

ثقافة وطريقة عمل المرشد السياحي

< كوالامبور - همسة أمجد رشيد

يلعب المرشد السياحي ضمن المجموعات السياحية دوراً أساسياً وفاعلاً في إنجاح الرحلة وحصول السائح على ما يطمناه من معلومات سياحية مفيدة.

أن نحدد ما هو المطلوب من المرشد السياحي في ذلك؟

صفات المرشد السياحي

لكي يكون المرشد السياحي قادراً على إتمام دوره بشجاعة ومرونة لا بد أن تتوفر فيه صفات معينة، بعضها عام والآخر خاص. ومنها:

- المعلومات العامة: حيث أن المعرفة الدقيقة للزيارة، وتفاصيل المواقع، مسألة مهمة، خاصة التحري بالبعدين التاريخي والديني، في مثل زيارة مسجد أو كنيسة أو مدرسة إسلامية. وعلى المرشد أن يقرأ جيداً

الثقافي والمعرفة الواسعة بتاريخ الأندلس، جعلتنا نعيش التاريخ من دون الدخول بالتفاصيل ذات الصلة بالدين، وهي تعرف مسبقاً نوع التنوع في المجموعة، ودون أن تثير سحابة من التراكبات الفكرية. أما المرشد السياحي التركي فعبر شاطئ الأمان، في حديثه، بقوة ونشاط دون أن يجعلنا نعترض على شروحاته والإشكالات التاريخية المتوقعة.

من هنا راودتني فكرة التطرق لدور المرشد السياحي في بلداننا الإسلامية: فهل له دور خاص؟ وهل له قدرات خاصة لأن الزيارات السياحية في بلداننا الإسلامية تربط بين التاريخ والدين، وبين الدين والمذهب؟ فهل لنا

لقد خطرت لي فكرة تناول هذا الموضوع من خلال رحلتين سياحيتين، إحداهما إلى الأندلس، منطلقة من مدريد، للبحث في غور التجربة الإسلامية الكبيرة في الجنوب الإسباني، والتأمل في عظمة القصور والقلاع وروح الإبداع الأدبي والموسيقي المشهور. وأما الرحلة الثانية فقد كانت إلى تركيا، وهي أيضاً تملك القصور والمساجد والقلاع العظيمة. وبالإضافة إلى ذلك، فإن لي تجربة من خلال العمل مع المجموعات السياحية الإيرانية في العراق. ولقد استمعت بشغف إلى المرشدين السياحيين، الشابة الإسبانية صاحبة العمق



La Mezquita Azul / Turquía

الجامع الأزرق/تركيا



Mausoleo del Imam Abbas / Karbala

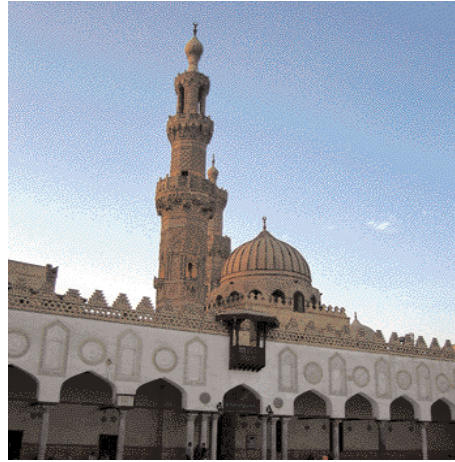
ضريح العباس (رض)/كربلاء

يهمل التفاصيل الأخرى.

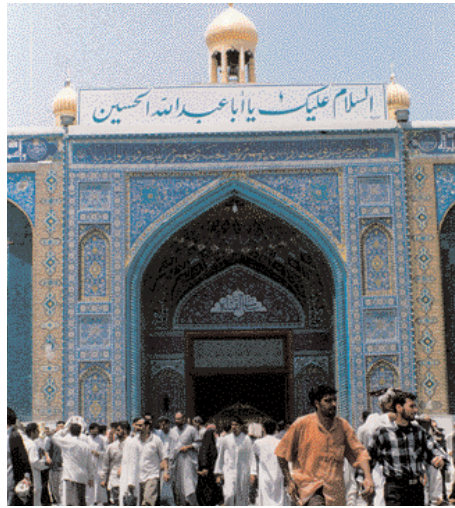
- الحرص على التنوع، دون التركيز على نوع معين من المشاهد التاريخية، رغم أن هناك مخطط للرحلة.
- على المرشد أن يحترم رغبات زواره من حيث اختيار نوع الطعام، بل حتى اختيار مناطق التسوق، فقد تكون لهم متطلبات خاصة في طريقة الطبخ أو في تحديد مناطق التسوق.

المجموعات الأجنبية

- على المرشد أن يتحدث عن المشاهد التاريخية بعمق وسهولة ودقة وتركيز دون أن يشعرهم بالتحمس للموضوع، على الرغم من أن ذلك من حقه، ولكنهم يبحثون عن المقنع لهم وليس ما نقوله نحن لهم.
- عليه عرض الموضوع أمام زواره من الأجنب بشكل تاريخي من دون التفاصيل التي نفهمها نحن ونؤمن بها، على الرغم من أهميتها وشرعيتها، لأن البعض منهم لا يفهمون العمق الروحي عندنا بل يعتبرونه من الغيبات غير المبررة.
- وعليه أن لا يتحسس مما يقولون في بعض التفاصيل التاريخية للحدث، فبعض المشاهد قد يثير فيهم نوازع معينة ومدخلات، مثل زيارة المواقع التاريخية للحروب الصليبية أو كنيسة تم تحويلها إلى جامع أو مقبرة ما، إنها حