرجة جيدة، يعكس مستوى مقبولاً من الانفتاح الثقافي، مع وجود فرص لتعزيزه ليصبح أكثر شمولاً واستقراراً بين جميع الفئات.

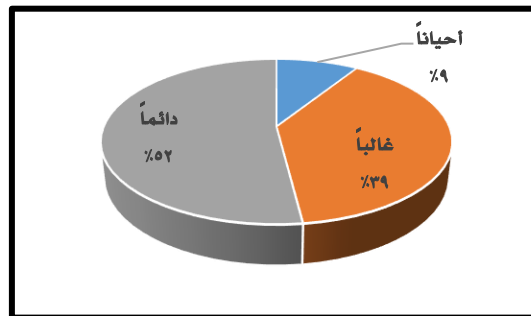
١٨. التعاون مع الحجاج ومقدمي الخدمة



شكل (١٨) التعاون مع الحجاج ومقدمي الخدمة

أظهرت النتائج أن مستوى التعاون مع الحجاج ومقدمي الخدمة مرتفع، حيث بلغت نسبة من أفادوا بأنهم يتعاونون دائماً (٥٦٪)، وغالباً (٣٥٪)، مقابل (٩٪) أحياناً، ودون ظهور فئات منخفضة بشكل ملحوظ، مما يعكس اتجاهها عاماً نحو السلوك التعاوني داخل البيئة التنظيمية للحج. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية الهوية الاجتماعية التي تشير إلى أن الانتماء إلى جماعة دينية واحدة ذات هدف مشترك يعزز السلوك التعاوني ويقلل من السلوك الفردي الأناني. كما تفسر نظرية السلوك الجماعي هذا التعاون باعتباره استجابة للمعايير التنظيمية والدينية السائدة داخل الحشود، حيث يصبح التعاون ضرورة لضمان انسيابية أداء المناسك وسلامة الجميع. وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة راكان المجنوني وزملائه التي أكدت أن تحسين تجربة الحجاج يرتبط بشكل مباشر بتعزيز قنوات التواصل والخدمات متعددة اللغات، بما يدعم التعاون بين الحجاج ومقدمي الخدمة. كما تدعم نظرية إدارة الحشود هذا الاتجاه من خلال إبراز أهمية التفاعل الإيجابي بين الأفراد والجهات المنظمة في رفع كفاءة الأداء وتقليل الازدحام والمشكلات التنظيمية. خلاصة التحليل: يُعد سلوك التعاون سلوك سائد ومستقر (Dominant Behavioral Pattern)، حيث يسود بدرجة شبه شاملة، مما يعكس مستوى مرتفعاً من التماسك الاجتماعي وجودة التفاعل بين الأفراد ومقدمي الخدمة.

١٩. الحرص على الالفة والمحبة



شكل (١٩) الحرص على الالفة والمحبة

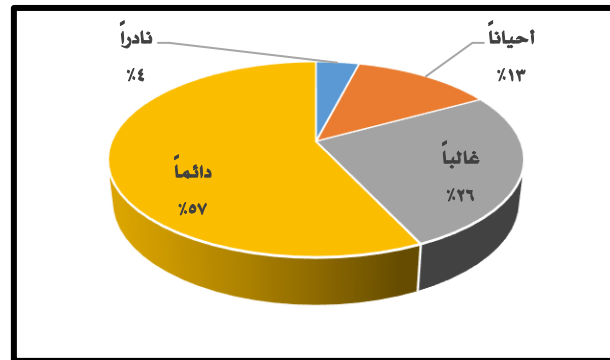
أظهرت النتائج أن الحرص على الألفة والمحبة بين الحجاج يُعد سلوكاً سائداً، حيث بلغت نسبة من أفادوا بممارسته دائماً (٥٢٪)، وغالباً (٣٩٪)، مقابل (٩٪) أحياناً، دون وجود نسب مرتفعة في الفئات المنخفضة، مما يعكس هيمنة القيم الوجدانية الإيجابية داخل البيئة الاجتماعية للحج.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية الهوية الاجتماعية التي تؤكد أن الانتماء الديني المشترك يعزز مشاعر الانتماء والتقارب بين الأفراد، ويقلل من الفوارق الثقافية والاجتماعية. كما تفسر نظرية الاتصال بين الجماعات هذا السلوك من خلال أن التفاعل المباشر بين الحجاج من خلفيات متعددة ضمن هدف عبادي واحد يسهم في تعزيز الألفة وتقوية العلاقات الإنسانية.

وتنسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة أحمد هلاي التي أكدت أن التفاعل الاجتماعي في الحج يسهم في بناء علاقات إيجابية وتعزيز القيم الثقافية المشتركة. كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذا الاتجاه، حيث تخلق البيئة الروحية للحج إطاراً جماعياً يعزز مشاعر الود والتعاون بين الأفراد.

خلاصة التحليل: يُعد سلوك الألفة والمحبة نمطاً سلوكياً مهيمن (Dominant Pattern)، حيث يسود بدرجة عالية جداً داخل العينة، مما يعكس مستوى متقدماً من التماسك الاجتماعي والتفاعل الإيجابي بين الأفراد.

٢٠. المحافظة على الممتلكات العامة



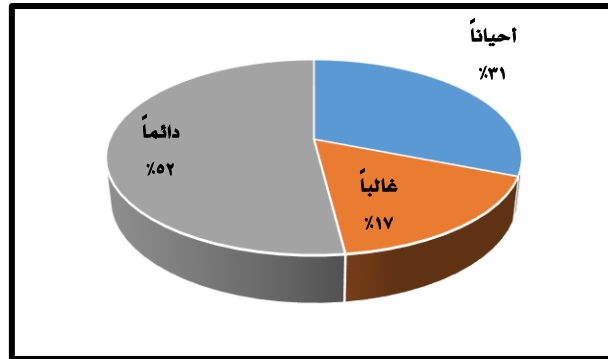
شكل (٢٠) المحافظة على الممتلكات العامة

أظهرت النتائج أن مستوى المحافظة على الممتلكات العامة بين الحجاج مرتفع، حيث بلغت نسبة من أفادوا بالالتزام بذلك دائماً (٥٧٪)، وغالباً (٢٦٪)، مقابل (١٣٪) أحياناً، و(٤٪) نادراً، مما يعكس وجود وعي سلوكي وتنظيمي جيد تجاه احترام المرافق العامة داخل المشاعر المقدسة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية الهوية الاجتماعية، إذ يسهم الانتماء الديني المشترك في تعزيز الشعور بالمسؤولية الجماعية تجاه الممتلكات العامة بوصفها جزءاً من البيئة المقدسة المشتركة. كما تفسر نظرية السلوك الجماعي هذا الالتزام باعتباره ناتجاً عن المعايير السلوكية السائدة داخل الحشود، والتي تشجع على الانضباط واحترام النظام العام.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى حول دور التوجيه السلوكي والإدارة التنظيمية في تعزيز السلوك الوقائي داخل الحشود وتقليل الممارسات السلبية. كما تدعم نظرية إدارة الحشود هذا الاتجاه من خلال التأكيد على أهمية التوعية المسبقة والتنظيم الميداني في تعزيز الالتزام بالسلوكيات الإيجابية. خلاصة التحليل: يُعد سلوك المحافظة على الممتلكات العامة سلوكاً راسخاً بدرجة عالية (Dominant Protective Behavior) لدى غالبية الأفراد، مع حاجة محدودة فقط لتعزيز الالتزام الكامل لدى نسبة صغيرة لضمان استدامة البيئة العامة وجودتها.

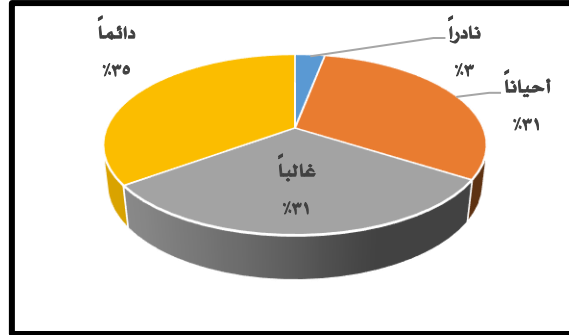
٢١. مراعاة اختلاف العادات والتقاليد واللغات



شكل (٢١) مراعاة اختلاف العادات والتقاليد واللغات

أظهرت النتائج أن مراعاة اختلاف العادات والتقاليد واللغات بين الحجاج تُعد سلوكاً سائداً، حيث بلغت نسبة من أفادوا بممارستها دائماً (52%)، وأحياناً (31%)، وغالباً (17%)، مما يشير إلى ارتفاع مستوى الوعي الثقافي والتفاعل الإيجابي مع التنوع داخل البيئة الدينية للحج. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية الثقافات (Acculturation Theory) التي تبرز قدرة الأفراد على التكيف السريع مع بيئات ثقافية مختلفة من خلال اكتساب أنماط سلوكية تيسر التواصل والتفاعل. كما تفسر نظرية الاتصال بين الجماعات هذا السلوك بأن التفاعل المباشر بين أفراد من ثقافات متعددة ضمن هدف ديني مشترك يسهم في تقليل الفوارق الثقافية وتعزيز الفهم المتبادل. وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة راكان المجنوني وزملائه التي أكدت أن إدارة التنوع الثقافي تمثل عنصراً أساسياً في تحسين تجربة الحجاج، من خلال تعزيز التواصل متعدد اللغات وتطوير البرامج التوعوية. كما تدعم نظرية الهوية الاجتماعية هذا الاتجاه، حيث تساهم الهوية الدينية المشتركة في تقليل أثر الاختلافات الثقافية وتعزيز قيم الاحترام والتعايش. خلاصة القول، تعكس البيانات مستوى جيداً من مراعاة الاختلافات الثقافية، مع وجود فجوة سلوكية لدى جزء من الأفراد تستدعي مزيداً من الدعم والتطوير.

٢٢. مشاركة الموارد (الماء، الطعام، المظلات).



شكل (٢٢) مشاركة الموارد (الماء، الطعام، المظلات).

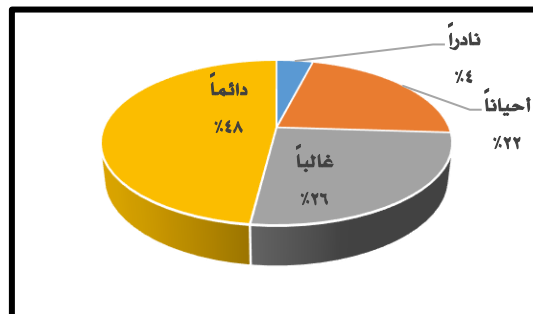
أظهرت النتائج أن مشاركة الموارد بين الحجاج (مثل الماء، الطعام، والمظلات) تُعد سلوكاً اجتماعياً شائعاً نسبياً، حيث بلغت نسبة من أفادوا بممارستها دائماً (35%)، وغالباً (31%)، وأحياناً (31%)، مقابل (3%) نادراً، مما يعكس انتشار قيم التعاون والتكافل داخل البيئة الروحية للحج.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية الهوية الاجتماعية، حيث يعزز الانتماء الديني المشترك الإحساس بالجماعة الواحدة، مما يدفع الأفراد إلى تبني سلوكيات تعاونية مثل مشاركة الموارد. كما تفسر نظرية السلوك الجماعي هذا السلوك باعتباره استجابة طبيعية للمعايير الاجتماعية السائدة داخل الحشود، التي تقوم على الإيثار والتعاون في بيئة تتسم بالكثافة والضغط.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة Asim Ijaz Khwaja التي أكدت أن تجربة الحج تعزز القيم الجماعية والتكافل الاجتماعي والتسامح بين الأفراد نتيجة التفاعل المكثف داخل بيئة عبادية مشتركة. كما تدعم نظرية الاتصال بين الجماعات هذا الاتجاه من خلال أن التفاعل المباشر بين أفراد من خلفيات مختلفة داخل سياق موحد يساهم في تعزيز السلوكيات التعاونية وتقليل الفردية.

خلاصة التحليل: يتسم سلوك مشاركة الموارد بدرجة جيدة من الانتشار والاستقرار، مع بقاء مساحة لتحسين الاستمرارية وتحويل الممارسة من نمط ظرفي إلى نمط راسخ لدى نسبة أكبر من الأفراد.

٢٣. الهدوء والطمأنينة النفسية.



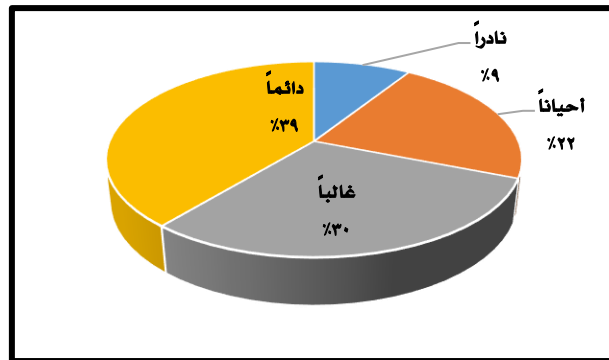
شكل (٢٣) الهدوء والطمأنينة النفسية.

أظهرت النتائج أن مستوى الهدوء والطمأنينة النفسية لدى الحجاج مرتفع نسبياً، حيث بلغت نسبة من أفادوا بوجوده دائماً (٤٨٪)، وغالباً (٢٦٪)، مقابل (٢٢٪) أحياناً، و(٤٪) نادراً، مما يشير إلى أن التجربة الروحية للحج ترتبط بدرجة عالية من الاستقرار النفسي والشعور بالسكينة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية الهوية الاجتماعية التي تفترض أن الانتماء إلى جماعة دينية موحدة ذات هدف مشترك يعزز الشعور بالأمان النفسي والطمأنينة. كما تفسر نظرية التفاعل الرمزي هذا الاتجاه من خلال المعاني الروحية العميقة التي يكتسبها الحاج من أداء المناسك، والتي تسهم في إعادة بناء الخبرة الوجدانية بشكل إيجابي.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة Asim Ijaz Khwaja التي أكدت أن تجربة الحج تعزز السكينة النفسية والانتماء الروحي نتيجة التفاعل الجماعي والبيئة الإيمانية. كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذا الاتجاه، حيث تسهم الأجواء الروحية والتنظيمية في خلق حالة وجدانية جماعية يغلب عليها الهدوء والطمأنينة. خلاصة التحليل: يتسم سلوك الهدوء النفسي بدرجة عالية من الاستقرار لدى غالبية الأفراد، إلا أنه لا يزال عرضة للتذبذب لدى شريحة ملحوظة، الأمر الذي يتطلب تدخلات وقائية وتنموية لتعزيز الاستمرارية والالتزام النفسي.

٢٤. تسهم الحملات التوعوية أثناء الحج في تعديل السلوك.



شكل (٢٤) تسهم الحملات التوعوية أثناء الحج في تعديل السلوك.

أظهرت النتائج أن الحملات التوعوية أثناء الحج تسهم بدرجة ملحوظة في تعديل السلوك، حيث أفاد (٣٩٪) بأنها تسهم دائماً، و(٣٠٪) غالباً، مقابل (٢٢٪) أحياناً، و(٩٪) نادراً، مما يعكس فاعلية نسبية مرتفعة للجهود التوعوية في توجيه سلوك الحجاج وتعزيز الالتزام التنظيمي.

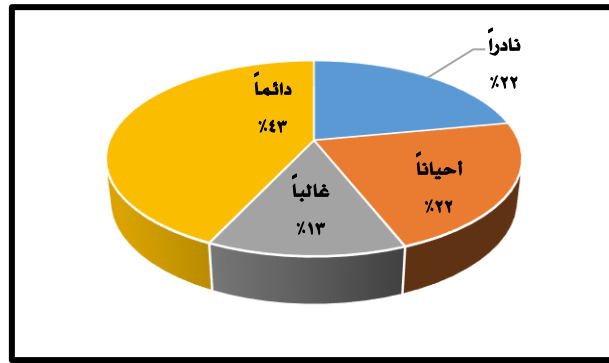
ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية التعلم الاجتماعي، التي تؤكد أن الأفراد يكتسبون السلوكيات من خلال الملاحظة والتوجيه والتعزيز، وهو ما توفره الحملات التوعوية عبر الرسائل الإرشادية والنماذج السلوكية. كما تفسر نظرية إدارة الحشود هذا الأثر من خلال أن التوعية المسبقة والمستمرة تسهم في تقليل الأخطاء السلوكية وتحسين انسيابية الحركة داخل البيئات المزدحمة.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة راكان المجنوني وزملائه التي أكدت أن استخدام الوسائل الرقمية والتواصل متعدد اللغات يعزز فهم التعليمات ويرفع مستوى الالتزام السلوكي. كما تدعم نظرية التوجيه السلوكي (Nudging) هذا الاتجاه، حيث تسهم الرسائل التوعوية في دفع الأفراد لاتخاذ قرارات أكثر التزاماً دون فرض مباشر.

خلاصة التحليل: تسهم الحملات التوعوية أثناء الحج بدرجة كبيرة في تعديل السلوك، إلا أن تعظيم أثرها يتطلب تحسين استهداف الفئات الأقل استجابة وتكييف الرسائل بما يتناسب مع احتياجاتهم وسياقاتهم.

مجموعة السلوكيات الصحية والتغذية

٢٥. احترام الفائض من الطعام



شكل (٢٥) احترام الفائض من الطعام

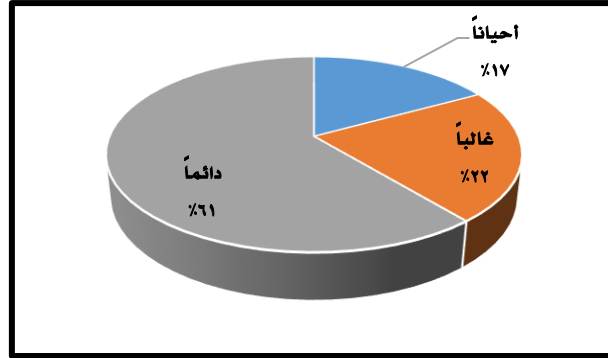
أظهرت النتائج أن احترام فائض الطعام لدى الحجاج يتسم بمستوى جيد نسبياً، حيث بلغت نسبة من أفادوا بالالتزام به دائماً (٤٣٪)، وأحياناً (٢٢٪)، ونادراً (٢٢٪)، وغالباً (١٣٪)، مما يشير إلى وجود وعي متفاوت بقيم ترشيد الاستهلاك والحد من الهدر الغذائي خلال موسم الحج.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية السلوك الجماعي التي توضح أن السلوك داخل الحشود يتأثر بالمعايير السائدة وبالممارسات التنظيمية المحيطة، خاصة في البيئات ذات الموارد المحدودة والضغط العالي. كما تفسر نظرية الهوية الاجتماعية هذا السلوك من خلال تعزيز الانتماء الديني المشترك الذي يدعم قيم التكافل وعدم الإسراف باعتبارها قيمة دينية وأخلاقية.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى حول أهمية التوجيه السلوكي في ترشيد الممارسات الفردية داخل الحشود، إضافة إلى ما أكدته الدراسات التنظيمية في إدارة الحشود من دور التوعية في الحد من الهدر وتحسين استخدام الموارد.

خلاصة التحليل: يتسم سلوك احترام فائض الطعام بوجود قاعدة إيجابية، إلا أنه يعاني من عدم الاتساق لدى نسبة كبيرة من الأفراد، مما يتطلب جهوداً توعوية وتنظيمية لتحويله إلى ممارسة مستدامة وشاملة.

٢٦. المحافظة على النظافة الشخصية



شكل (٢٦) المحافظة على النظافة الشخصية

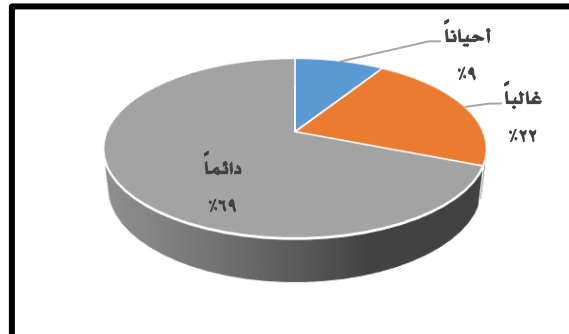
أظهرت النتائج أن المحافظة على النظافة الشخصية لدى الحجاج مرتفعة بشكل واضح، حيث بلغت نسبة من أفادوا بالالتزام بها دائماً (٦١٪)، وغالباً (٢٢٪)، مقابل (١٧٪) أحياناً، ودون ظهور نسب مرتفعة في الفئات المنخفضة، مما يعكس وعياً صحياً وسلوكاً تنظيمياً جيداً داخل البيئة المزدحمة للمشاعر المقدسة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية السلوك الجماعي، حيث تسهم المعايير السائدة داخل الحشود، إضافة إلى التوجيهات الدينية والتنظيمية، في تعزيز السلوكيات الصحية الوقائية. كما تفسر نظرية الهوية الاجتماعية هذا الاتجاه من خلال أن الانتماء إلى جماعة دينية واحدة يعزز الالتزام بالسلوكيات التي تعكس الانضباط والطهارة كقيم دينية واجتماعية.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى حول أهمية البيئة التنظيمية والتوعوية في تعزيز السلوك الصحي داخل الحشود المليونية. كما تدعم نظرية إدارة الحشود هذا الاتجاه من خلال التأكيد على دور التوعية المسبقة وتوفير الخدمات الصحية في رفع مستوى الالتزام بالسلوك الوقائي.

خلاصة التحليل: يُعد سلوك المحافظة على النظافة الشخصية من السلوكيات الراسخة لدى غالبية الأفراد، إلا أن تحسين الاستمرارية لدى الفئة المتذبذبة يتطلب دعماً بيئياً وتوعوياً مستمراً.

٢٧. استخدام أدوات نظيفة سواء في الأكل، أو الشرب، أو الاستحمام، أو الحلاقة



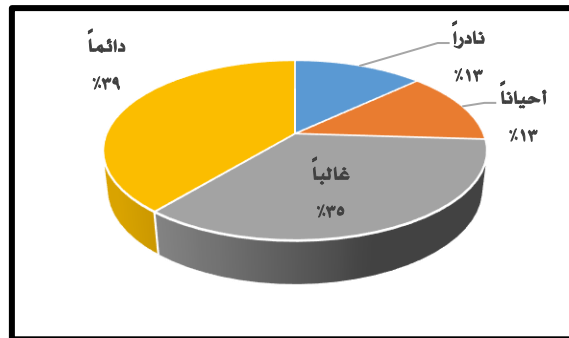
شكل (٢٧) استخدام أدوات نظيفة سواء في الأكل، أو الشرب، أو الاستحمام، أو الحلاقة

أظهرت النتائج أن استخدام أدوات نظيفة في الأكل، أو الشرب، أو الاستحمام، أو الحلاقة يُعد سلوكاً سائداً بدرجة عالية بين الحجاج، حيث بلغت نسبة من أفادوا بالالتزام به دائماً (٦٩٪)، وغالباً (٢٢٪)، مقابل (٩٪) أحياناً، ودون وجود نسب مرتفعة في الفئات المنخفضة، مما يعكس مستوى مرتفعاً من الوعي الصحي والسلوكي داخل بيئة الحج.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية السلوك الوقائي، التي تؤكد أن إدراك المخاطر الصحية في البيئات المزدحمة يدفع الأفراد إلى تبني ممارسات نظافة أعلى للحد من العدوى والأمراض. كما تفسر نظرية السلوك الجماعي هذا الاتجاه من خلال تأثير المعايير السلوكية السائدة داخل الحشود، حيث تصبح الممارسات الصحية نموذجاً اجتماعياً يُحتذى به.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى حول أهمية التوعية الصحية والإرشادات الوقائية في تعزيز السلوك الصحي داخل التجمعات الكبرى. كما تدعم نظرية إدارة الحشود هذا الاتجاه عبر التأكيد على دور التنظيم والخدمات الصحية والتوعية المسبقة في رفع مستوى السلامة الصحية للحجاج. خلاصة التحليل: يُظهر سلوك استخدام الأدوات النظيفة درجة عالية جداً من الانتشار والاستقرار، ما يجعله من السلوكيات الإيجابية الراسخة، مع حاجة محدودة فقط لتعزيز الاستمرارية لدى نسبة قليلة من الأفراد.

٢٨. استعمال المظلات والكمامات وعدم التعرض لأشعة الشمس المباشرة



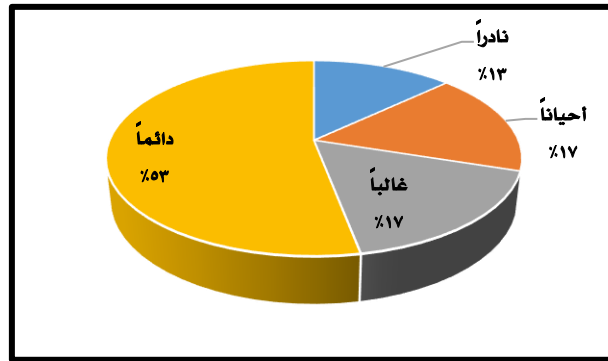
شكل (٢٨) استعمال المظلات والكمامات وعدم التعرض لأشعة الشمس المباشرة

أظهرت النتائج أن استخدام المظلات والكمامات وتجنب التعرض المباشر لأشعة الشمس بين الحجاج يتم بدرجة جيدة نسبياً، حيث بلغت نسبة من أفادوا بالالتزام به دائماً (٣٩٪)، وغالباً (٣٥٪)، مقابل (١٣٪) أحياناً و(١٣٪) نادراً، مما يعكس وعياً صحياً ووقائياً ملحوظاً، خاصة في ظل الظروف المناخية والازدحام في المشاعر المقدسة. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية السلوك الوقائي التي تؤكد أن إدراك المخاطر البيئية (مثل الحرارة والإجهاد الحراري) يدفع الأفراد إلى تبني سلوكيات حماية ذاتية. كما تفسر نظرية إدارة الحشود هذا السلوك من خلال أهمية التوعية المسبقة وتوفير الوسائل المساندة التي تساعد الحجاج على التكيف مع الظروف البيئية وتقليل المخاطر الصحية.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى حول دور العوامل البيئية مثل الحرارة والكثافة في تشكيل السلوك الوقائي داخل الحشود، إضافة إلى ما أكدته دراسات إدارة الحشود من أهمية الإرشاد الصحي وتوفير أدوات الحماية الشخصية في رفع مستوى السلامة العامة.

خلاصة التحليل: يتسم سلوك الوقاية من أشعة الشمس بمستوى جيد من الانتشار، إلا أن استدامته تتطلب تعزيز الوعي وتسهيل الوصول إلى أدوات الوقاية، لضمان تحوُّله إلى ممارسة ثابتة لدى جميع الأفراد.

٢٩. التخلص من المخلفات بوضعها في أماكنها المخصصة



شكل (٢٩) التخلص من المخلفات بوضعها في أماكنها المخصصة

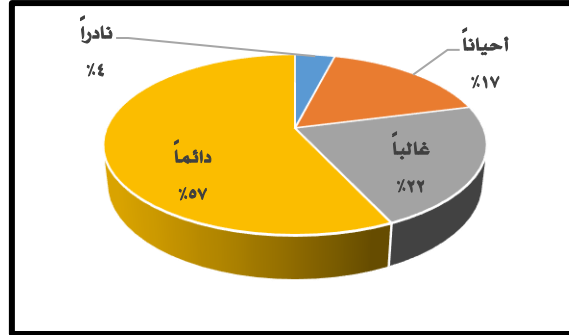
أظهرت النتائج أن سلوك التخلص من المخلفات في الأماكن المخصصة يُعد مرتفعاً نسبياً بين الحجاج، حيث بلغت نسبة من أفادوا بالالتزام به دائماً (٥٣٪)، وغالباً (١٧٪)، وأحياناً (١٧٪)، ونادراً (١٣٪)، مما يعكس وجود وعي بيئي وسلوكي جيد تجاه الحفاظ على نظافة المشاعر المقدسة، رغم استمرار بعض الممارسات غير المنتظمة لدى فئة محدودة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية السلوك الجماعي، حيث تسهم المعايير التنظيمية السائدة داخل الحشود، إلى جانب التوجهات الدينية والصحية، في تعزيز السلوكيات الإيجابية المرتبطة بالنظافة العامة. كما تفسر نظرية الهوية الاجتماعية هذا السلوك من خلال أن الانتماء إلى جماعة دينية واحدة يعزز الإحساس بالمسؤولية الجماعية تجاه المكان المشترك.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى حول أهمية التوجيه السلوكي والإدارة التنظيمية في الحد من السلوكيات السلبية داخل الحشود المليونية. كما تدعم نظرية إدارة الحشود هذا الاتجاه من خلال التأكيد على دور البنية التحتية التوعوية وتوفير الحاويات والخدمات التنظيمية في رفع مستوى الالتزام البيئي.

خلاصة التحليل: يُعد سلوك التخلص السليم من المخلفات سلوكاً منتشرًا بدرجة جيدة بين الأفراد، إلا أن تحسين استماريته يتطلب دعمًا بيئيًا وتنظيميًا لضمان التزام أوسع وأكثر ثباتًا.

٣٠. استعمال الأدوية الطبية الصادرة من أطباء مختصين في حال الحاجة لها



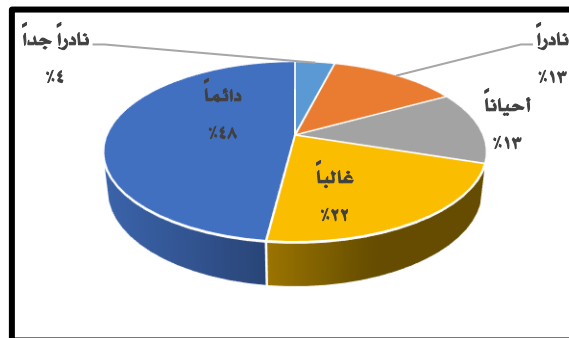
شكل (٣٠) استعمال الأدوية الطبية الصادرة من أطباء مختصين في حال الحاجة لها

أظهرت النتائج أن استخدام الأدوية الطبية الموصوفة من أطباء مختصين عند الحاجة يُعد سلوكاً صحياً مرتفع الالتزام بين الحجاج، حيث بلغت نسبة من أفادوا بالالتزام به دائماً (٥٧٪)، وغالباً (٢٢٪)، مقابل (١٧٪) أحياناً، و(٤٪) نادراً، مما يعكس وعياً صحياً جيداً بأهمية الرجوع إلى المصادر الطبية الموثوقة أثناء أداء المناسك. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية السلوك الصحي، التي تشير إلى أن إدراك الأفراد لمخاطر المرض في البيئات المزدحمة يدفعهم إلى الالتزام بالإرشادات الطبية والوقائية. كما تفسر نظرية إدارة الحشود هذا السلوك من خلال أهمية الخدمات الصحية الميدانية والتوعية الطبية في دعم الاستجابة السلوكية الصحيحة وتقليل الممارسات العشوائية.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه أدبيات السلامة السلوكية في الحج، ومنها ما ورد في دراسة ياسر محمد موسى حول دور التوعية الصحية والدعم الطبي في تعزيز السلوك الوقائي داخل التجمعات المليونية. كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذا الاتجاه من خلال أن المعايير التنظيمية والصحية السائدة داخل الحشود تعزز الامتثال للسلوكيات الطبية الصحيحة.

خلاصة التحليل: يتسم سلوك استخدام الأدوية وفق وصفة طبية بدرجة عالية من الانتشار والالتزام، إلا أن تقليص الاعتماد على التداوي الذاتي لدى نسبة محدودة من الأفراد يظل هدفاً مهماً لتعزيز السلامة الصحية.

٣١. الحرص على نظافة المرافق بعد استعمالها



شكل (٣١) الحرص على نظافة المرافق بعد استعمالها

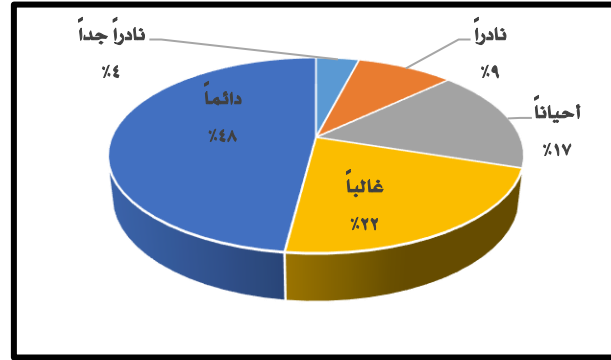
أظهرت النتائج أن الحرص على نظافة المرافق بعد استعمالها يُعد سلوكاً إيجابياً مرتفعاً نسبياً بين الحجاج، حيث بلغت نسبة من أفادوا بالالتزام به دائماً (٤٨٪)، وغالباً (٢٢٪)، وأحياناً (١٣٪)، ونادراً (١٣٪)، ونادراً جداً (٤٪)، مما يعكس وجود وعي نظافي وسلوكي جيد تجاه الاستخدام المسؤول للمرافق العامة داخل المشاعر المقدسة. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية السلوك الجماعي، حيث تسهم المعايير التنظيمية السائدة داخل الحشود، إلى جانب التوعية الدينية والصحية، في تعزيز السلوكيات المرتبطة بالنظافة العامة والمسؤولية المشتركة. كما تفسر نظرية الهوية الاجتماعية هذا السلوك من خلال تعزيز الانتماء إلى جماعة دينية واحدة، مما يدعم الالتزام بالسلوكيات التي تحافظ على البيئة المشتركة.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى حول أهمية التوجيه السلوكي والإدارة التنظيمية في تعزيز النظافة والسلوك الوقائي داخل الحشود المليونية. كما تدعم نظرية إدارة الحشود هذا الاتجاه من خلال التأكيد على دور البنية التحتية والخدمات التوعوية في تحسين السلوك البيئي داخل المشاعر المقدسة.

ويمكن التوصية بتكثيف الحملات التوعوية التي تربط بين النظافة الشخصية والنظافة العامة، وتوفير رسائل تذكيرية داخل المرافق، إلى جانب تعزيز الرقابة السلوكية غير المباشرة (مثل اللافتات الإرشادية) لترسيخ هذا السلوك.

خلاصة التحليل: يُعد سلوك الحفاظ على نظافة المرافق بعد الاستخدام سلوكاً إيجابياً منتشرًا بدرجة جيدة، إلا أن تعزيز استمراريته لدى جميع الأفراد يتطلب دعمًا ثقافيًا وتوعويًا مستمرًا لترسيخ مفهوم المسؤولية المشتركة.

٣٢. الالتزام بالإرشادات الصحية الوقائية.



شكل (٣٢) الالتزام بالإرشادات الصحية الوقائية.

أظهرت النتائج أن الالتزام بالإرشادات الصحية الوقائية لدى الحجاج مرتفع نسبياً، حيث بلغت نسبة من أفادوا بالالتزام بها دائماً (٤٨٪)، وغالباً (٢٢٪)، وأحياناً (١٧٪)، ونادراً (٩٪)، ونادراً جداً (٤٪)، مما يعكس مستوى جيداً من الوعي الصحي والسلوكي داخل البيئة المزدحمة للمشاعر المقدسة. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية السلوك الصحي، التي تفترض أن إدراك المخاطر الصحية (مثل العدوى والإجهاد الحراري) يدفع الأفراد إلى تبني سلوكيات وقائية أكثر التزاماً. كما تفسر نظرية إدارة الحشود

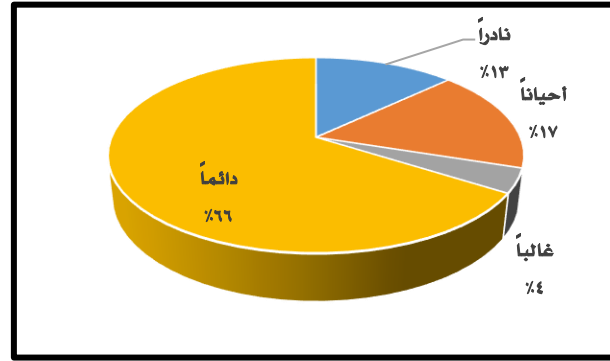
هذا الاتجاه من خلال دور التوعية المسبقة والخدمات الصحية الميدانية في تعزيز الامتثال للإرشادات وتقليل المخاطر داخل التجمعات الكبرى.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه أدبيات السلامة السلوكية في الحج، ومنها ما ورد في دراسات إدارة الحشود التي تؤكد أهمية التثقيف الصحي والتواصل متعدد اللغات في رفع مستوى الالتزام الوقائي. كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذا الاتجاه من خلال أن المعايير التنظيمية السائدة داخل الحشود تعزز الامتثال الجماعي للسلوكيات الصحية.

خلاصة التحليل: يُعد الالتزام بالإرشادات الصحية الوقائية سلوكاً راسخاً لدى غالبية الأفراد، إلا أن رفع مستوى الاستمرارية الشاملة يتطلب معالجة الفجوة لدى نسبة محدودة لضمان تعزيز الصحة العامة بشكل أكثر شمولاً.

مجموعة سلوكيات الأمن والسلامة:

٣٣. الابتعاد عن الأماكن المحظورة والمرتفعات وتسلق الجبال



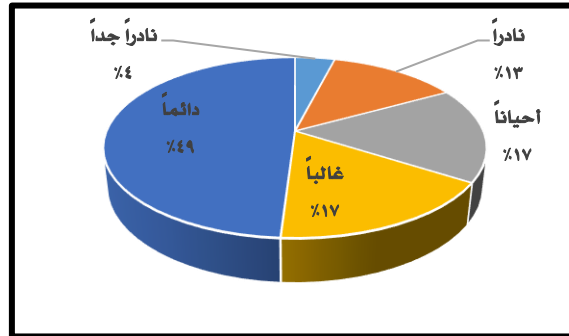
شكل (٣٣) الابتعاد عن الأماكن المحظورة والمرتفعات وتسلق الجبال

أظهرت النتائج أن سلوك الابتعاد عن الأماكن المحظورة والمرتفعات وتسلق الجبال لدى الحجاج يُعد مرتفع الالتزام، حيث بلغت نسبة من أفادوا بالالتزام به دائماً (٦٦٪)، وأحياناً (١٧٪)، ونادرًا (١٣٪)، وغالباً (٤٪)، مما يعكس مستوى جيداً من الالتزام بالتعليمات التنظيمية والوعي بالمخاطر المرتبطة بالممارسات غير المصرح بها. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية إدارة الحشود، التي تؤكد أن وضوح التعليمات التنظيمية والتوعية الميدانية يساهمان في تقليل السلوكيات الخطرة وتعزيز الالتزام بالممارسات المسموح بها. كما تفسر نظرية السلوك المخاطر هذا الاتجاه من خلال ارتفاع إدراك الحجاج للمخاطر المحتملة المرتبطة بالتجمعات أو التسلق أو دخول المناطق غير المخصصة.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه أدبيات السلامة السلوكية في الحج، ومنها ما ورد في دراسات إدارة الحشود التي تؤكد أهمية التوجيه الوقائي وتحديد المسارات الآمنة للحد من السلوكيات التي قد تعرض الحجاج للخطر. كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذا الاتجاه من خلال أن المعايير التنظيمية داخل الحشود تشجع على الامتثال الجماعي للتعليمات.

خلاصة التحليل: يُعد سلوك الابتعاد عن الأماكن الخطرة والمحظورة سلوكاً راسخاً لدى غالبية الأفراد، إلا أن تعزيز الالتزام الشامل يتطلب رفع مستوى الوعي وتقليل السلوكيات غير المنضبطة لدى نسبة محدودة من العينة.

٣٤. الابتعاد عن طرق سير المركبات



شكل (٣٤) الابتعاد عن طرق سير المركبات

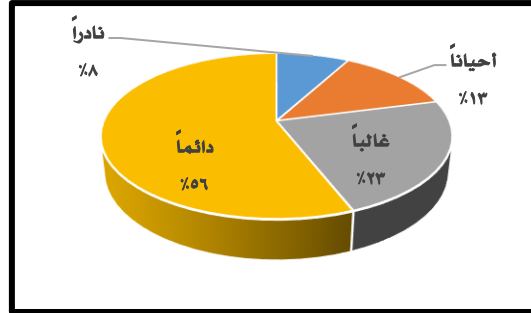
أظهرت النتائج أن الالتزام بالابتعاد عن طرق سير المركبات لدى الحجاج مرتفع نسبياً، حيث بلغت نسبة من أفادوا بالالتزام به دائماً (49%)، وغالباً (17%)، وأحياناً (17%)، و نادراً (13%)، و نادراً جداً (4%)، مما يعكس مستوى جيداً من الوعي بالمخاطر المروية داخل المشاعر المقدسة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية إدارة الحشود، التي تؤكد أن الفصل بين مسارات المشاة والمركبات يُعد من أهم إجراءات السلامة للحد من الحوادث وتحسين انسيابية الحركة. كما تفسر نظرية السلوك المخاطر هذا الاتجاه من خلال ارتفاع إدراك الحجاج للمخاطر المحتملة الناتجة عن الاقتراب من مسارات المركبات في بيئة كثيفة الحركة.

وتنسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه أدبيات السلامة السلوكية في الحج، ومنها دراسات إدارة الحشود التي تؤكد أهمية التنظيم المكاني والتوعية المروية في تقليل الحوادث وتعزيز الالتزام بالسلوك الآمن. كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذا الاتجاه من خلال أن المعايير التنظيمية داخل الحشود تعزز الامتثال الجماعي للتعليمات الوقائية.

خلاصة التحليل: يُعد سلوك الابتعاد عن طرق المركبات سلوكاً إيجابياً منتشرًا بدرجة جيدة، إلا أن رفع مستوى الالتزام الشامل يتطلب تحسين البيئة المادية وتعزيز الوعي الوقائي لدى الفئة الأقل التزاماً.

٣٥. التقيد بتعليمات في التفويج وخطط السير



شكل (٣٥) التقيد بتعليمات في التفويج وخطط السير

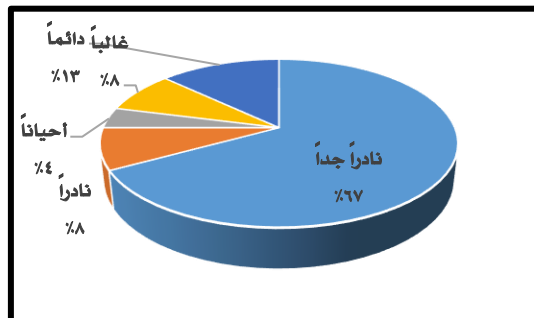
أظهرت النتائج أن مستوى التقيد بتعليمات التفويج وخطط السير لدى الحجاج مرتفع، حيث بلغت نسبة من أفادوا بالالتزام به دائماً (٥٦٪)، وغالباً (٢٣٪)، مقابل (١٣٪) أحياناً، و(٨٪) نادراً، مما يعكس درجة جيدة من الانضباط التنظيمي والاستجابة للتوجيهات الميدانية أثناء أداء المناسك.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية إدارة الحشود، التي تؤكد أن نجاح خطط التفويج يعتمد على وضوح التعليمات وتكامل الإجراءات التنظيمية، بما يضمن انسيابية الحركة وتقليل الازدحام. كما تفسر نظرية السلوك الجماعي هذا الالتزام بوصفه نتيجة لتأثير المعايير السائدة داخل الحشود، حيث يميل الأفراد إلى الامتثال للسلوك الجماعي المنظم لضمان السلامة العامة.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه أدبيات السلامة السلوكية في الحج، ومنها دراسات إدارة الحشود التي تؤكد أهمية التخطيط المسبق والتوجيه متعدد اللغات في رفع مستوى الالتزام وتقليل المخالفات التنظيمية. كما تدعم نظرية السلوك المخاطر هذا الاتجاه من خلال ارتفاع إدراك الحجاج لأهمية الالتزام بالتعليمات لتجنب المخاطر المحتملة.

خلاصة التحليل: يُعد سلوك التقيد بالتعليمات التنظيمية من السلوكيات الإيجابية الراسخة بدرجة عالية، إلا أن تعزيز الالتزام الكامل يتطلب معالجة التذبذب لدى نسبة محدودة لضمان أعلى مستويات السلامة والانسيابية.

٣٦. إشعال النار داخل المجمعات السكنية للتدخين أو الطهي



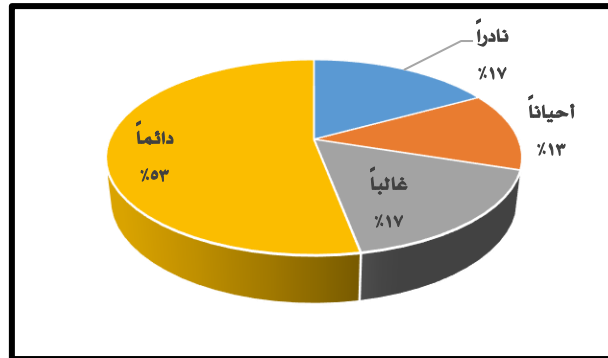
شكل (٣٦) إشعال النار داخل المجمعات السكنية للتدخين أو الطهي

أظهرت النتائج أن سلوك إشعال النار داخل المجمعات السكنية للتدخين أو الطهي يُعد منخفض الانتشار نسبياً، حيث بلغت نسبة من أفادوا بحدوثه نادراً جداً (٦٧٪)، ونادراً (٨٪)، مقابل (٤٪) أحياناً، و(٨٪) غالباً، و(١٣٪) دائماً، مما يشير إلى أن غالبية الحجاج يلتزمون بالأنظمة والتعليمات المتعلقة بالسلامة داخل أماكن السكن، رغم استمرار بعض الممارسات الفردية المخالفة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية إدارة الحشود، التي تؤكد أهمية التنظيمات الوقائية داخل أماكن الإقامة في تقليل المخاطر المرتبطة بالحرائق والحفاظ على السلامة العامة. كما تفسر نظرية السلوك المخاطر هذا السلوك من خلال تفاوت إدراك الأفراد لخطورة استخدام مصادر النار في بيئات مزدحمة ومغلقة. وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه أدبيات السلامة السلوكية في الحج، والتي تؤكد أن التوعية المسبقة وتطبيق أنظمة السلامة الصارمة داخل المجمعات السكنية يساهمان في الحد من السلوكيات الخطرة. كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذا الاتجاه من خلال أن الالتزام بالمعايير التنظيمية داخل الحشود يقلل من احتمالية السلوكيات غير الآمنة.

خلاصة التحليل: يُعد هذا السلوك منخفض الانتشار نسبياً، إلا أن وجود نسبة غير قليلة تمارسه بشكل متكرر يستدعي تدخلات وقائية وتنظيمية لضمان تقليل المخاطر المرتبطة به إلى أدنى حد ممكن.

٣٧. التعرف على مخارج الطوارئ ووسائل السلامة



شكل (٣٧) التعرف على مخارج الطوارئ ووسائل السلامة

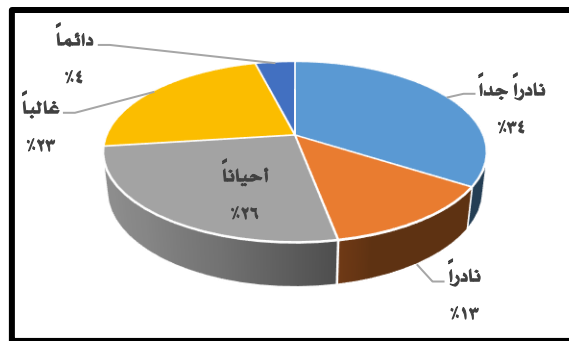
أظهرت النتائج أن مستوى التعرف على مخارج الطوارئ ووسائل السلامة لدى الحجاج مرتفع نسبياً، حيث بلغت نسبة من أفادوا بالالتزام به دائماً (٥٣٪)، وغالباً (١٧٪)، وأحياناً (١٣٪)، ونادراً (١٧٪)، مما يعكس درجة جيدة من الوعي الوقائي والمعرفي بإجراءات السلامة داخل المشاعر المقدسة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية إدارة الحشود، التي تؤكد أن التوعية المسبقة والإرشادات الميدانية تساهم في رفع مستوى الاستعداد للطوارئ وتقليل المخاطر المحتملة أثناء الكثافات العالية. كما تفسر نظرية السلوك المخاطر هذا الاتجاه من خلال ارتفاع إدراك الحجاج لأهمية معرفة مخارج الطوارئ كعامل أساسي لضمان السلامة الشخصية والجماعية.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه أدبيات السلامة السلوكية في الحج، والتي تؤكد أهمية التدريب والتثقيف الوقائي قبل وأثناء أداء المناسك لتعزيز الاستجابة السريعة في الحالات الطارئة. كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذا الاتجاه من خلال أن المعايير التنظيمية داخل الحشود تعزز السلوك الاستباقي والالتزام بالإرشادات.

خلاصة التحليل: يُعد سلوك التعرف على وسائل السلامة سلوكًا إيجابيًا منتشرًا بدرجة جيدة، إلا أن تعزيز شموليته يتطلب رفع مستوى الاهتمام لدى نسبة لا تزال تتعامل معه بشكل غير منتظم أو ضعيف.

٣٨. حمل أمتعة عند رمي الجمرات والطواف



شكل (٣٨) حمل أمتعة عند رمي الجمرات والطواف

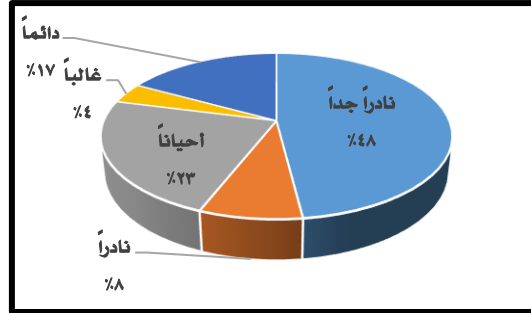
أظهرت النتائج أن سلوك حمل الأمتعة أثناء الطواف ورمي الجمرات يتباين بين الحجاج، حيث بلغت نسبة من أفادوا بحدوثه نادراً جداً (٣٤٪)، ونادراً (١٣٪)، مقابل (٢٦٪) أحياناً، و(٢٣٪) غالباً، و(٤٪) دائماً، مما يشير إلى أن هذا السلوك غير منتظم لكنه ما يزال حاضراً لدى شريحة من الحجاج بدرجات متفاوتة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية إدارة الحشود، التي تؤكد أن تقليل الأعباء الشخصية أثناء أداء المناسك يساهم في تحسين الانسيابية وتقليل الازدحام، بينما قد يؤدي حمل الأمتعة إلى إبطاء الحركة ورفع مستويات المخاطر. كما تفسر نظرية السلوك المكاني هذا السلوك من خلال اختلاف إدراك الأفراد لملاءمة حمل الأغراض في بيئات شديدة الكثافة والحركة.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه أدبيات السلامة السلوكية في الحج، التي تؤكد أهمية التوعية بضرورة تخفيف الأمتعة أثناء أداء المناسك لتسهيل الحركة وتقليل المخاطر. كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذا الاتجاه من خلال أن بعض السلوكيات الفردية قد تستمر نتيجة العادات الشخصية أو ضعف الالتزام بالتعليمات التنظيمية.

خلاصة التحليل: يُعد هذا السلوك غير مستقر نسبياً، حيث يتأرجح بين الامتناع والممارسة الجزئية، مما يشير إلى الحاجة إلى تنظيم وتوعية أكبر لتحقيق سلوك أكثر توافقاً مع متطلبات السلامة وسهولة الحركة.

٣٩. الجلوس في خطوط وطرق المشاة



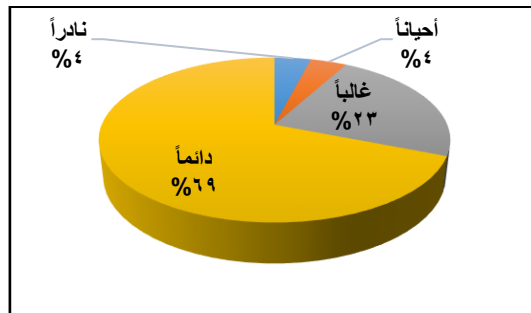
شكل (٣٩) الجلوس في خطوط وطرق المشاة

أظهرت النتائج أن سلوك الجلوس في خطوط وطرق المشاة بين الحجاج يُعد منخفضاً نسبياً في فئة "نادراً جداً" (48%)، مقابل (8%) نادراً، و(23%) أحياناً، و(4%) غالباً، و(17%) دائماً، مما يشير إلى أن غالبية الحجاج يلتزمون نسبياً بعدم إعاقة مسارات الحركة، رغم وجود نسبة ليست قليلة تمارس هذا السلوك بدرجات متفاوتة. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية إدارة الحشود التي تؤكد أن الحفاظ على انسيابية مسارات المشاة يتطلب ضبط السلوك الفردي وتوفير بدائل مناسبة للراحة خارج مسارات الحركة. كما تفسر نظرية السلوك المكاني هذا السلوك من خلال ارتباطه بإدراك الأفراد للفراغات العامة ومدى توفر أماكن بديلة للجلوس في بيئة ذات كثافة عالية.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه أدبيات السلامة السلوكية في الحج، والتي تؤكد أهمية تصميم البنية التحتية وتوفير مناطق استراحة مهيأة لتقليل الازدحام في الطرق الرئيسية. كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذا الاتجاه من خلال أن بعض الأفراد قد يلجؤون للجلوس في المسارات نتيجة الإرهاق أو ضغط الحشود، حتى مع وجود تعليمات تنظيمية مخالفة.

خلاصة التحليل: يُعد هذا السلوك غير شائع بدرجة كبيرة، إلا أن وجود نسبة ملحوظة تمارسه أحياناً أو دائماً يشير إلى أنه سلوكاً ظرفياً مرتبطاً بالإرهاق أكثر من كونه مخالفة سلوكية ثابتة، لكنه يصبح مؤثراً تنظيمياً عندما يتكرر، مما يستدعي حلولاً خدمية إلى جانب التوعية.

٤٠. لبس اسورة المعلومات



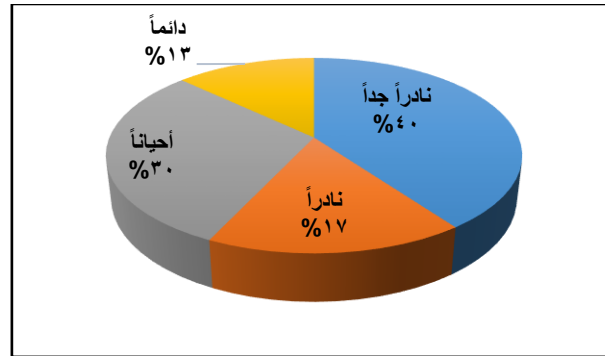
شكل (٤٠) لبس اسورة المعلومات

أظهرت النتائج أن الالتزام بارتداء أساور المعلومات بين الحجاج مرتفع جداً، حيث بلغت نسبة من أفادوا بارتدائها دائماً (٦٩٪)، وغالباً (٢٣٪)، مقابل (٤٪) أحياناً و(٤٪) نادراً، مما يعكس مستوى عالياً من الامتثال للإجراءات التنظيمية والأمنية المعتمدة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية إدارة الحشود، التي تؤكد أن أدوات التعريف الشخصية مثل أساور المعلومات تُعد من الوسائل الفعالة في تحسين إدارة الحشود وتسهيل التعرف على الحجاج في الحالات الطارئة. كما تفسر نظرية السلوك الجماعي هذا الالتزام من خلال تأثير المعايير التنظيمية السائدة داخل البيئة الحجّية، حيث يصبح الامتثال للإجراءات الرسمية سلوكاً جمعياً معززاً بالتوجيه والمتابعة.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه أدبيات السلامة التنظيمية في الحج، التي تؤكد أهمية استخدام وسائل التعريف الذكية في رفع مستوى الأمان وسرعة الاستجابة في الحالات الطارئة. كما تدعم نظرية السلوك الوقائي هذا الاتجاه من خلال أن إدراك المخاطر المحتملة يدفع الأفراد إلى الالتزام بالأدوات التنظيمية التي تعزز سلامتهم. خلاصة التحليل: يُعد سلوك لبس أسورة المعلومات من أكثر السلوكيات استقراراً وانتشاراً، حيث أصبح ممارسة شبه معيارية لدى غالبية الأفراد، مع حاجة محدودة فقط لتعزيز الالتزام الكامل لدى نسبة ضئيلة جداً.

٤١. التجمع وإعاقة الحركة عند الطوارئ.



شكل (٤١) التجمع وإعاقة الحركة عند الطوارئ.

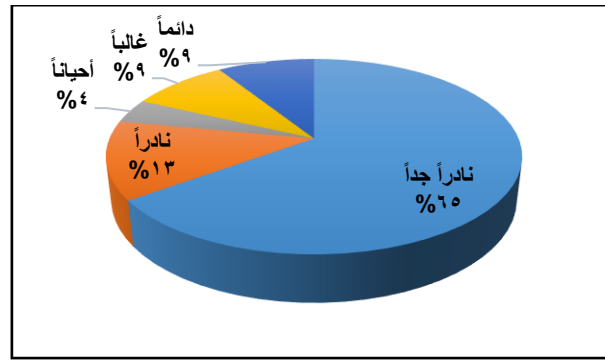
أظهرت النتائج أن سلوك التجمع وإعاقة الحركة عند الطوارئ يظهر بدرجات متفاوتة بين الحجاج، حيث بلغت نسبة من أفادوا بحدوثه نادراً جداً (٤٠٪)، ونادراً (١٧٪)، مقابل (٣٠٪) أحياناً، و(١٣٪) دائماً، مما يشير إلى أن هذا السلوك ليس سائداً بشكل عام، لكنه قد يظهر في بعض المواقف الحرجة المرتبطة بالازدحام أو ضعف الاستجابة التنظيمية اللحظية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية السلوك الجماعي التي توضح أن الحشود في حالات الطوارئ قد تتأثر بالاندفاع اللحظي وضعف التنظيم الذاتي، مما يؤدي إلى تجمعات غير منظمة تعيق الحركة. كما تفسر نظرية السلوك المخاطر هذا السلوك من خلال اختلاف إدراك الأفراد لخطورة الموقف، حيث قد يتأخر البعض في الاستجابة للتعليمات بسبب القلق أو نقص المعلومات.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه أدبيات إدارة الحشود والسلامة السلوكية في الحج، التي تؤكد أهمية التدخل السريع والتوجيه الواضح متعدد اللغات للحد من الارتباك في حالات الطوارئ. كما تدعم نظرية إدارة الحشود هذا الاتجاه من خلال إبراز دور التفويج والتخطيط المسبق ومسارات الإخلاء في تقليل احتمالية التكدس وإعاقة الحركة.

خلاصة التحليل: يُعد هذا السلوك من السلوكيات ذات الحساسية العالية في السلامة، حيث يظهر التزام نسبي جيد، إلا أن وجود نسبة ملحوظة تمارسه أثناء الطوارئ يشير إلى حاجة ملحة لتعزيز الوعي والتدريب لضمان الاستجابة السليمة في الحالات الحرجة.

٤٢. نشر الاخبار السلبية والشائعات



شكل (٤٢) نشر الاخبار السلبية والشائعات

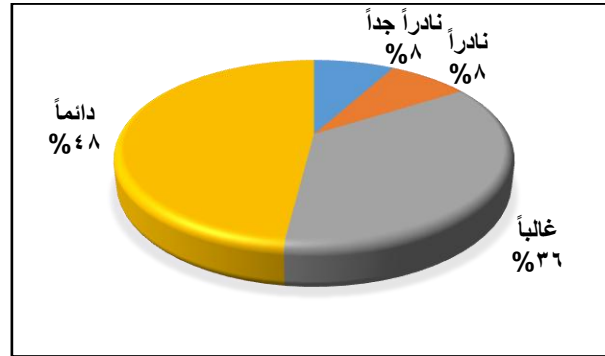
أظهرت النتائج أن سلوك نشر الأخبار السلبية والشائعات بين الحجاج يُعد منخفض الانتشار بشكل عام، حيث بلغت نسبة من أفادوا بحدوثه نادراً جداً (65%)، ونادراً (13%)، مقابل (4%) أحياناً، و(9%) غالباً، و(9%) دائماً، مما يعكس مستوى جيداً من الوعي الإعلامي والانضباط السلوكي داخل البيئة الروحية والتنظيمية للحج، رغم وجود نسبة محدودة تشير إلى استمرار هذا السلوك.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية العدوى الاجتماعية التي توضح أن انتقال المعلومات والسلوكيات داخل الحشود يحدث بسرعة، إلا أن وجود بيئة دينية وتنظيمية منضبطة قد يحد من انتشار السلوكيات السلبية مثل الشائعات. كما تفسر نظرية السلوك الجماعي هذه النتيجة من خلال أن المعايير الاجتماعية والدينية السائدة داخل الحشود تعزز الميل إلى التحقق من المعلومات وتقليل الانسياق وراء الإشاعات.

وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه أدبيات السلامة السلوكية في الحج، التي تؤكد أهمية الإعلام الرسمي والتواصل متعدد اللغات في الحد من انتشار المعلومات المضللة أثناء التجمعات الكبرى. كما تدعم نظرية إدارة الحشود هذا الاتجاه من خلال التأكيد على دور القنوات الرسمية والإرشاد الميداني في تعزيز الوعي وتقليل الفوضى المعلوماتية.

خلاصة التحليل: يُعد سلوك نشر الشائعات منخفض الانتشار بدرجة جيدة، إلا أن وجود نسبة غير قليلة تمارسه بشكل متكرر يستدعي استمرار الجهود التوعوية لضمان ترسيخ ثقافة التحقق والمسؤولية في نقل المعلومات.

٤٣. المحافظة على الأوراق الثبوتية وكافة المتعلقات

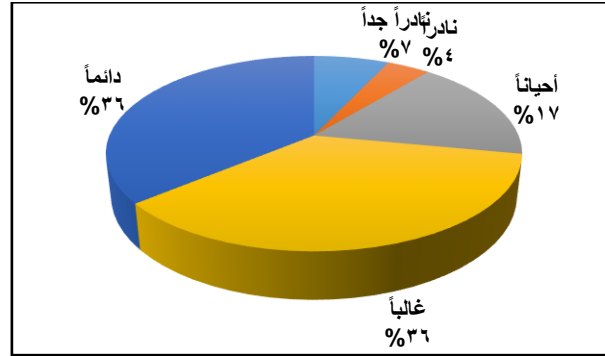


شكل (٤٣) المحافظة على الأوراق الثبوتية وكافة المتعلقات

أظهرت النتائج أن المحافظة على الأوراق الثبوتية وكافة المتعلقات لدى الحجاج تُعد سلوكاً مرتفع الالتزام، حيث بلغت نسبة من أفادوا بالالتزام بها دائماً (٤٨٪)، وغالباً (٣٦٪)، مقابل (٨٪) نادراً جداً و(٨٪) نادراً، مما يعكس مستوى جيداً من الوعي التنظيمي والأمني بأهمية حفظ المقتنيات الشخصية أثناء أداء المناسك. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية إدارة الحشود التي تؤكد أن البيئات المزدحمة تتطلب وعياً عالياً بإدارة الممتلكات الشخصية لتقليل حالات الفقد والضياع. كما تفسر نظرية السلوك الوقائي هذا الالتزام من خلال إدراك الحجاج للمخاطر المحتملة المرتبطة بفقدان الأوراق الثبوتية وتأثيرها على سير المناسك والتنقل. وتتسق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه أدبيات السلامة التنظيمية في الحج، التي تؤكد أهمية التوعية المسبقة والإرشادات الميدانية في تعزيز السلوك الوقائي لدى الحجاج. كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذا الاتجاه من خلال أن المعايير التنظيمية السائدة داخل الحشود تشجع على السلوك المسؤول تجاه الممتلكات الشخصية. خلاصة التحليل: يُعد سلوك المحافظة على الأوراق الثبوتية والمتعلقات من السلوكيات الراسخة بدرجة عالية لدى غالبية الأفراد، مع وجود نسبة محدودة تحتاج إلى تعزيز الوعي بأهمية الاستمرارية في هذا السلوك الوقائي.

مجموعة السلوكيات الاقتصادية والاستهلاكية:

٤٤. انعكاس تفاوت الدخل على نوع وجودة الغذاء الذي يستهلكه الحاج.



شكل (٤٤) انعكاس تفاوت الدخل على نوع وجودة الغذاء الذي يستهلكه الحاج.

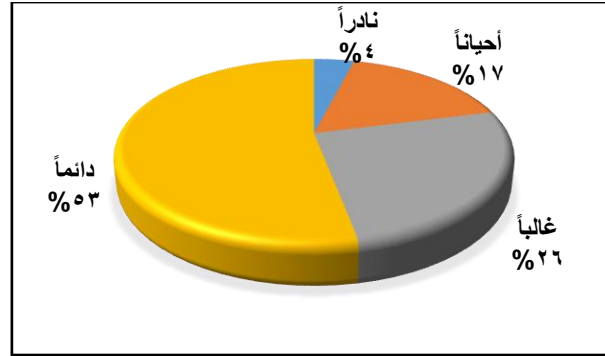
أظهرت النتائج أن انعكاس تفاوت الدخل على نوع وجودة الغذاء الذي يستهلكه الحاج يُعد ظاهرة ملحوظة، حيث بلغت نسبة من أفادوا بحدوثه دائماً (36٪)، وغالباً (36٪)، مقابل (17٪) أحياناً، و(4٪) نادراً، و(7٪) نادراً جداً، مما يشير إلى إدراك نسبة كبيرة من الحجاج لوجود أثر نسبي للعوامل الاقتصادية على أنماط الاستهلاك الغذائي أثناء الحج، رغم الإطار التنظيمي الموحد للخدمات.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية التفاوت الاجتماعي، التي توضح أن الاختلافات الاقتصادية قد تنعكس على أنماط الاستهلاك حتى في البيئات الجماعية المنظمة. كما تفسر نظرية السلوك الاستهلاكي هذا الاتجاه من خلال أن الأفراد يحتفظون ببعض أنماطهم الاقتصادية حتى داخل البيئات الدينية، لكن يتم تعديلها جزئياً بفعل توفر الخدمات الموحدة.

وتتسق هذه النتيجة مع أدبيات علم اجتماع الحج التي تشير إلى أن التجربة الجماعية لا تلغي تماماً الفروقات الاجتماعية، لكنها تقلل من حدتها عبر توفير خدمات أساسية موحدة للحجاج. كما تدعم نظرية الهوية الاجتماعية هذا الاتجاه من خلال أن الهوية الدينية المشتركة قد توازن بين الفوارق الطبقية، لكنها لا تمحوها بشكل كامل في السلوك الاستهلاكي اليومي.

خلاصة التحليل: تُظهر النتائج وجود تأثير واضح لتفاوت الدخل على جودة الغذاء لدى غالبية الأفراد، مع بقاء جزء أقل يرى أن هذا التأثير محدود بفعل عوامل تنظيمية وخدمية تقلل من الفوارق الغذائية.

٤٥. استهلاك المنتجات ذات الطابع الديني (ماء زمزم، المسك، السبج).



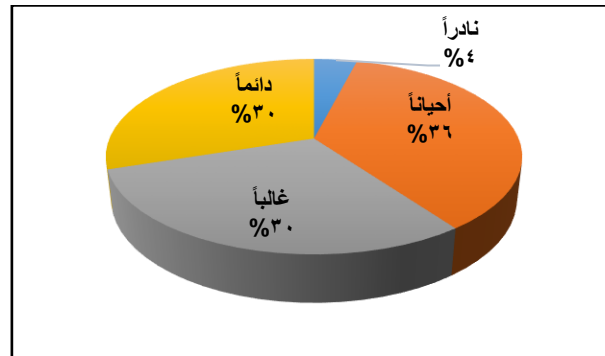
شكل (٤٥) استهلاك المنتجات ذات الطابع الديني (ماء زمزم، المسك، السبج).

أظهرت النتائج أن استهلاك المنتجات ذات الطابع الديني (مثل ماء زمزم، المسك، والسبج) يُعد سلوكاً شائعاً بين الحجاج، حيث بلغت نسبة من أفادوا باستهلاكها دائماً (٥٣٪)، وغالباً (٢٦٪)، مقابل (١٧٪) أحياناً، و(٤٪) نادراً، مما يعكس ارتباطاً قوياً بين التجربة الدينية للحج وبين تعزيز الممارسات الرمزية ذات الطابع الروحي. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية التفاعل الرمزي التي تركز على أن السلوك الإنساني يتشكل من خلال المعاني الرمزية المرتبطة بالأشياء، حيث تمثل هذه المنتجات رموزاً روحية تعزز الارتباط بالمكان والعبادة. كما تفسر نظرية الهوية الاجتماعية هذا الاتجاه من خلال أن الانتماء الديني المشترك يعزز تبني سلوكيات وقيم رمزية موحدة بين الحجاج.

وتتسق هذه النتيجة مع ما تشير إليه أدبيات علم اجتماع الدين من أن الممارسات الرمزية في الحج تُسهم في تعزيز التجربة الروحية والانتماء الجماعي، كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذا الاتجاه من خلال أن البيئة الدينية المشحونة بالمعاني الروحية تعزز انتشار السلوكيات الرمزية المشتركة.

خلاصة التحليل: يُعد استهلاك المنتجات ذات الطابع الديني سلوكاً واسع الانتشار ومرتبباً بقوة بالهوية الدينية، مع وجود تنوع محدود في درجة الممارسة بين الاستخدام الدائم والاستخدام الظرفي.

٤٦. التزام الحجاج بالتعليمات المتعلقة بالشراء والتسوق داخل المشاعر.



شكل (٤٦) التزام الحجاج بالتعليمات المتعلقة بالشراء والتسوق داخل المشاعر.

أظهرت النتائج أن التزام الحجاج بالتعليمات المتعلقة بالشراء والتسوق داخل المشاعر يتسم بدرجة متوسطة إلى مرتفعة، حيث بلغت نسبة من أفادوا بالالتزام بها دائماً (٣٠٪)، وغالباً (٣٠٪)، مقابل (٣٦٪) أحياناً، و (٤٪) نادراً، مما يشير إلى وجود وعي تنظيمي ملحوظ، مع استمرار بعض الممارسات غير المنضبطة لدى شريحة من الحجاج.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية إدارة الحشود التي تؤكد أن تنظيم الأنشطة التجارية داخل البيئات المزدحمة يسهم في تقليل الفوضى وتحسين انسيابية الحركة. كما تفسر نظرية السلوك الجماعي هذا السلوك من خلال تأثر الأفراد بالمعايير التنظيمية السائدة، مع احتمالية ضعف الالتزام في بعض الحالات نتيجة الازدحام أو الانشغال.

وتتسق هذه النتيجة مع ما تشير إليه أدبيات إدارة تجربة الحاج والمُعتمر من أهمية ضبط الأنشطة التجارية وتوجيهها بما يحقق التوازن بين تلبية الاحتياجات والحفاظ على النظام العام. كما تدعم نظرية السلوك المخاطر هذا الاتجاه من خلال أن الالتزام بالتعليمات التنظيمية يقلل من الازدحام والمخاطر المرتبطة بالتجمعات غير المنظمة.

خلاصة التحليل: يُعد سلوك الالتزام بتعليمات الشراء داخل المشاعر سلوكاً متوسط الاستقرار، حيث يسود لدى غالبية نسبية، إلا أن ارتفاع الممارسة الظرفية يشير إلى ضرورة تعزيز التنظيم والتوعية لضمان التزام أكثر شمولاً.

ثانياً: تحليل آراء الحجاج:

١- الخصائص الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة حسب مجموعة الدول:

جدول (١): توزيع أفراد العينة وفق مجموعة الدول

مجموعة الدول	التكرار	%
حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا	٤٧٥	٢٣,٢
حجاج الدول العربية	٤٥٣	٢٢,١
حجاج أفريقيا غير العربية	٣٨٠	١٨,٦
حجاج جنوب شرق آسيا	٣٣٩	١٦,٦
حجاج شرق آسيا	٣٠٨	١٥,٠
حجاج إيران	٩٢	٤,٥
المجموع	٢٠٤٧	١٠٠,٠٠

يبين جدول (١) أن (٤٧٥) يمثلوا ما نسبته ٢٣,٢٪ من إجمالي عينة الدراسة حجاج دول (تركيا وأوروبا وأمريكا) وهم الأغلبية. يليهم (٤٥٣) منهم يمثلوا ما نسبته ٢٢,١٪ حجاج دول (الدول العربية). يليهم (٣٨٠) منهم يمثلوا ما نسبته ١٨,٦٪ حجاج دول (أفريقيا غير العربية). يليهم (٣٣٩) منهم يمثلوا ما نسبته ١٦,٦٪ حجاج دول (جنوب

شرق آسيا). يليهم (٣٠٨) منهم يمثلوا ما نسبته ١٥,٠٪ حجاج دول (شرق آسيا). وفي النهاية (٩٢) منهم يمثلوا ما نسبته ٤,٥٪ حجاج دولة (إيران).

جدول (٢): توزيع أفراد العينة وفق متغير نوع الجنس

مجموعة الدول	نوع الجنس	التكرار	%
حجاج الدول العربية	أنثي	١٠٧	٢٣,٦
	ذكر	٣٤٦	٧٦,٤
حجاج إيران	أنثي	١٨	١٩,٦
	ذكر	٧٤	٨٠,٤
حجاج شرق آسيا	أنثي	١٤٢	٤٦,١
	ذكر	١٦٦	٥٣,٩
حجاج أفريقيا غير العربية	أنثي	٢٠٤	٥٣,٧
	ذكر	١٧٦	٤٦,٣
حجاج جنوب شرق آسيا	أنثي	٢٢٠	٦٤,٩
	ذكر	١١٩	٣٥,١
حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا	أنثي	١٨٥	٣٨,٩
	ذكر	٢٩٠	٦١,١
إجمالي الحجاج	أنثي	٨٧٦	٤٢,٨
	ذكر	١١٧١	٥٧,٢

يبين جدول (٢) أنه بالنسبة لحجاج الدول العربية غالبية الحجاج (ذكور). وحجاج إيران غالبية الحجاج (ذكور). وحجاج شرق آسيا غالبية الحجاج (ذكور). وحجاج أفريقيا غير العربية غالبية الحجاج (إناث). وحجاج جنوب شرق آسيا غالبية الحجاج (إناث). وحجاج تركيا وأوروبا وأمريكا غالبية الحجاج (ذكور). وبالنسبة لإجمالي الحجاج فغالبيتهم (الذكور).

جدول (٣): توزيع أفراد العينة وفق متغير الفئة العمرية

مجموعة الدول	الفئة العمرية	التكرار	%
حجاج الدول العربية	أقل من ٢٥	٤	٠,٩
	٢٥ - ٤٠ سنة	٨٤	١٨,٥
	٤١ - ٦٠ سنة	٣٠٣	٦٦,٩

١٣,٧	٦٢	٦٠ فأكثر	
-	-	أقل من ٢٥	حجاج إيران
٢١,٧	٢٠	٢٥ - ٤٠ سنة	
٧٠,٧	٦٥	٤١ - ٦٠ سنة	
٧,٦	٧	٦٠ فأكثر	
٥,٢	١٦	أقل من ٢٥	حجاج شرق آسيا
٢٣,١	٧١	٢٥ - ٤٠ سنة	
٦١,٧	١٩٠	٤١ - ٦٠ سنة	
١٠,١	٣١	٦٠ فأكثر	
٢,١	٨	أقل من ٢٥	حجاج أفريقيا غير العربية
١٢,٦	٤٨	٢٥ - ٤٠ سنة	
٦٦,٨	٢٥٤	٤١ - ٦٠ سنة	
١٨,٤	٧٠	٦٠ فأكثر	
٤,٤	١٥	أقل من ٢٥	حجاج جنوب شرق آسيا
٥٥,٥	١٨٨	٢٥ - ٤٠ سنة	
٣٦,٣	١٢٣	٤١ - ٦٠ سنة	
٣,٨	١٣	٦٠ فأكثر	
٠,٦	٣	أقل من ٢٥	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
٢٠,٦	٩٨	٢٥ - ٤٠ سنة	
٦٨,٢	٣٢٤	٤١ - ٦٠ سنة	
١٠,٥	٥٠	٦٠ فأكثر	
٢,٢	٤٦	أقل من ٢٥	إجمالي الحجاج
٢٤,٩	٥٠٩	٢٥ - ٤٠ سنة	
٦١,٥	١٢٥٩	٤١ - ٦٠ سنة	
١١,٤	٢٣٣	٦٠ فأكثر	

يبين جدول () أنه بالنسبة لحجاج الدول العربية غالبية الحجاج أعمارهم (من ٤١ - ٦٠ سنة). وحجاج إيران غالبية الحجاج أعمارهم (من ٤١ - ٦٠ سنة). وحجاج شرق آسيا غالبية الحجاج أعمارهم (من ٤١ - ٦٠ سنة). وحجاج أفريقيا غير العربية غالبية الحجاج أعمارهم (من ٤١ - ٦٠ سنة). وحجاج جنوب شرق آسيا غالبية

الحجاج أعمارهم (٢٥ - ٤٠ سنة). وحجاج تركيا وأوروبا وأمريكا غالبية الحجاج أعمارهم (٤١ - ٦٠ سنة). وبالنسبة لإجمالي الحجاج فغالبيتهم أعمارهم (٤١ - ٦٠ سنة).

جدول (٤): توزيع أفراد العينة وفق متغير المستوى التعليمي

مجموعة الدول	المستوى التعليمي	التكرار	%
حجاج الدول العربية	ابتدائي	٣٧	٨,٢
	متوسط	٨٩	١٩,٦
	ثانوي	١٦٧	٣٦,٩
	جامعي	١٢٤	٢٧,٤
	فوق الجامعي	٣٦	٧,٩
حجاج إيران	ابتدائي	٢	٢,٢
	متوسط	٨	٨,٧
	ثانوي	٣٣	٣٥,٩
	جامعي	٣٨	٤١,٣
	فوق الجامعي	١١	١٢,٠
حجاج شرق آسيا	ابتدائي	٣١	١٠,١
	متوسط	١٠١	٣٢,٨
	ثانوي	١٢٥	٤٠,٦
	جامعي	٤٧	١٥,٣
	فوق الجامعي	٤	١,٣
حجاج أفريقيا غير العربية	ابتدائي	٦٠	١٥,٨
	متوسط	١١٨	٣١,١
	ثانوي	١٦٣	٤٢,٩
	جامعي	٣٩	١٠,٣
	فوق الجامعي	-	-
حجاج جنوب شرق آسيا	ابتدائي	٤	١,٢
	متوسط	٣٠	٨,٨
	ثانوي	٩٦	٢٨,٣
	جامعي	١٧٤	٥١,٣

١٠,٣	٣٥	فوق الجامعي	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
٧,٨	٣٧	ابتدائي	
٢٣,٦	١١٢	متوسط	
٤١,٧	١٩٨	ثانوي	
٢٦,٥	١٢٦	جامعي	
٠,٤	٢	فوق الجامعي	
٨,٤	١٧١	ابتدائي	إجمالي الحجاج
٢٢,٤	٤٥٨	متوسط	
٣٨,٢	٧٨٢	ثانوي	
٢٦,٨	٥٤٨	جامعي	
٤,٣	٨٨	فوق الجامعي	

يبين جدول () أنه بالنسبة لحجاج الدول العربية غالبية الحجاج مستوى تعليمهم (ثانوي). ولحجاج إيران غالبية الحجاج مستوى تعليمهم (جامعي). وحجاج شرق آسيا غالبية الحجاج مستوى تعليمهم (ثانوي). وحجاج أفريقيا غير العربية غالبية الحجاج مستوى تعليمهم (ثانوي). وحجاج جنوب شرق آسيا غالبية الحجاج مستوى تعليمهم (جامعي). وحجاج تركيا وأوروبا وأمريكا غالبية الحجاج مستوى تعليمهم (ثانوي). وبالنسبة لإجمالي الحجاج فغالبيتهم مستوى تعليمهم (ثانوي).

٢- التحقق من جودة أداة الدراسة

• صدق أداة القياس والاتساق الداخلي .

تم حساب الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة على عينة الدراسة البالغ حجمها (٢٠٤٧) مفردة، وذلك بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة وبين الدرجة الكلية للمحور التابعة له.

أولاً: صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول: التنوع الثقافي

معاملات ارتباط بيرسون لصدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول (التنوع الثقافي) بالدرجة الكلية للمحور

(المحور الأول التنوع الثقافي)	
العبارات	معامل الارتباط
١. مواجهة صعوبة في التواصل مع حجاج من لغات مختلفة	٠,٦٨٥**
٢. مواجهة صعوبة في فهم بعض التصرفات بسبب اختلاف الثقافات	٠,٧٢٨**
٣. التأثير السلبي لاختلاف العادات على التعامل مع الآخرين	٠,٧٥٢**
٤. الاختلاف في الالتزام بالنظام بين الحجاج	٠,٦٥٣**

٥. التفاعل باستمرار مع حجاج يتحدثون لغات مختلفة عن اللغة الأم.	**٠,٦٣١
٦. الاختلاف في ترتيب السلوكيات (مثل الصبر، الهدوء) بين الثقافات.	**٠,٦٢٥
٧. ضم المخيم/السكن حجاجاً من جنسيات وأقاليم جغرافية متعددة (الجنسية).	**٠,٧٠٥
٨. اختلاف العادات الغذائية حسب البلد (نوع الطعام، طرق الطهي، مواعيد الأكل).	**٠,٥٥٢

** دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)

يظهر الجدول السابق وجود علاقة ارتباط ايجابية قوية بين عبارات المحور الأول (التنوع الثقافي) وبين الدرجة الكلية للمحور، وجميعها دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١). مما يدل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي للمحور، وتعتبر فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني: الأنماط السلوكية

معاملات ارتباط بيرسون لصدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني (الأنماط السلوكية) بالدرجة الكلية للمحور

(المحور الثاني الأنماط السلوكية)	
العبارات	معامل الارتباط
١. الالتزام بالتعليمات الصادرة من الجهات المنظمة	**٠,٣٦٠
٢. الحرص على إتباع الإرشادات حتى في الازدحام	**٠,٤٩٣
٣. الالتزام بالصفوف والنظام العام	**٠,٥١٩
٤. التعاون مع الحجاج من مختلف الجنسيات	**٠,٥٥٩
٥. المبادرة بمساعدة الآخرين عند الحاجة	**٠,٥٥٣
٦. الشعور بالارتياح في التعامل مع ثقافات مختلفة	**٠,٥٦٤
٧. التحلي بالصبر أثناء الازدحام	**٠,٥٣٥
٨. المحافظة على السكينة وتجنب التدافع في أماكن الازدحام مثل الطواف والجمرات	**٠,٥١٧
٩. الالتزام بالهدوء أثناء التنقل	**٠,٤٦٠
١٠. سرعة الاستجابة لتعليمات الطوارئ	**٠,٥٠٢
١١. الالتزام بإرشادات السلامة	**٠,٥١٥
١٢. التصرف بهدوء في الحالات الطارئة	**٠,٥١١
١٣. الالتزام بالمسارات المحددة وخطط التفويج الصادرة من الجهات المنظمة	**٠,٥٢٧
١٤. فهم الحجاج لاختلاف الثقافات يساعد على ضبط الانفعالات في المواقف الصعبة	**٠,٥٢٤

** دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)

- يظهر الجدول السابق وجود علاقة ارتباط ايجابية (من متوسطة إلى قوية) بين عبارات المحور الثاني (الأنماط السلوكية) وبين الدرجة الكلية للمحور، وجميعها دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١). مما يدل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي للمحور، وتعتبر فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

ثالثاً: صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث: الوعي الثقافي
معاملات ارتباط بيرسون لصدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث (الوعي الثقافي) بالدرجة الكلية للمحور

(المحور الثالث الوعي الثقافي)	
العبارات	معامل الارتباط
١. احترام عادات وتقاليد الحجاج الآخرين	**٠,٣٩٠
٢. الحرص على فهم ثقافات الآخرين	**٠,٦٣١
٣. اظهار مرونة في التعامل مع الاختلافات الثقافية	**٠,٥٤٣
٤. تقدير التنوع الثقافي بين الحجاج	**٠,٥١٢
٥. تجنب الحكم على الآخرين بناءً على ثقافتهم	**٠,٤٩١
٦. تجنب انتقاد السلوكيات الناتجة عن اختلاف الثقافات تقديراً لقدسية المكان	**٠,٥٠١
٧. ميزة اختلاف الجنسيات واللغات تزيد من جمال روحانية الحج	**٠,٤٩١

** دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١)

- يظهر الجدول السابق وجود علاقة ارتباط ايجابية (من متوسطة إلى قوية) بين عبارات المحور الثالث (الوعي الثقافي) وبين الدرجة الكلية للمحور، وجميعها دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١). مما يدل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي للمحور، وتعتبر فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

رابعاً: صدق الاتساق البنائي لمحاو الدراسة

- وتم ذلك بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل محور من محاور الدراسة وبين الدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل محور من محاور الدراسة

وبين الدرجة الكلية لفقرات الاستبانة

المحور	محتوى المحور	معامل الارتباط
الأول	التنوع الثقافي	**٠,٨٠٩
الثاني	الأنماط السلوكية	**٠,٧٢٨

الثالث	الوعي الثقافي	٠,٥٠٢**
--------	---------------	---------

**دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١)

- يظهر الجدول السابق وجود علاقة ارتباط إيجابية (من قوية إلى قوية جداً) بين درجة كل محور من محاور الدراسة والدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، وجميعها دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١)، وهذا يدل على صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة.
- ثبات أداة البحث باستخدام (Cronbach's Alpha coefficient)
تم عمل اختبار ثبات الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (ويجب أن تكون قيمته > ٠,٧) لكل محور من محاور الدراسة وللدراسة ككل. وذلك على عينة الدراسة البالغ حجمها (٢٠٤٧) مفردة.

معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	محاور الدراسة
٠,٨٢٠	٨	المحور الأول (التنوع الثقافي)
٠,٧٨٢	١٤	المحور الثاني (الأنماط السلوكية)
٠,٧٢٢	٧	المحور الثالث (الوعي الثقافي)
٠,٨١٢	٢٩	معامل الثبات للدراسة ككل

وبالنظر إلى نتائج الاختبار نجد أن:

- قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة ممتازة وقيمتها كبيرة جداً (أكبر من ٠,٧) وقريبة من الواحد الصحيح.
- قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للدراسة ككل ممتازة وقيمتها كبيرة جداً (أكبر من ٠,٧) وقريبة من الواحد الصحيح.
- وهذا يعني أن محاور الدراسة، والدراسة ككل يتمتعوا بموثوقية ممتازة وبثبات عالي جداً يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

٣- عرض نتائج تساؤلات الدراسة

• نتائج المحور الأول: التنوع الثقافي

سيتم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات المحور طبقاً لحجاج كل مجموعة دول، وسوف يرتب متوسط آراء كل مجموعة حجاج ترتيباً تنازلياً وفقاً لجدول معايير درجة الموافقة. جدول معايير درجة الموافقة

حدود المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
١,٨٠ - ١,٠٠	غير موافق بشدة

غير موافق	١,٨١ - ٢,٦٠
محايد	٢,٦١ - ٣,٤٠
موافق	٣,٤١ - ٤,٢٠
موافق بشدة	٤,٢١ - ٥,٠٠

١- مواجهة صعوبة في التواصل مع حجاج من لغات مختلفة

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
١	موافق	٧٩,٢٠	٠,٢١٧	٣,٩٦	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
٢	موافق	٧٩,٠٠	٠,٢٣٦	٣,٩٥	حجاج شرق آسيا
٣	موافق	٧٨,٠٠	٠,٣٤٩	٣,٩٠	حجاج أفريقيا غير العربية
٤	موافق	٦٩,٦٠	٠,٧٨٣	٣,٤٨	حجاج الدول العربية
٥	محايد	٦٤,٨٠	٠,٨٥٩	٣,٢٤	حجاج جنوب شرق آسيا
٦	محايد	٦٢,٤٠	٠,٩٩٣	٣,١٢	حجاج إيران
	موافق	٧٣,٨٠	٠,٦٦١	٣,٦٩	إجمالي الحجاج

تشير النتائج إلى وجود اتفاق عام بين معظم فئات الحجاج على مواجهة صعوبة في التواصل مع حجاج من لغات مختلفة، حيث يتضح أن حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا سجلوا أعلى أهمية نسبية لصعوبة التواصل مع حجاج من لغات مختلفة بنسبة (٧٩,٢٠٪)، يليهم حجاج شرق آسيا (٧٩,٠٠٪)، ثم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٨,٠٠٪)، وهي نسب مرتفعة تعكس إدراكاً واضحاً للتحديات اللغوية الناتجة عن التعدد الثقافي واللغوي في بيئة الحج. في المقابل، انخفضت الأهمية النسبية لدى حجاج الدول العربية إلى (٦٩,٦٠٪)، بينما جاءت أقل لدى حجاج جنوب شرق آسيا (٦٤,٨٠٪) وحجاج إيران (٦٢,٤٠٪).

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى من أن التنوع اللغوي والثقافي يمثل أحد أبرز التحديات الاجتماعية المؤثرة في التفاعل داخل الحشود، كما تدعم نتائج دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري التي أكدت أهمية توفير خدمات متعددة اللغات لتحسين تجربة الحجاج. كما يمكن تفسير هذه الفروق في ضوء نظرية الإدراك الجمعي التي تؤكد أن اختلاف اللغة يؤثر في بناء الفهم المشترك للمواقف والتعليمات، ونظرية الثقافات (Acculturation Theory) التي ترى أن قدرة الأفراد على التكيف مع البيئات

متعددة الثقافات تختلف باختلاف خلفياتهم وخبراتهم السابقة. كذلك تشير نظرية الهوية الاجتماعية إلى أن الهوية الدينية المشتركة تسهم في التخفيف من آثار الحواجز اللغوية، إلا أنها لا تلغي تأثيرها بصورة كاملة، وهو ما يفسر استمرار ارتفاع الأهمية النسبية لهذا التحدي لدى غالبية المجموعات. في ضوء النتائج يتضح أن حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا سجلوا أعلى أهمية نسبية لصعوبة التواصل مع حجاج من لغات مختلفة بنسبة (٧٩,٢٠٪)، يليهم حجاج شرق آسيا (٧٩,٠٠٪)، ثم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٨,٠٠٪)، وهي نسب مرتفعة تعكس إدراكاً واضحاً للتحديات اللغوية الناتجة عن التعدد الثقافي واللغوي في بيئة الحج. في المقابل، انخفضت الأهمية النسبية لدى حجاج الدول العربية إلى (٦٩,٦٠٪)، بينما جاءت أقل لدى حجاج جنوب شرق آسيا (٦٤,٨٠٪) وحجاج إيران (٦٢,٤٠٪).

٢- مواجهة صعوبة في فهم بعض التصرفات بسبب اختلاف الثقافات

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
١	موافق	٧٨,٤٠	٠,٢٩٣	٣,٩٢	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
٢	موافق	٧٦,٤٠	٠,٤٠٠	٣,٨٢	حجاج شرق آسيا
٣	موافق	٧٦,٢٠	٠,٤٢٩	٣,٨١	حجاج أفريقيا غير العربية
٤	موافق	٦٨,٠٠	٠,٧٧٧	٣,٤٠	حجاج الدول العربية
٥	محايد	٦١,٢٠	٠,٧٩٥	٣,٠٦	حجاج جنوب شرق آسيا
٦	محايد	٦٠,٦٠	٠,٩٨٨	٣,٠٣	حجاج إيران
	موافق	٧١,٨٠	٠,٦٨٥	٣,٥٩	إجمالي الحجاج

تشير النتائج إلى أن حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا سجلوا أعلى أهمية نسبية لمواجهة صعوبة في فهم بعض التصرفات بسبب اختلاف الثقافات بنسبة (٧٨,٤٠٪)، يليهم حجاج شرق آسيا (٧٦,٤٠٪)، ثم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٦,٢٠٪)، بينما انخفضت النسبة لدى حجاج الدول العربية إلى (٦٨,٠٠٪)، وجاءت أقل لدى حجاج جنوب شرق آسيا (٦١,٢٠٪) وحجاج إيران (٦٠,٦٠٪).

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء النظرية الثقافية (Acculturation Theory) التي تؤكد أن الثقافة تشكل الإطار المرجعي الذي يوجه السلوك والتفاعل الاجتماعي، وبالتالي فإن اختلاف العادات وأنماط التواصل والقيم الاجتماعية بين الحجاج قد يؤدي إلى صعوبة في تفسير بعض التصرفات وفهمها بصورة صحيحة. كما تتفق

هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة ياسر محمد موسى التي أشارت إلى أن التنوع الثقافي يعد من أبرز التحديات المؤثرة في سلوك الحشود، خاصة في البيئات التي تضم جنسيات وثقافات متعددة. وتدعم نظرية التفاعلية الرمزية هذه النتيجة، حيث ترى أن الأفراد يفسرون سلوك الآخرين استناداً إلى المعاني والرموز الثقافية التي يحملونها، وقد تختلف هذه المعاني من ثقافة إلى أخرى، مما يؤدي إلى سوء الفهم أو تباين تفسير بعض التصرفات. كما تفسر نظرية الإدراك الجمعي هذه الفروق من خلال اختلاف الخلفيات الثقافية في تشكيل إدراك الأفراد للمواقف والسلوكيات الاجتماعية. ورغم ذلك، فإن نظرية الهوية الاجتماعية تشير إلى أن الانتماء الديني المشترك بين الحجاج يسهم في الحد من آثار هذه الاختلافات الثقافية وتعزيز التفاهم والتعايش داخل المشاعر المقدسة، وهو ما قد يفسر عدم وصول مستويات الصعوبة إلى درجات مرتفعة جداً لدى جميع المجموعات.

٣- التأثير السلبي لاختلاف العادات على التعامل مع الآخرين

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
١	موافق	٥٧,٢٠	٠,٨٧٤	٢,٨٦	حجاج جنوب شرق آسيا
٢	موافق	٧٥,٦٠	٠,٤٩٨	٣,٧٨	حجاج أفريقيا غير العربية
٣	موافق	٧٣,٨٠	٠,٥٤١	٣,٦٩	حجاج شرق آسيا
٤	موافق	٧٢,٦٠	٠,٦٠١	٣,٦٣	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
٥	محايد	٦٥,٨٠	٠,٩٥٥	٣,٢٩	حجاج إيران
٦	محايد	٦٣,٨٠	٠,٨٢٦	٣,١٩	حجاج الدول العربية
	موافق	٦٨,٦٠	٠,٧٧٥	٣,٤٣	إجمالي الحجاج

تشير النتائج إلى تفاوت إدراك الحجاج للتأثير السلبي لاختلاف العادات على التعامل مع الآخرين؛ حيث سجل حجاج أفريقيا غير العربية أعلى أهمية نسبية بنسبة (٧٥,٦٠٪)، يليهم حجاج شرق آسيا (٧٣,٨٠٪)، ثم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٢,٦٠٪)، بينما جاءت النسب أقل لدى حجاج إيران (٦٥,٨٠٪) وحجاج الدول العربية (٦٣,٨٠٪)، وسجل حجاج جنوب شرق آسيا أدنى نسبة (٥٧,٢٠٪).

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء النظرية الثقافية (Acculturation Theory) التي تؤكد أن اختلاف العادات والقيم الاجتماعية يؤثر في أنماط التفاعل والتواصل بين الأفراد، مما قد يؤدي إلى سوء الفهم أو تباين التوقعات السلوكية أثناء التعامل. كما تتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى من أن

التنوع الثقافي يمثل أحد العوامل المؤثرة في سلوك الحشود، خاصة في البيئات التي تشهد تفاعلاً مكثفاً بين أفراد ينتمون إلى ثقافات متعددة.

كما تفسر نظرية التفاعلية الرمزية هذه النتيجة من خلال اختلاف المعاني التي يمنحها الأفراد للسلوكيات والعادات الاجتماعية؛ فالتصرف المقبول في ثقافة معينة قد يُفهم بصورة مختلفة في ثقافة أخرى، مما ينعكس على جودة التفاعل بين الحجاج. كذلك تشير نظرية الإدراك الجمعي إلى أن اختلاف المرجعيات الثقافية يؤثر في تفسير السلوكيات اليومية وفهمها.

وعلى الرغم من ذلك، فإن نظرية الاتصال بين الجماعات ونظرية الهوية الاجتماعية تفترض أن التفاعل المستمر بين الحجاج في إطار هدف ديني مشترك يسهم في تخفيف الآثار السلبية للاختلافات الثقافية وتعزيز التفاهم والتسامح، وهو ما يفسر بقاء هذه النسب ضمن مستويات متوسطة وعدم ارتفاعها بصورة أكبر لدى جميع المجموعات.

٤- الاختلاف في الالتزام بالنظام بين الحجاج

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
١	موافق	٧٨,٢٠	٠,٣٠٣	٣,٩١	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
٢	موافق	٧٦,٨٠	٠,٤٠٠	٣,٨٤	حجاج أفريقيا غير العربية
٣	موافق	٧٤,٨٠	٠,٤٨٨	٣,٧٤	حجاج شرق آسيا
٤	موافق	٧٣,٦٠	٠,٦١٩	٣,٦٨	حجاج الدول العربية
٥	محايد	٦٨,٠٠	٠,٨٩٠	٣,٤٠	حجاج إيران
٦	محايد	٦٦,٠٠	٠,٨١٤	٣,٣٠	حجاج جنوب شرق آسيا
	موافق	٧٤,٠٠	٠,٦٠٠	٣,٧٠	إجمالي الحجاج

تشير النتائج إلى أن حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا سجلوا أعلى أهمية نسبية فيما يتعلق بالاختلاف في الالتزام بالنظام بين الحجاج بنسبة (٧٨,٢٠٪)، يليهم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٦,٨٠٪)، ثم حجاج شرق آسيا (٧٤,٨٠٪)، وحجاج الدول العربية (٧٣,٦٠٪)، بينما انخفضت النسبة لدى حجاج إيران (٦٨,٠٠٪) وحجاج جنوب شرق آسيا (٦٦,٠٠٪).

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء النظرية الثقافية (Acculturation Theory) التي ترى أن الثقافة تؤثر في تصورات الأفراد تجاه النظام والانضباط والالتزام بالتعليمات؛ فالحجاج يأتون من مجتمعات تختلف في أنماط

الضبط الاجتماعي ومدى الالتزام بالقواعد العامة، مما يؤدي إلى تباين إدراكهم لسلوكيات الالتزام بالنظام أثناء أداء المناسك. كما تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة ياسر محمد موسى التي أكدت أن التباين الثقافي في فهم التعليمات والالتزام بها يعد من العوامل المؤثرة في سلوك الحشود وانسيابية الحركة داخل المشاعر المقدسة.

وتفسر نظرية الإدراك الجمعي هذه النتيجة من خلال اختلاف فهم الحجاج للأنظمة والإرشادات التنظيمية نتيجة تباين الخلفيات الثقافية واللغوية، بينما تشير نظرية السلوك الجماعي إلى أن سلوك الأفراد داخل الحشود يتأثر بالمعايير السائدة في الجماعة المحيطة بهم، مما قد يؤدي إلى تفاوت مستويات الالتزام بالتعليمات التنظيمية. كما تؤكد نظرية إدارة الحشود أهمية التوعية متعددة اللغات والتفويج المنظم واستخدام التقنيات الذكية في تعزيز الالتزام بالنظام والحد من الآثار الناتجة عن هذا التباين.

ورغم وجود هذه الاختلافات، فإن نظرية الهوية الاجتماعية تفترض أن الانتماء الديني المشترك بين الحجاج يسهم في تعزيز روح التعاون والالتزام الجماعي، مما يساعد على تقليل تأثير الفروق الثقافية والسلوكية وتحقيق قدر أكبر من الانضباط داخل الحشود.

٥- التفاعل باستمرار مع حجاج يتحدثون لغات مختلفة عن اللغة الأم .

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
١	موافق	٧٩,٠٠	٠,٢٢٤	٣,٩٥	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
٢	موافق	٧٦,٨٠	٠,٤٤١	٣,٨٤	حجاج أفريقيا غير العربية
٣	موافق	٧٤,٨٠	٠,٥٤٢	٣,٧٤	حجاج الدول العربية
٤	موافق	٧٣,٢٠	٠,٦٢٢	٣,٦٦	حجاج شرق آسيا
٥	موافق	٦٨,٢٠	٠,٩٠٤	٣,٤١	حجاج إيران
٦	محايد	٦٣,٨٠	٠,٨٢٨	٣,١٩	حجاج جنوب شرق آسيا
	موافق	٧٣,٨٠	٠,٦٢١	٣,٦٩	إجمالي الحجاج

تشير النتائج إلى أن حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا سجلوا أعلى أهمية نسبية للتفاعل المستمر مع حجاج يتحدثون لغات مختلفة عن لغتهم الأم بنسبة (٧٩,٠٠٪)، يليهم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٦,٨٠٪)، ثم حجاج الدول العربية (٧٤,٨٠٪)، وحجاج شرق آسيا (٧٣,٢٠٪)، بينما جاءت النسب أقل لدى حجاج إيران (٦٨,٢٠٪) وحجاج جنوب شرق آسيا (٦٣,٨٠٪).

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية الاتصال بين الجماعات (Intergroup Contact Theory) التي تؤكد أن التفاعل المباشر بين الأفراد من خلفيات ثقافية ولغوية مختلفة يزداد في البيئات التي تجمعهم حول هدف مشترك، وهو ما ينطبق على الحج بوصفه تجربة جماعية تجمع ملايين المسلمين في إطار أداء المناسك. كما تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة ديفيد كلاينمان وآخرون التي أكدت أن الحج يعزز التواصل بين المسلمين من مختلف الجنسيات والثقافات، ويسهم في توسيع دوائر التفاعل الاجتماعي وتعزيز الشعور بالانتماء إلى الأمة الإسلامية.

كما تفسر نظرية الهوية الاجتماعية هذه النتيجة من خلال بروز الهوية الدينية المشتركة التي تشجع الحجاج على التفاعل والتعاون رغم اختلاف اللغات، في حين تشير النظرية الثقافية (Acculturation Theory) إلى أن الاحتكاك المستمر بين الثقافات المختلفة يدفع الأفراد إلى تطوير أساليب تواصل وتكيف جديدة تسهل التفاعل داخل البيئة متعددة الثقافات. كذلك تدعم دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري هذه النتيجة، حيث أكدت أن التنوع الثقافي واللغوي يعد سمة أساسية لتجربة الحج، وأن توفير أدوات التواصل متعددة اللغات يسهم في تعزيز جودة التفاعل بين الحجاج.

وعليه، تعكس هذه النتيجة الطبيعة العالمية للحج باعتباره بيئة تفاعلية متعددة الثقافات واللغات، تفرض على الحجاج التواصل المستمر مع أفراد من خلفيات متنوعة، مما يسهم في تنمية مهارات التفاهم والتكيف والتواصل بين الثقافات المختلفة.

٦- الاختلاف في ترتيب السلوكيات (مثل الصبر، الهدوء) بين الثقافات (القيم).

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
١	موافق	٧٨,٨٠	٠,٢٤٤	٣,٩٤	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
٢	موافق	٧٦,٤٠	٠,٤٣١	٣,٨٢	حجاج أفريقيا غير العربية
٣	موافق	٧٦,٢٠	٠,٤٨٠	٣,٨١	حجاج الدول العربية
٤	موافق	٧٦,٠٠	٠,٤٥٧	٣,٨٠	حجاج شرق آسيا
٥	موافق	٧٠,٤٠	٠,٨٤٥	٣,٥٢	حجاج إيران
٦	محايد	٦٥,٤٠	٠,٨٣٢	٣,٢٧	حجاج جنوب شرق آسيا
	موافق	٧٤,٨٠	٠,٥٧٢	٣,٧٤	إجمالي الحجاج

تشير النتائج إلى أن حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا سجلوا أعلى أهمية نسبية فيما يتعلق بالاختلاف في ترتيب السلوكيات والقيم، مثل الصبر والهدوء، بين الثقافات بنسبة (٧٨,٨٠٪)، يليهم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٦,٤٠٪)، ثم حجاج الدول العربية (٧٦,٢٠٪)، وحجاج شرق آسيا (٧٦,٠٠٪)، بينما جاءت النسب أقل لدى حجاج إيران (٧٠,٤٠٪) وحجاج جنوب شرق آسيا (٦٥,٤٠٪).

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء النظرية الثقافية (Acculturation Theory) التي تؤكد أن القيم والمعايير الاجتماعية تختلف من ثقافة إلى أخرى، مما يؤدي إلى تباين في ترتيب الأولويات السلوكية وتقييم بعض الصفات مثل الصبر والانضباط والهدوء أثناء التفاعل الاجتماعي. فالسلوك الذي يُنظر إليه على أنه سلوك مثالي أو متوقع في ثقافة معينة قد لا يحظى بنفس الدرجة من الأهمية في ثقافة أخرى، الأمر الذي يجعل الحجاج أكثر إدراكاً لهذه الفروق خلال الاحتكاك المباشر مع جنسيات متعددة.

كما تدعم نظرية التفاعلية الرمزية هذه النتيجة، إذ ترى أن الأفراد يفسرون السلوكيات استناداً إلى المعاني الثقافية التي يحملونها، وبالتالي قد تختلف دلالات بعض التصرفات بين الحجاج وفقاً لخلفياتهم الثقافية. كذلك تفسر نظرية الإدراك الجمعي هذه الفروق من خلال اختلاف المرجعيات الثقافية التي تشكل فهم الأفراد للسلوك المقبول أو المرغوب داخل الجماعة.

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى حول تأثير التنوع الثقافي في أنماط السلوك والتفاعل داخل الحشود، كما تتوافق مع نتائج دراسة ديفيد كلاينمان وآخرون التي أوضحت أن الاحتكاك المباشر بين المسلمين من ثقافات متعددة خلال الحج يزيد من وعيهم بالتنوع الثقافي واختلاف القيم الاجتماعية بينهم. وعليه، فإن ارتفاع الأهمية النسبية لهذا البعد يعكس إدراك الحجاج لوجود فروق ثقافية في ترتيب القيم والسلوكيات، مع بقاء الهوية الدينية المشتركة عاملاً مساعداً على التكيف والتعايش الإيجابي داخل بيئة الحج.

٧- ضم المخيم/السكن حجاجاً من جنسيات وأقاليم جغرافية متعددة (الجنسية).

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
١	موافق	٧٥,٢٠	٠,٥٦٣	٣,٧٦	حجاج أفريقيا غير العربية
٢	موافق	٧٣,٦٠	٠,٥٩٠	٣,٦٨	حجاج شرق آسيا
٣	موافق	٧١,٢٠	٠,٧٨٤	٣,٥٦	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
٤	موافق	٧٠,٠٠	٠,٨٠٣	٣,٥٠	حجاج الدول العربية
٥	غير موافق	٤٩,٨٠	٠,٨٥٨	٢,٤٩	حجاج إيران

٦	غير موافق	٤٩,٢٠	٠,٧٨٥	٢,٤٦	حجاج جنوب شرق آسيا
	محايد	٦٧,٤٠	٠,٨٧٠	٣,٣٧	إجمالي الحجاج

تشير النتائج إلى أن حجاج أفريقيا غير العربية سجلوا أعلى أهمية نسبية لبُعد ضم المخيم أو السكن حجاجاً من جنسيات وأقاليم جغرافية متعددة بنسبة (٧٥,٢٠٪)، يليهم حجاج شرق آسيا (٧٣,٦٠٪)، ثم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧١,٢٠٪)، وحجاج الدول العربية (٧٠,٠٠٪). في المقابل، انخفضت النسبة بشكل ملحوظ لدى حجاج إيران (٤٩,٨٠٪) وحجاج جنوب شرق آسيا (٤٩,٢٠٪).

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية الاتصال بين الجماعات (Intergroup Contact Theory) التي ترى أن التقارب المكاني والتفاعل المباشر بين أفراد ينتمون إلى خلفيات قومية وثقافية مختلفة يعزز فرص التواصل والتعارف وتبادل الخبرات. فوجود الحجاج من جنسيات متعددة داخل المخيمات والسكن يجعلهم أكثر احتكاكاً بالآخرين وأكثر إدراكاً لأثر التنوع الثقافي في تجربتهم خلال الحج.

كما تدعم نظرية الهوية الاجتماعية هذه النتيجة؛ إذ يجتمع الحجاج داخل بيئة واحدة تجمع بين الهوية الإسلامية المشتركة والتنوع الوطني والثقافي، مما يؤدي إلى تفاعل مستمر بين الانتماء الديني العام والانتماءات الثقافية الخاصة. ويعزز ذلك الشعور بالانتماء إلى الأمة الإسلامية مع زيادة الوعي بالتنوع الموجود داخلها.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة ديفيد كلاينمان وآخرون التي أكدت أن الحج يسهم في تعزيز تقدير التنوع داخل العالم الإسلامي نتيجة الاحتكاك المباشر بمسلمين من أعراق وثقافات وجنسيات مختلفة. كما تتوافق مع دراسة سارة المطيري وبيان اللهيبي التي أبرزت أهمية الإثراء الثقافي الناتج عن التفاعل مع الحجاج من خلفيات متنوعة، ومع دراسة أحمد هلالي التي أشارت إلى أن التفاعل الثقافي بين ضيوف الرحمن يعد أحد العوامل المساهمة في تعزيز التجربة الكلية للحج.

وتعكس الفروق بين المجموعات أن بعض الحجاج كانوا أكثر تعرضاً أو إدراكاً لبيئات السكن المختلطة متعددة الجنسيات، في حين قد يكون انخفاض النسب لدى حجاج إيران وجنوب شرق آسيا مرتبطاً بوجود ترتيبات سكنية أكثر تجانساً أو اعتماد أكبر على البعثات والحملات المنظمة التي تحد من مستوى الاختلاط المباشر مع جنسيات أخرى. وبصفة عامة، تؤكد النتائج أن التنوع في بيئات السكن يمثل أحد أهم مظاهر التفاعل الثقافي والاجتماعي المصاحبة لتجربة الحج.

٨- اختلاف العادات الغذائية حسب البلد (نوع الطعام، طرق الطهي، مواعيد الأكل).

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
١	موافق	٧٩,٠٠	٠,٢٣٧	٣,٩٥	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا

٢	موافق	٧٧,٤٠	٠,٣٣٨	٣,٨٧	حجاج أفريقيا غير العربية
٣	موافق	٧٥,٢٠	٠,٥٣٤	٣,٧٦	حجاج شرق آسيا
٤	موافق	٧٤,٨٠	٠,٥٦٢	٣,٧٤	حجاج الدول العربية
٥	موافق	٧١,٦٠	٠,٦٠٢	٣,٥٨	حجاج جنوب شرق آسيا
٦	موافق	٦٨,٦٠	٠,٩٠٥	٣,٤٣	حجاج إيران
	موافق	٧٥,٤٠	٠,٥١٣	٣,٧٧	إجمالي الحجاج

تشير النتائج إلى أن حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا سجلوا أعلى أهمية نسبية لاختلاف العادات الغذائية حسب البلد (نوع الطعام، طرق الطهي، مواعيد الأكل) بنسبة (٧٩,٠٠٪)، يلهم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٧,٤٠٪)، ثم حجاج شرق آسيا (٧٥,٢٠٪)، وحجاج الدول العربية (٧٤,٨٠٪)، بينما انخفضت النسب لدى حجاج جنوب شرق آسيا (٧١,٦٠٪) وحجاج إيران (٦٨,٦٠٪).

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء النظرية الثقافية (Acculturation Theory) التي تؤكد أن العادات الغذائية تعد من أكثر المظاهر ارتباطاً بالهوية الثقافية، وأن اختلافها بين المجتمعات يبرز بوضوح عند الاحتكاك المباشر في البيئات متعددة الثقافات مثل الحج. فاختلاف نوع الطعام وطرق الطهي ومواعيد الأكل يعكس تبايناً ثقافياً عميقاً، يظهر بشكل أوضح لدى المجموعات القادمة من بيئات غذائية أكثر تنوعاً أو اختلافاً عن النمط الغذائي السائد في المشاعر المقدسة.

كما تتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه نظرية الهوية الاجتماعية التي ترى أن الممارسات اليومية مثل الطعام تُعد جزءاً من هوية الجماعة، وأن التفاعل مع مجموعات أخرى يؤدي إلى زيادة الوعي بالاختلافات الثقافية. كذلك تفسر نظرية التفاعلية الرمزية هذه الفروق من خلال كون الطعام يحمل دلالات رمزية وثقافية تتجاوز كونه حاجة بيولوجية، مما يجعل اختلافه أكثر وضوحاً وإدراكاً في سياق التفاعل بين الحجاج.

وتتسق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة ياسر محمد موسى حول تأثير التنوع الثقافي في سلوك الحشود، ومع دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري التي أكدت أهمية مراعاة الخلفيات الثقافية في تقديم الخدمات، بما في ذلك الجوانب الغذائية. كما تدعم دراسة سارة المطيري وبيان اللهبي أهمية الإثراء الثقافي في تجربة الحاج، والذي يشمل التعرف على تنوع الممارسات اليومية بين الحجاج.

وعليه، تعكس النتائج أن العادات الغذائية تمثل أحد أبرز مجالات التباين الثقافي إدراكاً لدى الحجاج، نظراً لارتباطها المباشر بالخبرة اليومية والتفاعل المستمر أثناء فترة الإقامة في المشاعر المقدسة.

• نتائج المحور الثاني: الأنماط السلوكية

سيتم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات المحور طبقاً لحجاج كل مجموعة دول، وسوف يرتب متوسط آراء كل مجموعة حجاج ترتيباً تنازلياً وفقاً لجدول معايير درجة الموافقة.

جدول معايير درجة الموافقة

درجة الموافقة	حدود المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	١,٨٠ - ١,٠٠
غير موافق	٢,٦٠ - ١,٨١
محايد	٣,٤٠ - ٢,٦١
موافق	٤,٢٠ - ٣,٤١
موافق بشدة	٥,٠٠ - ٤,٢١

١- الالتزام بالتعليمات الصادرة من الجهات المنظمة

مجموعة الدول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	درجة الموافقة	الترتيب
حجاج إيران	٤,٠٠	٠,٠٠٠	٨٠,٠٠	موافق	١
حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا	٣,٩٨	٠,١٥١	٧٩,٦٠	موافق	٢
حجاج الدول العربية	٣,٩٥	٠,٢٢٠	٧٩,٠٠	موافق	٣
حجاج أفريقيا غير العربية	٣,٩٤	٠,٢٤٤	٧٨,٨٠	موافق	٤
حجاج شرق آسيا	٣,٩١	٠,٣١٤	٧٨,٢٠	موافق	٥
حجاج جنوب شرق آسيا	٣,٨٨	٠,٣٥٨	٧٧,٦٠	موافق	٦
إجمالي الحجاج	٣,٩٤	٠,٢٥٣	٧٨,٨	موافق	

تشير النتائج إلى ارتفاع عام في الأهمية النسبية لُبُعد الالتزام بالتعليمات الصادرة من الجهات المنظمة لدى جميع المجموعات، حيث جاءت حجاج إيران في المرتبة الأولى بنسبة (٨٠,٠٠٪)، يليهم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٩,٦٠٪)، ثم حجاج الدول العربية (٧٩,٠٠٪)، وحجاج أفريقيا غير العربية (٧٨,٨٠٪)، وحجاج شرق آسيا (٧٨,٢٠٪)، بينما سجلت حجاج جنوب شرق آسيا أدنى نسبة نسبياً (٧٧,٦٠٪)، مع بقاء الفروق بين المجموعات محدودة نسبياً.

وتعكس هذه النتيجة وجود اتجاه عام مرتفع نحو الالتزام التنظيمي لدى مختلف الجنسيات، مما يشير إلى فاعلية منظومة الإرشاد والتوجيه داخل بيئة الحج. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية إدارة الحشود التي تؤكد أن وضوح التعليمات، وتعدد قنوات التواصل، واستخدام التقنيات الحديثة يساهم في رفع مستوى الامتثال السلوكي وتقليل الفوضى داخل التجمعات الكبيرة.

كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذه النتيجة، حيث يميل الأفراد داخل الحشود إلى تبني السلوك السائد والمتوقع اجتماعيًا، خاصة في بيئة دينية ذات أهداف مشتركة، مما يعزز الاستجابة للتعليمات التنظيمية. كذلك تشير نظرية الهوية الاجتماعية إلى أن اشتراك الحجاج في هوية دينية واحدة يساهم في تعزيز الشعور بالمسؤولية الجماعية والالتزام بالأنظمة التي تهدف إلى حفظ الأمن والسلامة.

وتتفق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى حول أهمية الأبعاد التنظيمية والسلوكية في ضبط حركة الحشود، ومع دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري التي أكدت أن استخدام التقنيات الذكية والتواصل متعدد اللغات يرفع من مستوى الالتزام بالتعليمات ويحسن جودة التجربة. كما تدعم دراسة محمود كسناوي أهمية التوعية المسبقة وتفعيل الإرشاد الميداني في الحد من السلوكيات غير المنضبطة. وعليه، تعكس النتائج مستوى مرتفعًا من الامتثال للتعليمات التنظيمية عبر مختلف المجموعات، مع اختلافات طفيفة يمكن إرجاعها إلى تباين الخلفيات الثقافية وأساليب التفاعل مع الأنظمة، دون أن يؤثر ذلك بشكل جوهري على الاتجاه العام الإيجابي للالتزام داخل الحشود.

٢- الحرص على إتباع الإرشادات حتى في الازدحام

مجموعة الدول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	درجة الموافقة	الترتيب
حجاج إيران	٤,٠٠	٠,٠٠٠	٨٠,٠٠	موافق	١
حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا	٣,٨٩	٠,٣٠٧	٧٧,٨٠	موافق	٢
حجاج الدول العربية	٣,٨٩	٠,٣١٤	٧٧,٨٠	موافق	٣
حجاج أفريقيا غير العربية	٣,٨١	٠,٣٩٧	٧٦,٢٠	موافق	٤
حجاج شرق آسيا	٣,٨١	٠,٤٤٣	٧٦,٢٠	موافق	٥
حجاج جنوب شرق آسيا	٣,٧٤	٠,٤٤١	٧٤,٨٠	موافق	٦
إجمالي الحجاج	٣,٨٤	٠,٣٧٣	٧٦,٨	موافق	

تشير النتائج إلى ارتفاع نسبي عام في بُعد الحرص على إتباع الإرشادات حتى في الازدحام لدى جميع المجموعات، حيث تصدر حجاج إيران القائمة بنسبة (٨٠,٠٠٪)، يليهم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا وحجاج الدول العربية بنفس النسبة (٧٧,٨٠٪)، ثم حجاج أفريقيا غير العربية وحجاج شرق آسيا (٧٦,٢٠٪)، بينما سجلت حجاج جنوب شرق آسيا أدنى نسبة نسبياً (٧٤,٨٠٪)، مع بقاء الفروق بين المجموعات محدودة.

وتعكس هذه النتيجة وجود مستوى مرتفع من الامتثال السلوكي للإرشادات التنظيمية حتى في ظروف الضغط والازدحام، وهو ما يشير إلى فعالية أنظمة التوجيه والإدارة الميدانية في بيئة الحج. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية إدارة الحشود التي تؤكد أن وضوح المسارات، وتعدد قنوات الإرشاد، واستخدام الوسائل التقنية واللغوية يساهم في تعزيز الالتزام السلوكي حتى في البيئات عالية الكثافة.

كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذه النتيجة، إذ يميل الأفراد داخل الحشود إلى اتباع السلوك الأكثر أماناً والأكثر شيوعاً، خاصة في المواقف التي تتسم بالازدحام، حيث يزداد الاعتماد على الإشارات الجماعية والإرشادات الرسمية بدلاً من القرار الفردي. كذلك تشير نظرية العدوى الاجتماعية إلى أن سلوك الالتزام بالإرشادات يمكن أن ينتشر داخل الحشود عبر التقليد والملاحظة، مما يعزز الانضباط العام.

وتتفق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى حول أهمية العوامل النفسية والتنظيمية في ضبط سلوك الحشود، ومع دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري التي أكدت أن التقنيات الذكية والتواصل متعدد اللغات يرفعان من مستوى الاستجابة للإرشادات في البيئات متعددة الثقافات. كما تدعم دراسة محمود كسناوي أهمية التوعية المسبقة والإرشاد الميداني في تعزيز الالتزام السلوكي حتى في الظروف الصعبة.

وعليه، تعكس النتائج قدرة الحجاج من مختلف الجنسيات على التكيف مع الإرشادات التنظيمية في ظروف الازدحام، مع وجود فروق طفيفة يمكن إرجاعها إلى اختلاف الخبرات الثقافية ومستويات الاعتياد على البيئات الحاشدة، دون أن تؤثر بشكل جوهري على الاتجاه العام الإيجابي للامتثال.

٣- الالتزام بالصفوف والنظام العام

مجموعة الدول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	درجة الموافقة	الترتيب
حجاج إيران	٤,٠٠	٠,٠٠٠	٨٠,٠٠	موافق	١
حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا	٣,٩٥	٠,٢١٠	٧٩,٠٠	موافق	٢
حجاج الدول العربية	٣,٩٣	٠,٢٤٩	٧٨,٦٠	موافق	٣
حجاج أفريقيا غير العربية	٣,٨٦	٠,٣٥٩	٧٧,٢٠	موافق	٤
حجاج شرق آسيا	٣,٨٥	٠,٣٨٩	٧٧,٠٠	موافق	٥
حجاج جنوب شرق آسيا	٣,٨١	٠,٤٠٢	٧٦,٢٠	موافق	٦
إجمالي الحجاج	٣,٩	٠,٣١٧	٧٨,٠٠	موافق	

تشير النتائج إلى ارتفاع الأهمية النسبية لُبُعد الالتزام بالصفوف والنظام العام لدى جميع المجموعات، حيث جاءت حجاج إيران في المرتبة الأولى بنسبة (٨٠,٠٠٪)، يليهم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٩,٠٠٪)، ثم حجاج الدول العربية (٧٨,٦٠٪)، وحجاج أفريقيا غير العربية (٧٧,٢٠٪)، وحجاج شرق آسيا (٧٧,٠٠٪)، بينما سجلت حجاج جنوب شرق آسيا أدنى نسبة (٧٦,٢٠٪)، مع تقارب واضح بين القيم عبر المجموعات.

وتشير هذه النتيجة إلى وجود مستوى مرتفع من الالتزام السلوكي بالنظام المكاني (الصفوف والانضباط العام) داخل الحشود، بما يعكس فاعلية التنظيم الميداني وقدرة الحجاج على التكيف مع القواعد السلوكية الموحدة في بيئة عالية الكثافة. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية إدارة الحشود التي تؤكد أن تنظيم الحركة

عبر الصفوف والمسارات المحددة يساهم في تعزيز الانسيابية وتقليل الفوضى، خاصة عند وضوح التعليمات وتكامل وسائل التوجيه.

كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذه النتيجة، حيث يميل الأفراد داخل الحشود إلى محاكاة السلوك السائد والالتزام بالأنماط الجماعية المنظمة، مما يعزز الاستقرار السلوكي داخل البيئات المزدحمة. كذلك تفسر نظرية الهوية الاجتماعية هذا الالتزام من خلال اشتراك الحجاج في هوية دينية واحدة تعزز الشعور بالمسؤولية الجماعية واحترام النظام بوصفه جزءاً من أداء المناسك.

وتتسق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى حول أهمية العوامل التنظيمية والنفسية في ضبط سلوك الحشود، ومع دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري التي أكدت دور التقنيات الحديثة والتفويض المنظم في تحسين الالتزام بالسلوكيات الجماعية. كما تدعم دراسة محمود كسناوي أهمية التوعية والإرشاد في رفع مستوى الانضباط وتقليل السلوكيات العشوائية في مواقع الزحام.

وعليه، تعكس النتائج اتجاهًا عامًا إيجابيًا نحو الالتزام بالصفوف والنظام العام بين مختلف المجموعات، مع فروق طفيفة يمكن تفسيرها باختلاف الخبرات الثقافية وأنماط التنشئة الاجتماعية في التعامل مع التنظيمات الجماعية.

٤- التعاون مع الحجاج من مختلف الجنسيات

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
١	موافق	٧٩,٦٠	٠,٢٠٩	٣,٩٨	حجاج إيران
٢	موافق	٧٨,٤٠	٠,٢٧٨	٣,٩٢	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
٣	موافق	٧٨,٠٠	٠,٣٤٠	٣,٩٠	حجاج الدول العربية
٤	موافق	٧٧,٢٠	٠,٣٦٤	٣,٨٦	حجاج أفريقيا غير العربية
٥	موافق	٧٦,٠٠	٠,٤٤٥	٣,٨٠	حجاج جنوب شرق آسيا
٦	موافق	٧٤,٢٠	٠,٦١٤	٣,٧١	حجاج شرق آسيا
	موافق	٧٧,٠٠	٠,٤٠٦	٣,٨٥	إجمالي الحجاج

تشير النتائج إلى ارتفاع الأهمية النسبية لبُعد التعاون مع الحجاج من مختلف الجنسيات لدى جميع المجموعات، حيث تصدر حجاج إيران القائمة بنسبة (٧٩,٦٠٪)، يليهم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٤٠٪)، ثم حجاج الدول العربية (٧٨,٠٠٪)، وحجاج أفريقيا غير العربية (٧٧,٢٠٪)، بينما سجلت حجاج جنوب شرق آسيا (٧٦,٠٠٪) وحجاج شرق آسيا (٧٤,٢٠٪) أدنى النسب نسبياً، مع بقاء الفروق محدودة. وتعكس هذه النتيجة وجود اتجاه إيجابي عام نحو التعاون بين الحجاج عبر الحدود الثقافية واللغوية، وهو ما يشير إلى فاعلية البيئة التنظيمية والدينية المشتركة في تعزيز السلوك التعاوني داخل الحشود. ويمكن تفسير

ذلك في ضوء نظرية الاتصال بين الجماعات (Intergroup Contact Theory) التي تؤكد أن التفاعل المباشر بين أفراد من خلفيات مختلفة، خاصة في سياق ذي هدف مشترك، يسهم في تعزيز التعاون وتقليل الحواجز النفسية والاجتماعية.

كما تدعم نظرية الهوية الاجتماعية هذه النتيجة من خلال بروز الهوية الدينية الجامعة التي تعزز الشعور بالانتماء إلى جماعة واحدة (الأمة الإسلامية)، مما يقلل من تأثير الفوارق القومية ويشجع على السلوك التعاوني. كذلك تشير نظرية السلوك الجماعي إلى أن الحشود في البيئات الدينية تميل إلى تبني سلوكيات التعاون والتكافل نتيجة التأثير المتبادل والمعايير الجماعية السائدة.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة ديفيد كلاينمان وآخرون التي أكدت أن الحج يعزز الانتماء للأمة الإسلامية ويزيد من التفاعل الإيجابي بين الثقافات المختلفة، كما تدعم دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري أهمية التواصل متعدد اللغات والتقنيات الحديثة في تعزيز التعاون بين الحجاج. كذلك تشير دراسة أحمد هلال إلى أن المشاركة في الأنشطة التفاعلية تسهم في رفع مستويات الرضا والتعاون بين ضيوف الرحمن. وعليه، تعكس النتائج مستوى مرتفعاً من التعاون بين الحجاج من مختلف الجنسيات، بما يؤكد أن الحج يمثل بيئة اجتماعية عالمية تعزز قيم التضامن والتكافل رغم التنوع الثقافي واللغوي.

٥- المبادرة بمساعدة الآخرين عند الحاجة

مجموعة الدول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	درجة الموافقة	الترتيب
حجاج إيران	٤,٠٠	٠,٠٠٠	٨٠,٠٠	موافق	١
حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا	٣,٩٣	٠,٢٥١	٧٨,٦٠	موافق	٢
حجاج الدول العربية	٣,٩٢	٠,٢٩٧	٧٨,٤٠	موافق	٣
حجاج جنوب شرق آسيا	٣,٨٥	٠,٣٨٢	٧٧,٠٠	موافق	٤
حجاج أفريقيا غير العربية	٣,٨٤	٠,٣٦٣	٧٦,٨٠	موافق	٥
حجاج شرق آسيا	٣,٧٦	٠,٤٥٦	٧٥,٢٠	موافق	٦
إجمالي الحجاج	٣,٨٨	٠,٣٤٣	٧٧,٦	موافق	

تشير النتائج إلى ارتفاع الأهمية النسبية لبُعد المبادرة بمساعدة الآخرين عند الحاجة لدى جميع المجموعات، حيث جاءت حجاج إيران في المرتبة الأولى بنسبة (٨٠,٠٠٪)، يليهم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٦٠٪)، ثم حجاج الدول العربية (٧٨,٤٠٪)، وحجاج جنوب شرق آسيا (٧٧,٠٠٪)، وحجاج أفريقيا غير العربية (٧٦,٨٠٪)، بينما سجلت حجاج شرق آسيا أدنى نسبة (٧٥,٢٠٪)، مع تقارب واضح بين القيم.

وتعكس هذه النتيجة وجود مستوى مرتفع من السلوك الإيجابي التطوعي داخل الحشود يتمثل في المبادرة بمساعدة الآخرين، وهو ما يشير إلى قوة القيم الدينية والإنسانية المشتركة في بيئة الحج. ويمكن تفسير ذلك في

ضوء نظرية الهوية الاجتماعية التي تفترض أن بروز الهوية الدينية المشتركة يعزز الشعور بالانتماء إلى جماعة واحدة، مما يدفع الأفراد إلى سلوكيات مساعدة وتكافلية تتجاوز الحدود الثقافية والعرقية. كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذه النتيجة، حيث يميل الأفراد داخل الحشود إلى تبني سلوكيات التعاون والمساعدة نتيجة التأثير المتبادل والمعايير السلوكية السائدة، خاصة في البيئات التي تتطلب دعماً سريعاً واستجابة فورية للحاجات الإنسانية. كذلك تشير نظرية الاتصال بين الجماعات إلى أن التفاعل المباشر والمتكرر بين الحجاج من مختلف الجنسيات يساهم في تقليل الحواجز النفسية ويعزز الميل إلى المساعدة المتبادلة.

وتتفق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة ديفيد كلاينمان وآخرون التي أوضحت أن تجربة الحج تعزز قيم التسامح والانتماء للأمة الإسلامية وتزيد من السلوكيات الإيجابية تجاه الآخرين، كما تدعم دراسة ياسر محمد موسى أهمية الأبعاد النفسية والاجتماعية في تشكيل سلوك الحشود، بما في ذلك سلوكيات الدعم والمساندة. كذلك تؤكد دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري أن تحسين التواصل متعدد اللغات يساهم في تسهيل تقديم المساعدة بين الحجاج.

وعليه، تعكس النتائج أن المبادرة بمساعدة الآخرين تمثل سلوكاً شائعاً ومرتفعاً بين مختلف الجنسيات، بما يؤكد أن بيئة الحج تعزز قيم التضامن الإنساني والتكافل الاجتماعي رغم التنوع الثقافي واللغوي.

٦- الشعور بالارتياح في التعامل مع ثقافات مختلفة

مجموعة الدول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	درجة الموافقة	الترتيب
حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا	٣,٨٩	٠,٣٣٨	٧٧,٨٠	موافق	١
حجاج إيران	٣,٨٧	٠,٤٩٧	٧٧,٤٠	موافق	٢
حجاج الدول العربية	٣,٨٦	٠,٤٠٧	٧٧,٢٠	موافق	٣
حجاج أفريقيا غير العربية	٣,٨٢	٠,٤٢١	٧٦,٤٠	موافق	٤
حجاج جنوب شرق آسيا	٣,٨١	٠,٤١٢	٧٦,٢٠	موافق	٥
حجاج شرق آسيا	٣,٦٦	٠,٦٢٢	٧٣,٢٠	موافق	٦
إجمالي الحجاج	٣,٨٢	٠,٤٤٥	٧٦,٤	موافق	

تشير النتائج إلى ارتفاع الأهمية النسبية لبُعد الشعور بالارتياح في التعامل مع ثقافات مختلفة لدى جميع المجموعات، حيث تصدر حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا القائمة بنسبة (٧٧,٨٠٪)، يليهم حجاج إيران (٧٧,٤٠٪)، ثم حجاج الدول العربية (٧٧,٢٠٪)، وحجاج أفريقيا غير العربية (٧٦,٤٠٪)، وحجاج جنوب شرق آسيا (٧٦,٢٠٪)، بينما سجلت حجاج شرق آسيا أدنى نسبة (٧٣,٢٠٪)، مع تقارب عام بين القيم.

وتعكس هذه النتيجة وجود اتجاه إيجابي نحو التكيف النفسي والاجتماعي مع التنوع الثقافي داخل بيئة الحج، بما يشير إلى قدرة الحجاج على التعايش والتفاعل مع اختلافات ثقافية واسعة ضمن إطار ديني مشترك. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية التثاقف (Acculturation Theory) التي تؤكد أن الاحتكاك المباشر بثقافات متعددة يؤدي إلى تنمية المرونة السلوكية والقدرة على التكيف، مما يعزز الشعور بالارتياح في البيئات متعددة الثقافات.

كما تدعم نظرية الاتصال بين الجماعات (Intergroup Contact Theory) هذه النتيجة، حيث إن التفاعل المستمر بين الحجاج من مختلف الجنسيات، في ظل هدف مشترك هو أداء المناسك، يساهم في تقليل التوترات النفسية وتحسين الاتجاهات المتبادلة، وبالتالي زيادة الشعور بالارتياح في التعامل. كذلك تشير نظرية الهوية الاجتماعية إلى أن بروز الهوية الدينية المشتركة يخفف من أثر الفروق الثقافية ويعزز الإحساس بالأمان والانتماء داخل الحشود.

وتتسق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة ديفيد كلاينمان وآخرون التي أكدت أن تجربة الحج تعزز التسامح والانفتاح على الآخر، ومع دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري التي أبرزت دور التواصل متعدد اللغات والتقنيات الحديثة في تحسين تجربة الحجاج. كما تدعم دراسة سارة المطيري وبيان اللهيبي أهمية الإثراء الثقافي في تعزيز التفاعل الإيجابي بين الحجاج.

وعليه، تعكس النتائج مستوى مرتفعاً من الشعور بالارتياح في التعامل مع ثقافات مختلفة، بما يؤكد أن بيئة الحج تمثل فضاءً تفاعلياً يعزز التكيف الثقافي والتعايش الإيجابي بين مختلف الجنسيات.

٧- التحلي بالصبر أثناء الازدحام

مجموعة الدول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	درجة الموافقة	الترتيب
حجاج إيران	٣,٩٦	٠,٢٩٣	٧٩,٢٠	موافق	١
حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا	٣,٩٢	٠,٢٧٢	٧٨,٤٠	موافق	٢
حجاج الدول العربية	٣,٩١	٠,٢٨٩	٧٨,٢٠	موافق	٣
حجاج أفريقيا غير العربية	٣,٨٥	٠,٣٦٠	٧٧,٠٠	موافق	٤
حجاج جنوب شرق آسيا	٣,٨٤	٠,٣٨٠	٧٦,٨٠	موافق	٥
حجاج شرق آسيا	٣,٨١	٠,٤٢٤	٧٦,٢٠	موافق	٦
إجمالي الحجاج	٣,٨٨	٠,٣٤١	٧٧,٦	موافق	

تشير النتائج إلى ارتفاع الأهمية النسبية لُبُعد التحلي بالصبر أثناء الازدحام لدى جميع المجموعات، حيث جاءت حجاج إيران في المرتبة الأولى بنسبة (٧٩,٢٠٪)، يليهم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٤٠٪)، ثم حجاج

الدول العربية (٢٠,٧٨٪)، وحجاج أفريقيا غير العربية (٠,٧٧٪)، وحجاج جنوب شرق آسيا (٨٠,٧٦٪)، بينما سجلت حجاج شرق آسيا أدنى نسبة (٢٠,٧٦٪)، مع تقارب واضح بين القيم. وتعكس هذه النتيجة وجود مستوى مرتفع من التكيف السلوكي والانفعالي مع ظروف الازدحام داخل بيئة الحج، بما يشير إلى قدرة الحجاج على ضبط الانفعالات والتحلي بالصبر في المواقف الضاغطة. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية السلوك الجماعي التي تؤكد أن الأفراد داخل الحشود يميلون إلى تبني أنماط سلوكية تتسم بالهدوء والامتثال للمعايير الجماعية، خاصة في البيئات الدينية التي تحكمها أهداف مشتركة. كما تدعم نظرية العدوى الاجتماعية هذه النتيجة، حيث ينتقل السلوك الهادئ والصابر بين الأفراد داخل الحشود من خلال الملاحظة والتقليد، مما يعزز الاستجابات الانفعالية الإيجابية ويحد من التوتر. كذلك تشير نظرية إدارة الحشود إلى أن وضوح التنظيمات وتعدد وسائل التوجيه يساهمان في تقليل الضغط النفسي وتحسين قدرة الأفراد على التحمل والصبر في حالات الكثافة العالية. وتتفق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى من أن الأبعاد النفسية والانفعالية تلعب دوراً محورياً في ضبط سلوك الحشود، ومع دراسة محمود كسناوي التي أكدت أهمية التوعية المسبقة والإرشاد الميداني في الحد من السلوكيات السلبية وتعزيز الالتزام والهدوء أثناء الزحام. كما تدعم دراسة ديفيد كلاينمان وآخرون فكرة أن التجربة الدينية الجماعية تساهم في تعزيز قيم التسامح والسكينة والانضباط السلوكي. وعليه، تعكس النتائج أن التحلي بالصبر أثناء الازدحام يمثل سمة سلوكية بارزة لدى جميع المجموعات، بما يؤكد فاعلية البيئة التنظيمية والدينية في تعزيز الانضباط الانفعالي والتكيف مع ظروف الكثافة البشرية العالية.

٨- المحافظة على السكينة وتجنب التدافع في أماكن الازدحام مثل الطواف والجمرات (الحشود)

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
١	موافق	٧٩,٢٠	٠,٢٩٣	٣,٩٦	حجاج إيران
٢	موافق	٧٨,٨٠	٠,٢٣٢	٣,٩٤	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
٣	موافق	٧٨,٦٠	٠,٢٦١	٣,٩٣	حجاج الدول العربية
٤	موافق	٧٧,٦٠	٠,٣٢٣	٣,٨٨	حجاج جنوب شرق آسيا
٥	موافق	٧٧,٢٠	٠,٣٥٢	٣,٨٦	حجاج أفريقيا غير العربية
٦	موافق	٧٧,٠٠	٠,٤١٩	٣,٨٥	حجاج شرق آسيا
	موافق	٧٨,٠٠	٠,٣١٦	٣,٩	إجمالي الحجاج

تشير النتائج إلى ارتفاع الأهمية النسبية لبُعد المحافظة على السكينة وتجنب التدافع في أماكن الازدحام مثل الطواف والجمرات لدى جميع المجموعات، حيث جاءت حجاج إيران في المرتبة الأولى بنسبة (٧٩,٢٠٪)، يليهم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٨٠٪)، ثم حجاج الدول العربية (٧٨,٦٠٪)، وحجاج جنوب شرق آسيا (٧٧,٦٠٪)، وحجاج أفريقيا غير العربية (٧٧,٢٠٪)، بينما سجلت حجاج شرق آسيا أدنى نسبة (٧٧,٠٠٪)، مع تقارب ملحوظ بين القيم.

وتعكس هذه النتيجة وجود اتجاه سلوكي مرتفع نحو ضبط الانفعالات والحفاظ على السكينة في بيئات الازدحام الشديد، خاصة في المواقع ذات الكثافة العالية مثل الطواف والجمرات. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية إدارة الحشود التي تؤكد أن التنظيم الفعال للمسارات وتوزيع الحشود يقللان من احتمالات التدافع، ويعززان السلوك الآمن داخل البيئات المزدحمة.

كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذه النتيجة، حيث يميل الأفراد داخل الحشود إلى الالتزام بالمعايير السلوكية السائدة، مثل الهدوء وتجنب السلوكيات الفوضوية، خاصة عندما يكون الهدف الجماعي واضحاً ومشتركاً كأداء المناسك. كذلك تشير نظرية العدوى الاجتماعية إلى أن السلوكيات الهادئة والملتزمة تنتشر داخل الحشود عبر التقليد والملاحظة، مما يسهم في تعزيز السكينة العامة وتقليل التدافع.

وتتسق هذه النتائج مع ما ورد في دراسة ياسر محمد موسى التي أكدت أهمية الأبعاد النفسية والاجتماعية في تحقيق السلامة السلوكية للحشود، ومع دراسة محمود كسناوي التي أشارت إلى أن التدافع غالباً ما يرتبط بضعف الالتزام السلوكي أو قصور التوعية، مما يستدعي تعزيز الإرشاد والتوجيه. كما تدعم دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري أهمية استخدام التقنيات الحديثة والتفويج المنظم في الحد من الازدحام وتحسين الانسيابية.

وعليه، تعكس النتائج مستوى مرتفعاً من الالتزام بالسلوك السلي داخل أماكن الازدحام بين مختلف المجموعات، مع فروق طفيفة يمكن تفسيرها باختلاف الخبرات الثقافية وأساليب التعامل مع الحشود، دون أن يؤثر ذلك على الاتجاه العام الإيجابي نحو السكينة والانضباط.

٩- الالتزام بالهدوء أثناء التنقل

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
١	موافق	٨٠,٠٠	٠,٠٠٠	٤,٠٠	حجاج إيران
٢	موافق	٧٨,٨٠	٠,٢٢٩	٣,٩٤	حجاج الدول العربية
٣	موافق	٧٨,٢٠	٠,٢٨٧	٣,٩١	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
٤	موافق	٧٧,٠٠	٠,٣٥٥	٣,٨٥	حجاج أفريقيا غير العربية
٥	موافق	٧٧,٠٠	٠,٣٧١	٣,٨٥	حجاج جنوب شرق آسيا

٦	موافق	٧٦,٨٠	٠,٤٠٣	٣,٨٤	حجاج شرق آسيا
	موافق	٧٧,٨	٠,٣٢٢	٣,٨٩	إجمالي الحجاج

تشير النتائج إلى ارتفاع الأهمية النسبية لُبُعد الالتزام بالهدوء أثناء التنقل لدى جميع المجموعات، حيث جاءت حجاج إيران في المرتبة الأولى بنسبة (٨٠,٠٠٪)، يليهم حجاج الدول العربية (٧٨,٨٠٪)، ثم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٢٠٪)، وحجاج أفريقيا غير العربية وحجاج جنوب شرق آسيا (٧٧,٠٠٪)، بينما سجلت حجاج شرق آسيا أدنى نسبة (٧٦,٨٠٪)، مع تقارب واضح بين القيم.

وتعكس هذه النتيجة وجود مستوى مرتفع من الانضباط السلوكي أثناء التنقل داخل الحشود، بما يشير إلى قدرة الحجاج على التحكم في الانفعالات والحفاظ على الهدوء في البيئات عالية الكثافة والحركة. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية إدارة الحشود التي تؤكد أن التنظيم الجيد للمسارات وتوجيه الحركة يساهمان في تعزيز الانسيابية وتقليل التوتر السلوكي أثناء التنقل.

كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذه النتيجة، حيث يميل الأفراد داخل الحشود إلى تبني سلوكيات هادئة ومنظمة نتيجة التأثير المتبادل والمعايير السلوكية السائدة، خاصة في البيئات التي تتطلب تنقلاً جماعياً منظماً. كذلك تشير نظرية العدوى الاجتماعية إلى أن سلوك الهدوء يمكن أن ينتشر داخل الحشود عبر الملاحظة والتقليد، مما يعزز الاستقرار السلوكي العام.

وتتفق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى حول أهمية العوامل النفسية والتنظيمية في ضبط سلوك الحشود، ومع دراسة محمود كسناوي التي أكدت أن الازدحام قد يؤدي إلى سلوكيات غير منضبطة إذا غابت التوعية، مما يبرز أهمية الإرشاد المستمر. كما تدعم دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري دور التقنيات الذكية والتفويض المنظم في تحسين حركة الحجاج وتقليل الفوضى أثناء التنقل.

وعليه، تعكس النتائج اتجاهات عامة إيجابية نحو الالتزام بالهدوء أثناء التنقل بين مختلف المجموعات، مع فروق طفيفة يمكن تفسيرها باختلاف الخبرات الثقافية وأساليب التعامل مع الحشود، دون أن تؤثر بشكل جوهري على مستوى الانضباط العام.

١٠- سرعة الاستجابة لتعليمات الطوارئ

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
١	موافق	٨٠,٠٠	٠,٠٠٠	٤,٠٠	حجاج إيران
٢	موافق	٧٨,٦٠	٠,٢٤٧	٣,٩٣	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
٣	موافق	٧٨,٢٠	٠,٣٠٤	٣,٩١	حجاج الدول العربية
٤	موافق	٧٧,٠٠	٠,٣٧٠	٣,٨٥	حجاج أفريقيا غير العربية
٥	موافق	٧٧,٠٠	٠,٣٩٢	٣,٨٥	حجاج جنوب شرق آسيا

٦	موافق	٧٦,٢٠	٠,٤١٣	٣,٨١	حجاج شرق آسيا
	موافق	٧٧,٨	٠,٣٣٧	٣,٨٩	إجمالي الحجاج

تشير النتائج إلى ارتفاع الأهمية النسبية لبُعد سرعة الاستجابة لتعليمات الطوارئ لدى جميع المجموعات، حيث جاءت حجاج إيران في المرتبة الأولى بنسبة (٨٠,٠٠٪)، يليهم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٦٠٪)، ثم حجاج الدول العربية (٧٨,٢٠٪)، وحجاج أفريقيا غير العربية وحجاج جنوب شرق آسيا (٧٧,٠٠٪)، بينما سجلت حجاج شرق آسيا أدنى نسبة (٧٦,٢٠٪)، مع تقارب ملحوظ بين القيم.

وتعكس هذه النتيجة وجود مستوى مرتفع من الجاهزية السلوكية والاستجابة السريعة في المواقف الطارئة داخل بيئة الحج، بما يشير إلى وعي الحجاج بأهمية الالتزام الفوري بالتعليمات التنظيمية في الظروف الحرجة. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية إدارة الحشود التي تؤكد أن وضوح خطط الطوارئ وتعدد قنوات الإنذار والتوجيه يساهم في رفع كفاءة الاستجابة وتقليل المخاطر داخل التجمعات الكبيرة.

كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذه النتيجة، حيث يميل الأفراد داخل الحشود إلى الاستجابة السريعة عندما يدركون خطورة الموقف، خاصة في البيئات ذات الطابع الديني التي يغلب عليها التعاون والامتثال الجماعي. كذلك تشير نظرية العدوى الاجتماعية إلى أن الاستجابة للطوارئ قد تنتشر بسرعة بين الأفراد عبر الملاحظة والتقليد، مما يعزز سرعة الحركة الجماعية نحو السلوك الآمن.

وتتفق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى حول أهمية الأبعاد النفسية والتنظيمية في تعزيز السلامة السلوكية للحشود، ومع دراسة محمود كسناوي التي أكدت أن التدريب المسبق والتوعية يساهمان في رفع مستوى الاستجابة في المواقف الحرجة. كما تدعم دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري أهمية استخدام التقنيات الذكية والتفويج المنظم في تحسين إدارة الطوارئ داخل الحشود.

وعليه، تعكس النتائج مستوى مرتفعاً من سرعة الاستجابة لتعليمات الطوارئ بين مختلف المجموعات، مع فروق طفيفة تعكس اختلاف الخبرات الثقافية وأساليب التعامل مع المواقف الضاغطة، دون أن تؤثر على الاتجاه العام الإيجابي للاستجابة السلوكية.

١١- الالتزام بإرشادات السلامة

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
١	موافق	٨٠,٠٠	٠,٠٠٠	٤,٠٠	حجاج إيران
٢	موافق	٧٨,٦٠	٠,٢٦٠	٣,٩٣	حجاج الدول العربية
٣	موافق	٧٨,٠٠	٠,٢٩٩	٣,٩٠	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
٤	موافق	٧٨,٠٠	٠,٣١١	٣,٩٠	حجاج جنوب شرق آسيا
٥	موافق	٧٦,٦٠	٠,٣٧٧	٣,٨٣	حجاج أفريقيا غير العربية

٦	موافق	٧٦,٢٠	٠,٤٠٨	٣,٨١	حجاج شرق آسيا
	موافق	٧٧,٦	٠,٣٢٥	٣,٨٨	إجمالي الحجاج

تشير النتائج إلى ارتفاع الأهمية النسبية لُبُعد الالتزام بإرشادات السلامة لدى جميع المجموعات، حيث تصدر حجاج إيران القائمة بنسبة (٨٠,٠٠٪)، يليهم حجاج الدول العربية (٧٨,٦٠٪)، ثم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا وحجاج جنوب شرق آسيا بنفس النسبة (٧٨,٠٠٪)، بينما سجلت حجاج أفريقيا غير العربية (٧٦,٦٠٪) وحجاج شرق آسيا (٧٦,٢٠٪) أدنى القيم نسبياً، مع تقارب عام بين المتوسطات.

وتعكس هذه النتيجة وجود مستوى مرتفع من الوعي والالتزام بإرشادات السلامة داخل بيئة الحج، بما يشير إلى فاعلية الإجراءات التنظيمية والتوعوية في تعزيز السلوك الآمن بين الحجاج. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية إدارة الحشود التي تؤكد أن وضوح الإرشادات وتكامل أنظمة السلامة والتواصل متعدد اللغات يسهم في رفع مستوى الامتثال وتقليل المخاطر في البيئات عالية الكثافة.

كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذه النتيجة، حيث يميل الأفراد داخل الحشود إلى اتباع السلوك الأكثر أماناً والمقبول جماعياً، خاصة في المواقف التي تتسم بالضغط والازدحام. كذلك تشير نظرية العدوى الاجتماعية إلى أن سلوك الالتزام بالإرشادات يمكن أن ينتشر داخل الحشود عبر التقليد والملاحظة، مما يعزز السلامة العامة بشكل تراكمي.

وتتفق هذه النتائج مع ما ورد في دراسة ياسر محمد موسى حول أهمية الأبعاد النفسية والتنظيمية في تعزيز السلامة السلوكية للحشود، ومع دراسة محمود كسناوي التي أكدت أن رفع مستوى التوعية والإرشاد الميداني يسهم في الحد من السلوكيات الخطرة. كما تدعم دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري أهمية استخدام التقنيات الحديثة والتواصل متعدد اللغات في تحسين الالتزام بإرشادات السلامة.

وعليه، تعكس النتائج اتجاهاً عاماً إيجابياً نحو الالتزام بإرشادات السلامة بين مختلف المجموعات، مع فروق طفيفة يمكن تفسيرها باختلاف الخبرات الثقافية ومستويات التعرض المسبق لثقافة الالتزام التنظيمي، دون أن تؤثر على الاتجاه العام المرتفع للسلوك الآمن داخل الحشود.

١٢- التصرف مهدوء في الحالات الطارئة

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
١	موافق	٨٠,٠٠	٠,٠٠٠	٤,٠٠	حجاج إيران
٢	موافق	٧٨,٦٠	٠,٢٧٠	٣,٩٣	حجاج الدول العربية
٣	موافق	٧٨,٢٠	٠,٢٨٩	٣,٩١	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
٤	موافق	٧٧,٤٠	٠,٣٤٩	٣,٨٧	حجاج أفريقيا غير العربية
٥	موافق	٧٧,٢٠	٠,٣٩٢	٣,٨٦	حجاج جنوب شرق آسيا

٦	موافق	٧٥,٢٠	٠,٤٥٧	٣,٧٦	حجاج شرق آسيا
	موافق	٧٧,٦	٠,٣٤٤	٣,٨٨	إجمالي الحجاج

تشير النتائج إلى ارتفاع الأهمية النسبية لُبعد التصرف بهدوء في الحالات الطارئة لدى جميع المجموعات، حيث جاءت حجاج إيران في المرتبة الأولى بنسبة (٨٠,٠٠٪)، يليهم حجاج الدول العربية (٧٨,٦٠٪)، ثم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٢٠٪)، وحجاج أفريقيا غير العربية (٧٧,٤٠٪)، وحجاج جنوب شرق آسيا (٧٧,٢٠٪)، بينما سجلت حجاج شرق آسيا أدنى نسبة (٧٥,٢٠٪)، مع تقارب عام بين القيم. وتعكس هذه النتيجة وجود مستوى مرتفع من الاتزان الانفعالي والاستجابة الهادئة في المواقف الطارئة داخل بيئة الحج، بما يشير إلى قدرة الحجاج على ضبط السلوك تحت الضغط والحفاظ على السكينة في الظروف الحرجة. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية السلوك الجماعي التي تؤكد أن الأفراد داخل الحشود يميلون إلى تبني سلوكيات أكثر هدوءاً واتزاناً عندما يكون هناك وعي جماعي بخطورة الموقف وأهمية الالتزام بالتعليمات.

كما تدعم نظرية العدوى الاجتماعية هذه النتيجة، حيث تنتقل حالة الهدوء أو الذعر بين الأفراد داخل الحشود، وفي هذه الحالة يبدو أن السلوك الهادئ هو الأكثر انتشاراً نتيجة وجود توجيهات تنظيمية واضحة وممارسات جماعية داعمة للسلامة. كذلك تشير نظرية إدارة الحشود إلى أن فعالية أنظمة الطوارئ والتدريب المسبق تساهم في تعزيز الاستجابة الهادئة وتقليل السلوكيات الانفعالية في المواقف الحرجة. وتتفق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى من أن العوامل النفسية والتنظيمية تلعب دوراً مهماً في تعزيز السلامة السلوكية، ومع دراسة محمود كسناوي التي أكدت أهمية التوعية والإرشاد في الحد من الفوضى أثناء المواقف الطارئة. كما تدعم دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري أهمية التقنيات الحديثة والتواصل متعدد اللغات في تحسين إدارة الطوارئ داخل الحشود. وعليه، تعكس النتائج مستوى مرتفعاً من السلوك الهادئ في الحالات الطارئة بين مختلف المجموعات، مع فروق طفيفة تعكس اختلاف الخبرات الثقافية وأساليب الاستجابة للمواقف الضاغطة، دون أن تؤثر على الاتجاه العام الإيجابي نحو السلوك الآمن والمترن.

١٣- الالتزام بالمسارات المحددة وخطط التفويض الصادرة من الجهات المنظمة (الالتزام).

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
١	موافق	٧٩,٦٠	٠,٢٠٩	٣,٩٨	حجاج إيران
٢	موافق	٧٨,٦٠	٠,٢٥٥	٣,٩٣	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
٣	موافق	٧٨,٢٠	٠,٣١٢	٣,٩١	حجاج الدول العربية
٤	موافق	٧٧,٢٠	٠,٣٥٤	٣,٨٦	حجاج أفريقيا غير العربية

٥	موافق	٧٧,٠٠	٠,٣٩٠	٣,٨٥	حجاج جنوب شرق آسيا
٦	موافق	٧٦,٦٠	٠,٤١٤	٣,٨٣	حجاج شرق آسيا
	موافق	٧٧,٨	٠,٣٣٨	٣,٨٩	إجمالي الحجاج

تشير النتائج إلى ارتفاع الأهمية النسبية لُبُعد الالتزام بالمسارات المحددة وخطط التفويض الصادرة من الجهات المنظمة لدى جميع المجموعات، حيث جاءت حجاج إيران في المرتبة الأولى بنسبة (٧٩,٦٠٪)، يليهم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٦٠٪)، ثم حجاج الدول العربية (٧٨,٢٠٪)، وحجاج أفريقيا غير العربية (٧٧,٢٠٪)، وحجاج جنوب شرق آسيا (٧٧,٠٠٪)، بينما سجلت حجاج شرق آسيا أدنى نسبة (٧٦,٦٠٪)، مع تقارب واضح بين القيم.

وتعكس هذه النتيجة وجود مستوى مرتفع من الامتثال التنظيمي للمسارات وخطط التفويض داخل بيئة الحشود، بما يشير إلى فاعلية التخطيط المسبق وإدارة الحركة الميدانية في تنظيم تدفق الحجاج وتقليل الازدحام. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية إدارة الحشود التي تؤكد أن تصميم المسارات وتطبيق خطط التفويض يساهم في تحسين الانسيابية وتقليل احتمالات التكدس والتدافع.

كما تدعم نظرية السلوك الجماعي هذه النتيجة، حيث يميل الأفراد داخل الحشود إلى اتباع السلوك الجماعي المنظم عندما تكون التعليمات واضحة ومتراكبة مع أهداف مشتركة، مثل أداء المناسك بسلام وأمان. كذلك تشير نظرية العدوى الاجتماعية إلى أن الالتزام بالسلوك المنظم يمكن أن ينتشر داخل الحشود عبر الملاحظة والتقليد، مما يعزز الامتثال العام للمسارات المحددة.

وتتفق هذه النتائج مع ما ورد في دراسة ياسر محمد موسى حول أهمية التنظيم السلوكي والتخطيط الميداني في تحسين سلامة الحشود، ومع دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري التي أكدت أن استخدام التقنيات الذكية والتفويض المنظم يساهم في رفع مستوى الالتزام وتقليل المشكلات التشغيلية. كما تدعم دراسة محمود كسناوي أهمية التوعية المسبقة والإرشاد الميداني في تعزيز الالتزام بالسلوكيات التنظيمية.

وعليه، تعكس النتائج اتجاهًا عامًا إيجابيًا نحو الالتزام بالمسارات وخطط التفويض بين مختلف المجموعات، مع فروق طفيفة يمكن إرجاعها إلى اختلاف الخبرات الثقافية وأنماط التفاعل مع الأنظمة التنظيمية، دون أن يؤثر ذلك على المستوى المرتفع من الامتثال داخل الحشود.

١٤- فهم الحجاج لاختلاف الثقافات يساعد على ضبط الانفعالات في المواقف الصعبة.

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
١	موافق	٧٩,٢٠	٠,١٩٦	٣,٩٦	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
٢	موافق	٧٨,٦٠	٠,٣٥٧	٣,٩٣	حجاج إيران
٣	موافق	٧٧,٨٠	٠,٣١٦	٣,٨٩	حجاج أفريقيا غير العربية

٤	موافق	٧٧,٦٠	٠,٣٤٢	٣,٨٨	حجاج الدول العربية
٥	موافق	٧٦,٨٠	٠,٤١٥	٣,٨٤	حجاج جنوب شرق آسيا
٦	موافق	٧٦,٦٠	٠,٤٢٧	٣,٨٣	حجاج شرق آسيا
	موافق	٧٧,٨	٠,٣٤٢	٣,٨٩	إجمالي الحجاج

تشير النتائج إلى ارتفاع الأهمية النسبية لبُعد فهم الحجاج لاختلاف الثقافات يساعد على ضبط الانفعالات في المواقف الصعبة لدى جميع المجموعات، حيث جاءت حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا في المرتبة الأولى بنسبة (٧٩,٢٠٪)، يليهم حجاج إيران (٧٨,٦٠٪)، ثم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٧,٨٠٪)، وحجاج الدول العربية (٧٧,٦٠٪)، وحجاج جنوب شرق آسيا (٧٦,٨٠٪)، بينما سجلت حجاج شرق آسيا أدنى نسبة (٧٦,٦٠٪)، مع تقارب واضح بين القيم.

وتعكس هذه النتيجة وجود إدراك مرتفع لأهمية الوعي الثقافي في تنظيم الانفعالات أثناء المواقف الضاغطة، بما يشير إلى أن فهم اختلاف الثقافات يعد عاملاً مساعداً في تحسين السلوك الانفعالي داخل بيئة الحشود. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية التثاقف (Acculturation Theory) التي تؤكد أن الاحتكاك بثقافات متعددة يعزز المرونة السلوكية ويزيد القدرة على التكيف وضبط الانفعالات في البيئات غير المألوفة. كما تدعم نظرية الإدراك الجمعي هذه النتيجة، حيث إن الفهم المشترك للاختلافات الثقافية يساهم في تحسين تفسير المواقف وسلوك الآخرين، مما يقلل من سوء الفهم ويحد من التوتر الانفعالي في المواقف الصعبة. كذلك تشير نظرية الهوية الاجتماعية إلى أن بروز الهوية الدينية المشتركة يساعد على تجاوز الفوارق الثقافية، ويعزز السلوك المتزن القائم على التعاون وضبط الانفعالات.

وتتسق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة ياسر محمد موسى التي أكدت أن الأبعاد النفسية والثقافية تلعب دوراً مهماً في تشكيل السلوك داخل الحشود، ومع دراسة ديفيد كلاينمان وآخرون التي أوضحت أن تجربة الحج تعزز التسامح والانفتاح على الآخر. كما تدعم دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري أهمية التدريب الثقافي والتواصل متعدد اللغات في تحسين استجابة الحجاج للمواقف الصعبة. وعليه، تعكس النتائج أهمية الوعي الثقافي كعامل داعم لضبط الانفعالات وتحسين التكيف السلوكي داخل بيئة الحج، بما يعزز من جودة التفاعل الإنساني في المواقف الحرجة.

• نتائج المحور الثالث: الوعي الثقافي

سيتم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات المحور طبقاً لحجاج كل مجموعة دول، وسوف يرتب متوسط آراء كل مجموعة حجاج ترتيباً تنازلياً وفقاً لجدول معايير درجة الموافقة. جدول معايير درجة الموافقة

درجة الموافقة	حدود المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	١,٨٠ - ١,٠٠

غير موافق	١,٨١ - ٢,٦٠
محايد	٢,٦١ - ٣,٤٠
موافق	٣,٤١ - ٤,٢٠
موافق بشدة	٤,٢١ - ٥,٠٠

١- احترام عادات وتقاليد الحجاج الآخرين

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
١	موافق	٨٠,٠٠	٠,٠٠٠	٤,٠٠	حجاج إيران
٢	موافق	٧٩,٤٠	٠,١٦٣	٣,٩٧	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
٣	موافق	٧٩,٤٠	٠,١٦٩	٣,٩٧	حجاج شرق آسيا
٤	موافق	٧٩,٤٠	٠,١٩٧	٣,٩٧	حجاج الدول العربية
٥	موافق	٧٩,٠٠	٠,٢٢٦	٣,٩٥	حجاج جنوب شرق آسيا
٦	موافق	٧٨,٨٠	٠,٢٣٤	٣,٩٤	حجاج أفريقيا غير العربية
	موافق	٧٩,٢	٠,١٩٤	٣,٩٦	إجمالي الحجاج

تشير النتائج إلى ارتفاع الأهمية النسبية لُبعد احترام عادات وتقاليد الحجاج الآخرين لدى جميع المجموعات، حيث تصدر حجاج إيران القائمة بنسبة (٨٠,٠٠٪)، تلاهم بشكل متقارب جدًا حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا وحجاج شرق آسيا وحجاج الدول العربية بنسبة متساوية (٧٩,٤٠٪)، ثم حجاج جنوب شرق آسيا (٧٩,٠٠٪)، بينما سجلت حجاج أفريقيا غير العربية أدنى نسبة نسبياً (٧٨,٨٠٪)، مع تقارب شديد بين جميع القيم.

وتعكس هذه النتيجة وجود اتجاه إيجابي قوي نحو قيم الاحترام الثقافي والتعايش داخل بيئة الحج متعددة الجنسيات، حيث يظهر أن الحجاج يدركون أهمية احترام اختلاف العادات والتقاليد كعنصر أساسي في تعزيز الانسجام الاجتماعي داخل الحشود. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية الهوية الاجتماعية التي تفترض أن بروز الهوية الدينية المشتركة يسهم في إعادة تشكيل العلاقات بين الأفراد على أساس الانتماء للأمة الإسلامية، مما يعزز قيم الاحترام المتبادل رغم الاختلافات الثقافية.

كما تدعم نظرية الاتصال بين الجماعات (Intergroup Contact Theory) هذه النتيجة، إذ إن التفاعل المباشر والمتكرر بين الحجاج من خلفيات مختلفة، ضمن هدف ديني مشترك، يسهم في تقليل التحيزات وتعزيز الفهم المتبادل واحترام العادات المختلفة. كذلك تشير نظرية التثاقف (Acculturation Theory) إلى أن الاحتكاك الثقافي في البيئات متعددة الجنسيات يؤدي إلى تنمية مرونة سلوكية وقبول أكبر للتنوع الثقافي.

وتتفق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة ديفيد كلاينمان وآخرون التي أكدت أن الحج يعزز التسامح والانفتاح على الثقافات الأخرى، ومع دراسة ياسر محمد موسى التي أبرزت دور الأبعاد الاجتماعية والثقافية في تشكيل سلوك الحشود. كما تدعم دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري أهمية التواصل متعدد اللغات والتدريب الثقافي في تعزيز جودة التفاعل بين الحجاج.

وعليه، تعكس النتائج مستوى مرتفعاً جداً من احترام العادات والتقاليد بين مختلف المجموعات، بما يؤكد أن بيئة الحج تمثل نموذجاً عملياً للتعايش الثقافي الإيجابي القائم على الاحترام المتبادل والتنوع المنظم.

٢- الحرص على فهم ثقافات الآخرين

مجموعة الدول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	درجة الموافقة	الترتيب
حجاج إيران	٣,٩٦	٠,٢٩٣	٧٩,٢٠	موافق	١
حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا	٣,٨٨	٠,٣٢٩	٧٧,٦٠	موافق	٢
حجاج جنوب شرق آسيا	٣,٨٤	٠,٤١٧	٧٦,٨٠	موافق	٣
حجاج أفريقيا غير العربية	٣,٨٣	٠,٣٧٢	٧٦,٦٠	موافق	٤
حجاج الدول العربية	٣,٧٩	٠,٥٣٣	٧٥,٨٠	موافق	٥
حجاج شرق آسيا	٣,٧٦	٠,٥١٩	٧٥,٢٠	موافق	٦
إجمالي الحجاج	٣,٨٣	٠,٤٣٥	٧٦,٦	موافق	

تشير النتائج إلى ارتفاع الأهمية النسبية لُبعد الحرص على فهم ثقافات الآخرين لدى جميع المجموعات، حيث جاءت حجاج إيران في المرتبة الأولى بنسبة (٧٩,٢٠٪)، يليهم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٧,٦٠٪)، ثم حجاج جنوب شرق آسيا (٧٦,٨٠٪)، وحجاج أفريقيا غير العربية (٧٦,٦٠٪)، وحجاج الدول العربية (٧٥,٨٠٪)، بينما سجلت حجاج شرق آسيا أدنى نسبة (٧٥,٢٠٪)، مع تقارب عام بين القيم.

وتعكس هذه النتيجة وجود اتجاه معرفي وسلوكي إيجابي نحو الانفتاح الثقافي داخل بيئة الحج، حيث يظهر اهتمام واضح لدى الحجاج بفهم ثقافات الآخرين كعامل داعم للتفاعل والتعايش في الحشود متعددة الجنسيات. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية التثاقف (Acculturation Theory) التي تؤكد أن الاحتكاك المباشر بثقافات مختلفة يعزز المرونة الثقافية ويزيد من الدافعية لفهم أنماط السلوك المختلفة.

كما تدعم نظرية الاتصال بين الجماعات (Intergroup Contact Theory) هذه النتيجة، إذ إن التفاعل المتكرر بين الحجاج من خلفيات متنوعة ضمن هدف ديني مشترك يساهم في تعزيز الفهم المتبادل وتقليل الحواجز النفسية والثقافية. كذلك تشير نظرية الهوية الاجتماعية إلى أن الهوية الدينية المشتركة تساهم في توجيه الاهتمام نحو القيم الجامعة مثل الاحترام والتفاهم، بدلاً من التركيز على الاختلافات.

وتتسق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة ديفيد كلاينمان وآخرون التي أوضحت أن الحج يعزز إدراك التنوع الثقافي داخل العالم الإسلامي، ومع دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري التي أكدت أهمية تطوير برامج التواصل والتوعية الثقافية لتحسين تجربة الحجاج. كما تدعم دراسة سارة المطيري وبيان اللهيبي أهمية الإثراء الثقافي والتقنيات التفاعلية في تعزيز فهم الحجاج للثقافات المختلفة. وعليه، تعكس النتائج مستوى مرتفعاً من الحرص على فهم ثقافات الآخرين، بما يؤكد أن تجربة الحج تمثل بيئة تعليمية واجتماعية تسهم في تعزيز الوعي الثقافي والتعاضد الإيجابي بين مختلف الجنسيات.

٣- إظهار مرونة في التعامل مع الاختلافات الثقافية

مجموعة الدول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	درجة الموافقة	الترتيب
حجاج إيران	٣,٩٨	٠,٢٠٩	٧٩,٦٠	موافق	١
حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا	٣,٩١	٠,٢٩٤	٧٨,٢٠	موافق	٢
حجاج أفريقيا غير العربية	٣,٩٠	٠,٣٠٤	٧٨,٠٠	موافق	٣
حجاج الدول العربية	٣,٨٩	٠,٣٥٨	٧٧,٨٠	موافق	٤
حجاج جنوب شرق آسيا	٣,٨٨	٠,٣٤٦	٧٧,٦٠	موافق	٥
حجاج شرق آسيا	٣,٧٧	٠,٥٧٤	٧٥,٤٠	موافق	٦
إجمالي الحجاج	٣,٨٨	٠,٣٧٣	٧٧,٦	موافق	

تشير النتائج إلى ارتفاع الأهمية النسبية لبعد إظهار مرونة في التعامل مع الاختلافات الثقافية لدى جميع المجموعات، حيث جاءت حجاج إيران في المرتبة الأولى بنسبة (٧٩,٦٠٪)، يليهم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٢٠٪)، ثم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٨,٠٠٪)، وحجاج الدول العربية (٧٧,٨٠٪)، وحجاج جنوب شرق آسيا (٧٧,٦٠٪)، بينما سجلت حجاج شرق آسيا أدنى نسبة (٧٥,٤٠٪)، مع تقارب عام بين القيم. وتعكس هذه النتيجة وجود مستوى مرتفع من المرونة الثقافية والسلوكية لدى الحجاج في بيئة متعددة التنوع، بما يشير إلى قدرة الأفراد على التكيف مع اختلاف العادات وأنماط التفاعل داخل الحشود. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية التثاقف (Acculturation Theory) التي تؤكد أن الاحتكاك المباشر بثقافات متعددة يؤدي إلى تنمية المرونة السلوكية وتعديل أنماط التفاعل بما يتناسب مع السياق الاجتماعي الجديد. كما تدعم نظرية الاتصال بين الجماعات (Intergroup Contact Theory) هذه النتيجة، حيث إن التفاعل المستمر بين الحجاج من جنسيات مختلفة ضمن هدف ديني مشترك يساهم في تقليل التوترات الثقافية ويعزز القدرة على التكيف الإيجابي مع الاختلاف. كذلك تشير نظرية الهوية الاجتماعية إلى أن بروز الهوية الدينية المشتركة يساعد على تجاوز الفوارق الثقافية ويعزز سلوكيات التعاون والمرونة في التعامل.

وتتسق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة ديفيد كلاينمان وآخرون التي أكدت أن الحج يعزز الانفتاح الثقافي والتسامح، ومع دراسة ياسر محمد موسى التي أبرزت دور العوامل النفسية والاجتماعية في تشكيل السلوك داخل الحشود. كما تدعم دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري أهمية التدريب الثقافي والتواصل متعدد اللغات في تحسين مرونة الحجاج وتفاعلهم مع بيئات مختلفة. وعليه، تعكس النتائج مستوى مرتفعاً من المرونة في التعامل مع الاختلافات الثقافية، بما يؤكد أن تجربة الحج تمثل بيئة خصبة لتنمية مهارات التكيف والتفاهم بين الثقافات المتنوعة.

٤- تقدير التنوع الثقافي بين الحجاج

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
١	موافق	٧٩,٦٠	٠,١٤٧	٣,٩٨	حجاج إيران
٢	موافق	٧٩,٢٠	٠,١٨٥	٣,٩٦	حجاج جنوب شرق آسيا
٣	موافق	٧٨,٤٠	٠,٢٧٩	٣,٩٢	حجاج الدول العربية
٤	موافق	٧٨,٤٠	٠,٢٨٥	٣,٩٢	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
٥	موافق	٧٧,٨٠	٠,٣٣٨	٣,٨٩	حجاج شرق آسيا
٦	موافق	٧٧,٢٠	٠,٣٥٠	٣,٨٦	حجاج أفريقيا غير العربية
	موافق	٧٨,٢	٠,٢٨٩	٣,٩١	إجمالي الحجاج

تشير النتائج إلى ارتفاع الأهمية النسبية لُبعد تقدير التنوع الثقافي بين الحجاج لدى جميع المجموعات، حيث جاءت حجاج إيران في المرتبة الأولى بنسبة (٧٩,٦٠٪)، تلاهم حجاج جنوب شرق آسيا (٧٩,٢٠٪)، ثم حجاج الدول العربية وحجاج تركيا وأوروبا وأمريكا بنفس النسبة (٧٨,٤٠٪)، ثم حجاج شرق آسيا (٧٧,٨٠٪)، بينما سجلت حجاج أفريقيا غير العربية أدنى نسبة (٧٧,٢٠٪)، مع تقارب ملحوظ بين القيم.

وتعكس هذه النتيجة وجود اتجاه إيجابي قوي نحو إدراك قيمة التنوع الثقافي داخل بيئة الحج متعددة الجنسيات، بما يشير إلى أن الحجاج لا يقتصر تفاعلهم على أداء المناسك فقط، بل يمتد إلى تقدير الاختلافات الثقافية بوصفها عنصراً ثرياً للتجربة الدينية والاجتماعية. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية الهوية الاجتماعية التي تفترض أن الهوية الدينية المشتركة تعزز الشعور بالانتماء إلى جماعة واحدة (الأمة الإسلامية)، مما يجعل التنوع الثقافي داخلها مصدراً للتكامل لا للصراع.

كما تدعم نظرية الاتصال بين الجماعات (Intergroup Contact Theory) هذه النتيجة، إذ إن التفاعل المباشر والمتكرر بين الحجاج من خلفيات مختلفة ضمن هدف مشترك يساهم في تعزيز الفهم المتبادل وتقليل الأحكام المسبقة، وبالتالي رفع مستوى تقدير التنوع الثقافي. كذلك تشير نظرية الثقافات (Acculturation)

(Theory) إلى أن الاحتكاك بثقافات متعددة في سياق زمني مكثف مثل الحج يعزز المرونة الثقافية ويزيد من تقبل التنوع.

وتتفق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة ديفيد كلاينمان وآخرون التي أكدت أن الحج يعزز الانفتاح على الآخر ويقوي الشعور بالأمّة الجامعة، ومع دراسة سارة المطيري وبيان اللهيبي التي أبرزت أهمية الإثراء الثقافي في رفع الوعي بالتنوع الثقافي بين الحجاج. كما تدعم دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري أهمية البرامج الثقافية والتقنيات التفاعلية في تعزيز فهم الحجاج لاختلافاتهم.

وعليه، تعكس النتائج مستوى مرتفعاً من تقدير التنوع الثقافي بين الحجاج، بما يؤكد أن تجربة الحج تمثل نموذجاً للتعايش الإيجابي القائم على احترام الاختلاف وتعزيز القيم الإنسانية المشتركة.

٥- تجنب الحكم على الآخرين بناءً على ثقافتهم

مجموعة الدول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	درجة الموافقة	الترتيب
حجاج إيران	٣,٩٨	٠,٢٠٩	٧٩,٦٠	موافق	١
حجاج جنوب شرق آسيا	٣,٩٦	٠,٢٠٦	٧٩,٢٠	موافق	٢
حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا	٣,٩٦	٠,٢١٦	٧٩,٢٠	موافق	٣
حجاج شرق آسيا	٣,٩٢	٠,٢٨٠	٧٨,٤٠	موافق	٤
حجاج الدول العربية	٣,٨٨	٠,٣٩٢	٧٧,٦٠	موافق	٥
حجاج أفريقيا غير العربية	٣,٨٦	٠,٣٥٠	٧٧,٢٠	موافق	٦
إجمالي الحجاج	٣,٩٢	٠,٣	٧٨,٤	موافق	

تشير النتائج إلى ارتفاع الأهمية النسبية لُبعد تجنب الحكم على الآخرين بناءً على ثقافتهم لدى جميع المجموعات، حيث جاءت حجاج إيران في المرتبة الأولى بنسبة (٧٩,٦٠٪)، يليهم حجاج جنوب شرق آسيا وحجاج تركيا وأوروبا وأمريكا بنفس النسبة (٧٩,٢٠٪)، ثم حجاج شرق آسيا (٧٨,٤٠٪)، وحجاج الدول العربية (٧٧,٦٠٪)، بينما سجلت حجاج أفريقيا غير العربية أدنى نسبة (٧٧,٢٠٪)، مع تقارب واضح بين القيم.

وتعكس هذه النتيجة وجود اتجاه قوي نحو الانفتاح الثقافي وتجنب التحيزات الثقافية داخل بيئة الحج، بما يشير إلى وعي متقدم بأهمية الحكم على السلوك بمعزل عن الخلفية الثقافية. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية الاتصال بين الجماعات (Intergroup Contact Theory) التي تؤكد أن التفاعل المباشر بين أفراد من ثقافات مختلفة، ضمن إطار هدف مشترك، يسهم في تقليل الأحكام المسبقة وتعزيز الفهم المتبادل.

كما تدعم نظرية الهوية الاجتماعية هذه النتيجة، حيث تسهم الهوية الدينية المشتركة في إعادة تشكيل الإدراك الاجتماعي بحيث يصبح الانتماء الديني هو الإطار المرجعي الأساسي، مما يقلل من تأثير الفروق الثقافية

في إصدار الأحكام على الآخرين. كذلك تشير نظرية التثاقف (Acculturation Theory) إلى أن الاحتكاك المستمر بثقافات متعددة يعزز المرونة الفكرية ويقلل من النزعة إلى التقييم النمطي للسلوكيات. وتتسق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة ديفيد كلاينمان وآخرون التي أكدت أن تجربة الحج تعزز التسامح والانفتاح على الآخر، ومع دراسة ياسر محمد موسى التي أبرزت دور العوامل النفسية والاجتماعية في تشكيل سلوك الحشود. كما تدعم دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري أهمية التوعية الثقافية والتواصل متعدد اللغات في الحد من سوء الفهم بين الحجاج. وعليه، تعكس النتائج مستوى مرتفعاً من تجنب الأحكام الثقافية المسبقة، بما يؤكد أن بيئة الحج تسهم في تعزيز قيم التسامح والاحترام والتعايش بين مختلف الجنسيات والثقافات.

٦- تجنب انتقاد السلوكيات الناتجة عن اختلاف الثقافات تقديراً لقدسيتها المكان.

مجموعة الدول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	درجة الموافقة	الترتيب
حجاج جنوب شرق آسيا	٣,٩٨	٠,١٥٢	٧٩,٦٠	موافق	١
حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا	٣,٩٤	٠,٢٤٤	٧٨,٨٠	موافق	٢
حجاج الدول العربية	٣,٩٤	٠,٢٥٠	٧٨,٨٠	موافق	٣
حجاج إيران	٣,٩٣	٠,٣٥٧	٧٨,٦٠	موافق	٤
حجاج شرق آسيا	٣,٩١	٠,٣١٦	٧٨,٢٠	موافق	٥
حجاج أفريقيا غير العربية	٣,٨٨	٠,٣٢٤	٧٧,٦٠	موافق	٦
إجمالي الحجاج	٣,٩٣	٠,٢٦٩	٧٨,٦	موافق	

تشير النتائج إلى ارتفاع الأهمية النسبية لُبعد تجنب انتقاد السلوكيات الناتجة عن اختلاف الثقافات تقديراً لقدسيتها المكان لدى جميع المجموعات، حيث جاءت حجاج جنوب شرق آسيا في المرتبة الأولى بنسبة (٧٩,٦٠٪)، يليهم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا وحجاج الدول العربية بنفس النسبة (٧٨,٨٠٪)، ثم حجاج إيران (٧٨,٦٠٪)، وحجاج شرق آسيا (٧٨,٢٠٪)، بينما سجلت حجاج أفريقيا غير العربية أدنى نسبة (٧٧,٦٠٪)، مع تقارب ملحوظ بين القيم.

وتعكس هذه النتيجة وجود اتجاه سلوكي قوي نحو التسامح الثقافي وضبط النقد السلوكي داخل البيئة المقدسة، بما يشير إلى أن قدسية المكان تلعب دوراً مهماً في تهذيب التفاعل الاجتماعي وتقليل الأحكام السلبية على السلوكيات الناتجة عن الاختلاف الثقافي. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية الهوية الاجتماعية التي تفترض أن بروز الهوية الدينية المشتركة في سياق الحج يعزز الشعور بالانتماء الجماعي ويقلل من إبراز الفروقات الثقافية في الحكم على سلوك الآخرين.

كما تدعم نظرية الاتصال بين الجماعات (Intergroup Contact Theory) هذه النتيجة، حيث إن التفاعل المباشر بين الحجاج من ثقافات متعددة ضمن إطار ديني واحد يسهم في تقليل التحيزات وتعزيز الفهم المتبادل، مما يحد من الميل إلى انتقاد السلوكيات المختلفة ثقافياً. كذلك تشير نظرية التثاقف (Acculturation Theory) إلى أن الاحتكاك المكثف بثقافات متعددة في سياق ديني وروحي يعزز المرونة الثقافية ويزيد من تقبل الاختلاف.

وتتسق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة ديفيد كلاينمان وآخرون التي أكدت أن الحج يعزز قيم التسامح والانفتاح وتقليل الأحكام المسبقة، ومع دراسة ياسر محمد موسى التي أبرزت دور العوامل النفسية والدينية في ضبط السلوك داخل الحشود. كما تدعم دراسة راكان المجنوني ومنصور الأنصاري أهمية التوعية الثقافية والتواصل متعدد اللغات في تحسين جودة التفاعل بين الحجاج.

وعليه، تعكس النتائج مستوى مرتفعاً من الامتناع عن انتقاد السلوكيات المرتبطة بالاختلاف الثقافي، بما يؤكد أن قدسية المكان تسهم بشكل فعال في تعزيز التسامح وضبط السلوك الاجتماعي داخل بيئة الحج.

٧- ميزة اختلاف الجنسيات واللغات تزيد من جمال روحانية الحج.

مجموعة الدول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	درجة الموافقة	الترتيب
حجاج إيران	٤,٠٠	٠,٠٠٠	٨٠,٠٠	موافق	١
حجاج جنوب شرق آسيا	٣,٩٧	٠,١٦١	٧٩,٤٠	موافق	٢
حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا	٣,٩٧	٠,١٨٧	٧٩,٤٠	موافق	٣
حجاج شرق آسيا	٣,٩٣	٠,٢٧٠	٧٨,٦٠	موافق	٤
حجاج الدول العربية	٣,٩٣	٠,٢٨٩	٧٨,٦٠	موافق	٥
حجاج أفريقيا غير العربية	٣,٩١	٠,٢٨٦	٧٨,٢٠	موافق	٦
إجمالي الحجاج	٣,٩٥	٠,٢٤	٧٩	موافق	

تشير النتائج إلى ارتفاع الأهمية النسبية لُبعد "ميزة اختلاف الجنسيات واللغات تزيد من جمال روحانية الحج" لدى جميع المجموعات، حيث جاءت حجاج إيران في المرتبة الأولى بنسبة (٨٠,٠٠٪)، يليهم حجاج جنوب شرق آسيا وحجاج تركيا وأوروبا وأمريكا بنفس النسبة (٧٩,٤٠٪)، ثم حجاج شرق آسيا وحجاج الدول العربية (٧٨,٦٠٪)، بينما سجلت حجاج أفريقيا غير العربية أدنى نسبة (٧٨,٢٠٪)، مع تقارب واضح بين القيم.

وتعكس هذه النتيجة وجود إدراك إيجابي مرتفع للتنوع الثقافي بوصفه عنصراً معززاً للخبرة الروحانية في الحج، حيث لا يُنظر إلى اختلاف اللغات والجنسيات كعائق، بل كعامل يثري التجربة الدينية ويعمق الشعور بوحدة الأمة الإسلامية رغم التنوع. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية الهوية الاجتماعية التي تشير إلى أن بروز

الهوية الدينية المشتركة يعيد تشكيل الإدراك الاجتماعي بحيث يصبح التنوع داخل الجماعة مصدراً للقوة والتكامل بدلاً من الانقسام.

كما تدعم نظرية الاتصال بين الجماعات (Intergroup Contact Theory) هذه النتيجة، إذ إن التفاعل المباشر بين الحجاج من خلفيات ثقافية متعددة في سياق هدف ديني موحد يسهم في تعزيز المشاعر الإيجابية تجاه الآخر، ويحول الاختلاف إلى فرصة للتعارف والتقارب الإنساني. كذلك تشير نظرية الثقافات (Acculturation Theory) إلى أن الاحتكاك المكثف بثقافات متعددة في فترة زمنية قصيرة يعزز المرونة الثقافية ويزيد من القدرة على تقدير التنوع.

وتتسق هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة ديفيد كلاينمان وآخرون التي أكدت أن الحج يعزز الانتماء للأمة الإسلامية ويقوي إدراك التنوع الثقافي الإيجابي، ومع دراسة سارة المطيري وبيان اللهبي التي أبرزت دور الإثراء الثقافي في تحسين التجربة الدينية للحجاج. كما تدعم دراسة أحمد هلاي أهمية الأنشطة الثقافية التفاعلية في رفع مستوى الرضا وتعزيز البعد الروحاني للتجربة.

وعليه، تعكس النتائج أن اختلاف الجنسيات واللغات يُعد عنصراً إيجابياً يثري البعد الروحاني للحج، بما يؤكد أن التنوع الثقافي يسهم في تعزيز التجربة الدينية وإبراز قيمة الوحدة الإنسانية داخل المشاعر المقدسة.

• متوسطات المحاور والانحرافات المعيارية .

تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمحاور الدراسة طبقاً لحجاج كل مجموعة دول، وسوف يرتب متوسط آراء كل مجموعة حجاج ترتيباً تنازلياً وفقاً لجدول معايير المستوى التفسيري للمتوسط الحسابي.

جدول معايير المستوى التفسيري

درجة الموافقة	حدود المتوسط الحسابي	المستوى التفسيري
غير موافق بشدة	١,٨٠ - ١,٠٠	منخفض جداً
غير موافق	٢,٦٠ - ١,٨١	منخفض
محايد	٣,٤٠ - ٢,٦١	متوسط
موافق	٤,٢٠ - ٣,٤١	عالي
موافق بشدة	٥,٠٠ - ٤,٢١	عالي جداً

أولاً: المحور الأول: التنوع الثقافي

- وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

مجموعة الدول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	مستوى التنوع الثقافي	الترتيب
حجاج الدول العربية	٣,٥٧	٠,٣٩٦	٧١,٤٠	عالي	٤
حجاج إيران	٣,٢١	٠,٥٢٧	٦٤,٢٠	متوسط	٥

٣	عالي	٧٥,٢٠	٠,٢٨٥	٣,٧٦	حجاج شرق آسيا
٢	عالي	٧٦,٦٠	٠,٢٨٨	٣,٨٣	حجاج أفريقيا غير العربية
٦	متوسط	٦٢,٤٠	٠,٥١٧	٣,١٢	حجاج جنوب شرق آسيا
١	عالي	٧٧,٠٠	٠,١٨٢	٣,٨٥	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
	عالي	٧٢,٤٠	٠,٤٤٧	٣,٦٢	إجمالي الحجاج

وتبين من الجدول السابق الآتي:

- ١- أن أول مجموعات الدول في مستوى التنوع الثقافي هم (حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا)، فمستوى التنوع الثقافي عندهم (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٨٥)، وبلغت أهميته النسبية (٧٧,٠٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للتنوع الثقافي عندهم. وبلغ الانحراف المعياري بلغ (٠,١٨٢).
- ٢- جاء في المرتبة الثانية (حجاج أفريقيا غير العربية)، فمستوى التنوع الثقافي عندهم (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٨٣)، وبلغت أهميته النسبية (٧٦,٦٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للتنوع الثقافي عندهم، ولكن بدرجة أقل نسبياً من الفئة السابقة. وبلغ الانحراف المعياري (٠,٢٨٨).
- ٣- جاء في المرتبة الثالثة (حجاج شرق آسيا)، فمستوى التنوع الثقافي عندهم (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٧٦)، وبلغت أهميته النسبية (٧٥,٢٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للتنوع الثقافي عندهم، ولكن بدرجة أقل نسبياً من الفئة السابقة. وبلغ الانحراف المعياري (٠,٢٨٥).
- ٤- جاء في المرتبة الرابعة (حجاج الدول العربية)، فمستوى التنوع الثقافي عندهم (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٥٧)، وبلغت أهميته النسبية (٧١,٤٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للتنوع الثقافي عندهم، ولكن بدرجة أقل نسبياً من الفئة السابقة. وبلغ الانحراف المعياري (٠,٣٩٦).
- ٥- جاء في المرتبة الخامسة (حجاج إيران)، فمستوى التنوع الثقافي عندهم (متوسط) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٢١)، وبلغت أهميته النسبية (٦٤,٢٠٪). وهذا يُبرز الأهمية المتوسطة للتنوع الثقافي عندهم. وبلغ الانحراف المعياري (٠,٥٢٧).
- ٦- جاء في المرتبة السادسة والأخيرة (حجاج جنوب شرق آسيا)، فمستوى التنوع الثقافي عندهم (متوسط) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,١٢)، وبلغت أهميته النسبية (٦٢,٤٠٪). وهذا يُبرز الأهمية المتوسطة للتنوع الثقافي عندهم، ولكن بدرجة أقل نسبياً من الفئة السابقة. وبلغ الانحراف المعياري (٠,٥١٧).

٧- وبصفة عامة تبين أن مستوى التنوع الثقافي عند حجاج عينة الدراسة ككل (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي الإجمالي (٣,٦٢)، وبلغت أهميته النسبية (٧٢,٤٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للتنوع الثقافي عند الحجاج بصفة عامة. وبلغ الانحراف المعياري العام (٠,٤٤٧).
ثانياً: المحور الثاني: الأنماط السلوكية

- وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الترتيب	مستوى الأنماط السلوكية	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
٣	عالي	٧٨,٢٠	٠,١٤٠	٣,٩١	حجاج الدول العربية
١	عالي	٧٩,٦٠	٠,٠٩٣	٣,٩٨	حجاج إيران
٦	عالي	٧٦,٠٠	٠,٢٤٨	٣,٨٠	حجاج شرق آسيا
٤	عالي	٧٧,٢٠	٠,١٧٥	٣,٨٦	حجاج أفريقيا غير العربية
٥	عالي	٧٦,٨٠	٠,١٩٢	٣,٨٤	حجاج جنوب شرق آسيا
٢	عالي	٧٨,٦٠	٠,١١٤	٣,٩٣	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
	عالي	٧٧,٦٠	٠,١٧٦	٣,٨٨	إجمالي الحجاج

وتبين من الجدول السابق الآتي:

- ١- أن أول مجموعات الدول في مستوى الأنماط السلوكية هم (حجاج إيران)، فمستوى الأنماط السلوكية عندهم (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٩٨)، وبلغت أهميته النسبية (٧٩,٦٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للأنماط السلوكية عندهم. وبلغ الانحراف المعياري بلغ (٠,٠٩٣).
- ٢- جاء في المرتبة الثانية (حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا)، فمستوى الأنماط السلوكية عندهم (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٩٣)، وبلغت أهميته النسبية (٧٨,٦٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للأنماط السلوكية عندهم، ولكن بدرجة أقل نسبياً من الفئة السابقة. وبلغ الانحراف المعياري (٠,١١٤).
- ٣- جاء في المرتبة الثالثة (حجاج الدول العربية)، فمستوى الأنماط السلوكية عندهم (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٩١)، وبلغت أهميته النسبية (٧٨,٢٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للأنماط السلوكية عندهم، ولكن بدرجة أقل نسبياً من الفئة السابقة. وبلغ الانحراف المعياري (٠,١٤٠).

- ٤- جاء في المرتبة الرابعة (حجاج أفريقيا غير العربية)، فمستوى الأنماط السلوكية عندهم (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٨٦)، وبلغت أهميته النسبية (٧٧,٢٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للأنماط السلوكية عندهم، ولكن بدرجة أقل نسبياً من الفئة السابقة. وبلغ الانحراف المعياري (٠,١٧٥).
- ٥- جاء في المرتبة الخامسة (حجاج جنوب شرق آسيا)، فمستوى الأنماط السلوكية عندهم (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٨٤)، وبلغت أهميته النسبية (٧٦,٨٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للأنماط السلوكية عندهم، ولكن بدرجة أقل نسبياً من الفئة السابقة. وبلغ الانحراف المعياري (٠,١٩٢).
- ٦- جاء في المرتبة السادسة والأخيرة (حجاج شرق آسيا)، فمستوى الأنماط السلوكية عندهم (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٨٠)، وبلغت أهميته النسبية (٧٦,٠٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للأنماط السلوكية عندهم، ولكن بدرجة أقل نسبياً من الفئة السابقة. وبلغ الانحراف المعياري (٠,٢٤٨).
- ٧- وبصفة عامة تبين أن مستوى الأنماط السلوكية عند حجاج عينة الدراسة ككل (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي الإجمالي (٣,٨٨)، وبلغت أهميته النسبية (٧٧,٦٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للأنماط السلوكية عند الحجاج بصفة عامة. وبلغ الانحراف المعياري العام (٠,١٧٦).

ثالثاً: المحور الثالث: الوعي الثقافي

- وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الترتيب	مستوى الوعي الثقافي	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
٤	عالي	٧٨,٠٠	٠,١٧٩	٣,٩٠	حجاج الدول العربية
١	عالي	٧٩,٦٠	٠,٠٨٩	٣,٩٨	حجاج إيران
٥	عالي	٧٧,٦٠	٠,١٧٢	٣,٨٨	حجاج شرق آسيا
٥ مكرر	عالي	٧٧,٦٠	٠,١٧٢	٣,٨٨	حجاج أفريقيا غير العربية
٢	عالي	٧٨,٨٠	٠,١٢٩	٣,٩٤	حجاج جنوب شرق آسيا
٣	عالي	٧٨,٦٠	٠,١٢٩	٣,٩٣	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا
	عالي	٧٨,٢٠	٠,١٥٧	٣,٩١	إجمالي الحجاج

وتبين من الجدول السابق الآتي:

- ١- أن أول مجموعات الدول في مستوى الوعي الثقافي هم (حجاج إيران)، فمستوى الوعي الثقافي عندهم (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٩٨)، وبلغت أهميته النسبية (٧٩,٦٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للوعي الثقافي عندهم. وبلغ الانحراف المعياري بلغ (٠,٠٨٩).

- ٢- جاء في المرتبة الثانية (حجاج جنوب شرق آسيا)، فمستوى الوعي الثقافي عندهم (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٩٤)، وبلغت أهميته النسبية (٧٨,٨٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للوعي الثقافي عندهم، ولكن بدرجة أقل نسبياً من الفئة السابقة. وبلغ الانحراف المعياري (٠,١٢٩).
- ٣- جاء في المرتبة الثالثة (حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا)، فمستوى الوعي الثقافي عندهم (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٩٣)، وبلغت أهميته النسبية (٧٨,٦٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للوعي الثقافي عندهم، ولكن بدرجة أقل نسبياً من الفئة السابقة. وبلغ الانحراف المعياري (٠,١٢٩).
- ٤- جاء في المرتبة الرابعة (حجاج الدول العربية)، فمستوى الوعي الثقافي عندهم (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٩٠)، وبلغت أهميته النسبية (٧٨,٠٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للوعي الثقافي عندهم، ولكن بدرجة أقل نسبياً من الفئة السابقة. وبلغ الانحراف المعياري (٠,١٧٩).
- ٥- جاء في المرتبة الخامسة والخامسة (مكرر) كل من (حجاج شرق آسيا) و (حجاج أفريقيا غير العربية)، فمستوى الوعي الثقافي عندهم (عالي) حيث بلغ المتوسط الحسابي لكل منهما (٣,٨٨)، وبلغت أهميته النسبية (٧٧,٦٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للوعي الثقافي لكل منهما، ولكن بدرجة أقل نسبياً من الفئة السابقة. وبلغ الانحراف المعياري لكلا المجموعتين (٠,١٧٢).
- ٦- وبصفة عامة تبين أن مستوى الوعي الثقافي عند حجاج عينة الدراسة ككل (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي الإجمالي (٣,٩١)، وبلغت أهميته النسبية (٧٨,٢٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للوعي الثقافي عند الحجاج بصفة عامة. وبلغ الانحراف المعياري العام (٠,١٥٧).

رابعاً: الدراسة ككل

- وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الترتيب	مستوى الوعي الدراسة ككل	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموعة الدول
٣	عالي	٧٦,٤٠	٠,١٦٥	٣,٨٢	حجاج الدول العربية
٥	عالي	٧٥,٤٠	٠,١٥٤	٣,٧٧	حجاج إيران
٤	عالي	٧٦,٢٠	٠,٢٠٣	٣,٨١	حجاج شرق آسيا
٢	عالي	٧٧,٠٠	٠,١٦٨	٣,٨٥	حجاج أفريقيا غير العربية
٦	عالي	٧٣,٢٠	٠,١٨٨	٣,٦٦	حجاج جنوب شرق آسيا
١	عالي	٧٨,٢٠	٠,٠٩٦	٣,٩١	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا

إجمالي الحجاج	٣,٨٢	٠,١٨١	٧٦,٤	عالي
---------------	------	-------	------	------

وتبين من الجدول السابق الآتي:

- ١- أن أول مجموعات الدول في المستوى للدراسة ككل هم (حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا)، فمستوى الدراسة ككل عندهم (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٩١)، وبلغت أهميته النسبية (٧٨,٢٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للدراسة ككل عندهم. وبلغ الانحراف المعياري بلغ (٠,٠٩٦).
- ٢- جاء في المرتبة الثانية (حجاج أفريقيا غير العربية)، فمستوى الدراسة ككل عندهم (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٨٥)، وبلغت أهميته النسبية (٧٧,٠٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للدراسة ككل عندهم، ولكن بدرجة أقل نسبياً من الفئة السابقة. وبلغ الانحراف المعياري (٠,١٦٨).
- ٣- جاء في المرتبة الثالثة (حجاج الدول العربية)، فمستوى الدراسة ككل عندهم (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٨٢)، وبلغت أهميته النسبية (٧٦,٤٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للدراسة ككل عندهم، ولكن بدرجة أقل نسبياً من الفئة السابقة. وبلغ الانحراف المعياري (٠,١٦٥).
- ٤- جاء في المرتبة الرابعة (حجاج شرق آسيا)، فمستوى الدراسة ككل عندهم (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي (٣,٨١)، وبلغت أهميته النسبية (٧٦,٢٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للدراسة ككل عندهم، ولكن بدرجة أقل نسبياً من الفئة السابقة. وبلغ الانحراف المعياري (٠,٢٠٣).
- ٥- جاء في المرتبة الخامسة (حجاج إيران)، فمستوى الدراسة ككل عندهم (عالي) حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣,٧٧)، وبلغت أهميته النسبية (٧٥,٤٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للدراسة ككل عندهم، ولكن بدرجة أقل نسبياً من الفئة السابقة. وبلغ الانحراف المعياري (٠,١٥٤).
- ٦- جاء في المرتبة السادسة والأخيرة (حجاج جنوب شرق آسيا)، فمستوى الدراسة ككل عندهم (عالي) حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣,٦٦)، وبلغت أهميته النسبية (٧٣,٢٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للدراسة ككل عندهم، ولكن بدرجة أقل نسبياً من الفئة السابقة. وبلغ الانحراف المعياري (٠,١٨٨).
- ٧- وبصفة عامة تبين أن مستوى الدراسة ككل عند حجاج عينة الدراسة ككل (عالي) حيث بلغ متوسطه الحسابي الإجمالي (٣,٨٢)، وبلغت أهميته النسبية (٧٦,٤٠٪). وهذا يُبرز الأهمية العالية للدراسة ككل عند الحجاج بصفة عامة. وبلغ الانحراف المعياري العام (٠,١٨١).

٥- اختبار فروض الدراسة

- اختبار الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنوع الثقافي والأنماط السلوكية.
- ولاختبار هذا الفرض، فقد تم استخدام الأسلوب الإحصائي المتمثل في اختبار معامل ارتباط بيرسون. عند مستوى المعنوية: $(\alpha = 0,05)$.

- وبالنسبة إلى القوة الإحصائية لمعامل الارتباط، يُعتبر الارتباط ضعيفاً إذا كانت (قيمة R تقل عن ٠,٣)، بينما تشير القيمة المحصورة (بين ٠,٣ وأقل من ٠,٥) إلى ارتباط متوسط، في حين يُصنف الارتباط بأنه قوي إذا بلغت القيمة (٠,٥ فأكثر).

- وجاءت نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون حسب مجموعة الدول كما يوضحها الجدول التالي :
نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين (التنوع الثقافي والأنماط السلوكية)

الدالة	قيمة (sig.) P.value	معامل ارتباط بيرسون (R)	مجموعة الدول
دال	٠,٠٠١>	**٠,٢٠٨	حجاج الدول العربية
غير دال	٠,٥٣٤	٠,٠٦٦-	حجاج إيران
دال	٠,٠٠١>	**٠,٦٣٢	حجاج شرق آسيا
دال	٠,٠٠١>	**٠,٥١٥	حجاج أفريقيا غير العربية
دال	٠,٠٠٥	**٠,١٥١	حجاج جنوب شرق آسيا
غير دال	٠,٠٦٥	٠,٠٨٥	حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا

ومن النتائج يتضح الآتي:

- أنه (بالنسبة لحجاج الدول العربية) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التنوع الثقافي والأنماط السلوكية، حيث إن قيمة مستوى المعنوية ($P.value > ٠,٠٠١$). وجاءت قيمة معامل الارتباط ($R = ٠,٢٠٨$) مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية ضعيفة. وتفسر هذه النتيجة أنه كلما زاد التنوع الثقافي تحسنت الأنماط السلوكية لهم، ولكن بدرجة ضعيفة، والعكس صحيح.
- (بالنسبة لحجاج إيران) لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التنوع الثقافي والأنماط السلوكية، حيث إن قيمة مستوى المعنوية ($P.value = ٠,٥٣٤ > ٠,٠٥$). مما يعني أن أي تغير في التنوع الثقافي لا يصحبه تغير في الأنماط السلوكية لهم.
- (بالنسبة لحجاج شرق آسيا) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التنوع الثقافي والأنماط السلوكية، حيث إن قيمة مستوى المعنوية ($P.value > ٠,٠٠١$). وجاءت قيمة معامل الارتباط ($R = ٠,٦٣٢$)

مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية. وتفسر هذه النتيجة أنه كلما زاد التنوع الثقافي تحسنت الأنماط السلوكية لهم بدرجة قوية، والعكس صحيح.

- (بالنسبة لحجاج أفريقيا غير العربية) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التنوع الثقافي والأنماط السلوكية، حيث إن قيمة مستوى المعنوية ($P.value > 0.001$). وجاءت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.51$) مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية إلى حد ما. وتفسر هذه النتيجة أنه كلما زاد التنوع الثقافي تحسنت الأنماط السلوكية لهم بدرجة قوية إلى حد ما، والعكس صحيح.

- (بالنسبة لحجاج جنوب شرق آسيا) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التنوع الثقافي والأنماط السلوكية، حيث إن قيمة مستوى المعنوية ($P.value = 0.005 > 0.01$). وجاءت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.15$) مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية ضعيفة. وتفسر هذه النتيجة أنه كلما زاد التنوع الثقافي تحسنت الأنماط السلوكية لهم ولكن بدرجة ضعيفة، والعكس صحيح.

- (بالنسبة لحجاج تركيا وأوروبا وأمريكا) لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التنوع الثقافي والأنماط السلوكية، حيث إن قيمة مستوى المعنوية ($P.value = 0.65 > 0.05$). مما يعني أن أي تغير في التنوع الثقافي لا يصحبه تغير في الأنماط السلوكية لهم.

• اختبار الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوعي الثقافي والأنماط السلوكية.

- ولاختبار هذا الفرض، فقد تم استخدام الأسلوب الإحصائي المتمثل في اختبار معامل ارتباط بيرسون. عند مستوى المعنوية: ($\alpha = 0.05$).

- وبالنسبة إلى القوة الإحصائية لمعامل الارتباط، يُعتبر الارتباط ضعيفاً إذا كانت (قيمة R تقل عن 0.3)، بينما تشير القيمة المحصورة (بين 0.3 وأقل من 0.5) إلى ارتباط متوسط، في حين يُصنف الارتباط بأنه قوي إذا بلغت القيمة (0.5 فأكثر).

- وجاءت نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون حسب مجموعة الدول كما يوضحها الجدول التالي:

نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين (الوعي الثقافي والأنماط السلوكية)

مجموعة الدول	معامل ارتباط بيرسون (R)	قيمة (sig.) P.value	الدلالة
حجاج الدول العربية	**0.467	> 0.001	دال
حجاج إيران	**0.418	> 0.001	دال
حجاج شرق آسيا	**0.472	> 0.001	دال

حجاج أفريقيا غير العربية	**٠,٦٥٠	>٠,٠٠١	دال
حجاج جنوب شرق آسيا	**٠,٢٩١	>٠,٠٠١	دال
حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا	**٠,٥٨٢	>٠,٠٠١	دال

ومن النتائج يتضح الآتي:

- أنه (بالنسبة لحجاج الدول العربية) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الوعي الثقافي والأنماط السلوكية، حيث أن قيمة مستوى المعنوية ($P.value > ٠,٠٠١$). وجاءت قيمة معامل الارتباط ($R = ٠,٤٦٧$) مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة القوة. وتفسر هذه النتيجة أنه كلما زاد الوعي الثقافي تحسنت الأنماط السلوكية لهم بدرجة متوسطة، والعكس صحيح.
- (بالنسبة لحجاج إيران) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الوعي الثقافي والأنماط السلوكية، حيث أن قيمة مستوى المعنوية ($P.value > ٠,٠٠١$). وجاءت قيمة معامل الارتباط ($R = ٠,٤١٨$) مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة القوة. وتفسر هذه النتيجة أنه كلما زاد الوعي الثقافي تحسنت الأنماط السلوكية لهم بدرجة متوسطة، والعكس صحيح.
- (بالنسبة لحجاج شرق آسيا) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الوعي الثقافي والأنماط السلوكية، حيث أن قيمة مستوى المعنوية ($P.value > ٠,٠٠١$). وجاءت قيمة معامل الارتباط ($R = ٠,٤٧٢$) مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة القوة. وتفسر هذه النتيجة أنه كلما زاد الوعي الثقافي تحسنت الأنماط السلوكية لهم بدرجة متوسطة، والعكس صحيح.
- (بالنسبة لحجاج أفريقيا غير العربية) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الوعي الثقافي والأنماط السلوكية، حيث أن قيمة مستوى المعنوية ($P.value > ٠,٠٠١$). وجاءت قيمة معامل الارتباط ($R = ٠,٦٥٠$) مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية جدا إلى حد ما. وتفسر هذه النتيجة أنه كلما زاد الوعي الثقافي تحسنت الأنماط السلوكية لهم بدرجة قوية جدا إلى حد ما، والعكس صحيح.
- (بالنسبة لحجاج جنوب شرق آسيا) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الوعي الثقافي والأنماط السلوكية، حيث أن قيمة مستوى المعنوية ($P.value > ٠,٠٠١$). وجاءت قيمة معامل الارتباط ($R = ٠,٢٩١$) مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية ضعيفة. وتفسر هذه النتيجة أنه كلما زاد الوعي الثقافي تحسنت الأنماط السلوكية لهم، ولكن بدرجة ضعيفة، والعكس صحيح.
- (بالنسبة لحجاج تركيا وأوروبا وأمريكا) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الوعي الثقافي والأنماط السلوكية، حيث أن قيمة مستوى المعنوية ($P.value > ٠,٠٠١$). وجاءت قيمة معامل الارتباط ($R =$

٥٨٢،) مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية. وتفسر هذه النتيجة أنه كلما زاد الوعي الثقافي تحسنت الأنماط السلوكية لهم بدرجة قوية، والعكس صحيح.

٦- التحليل السوسيولوجي للسلوكيات السلبية:

أولاً: تحليل محددات الامتثال السلوكي وتحديات التوجيه لدى بعض الجنسيات في التجمعات الكبرى تشير البيانات إلى وجود "فجوة امتثال (Compliance Gap)" تظهر لدى فئات معينة، وهي ليست مرتبطة بالهوية القومية بقدر ارتباطها بمؤشرات الوعي التنظيمي، المستوى التعليمي، والخلفية السوسيو-ثقافية. تبرز التحديات السلوكية بشكل أوضح لدى الجنسيات التي تعاني من ضعف في التأهيل القبلي، أو تلك التي تتسم ثقافتها بالاندفاع العاطفي أو الفردية في التحرك، مما يؤدي إلى تعارض مع الأنظمة المتبعة في إدارة الحشود.

ثانياً: تحليل أهم السلوكيات السلبية (Behavioral Analysis)

يمكن تصنيف السلوكيات السلبية التي استُشِفَت من إجابات العينة إلى أربعة محاور رئيسية:

١. العشوائية في التحرك: (Non-Systematic Movement) عدم الالتزام بالمسارات المحددة أو جداول التفويج، مما يسبب حالات من التكدس والازدحام.
٢. مقاومة التوجيه الإرشادي: (Guidance Resistance) ويظهر ذلك في التمسك بآراء فقهية أو عادات شخصية تتعارض مع التنظيمات اللوجستية والأمنية.
٣. ضعف الوعي بالأنظمة: (Regulatory Illiteracy) عدم الإلمام بالقوانين المحلية المنظمة للمكان، سواء كانت أنظمة ممرورية، بيئية، أو تنظيمية خاصة بالحرمين.
٤. النزعة الفردية/التكبر السلوكي: كما ورد في الوصف بـ "المتكبرين"، ويُقصد به أكاديمياً "الاستعلاء على النظام"، حيث يعتقد الفرد أن ظروفه الخاصة تمنحه حق تجاوز القواعد العامة.

ثالثاً: تصنيف الجنسيات وتحدياتها (بناءً على التكرار في البيانات)

توزعت الملاحظات السلبية على عدة كتل جغرافية، يمكن تحليلها كالتالي:

١. الكتلة الأفريقية (العربية وغير العربية)

- التحليل السلوكي: يُعزى تكرار ذكر هذه الفئة إلى الضغط العددي الهائل (خاصة مصر) والاندفاع العاطفي المرتبط بالرغبة في إتمام النسك دون مراعاة كافية للبروتوكولات التنظيمية. كما يلعب ضعف برامج التدريب قبل الوصول دوراً في نشوء هذه السلوكيات العفوية.
- ظاهرة "حب المخالفة" (الجزائري ومصر): من منظور علم الاجتماع، قد لا يكون السلوك نابعاً من الرغبة في المخالفة لذاتها، بل هو نتاج لثقافة "التدبير الفردي" التي تنشأ في المجتمعات ذات الكثافة السكانية العالية، حيث يعتقد الحاج أن الحصول على الخدمة أو إتمام النسك يتطلب اختراق الصفوف أو تجاوز التعليمات لضمان الوصول السريع.

- ظاهرة "النوم خارج المخيمات" (نيجيريا): تعكس هذه الظاهرة تحديات لوجستية واقتصادية. فالافتراض يمثل عبئاً أمنياً وصحياً كبيراً، وهو سلوك جماعي ترتبط ممارسته ببعض الجنسيات الأفريقية نتيجة لضعف الرقابة داخل بعثاتهم.
- ٢. كتلة جنوب آسيا
- التحليل السلوكي: التحدي الأكبر هنا هو "عائق اللغة" (Language Barrier) وصعوبة إيصال المعلومة الإرشادية، مما يفهم خطأً على أنه عدم رغبة في الالتزام، بينما هو في الحقيقة نقص في استيعاب التوجيه.
- ٣. الكتلة الإيرانية والعراقية
- التحليل السلوكي: تظهر الملاحظات ميلاً للتمسك بتنظيمات داخلية خاصة ببعثاتهم قد تتعارض أحياناً مع المسارات العامة، بالإضافة إلى النزعة القوية للتكتل التي قد تصعب مأمورية المنظمين في توجيه الأفراد بشكل منفصل.
- يمكن تحليل السلوكيات على أنها مجموعة من الممارسات غير المنظمة التي تعكس تبايناً في الوعي الديني، وإدارة الوقت، وفهم مقاصد الحج، إضافة إلى تأثير الخلفيات الثقافية والتنظيمية المختلفة. ويمكن تناولها كالتالي:
- أولاً: الميل إلى المخالفة أو الاختلاف السلوكي بين بعض الجنسيات
- الإشارة إلى "حب المخالفة" أو "حب الخلافات" بين بعض الحجاج (مثل مصر والجزائر) لا يمكن تعميمها علمياً، لكنها تعكس إدراكاً ذاتياً أو انطباعاً اجتماعياً بوجود اختلافات في أنماط التفاعل. ومن منظور علم الاجتماع، هذه الظاهرة غالباً ترتبط بـ:
- اختلاف الخلفيات الثقافية وأساليب التواصل
- تفاوت الالتزام بالأنظمة بين الأفراد لا الجنسيات
- ضغط البيئة المزدحمة الذي قد يظهر السلوكيات الحادة بشكل أوضح
- ثانياً: ضعف الوعي بمقصد ذكر الله في الحج
- وهذا يعكس فجوة معرفية يمكن تفسيرها بـ:
- التركيز على الجوانب الشكلية للمناسك أكثر من المقاصد الروحية
- ضعف التوجيه التثقيفي المسبق أو أثناء الرحلة
- تفاوت الخلفيات التعليمية والدينية
- وفي المقابل، يبرز اقتراح مهم وهو تعزيز التوجيه الديني المستمر، بما يساعد الحاج على تحقيق البعد الروحي للحج وليس فقط أداء المناسك.
- ثالثاً: إشكالية إدارة الوقت والانشغال بالأنشطة الجانبية
- يُلاحظ وجود:
- إهدار للوقت في أحاديث غير ضرورية

- الانشغال بالترفيه أو المسابقات الثقافية
 - تحول بعض الأنشطة إلى منافسة بين الحملات
- هذا يعكس ظاهرة معروفة في علم السلوك الجماعي وهي تحول الأولويات تحت تأثير البيئة الاجتماعية، حيث:
- يقل التركيز على الهدف الأساسي مع كثرة المشتتات
 - يصبح الترفيه وسيلة للهروب من الإرهاق
 - تتحول الأنشطة إلى سلوك جماعي تنافسي غير مقصود
- رابعاً: النوم خارج المخيمات (حالة نيجيرية)
- هذه الملاحظة تعكس سلوكاً تنظيمياً مرتبطاً بـ:
- ضعف الالتزام بتعليمات السكن
 - صعوبة التكيف مع نظام المخيمات
 - اختلاف العادات الثقافية في تنظيم الإقامة
- وهو سلوك يُصنف ضمن التحديات التنظيمية للحشود متعددة الجنسيات.
- خلاصة تحليلية
- يمكن تلخيص هذه السلوكيات في ثلاثة محاور رئيسية:
١. محور معرفي ديني: ضعف فهم مقاصد الحج لدى بعض الحجاج.
 ٢. محور سلوكي تنظيمي: ضعف إدارة الوقت والانضباط داخل البرنامج اليومي.
 ٣. محور ثقافي اجتماعي: اختلاف العادات والتفاعل بين الجنسيات المختلفة.
- تُظهر هذه السلوكيات أن التحدي الأساسي ليس في أداء المناسك بحد ذاتها، بل في:
- تحقيق التوازن بين العبادة والتنظيم
 - رفع الوعي بالمقاصد الروحية للحج
 - إدارة التنوع الثقافي داخل بيئة واحدة كثيفة ومحدودة الزمن
- وبالتالي فإن تحسين التجربة العامة للحاج يعتمد بشكل كبير على:
- التوجيه المسبق
 - الإرشاد المستمر
 - وتنظيم الوقت والأنشطة بما يحافظ على الهدف الأساسي للحج وهو العبادة والذكر.
- الخلاصة: تتفق الآراء على أن "الأمية التنظيمية" و "الاندفاع العاطفي" هما المحركان الأساسيان للسلوكيات السلبية. وتؤكد البيانات في نهايتها على ملاحظة مهمة: "كل جنسية فيها من يلتزم ومن يخالف"، مما يعني أن السلوك السلبي هو سلوك مكتسب يمكن معالجته عبر تطوير برامج التوعية بلغات متعددة وتشديد الرقابة التنظيمية على البعثات لضمان تأهيل الحجاج سلوكياً قبل وصولهم.

٧- التحليل السوسيولوجي للسلوكيات الإيجابية:

أولاً: تحليل أنماط الامتثال السلوكي والوعي التنظيمي لدى الجنسيات الوافدة للحج والعمرة. تشير البيانات المستخلصة إلى تباين في مستويات القبول والالتزام بالأنظمة والتعليمات بين الجنسيات المختلفة. ويمكن تصنيف هذه البيانات ضمن إطار "سوسيولوجيا الحج"، حيث يظهر جلياً أن الخلفية الثقافية والتعليمية تلعب دوراً محورياً في صياغة السلوك العام. تبرز فئة "جنوب شرق آسيا" (إندونيسيا وماليزيا) كنموذج رائد في الانضباط، تلمها المجموعات القادمة من المجتمعات الغربية (أوروبا وأمريكا) التي تعتمد على "النظام المؤسسي" في تحركاتها.

ثانياً: تحليل السلوكيات الإيجابية المرصودة

من خلال استقراء الإجابات، يمكن حصر السلوكيات الإيجابية في الأبعاد التالية:

١. الامتثال التنظيمي: (Compliance) القدرة على اتباع المسارات المحددة، والالتزام بجداول التفويج، واحترام أنظمة الدولة المضيفة.
٢. التواضع والسكينة: (Humility) سمة سلوكية تظهر في التعامل مع المرشدين ورجال الأمن، مما يسهل عملية الإرشاد الديني واللوجستي.
٣. الوعي المعرفي: (Cognitive Awareness) الارتباط بين الثقافة الدينية العامة والوعي بالحقوق والواجبات، مما يقلل من حدة المخالفات السلوكية.
٤. المسؤولية الجماعية: السلوك الذي تنتهجه البعثات المنظمة (خاصة شرق آسيا) حيث يتحرك الأفراد ككتلة واحدة منضبطة.

ثالثاً: تحليل الجنسيات وتصنيف الأداء السلوكي

بناءً على التكرار في البيانات، يمكن تصنيف الجنسيات الأكثر إيجابية إلى ثلاث مجموعات رئيسية:

١. الكتلة الآسيوية (إندونيسيا، ماليزيا، جنوب شرق آسيا)
 - السمة الغالبة: الانضباط العالي، الهدوء، والالتزام الحرفي بالتعليمات.
 - التحليل: يعود ذلك إلى برامج التدريب المكثفة التي تلقاها هذه الجنسيات في بلدانهم قبل الوصول، بالإضافة إلى الطبيعة الثقافية التي تميل للتقدير الجماعي.
٢. الكتلة الغربية (أوروبا، أمريكا، أستراليا)
 - السمة الغالبة: النظام، الثقافة القانونية، والاعتماد على البحث والمعرفة.
 - التحليل: هؤلاء الحجاج غالباً ما يأتون من مجتمعات تقدر النظام العام، مما ينعكس على سلوكهم في الحج كنوع من الممارسة المدنية الواعية.
٣. الكتلة التركية والأوراسية (تركيا، طاجيكستان)
 - السمة الغالبة: الاحترام المؤسسي والتنظيم اللوجستي.

- التحليل: تظهر هذه المجموعات تقديراً كبيراً للمرشدين الدينيين، مع ميول واضحة للمحافظة على الهدوء في التجمعات الكبرى.
 - ٤. الكتلة العربية (الخليج، الشام، المغرب، الأردن)
 - السمة الغالبة: سرعة الفهم والاندماج نتيجة وحدة اللغة، مع تفاوت في مستويات الالتزام الفردي.
- رابعاً: الاستنتاج التحليلي الشامل
- تؤكد البيانات حقيقة مهمة وهي أن "الإيجابية ليست حكراً على عرق محدد"؛ فالإشارة إلى أن "كل جنسية فيها من يلتزم ومن يخالف" هي إشارة موضوعية (Objective insight) تدل على أن المتغير الحقيقي ليس "الجنسية" بحد ذاتها، بل هو:
- مستوى التعليم والوعي.
 - جودة التأهيل المسبق في بلد الحاج.
 - السمات الشخصية (مثل التواصل).
- الخلاصة: يتصدر الحاج الإندونيسيون والماليزيون والأوروبيون قائمة الأكثر انضباطاً وتجاوباً مع التوجيهات، مما يجعلهم "النموذج المعياري" الذي يُحتذى به في إدارة الحشود.

النتائج العامة للدراسة

نتائج المحور الأول: التنوع الثقافي

- ١- أوضحت النتائج أن صعوبة التواصل مع الحجاج الناطقين بلغات مختلفة تُعد من أبرز التحديات المرتبطة بالتنوع الثقافي خلال موسم الحج. وقد سجل حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا أعلى نسبة إدراك لهذه الصعوبة (٧٩,٢٠٪)، تلاهم حجاج شرق آسيا (٧٩,٠٠٪)، ثم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٨,٠٠٪). وتعكس هذه النسب المرتفعة إدراكًا واضحًا للتحديات اللغوية التي تفرضها البيئة متعددة الثقافات واللغات. في المقابل، جاءت النسب أقل لدى حجاج الدول العربية (٦٩,٦٠٪)، ثم حجاج جنوب شرق آسيا (٦٤,٨٠٪)، وحجاج إيران (٦٢,٤٠٪)، مما يشير إلى تباين مستويات التأثر بالحوجز اللغوية بين المجموعات المختلفة.
- ٢- بينت النتائج أن حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا كانوا الأكثر إدراكًا لصعوبة فهم بعض التصرفات الناجمة عن الاختلافات الثقافية بنسبة (٧٨,٤٠٪)، يليهم حجاج شرق آسيا (٧٦,٤٠٪)، ثم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٦,٢٠٪). أما حجاج الدول العربية فقد سجلوا نسبة (٦٨,٠٠٪)، في حين انخفضت النسب لدى حجاج جنوب شرق آسيا (٦١,٢٠٪) وحجاج إيران (٦٠,٦٠٪). ويعكس ذلك تفاوت تأثير الاختلافات الثقافية على تفسير السلوكيات والتفاعلات الاجتماعية بين الحجاج.
- ٣- أظهرت النتائج وجود تفاوت في إدراك الأثر السلبي لاختلاف العادات على العلاقات والتعاملات بين الحجاج، حيث سجل حجاج أفريقيا غير العربية أعلى نسبة (٧٥,٦٠٪)، تلاهم حجاج شرق آسيا (٧٣,٨٠٪)، ثم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٢,٦٠٪). بينما جاءت النسب أقل لدى حجاج إيران (٦٥,٨٠٪) والدول العربية (٦٣,٨٠٪)، وسجل حجاج جنوب شرق آسيا أدنى نسبة (٥٧,٢٠٪). وتشير هذه النتائج إلى اختلاف درجة تأثر الحجاج بالفروقات الثقافية والعادات الاجتماعية أثناء التفاعل مع الآخرين.
- ٤- أوضحت النتائج ارتفاع إدراك الاختلاف في مستوى الالتزام بالنظام بين الحجاج لدى حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا بنسبة (٧٨,٢٠٪)، يليهم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٦,٨٠٪)، ثم حجاج شرق آسيا (٧٤,٨٠٪). في المقابل، سجل حجاج الدول العربية (٧٣,٦٠٪)، وحجاج إيران (٦٨,٠٠٪)، وحجاج جنوب شرق آسيا (٦٦,٠٠٪) نسبةً أقل. ويعكس ذلك اختلاف وجهات النظر حول مدى الالتزام بالأنظمة والتعليمات بين المجموعات الثقافية المختلفة.
- ٥- أشارت النتائج إلى ارتفاع أهمية التفاعل المستمر مع حجاج من لغات مختلفة لدى حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا بنسبة (٧٩,٠٠٪)، تلاهم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٦,٨٠٪)، ثم حجاج الدول العربية (٧٤,٨٠٪) وشرق آسيا (٧٣,٢٠٪). بينما سجل حجاج إيران (٦٨,٢٠٪) وجنوب شرق آسيا (٦٣,٨٠٪) نسبةً أقل. وتؤكد هذه النتيجة أن بيئة الحج، بما تتسم به من تنوع لغوي وثقافي، توفر فرصًا واسعة للتواصل والتفاعل بين الحجاج، مما يسهم في تنمية مهارات التواصل والتفاهم والتكيف مع الثقافات المختلفة.
- ٦- أظهرت النتائج ارتفاع مستوى إدراك الاختلاف في ترتيب السلوكيات والقيم، مثل الصبر والهدوء، لدى حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا بنسبة (٧٨,٨٠٪)، تلاهم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٦,٤٠٪)، ثم حجاج الدول العربية (٧٦,٢٠٪) وشرق آسيا (٧٦,٠٠٪). في المقابل، سجل حجاج إيران (٧٠,٤٠٪) وجنوب شرق آسيا (٦٥,٤٠٪) نسبةً أقل. وتدل هذه النتائج على وعي الحجاج بوجود تباين ثقافي في منظومة القيم والسلوكيات، مع بقاء القيم الدينية المشتركة عاملاً مهمًا في تعزيز التفاهم والتعايش بينهم.
- ٧- بينت النتائج أن حجاج أفريقيا غير العربية سجلوا أعلى نسبة إدراك لأهمية التنوع في المخيمات أو أماكن السكن بنسبة (٧٥,٢٠٪)، تلاهم حجاج شرق آسيا (٧٣,٦٠٪)، ثم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧١,٢٠٪)، والدول العربية (٧٠,٠٠٪). في المقابل، سجل حجاج إيران (٤٩,٨٠٪) وجنوب شرق آسيا (٤٩,٢٠٪) أدنى النسب. وتشير هذه النتائج إلى تفاوت مستوى

تعرض الحجاج لبيئات سكنية متعددة الجنسيات، مع تأكيد أن السكن المشترك يمثل أحد أبرز مظاهر التفاعل الثقافي والاجتماعي في موسم الحج.

٨- أوضحت النتائج أن حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا كانوا الأكثر إدراكاً لاختلاف العادات الغذائية المرتبطة بنوع الطعام وطرق الطهي ومواعيد تناول الوجبات بنسبة (٧٩,٠٠٪)، يليهم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٧,٤٠٪)، ثم حجاج شرق آسيا (٧٥,٢٠٪)، فحجاج الدول العربية (٧٤,٨٠٪). بينما انخفضت النسب لدى حجاج جنوب شرق آسيا (٧١,٦٠٪) وحجاج إيران (٦٨,٦٠٪). وتعكس هذه النتائج أن العادات الغذائية تمثل أحد أكثر أبعاد التنوع الثقافي وضوحاً في تجربة الحج، نظراً لارتباطها المباشر بالحياة اليومية والتفاعل المستمر بين الحجاج من مختلف الخلفيات الثقافية.

بوجه عام، تشير نتائج محور التنوع الثقافي إلى أن الحجاج يدركون بدرجات متفاوتة التحديات والفرص المرتبطة بالتنوع اللغوي والثقافي خلال موسم الحج. وقد برزت قضايا التواصل اللغوي، وفهم السلوكيات، واختلاف العادات والقيم، والتفاعل مع جنسيات متعددة بوصفها من أكثر مظاهر التنوع حضوراً في تجربة الحج. كما تؤكد النتائج أن الحج يمثل بيئة عالمية فريدة تسهم في تعزيز التفاعل بين الثقافات المختلفة، وتنمية مهارات التفاهم والتكيف والتعايش بين الحجاج رغم ما قد يرافق ذلك من تحديات ناتجة عن اختلاف الخلفيات الثقافية واللغوية.

نتائج المحور الثاني: الأنماط السلوكية

١- تشير النتائج إلى مستوى مرتفع من الالتزام بالتعليمات التنظيمية لدى جميع المجموعات، حيث تصدر حجاج إيران بنسبة (٨٠,٠٠٪)، تلاهم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٩,٦٠٪)، ثم حجاج الدول العربية (٧٩,٠٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٨,٨٠٪)، وشرق آسيا (٧٨,٢٠٪)، فيما سجلت جنوب شرق آسيا أدنى نسبة (٧٧,٦٠٪). وتعكس النتائج تجانساً عاماً مرتفعاً في الامتثال مع فروق طفيفة بين المجموعات.

٢- أظهرت النتائج ارتفاعاً عاماً في الالتزام بالإرشادات أثناء الإزدحام، حيث جاءت إيران في المقدمة (٨٠,٠٠٪)، تلاها حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا والدول العربية (٧٧,٨٠٪)، ثم أفريقيا غير العربية وشرق آسيا (٧٦,٢٠٪)، وأخيراً جنوب شرق آسيا (٧٤,٨٠٪). وتشير النتائج إلى قدرة جيدة على التكيف السلوكي في البيئات عالية الكثافة مع فروق محدودة.

٣- سجلت جميع المجموعات مستويات مرتفعة من الالتزام بالنظام العام، حيث جاءت إيران أولاً (٨٠,٠٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٩,٠٠٪)، ثم الدول العربية (٧٨,٦٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٧,٢٠٪)، وشرق آسيا (٧٧,٠٠٪)، وأخيراً جنوب شرق آسيا (٧٦,٢٠٪). وتعكس النتائج انتظاماً سلوكياً متقارباً بين المجموعات.

٤- أظهرت النتائج مستوى مرتفعاً من التعاون بين الحجاج، حيث تصدرت إيران (٧٩,٦٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٤٠٪)، ثم الدول العربية (٧٨,٠٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٧,٢٠٪)، بينما سجلت جنوب شرق آسيا (٧٦,٠٠٪) وشرق آسيا (٧٤,٢٠٪) أدنى القيم نسبياً. وتشير النتائج إلى فعالية البيئة الدينية والتنظيمية في تعزيز السلوك التعاوني.

٥- بينت النتائج ارتفاع الميل للمبادرة بالمساعدة لدى جميع المجموعات، حيث جاءت إيران أولاً (٨٠,٠٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٦٠٪)، ثم الدول العربية (٧٨,٤٠٪)، وجنوب شرق آسيا (٧٧,٠٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٦,٨٠٪)، وشرق آسيا (٧٥,٢٠٪). ويعكس ذلك حضوراً قوياً لقيم التضامن الاجتماعي.

٦- سجلت النتائج مستويات مرتفعة من الارتياح للتعامل مع التنوع الثقافي، حيث تصدرت تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٧,٨٠٪)، تلتها إيران (٧٧,٤٠٪)، ثم الدول العربية (٧٧,٢٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٦,٤٠٪)، وجنوب شرق آسيا (٧٦,٢٠٪)، وشرق آسيا (٧٣,٢٠٪). وتشير النتائج إلى مستوى جيد من التكيف الثقافي.

٧- أظهرت النتائج ارتفاعاً عاماً في الصبر أثناء الإزدحام، حيث جاءت إيران أولاً (٧٩,٢٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٤٠٪)، ثم الدول العربية (٧٨,٢٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٧,٠٠٪)، وجنوب شرق آسيا (٧٦,٨٠٪)، وشرق آسيا (٧٦,٢٠٪). وتعكس النتائج سلوكاً انفعالياً منضبطاً في البيئات الكثيفة.

- ٨- سجلت جميع المجموعات مستويات مرتفعة من السلوك السلمي، حيث تصدرت إيران (٧٩,٢٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٨٠٪)، ثم الدول العربية (٧٨,٦٠٪)، وجنوب شرق آسيا (٧٧,٦٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٧,٢٠٪)، وشرق آسيا (٧٧,٠٠٪). وتشير النتائج إلى استقرار سلوكي عام في البيئات المزدحمة.
- ٩- أظهرت النتائج التزامًا مرتفعًا بالهدوء، حيث جاءت إيران أولاً (٨٠,٠٠٪)، تلتها الدول العربية (٧٨,٨٠٪)، ثم تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٢٠٪)، وأفريقيا غير العربية وجنوب شرق آسيا (٧٧,٠٠٪)، وشرق آسيا (٧٦,٨٠٪). وتعكس النتائج انتظامًا سلوكيًا متقاربًا.
- ١٠- سجلت جميع المجموعات مستويات مرتفعة في الاستجابة للطوارئ، حيث تصدرت إيران (٨٠,٠٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٦٠٪)، ثم الدول العربية (٧٨,٢٠٪)، وأفريقيا غير العربية وجنوب شرق آسيا (٧٧,٠٠٪)، وشرق آسيا (٧٦,٢٠٪). وتشير النتائج إلى جاهزية سلوكية جيدة في المواقف الطارئة.
- ١١- أظهرت النتائج التزامًا مرتفعًا بإرشادات السلامة، حيث جاءت إيران أولاً (٨٠,٠٠٪)، تلتها الدول العربية (٧٨,٦٠٪)، ثم تركيا وأوروبا وأمريكا وجنوب شرق آسيا (٧٨,٠٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٦,٦٠٪)، وشرق آسيا (٧٦,٢٠٪). ويعكس ذلك وعيًا جيدًا بمعايير السلامة.
- ١٢- بينت النتائج مستوى مرتفعًا من ضبط السلوك في الطوارئ، حيث تصدرت إيران (٨٠,٠٠٪)، تلتها الدول العربية (٧٨,٦٠٪)، ثم تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٢٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٧,٤٠٪)، وجنوب شرق آسيا (٧٧,٢٠٪)، وشرق آسيا (٧٥,٢٠٪). وتشير النتائج إلى قدرة جيدة على التحكم الانفعالي.
- ١٣- أظهرت النتائج التزامًا عاليًا بخطط التفويض، حيث جاءت إيران أولاً (٧٩,٦٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٦٠٪)، ثم الدول العربية (٧٨,٢٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٧,٢٠٪)، وجنوب شرق آسيا (٧٧,٠٠٪)، وشرق آسيا (٧٦,٦٠٪). وتعكس النتائج فاعلية الالتزام التنظيمي.
- ١٤- سجلت النتائج مستويات مرتفعة من إدراك دور فهم الاختلافات الثقافية في ضبط الانفعالات، حيث تصدرت تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٩,٢٠٪)، تلتها إيران (٧٨,٦٠٪)، ثم أفريقيا غير العربية (٧٧,٨٠٪)، والدول العربية (٧٧,٦٠٪)، وجنوب شرق آسيا (٧٦,٨٠٪)، وشرق آسيا (٧٦,٦٠٪). وتشير النتائج إلى أهمية الوعي الثقافي في تعزيز التكيف السلوكي.

خلاصة المحور الثاني

تشير النتائج إجمالاً إلى ارتفاع مستوى الأنماط السلوكية الإيجابية لدى جميع المجموعات، مع تقارب ملحوظ في القيم، ما يعكس اتساقاً عاماً في الالتزام والانضباط والتعاون داخل بيئة الحج، إلى جانب دور واضح للعوامل التنظيمية والدينية في تعزيز السلوكيات التكيفية.

نتائج المحور الثالث: الوعي الثقافي

- ١- تشير النتائج إلى مستوى مرتفع جداً من احترام العادات والتقاليد بين جميع المجموعات، حيث تصدرت إيران (٨٠,٠٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا وشرق آسيا والدول العربية (٧٩,٤٠٪)، ثم جنوب شرق آسيا (٧٩,٠٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٨,٨٠٪). وتعكس النتائج اتساقاً عالياً في تبني قيم الاحترام والتعايش داخل بيئة متعددة الثقافات.
- ٢- سجلت جميع المجموعات مستويات مرتفعة من الحرص على فهم ثقافات الآخرين، حيث جاءت إيران أولاً (٧٩,٢٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٧,٦٠٪)، ثم جنوب شرق آسيا (٧٦,٨٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٦,٦٠٪)، والدول العربية (٧٥,٨٠٪)، وشرق آسيا (٧٥,٢٠٪). وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي نحو الانفتاح الثقافي وتعزيز الفهم المتبادل.
- ٣- أظهرت النتائج ارتفاعاً في مستوى المرونة الثقافية لدى جميع المجموعات، حيث تصدرت إيران (٧٩,٦٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٢٠٪)، ثم أفريقيا غير العربية (٧٨,٠٠٪)، والدول العربية (٧٧,٨٠٪)، وجنوب شرق آسيا (٧٧,٦٠٪)، وشرق آسيا (٧٥,٤٠٪). وتعكس النتائج قدرة جيدة على التكيف مع التنوع الثقافي.

- ٤- بينت النتائج وجود تقدير مرتفع للتنوع الثقافي، حيث جاءت إيران أولاً (٧٩,٦٠٪)، تلتها جنوب شرق آسيا (٧٩,٢٠٪)، ثم تركيا وأوروبا وأمريكا والدول العربية (٧٨,٤٠٪)، وشرق آسيا (٧٧,٨٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٧,٢٠٪). وتشير النتائج إلى إدراك إيجابي للتنوع بوصفه عنصراً ثرياً للتجربة الحجة.
- ٥- سجلت النتائج مستويات مرتفعة من تجنب الأحكام المسبقة، حيث تصدرت إيران (٧٩,٦٠٪)، تلتها جنوب شرق آسيا وتركيا وأوروبا وأمريكا (٧٩,٢٠٪)، ثم شرق آسيا (٧٨,٤٠٪)، والدول العربية (٧٧,٦٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٧,٢٠٪). وتعكس النتائج تعزيز قيم التسامح والانفتاح الثقافي.
- ٦- أظهرت النتائج ارتفاعاً في الامتناع عن النقد الثقافي، حيث جاءت جنوب شرق آسيا أولاً (٧٩,٦٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا والدول العربية (٧٨,٨٠٪)، ثم إيران (٧٨,٦٠٪)، وشرق آسيا (٧٨,٢٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٧,٦٠٪). وتشير النتائج إلى دور قدسية المكان في تعزيز ضبط السلوك الاجتماعي.
- ٧- سجلت جميع المجموعات مستويات مرتفعة في إدراك أثر التنوع الثقافي على تعزيز الروحانية، حيث تصدرت إيران (٨٠,٠٠٪)، تلتها جنوب شرق آسيا وتركيا وأوروبا وأمريكا (٧٩,٤٠٪)، ثم شرق آسيا والدول العربية (٧٨,٦٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٨,٢٠٪). وتعكس النتائج إدراكاً إيجابياً للتنوع بوصفه عنصراً داعماً للتجربة الروحانية.

خلاصة المحور الثالث

تشير النتائج إجمالاً إلى مستوى مرتفع جداً من الوعي الثقافي لدى جميع المجموعات، يتمثل في احترام التنوع، والانفتاح على الثقافات الأخرى، وتجنب الأحكام المسبقة، مع إدراك إيجابي لدور التنوع في تعزيز التجربة الروحانية، مما يعكس بيئة حج قائمة على التعايش والاحترام المتبادل

التوصيات

تسعى هذه التوصيات إلى تحويل النتائج الإيجابية للدراسة إلى ممارسات ميدانية عملية، من خلال التكامل بين التوعية المسبقة، والإدارة التنظيمية الفاعلة، والتقنيات الذكية، بما يسهم في تعزيز جودة تجربة الحج، ورفع مستوى الانضباط، وترسيخ قيم التعايش والاحترام بين الحجاج من مختلف الثقافات. في ضوء نتائج الدراسة، التي أظهرت ارتفاعاً في مستويات التنوع الثقافي، والأنماط السلوكية الإيجابية، والوعي الثقافي لدى الحجاج، توصي الدراسة بما يلي:

- تعزيز خدمات الترجمة الميدانية متعددة اللغات في المشاعر والمخيمات، ودعمها بتطبيقات ترجمة فورية.
- توفير بطاقات ومواد إرشادية مبسطة متعددة اللغات تتضمن التعليمات والسلوكيات الأساسية.
- تنفيذ برامج توعوية مسبقة وأثناء الحج لتعزيز الوعي الثقافي وأداب التعامل داخل الحشود.
- تأهيل المرشدين والعاملين ميدانياً على مهارات التواصل بين الثقافات وإدارة التنوع الثقافي.
- توحيد الرسائل والتعليمات التنظيمية وتبسيطها وبثها عبر قنوات متعددة وبصيغ متعددة اللغات.
- استخدام الرموز والإشارات البصرية الموحدة لتقليل الاعتماد على اللغة في التوجيه الميداني.
- تطوير وتفعيل التطبيقات الذكية الداعمة للإرشاد الفوري، والترجمة، والتوجيه السلوكي.
- رفع كفاءة إدارة الحشود من خلال تحسين خطط التفويج، وتنظيم المسارات، ومراقبة الانسيابية ميدانياً.
- تكثيف الإشراف الميداني في مناطق الازدحام، مع تفعيل وحدات تدخل سريع لمعالجة المواقف الطارئة.
- تعزيز ثقافة التعاون والمساعدة الفورية بين الحجاج، وتحفيز السلوكيات الإيجابية ميدانياً.
- دمج الوعي الثقافي ضمن البرامج السلوكية للحجاج بما يعزز ضبط الانفعالات والتكيف الاجتماعي.
- نشر رسائل إعلامية تؤكد أن التنوع الثقافي يمثل عنصراً إثراءً للتجربة الروحانية في الحج.
- إعداد ميثاق سلوك مختصر يوضح قواعد الاحترام والتعامل الثقافي داخل بيئة الحج.

مبادرات الدراسة

فيما يلي صياغة مبادرتين ميدانيتين مستلهمتين من التوصيات وبأسلوب علمي تطبيقي:

المبادرة الأولى: مبادرة "التواصل الذكي بين الحجاج"

الوصف:

مبادرة ميدانية رقمية-توعوية تهدف إلى تقليل الحواجز اللغوية والثقافية داخل بيئة الحج، وتعزيز التواصل الفعال بين الحجاج والعاملين.

الهدف العام:

تحسين جودة التواصل الفوري بين الحجاج من مختلف الجنسيات، وتقليل سوء الفهم الناتج عن التنوع اللغوي والثقافي.

آليات التنفيذ:

- تفعيل تطبيق ذكي متعدد اللغات يضم ترجمة فورية، وإرشادات سلوكية، وإجابات للأسئلة الشائعة.
- توفير رموز وإشارات بصرية موحدة داخل المشاعر والمخيمات.
- توزيع بطاقات إرشادية مختصرة متعددة اللغات.
- دعم النقاط الميدانية بأجهزة ترجمة فورية للمرشدين.

الفئة المستهدفة:

جميع الحجاج والعاملين الميدانيين في المشاعر المقدسة والمخيمات.

الأثر المتوقع:

تحسين مستوى الفهم المتبادل، تقليل الأخطاء السلوكية الناتجة عن الحاجز اللغوي، ورفع كفاءة التفاعل الميداني.

- مؤشرات أداء مبادرة "التواصل الذكي بين الحجاج"

1- مؤشرات فاعلية التواصل

- نسبة استخدام تطبيق الترجمة الفورية من إجمالي الحجاج المستهدفين .
- متوسط زمن الاستجابة للتواصل بين الحاج والمرشد الميداني .
- نسبة المشكلات اللغوية التي تم حلها دون تصعيد ميداني .

2- مؤشرات جودة الخدمة

- مستوى رضا الحجاج عن سهولة التواصل (استبيانات ميدانية/رقمية) .
- عدد البلاغات المتعلقة بسوء الفهم اللغوي قبل وبعد التطبيق .
- نسبة الاعتماد على الوسائل الرقمية مقابل التدخل البشري المباشر .

3- مؤشرات الانتشار والتغطية

- نسبة تغطية الحجاج بالبطاقات الإرشادية متعددة اللغات .
- عدد نقاط الدعم المجهزة بأجهزة الترجمة الفورية .
- نسبة استخدام الإشارات البصرية الموحدة في المواقع المستهدفة .

المبادرة الثانية: مبادرة "الحاج الواعي سلوكيًا وثقافيًا"

الوصف:

مبادرة توعوية سلوكية تهدف إلى تعزيز الالتزام والانضباط والوعي الثقافي لدى الحجاج قبل وأثناء أداء المناسك.

الهدف العام:

ترسيخ السلوكيات الإيجابية والوعي الثقافي بما يضمن انسيابية الحركة داخل الحشود وتعزيز قيم التعايش والاحترام.

آليات التنفيذ:

- تنفيذ برامج توعوية قبل الحج (مرئية ورقمية) حول إدارة السلوك في الحشود.
- بث رسائل يومية قصيرة داخل المشاعر حول الالتزام والهدوء والتعاون.
- إعداد ميثاق سلوك مختصر يوضح قواعد التعامل داخل بيئة الحج.
- تكثيف التوجيه الميداني في مناطق الازدحام ووحدات التدخل السريع.
- تحفيز السلوكيات الإيجابية عبر التقدير الإعلامي والميداني.

الفئة المستهدفة:

جميع الحجاج، مع تركيز خاص على مناطق الكثافة العالية.

الأثر المتوقع:

رفع مستوى الانضباط السلوكي، تعزيز التعاون بين الحجاج، وتقليل السلوكيات العشوائية في الحشود.

- مؤشرات أداء مبادرة "الحاج الواعي سلوكيًا وثقافيًا"

1- مؤشرات الالتزام السلوكي

- معدل الالتزام بالتعليمات التنظيمية في مناطق الحشود.
- نسبة الالتزام بالصفوف والمسارات المحددة خلال التفويج.
- انخفاض معدلات التدافع أو السلوكيات غير النظامية.

2- مؤشرات التفاعل والانضباط

- نسبة الحجاج المتفاعلين مع الرسائل التوعوية اليومية.
- معدل الاستجابة لتعليمات الطوارئ خلال المواقف الحرجة.
- مستوى الالتزام بالهدوء في مناطق الازدحام.

3- مؤشرات الوعي الثقافي

- نسبة الحجاج الذين يظهرون سلوكًا إيجابيًا في التعامل مع الثقافات المختلفة.
- انخفاض الشكاوى المتعلقة بسوء الفهم الثقافي أو السلوكي.
- مستوى إدراك الحجاج لقيم التنوع والتعايش (استبيانات بعدية).

4- مؤشرات السلامة والتحفيز

- عدد الحوادث السلوكية أو التنظيمية في الحشود (قبل/بعد).
- زمن الاستجابة الميدانية للحالات الطارئة السلوكية.
- عدد حالات التكريم أو الإشادة بالسلوك الإيجابي.

مراجع الدراسة:

١. احمد محمد هلال، دراسة مشاركة ضيوف الرحمن في الأنشطة والفعاليات الثقافية أثناء رحلة الحج: دراسة ميدانية في علم اجتماع السياحة، مجلة كلية الآداب جامعة بني سويف، ع ٥٠، (يناير - مارس ٢٠١٩م)، ص ص: ١٧١ - ٢٢٦.
٢. راكان صالح المجنوني، ومنصور طلال الأنصاري، استراتيجيات فعّالة لإدارة تجارب الحجاج والمعتمرين من مختلف الثقافات. المجلة العربية لعلوم السياحة والضيافة والأثار، مج ٦، ع ١٠، (٢٠٢٥م)، ص ص: ١-٥٢.
٣. سارة بنت هليل المطيري، وبيان مسعد الهبيي، "الإثراء الثقافي لتجربة الحاج والمعتمر"، مجلة شباب الباحثين في العلوم التربوية، ع ١٦ (٢٠٢٣): ص ص: ٤٦٠ - ٤٨٤.
٤. محمود عبدالله كسناوي، ظاهرة السلوكيات الخاطئة أثناء موسم الحج -الواقع والحلول ١٤٢٢هـ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤٢٢م.
٥. ياسر محمد السيد موسي، دراسة تعزيز السلامة السلوكية للحشود: دراسة تحليلية، نفسية، اجتماعية لإدارة حشود الحج والعمرة: المسببات والأبعاد، مجلة الدراسات النفسية المعاصرة، كلية الآداب - جامعة بني سويف، مج ٧، ع ١، مارس ٢٠٢٥م، ص ص: ٣٧١ - ٤٠٩.
- 6.Clingman, D., Khwaja, A. I., & Khwaja, A. (2009). Estimating the Impact of the Hajj: Religion and Tolerance in Islam's Global Gathering. The Quarterly Journal of Economics, 124 (3), pp : 1133-1170.



@Hajj_uqu



<https://uqu.edu.sa/hajj>



hajj@uqu.edu.sa

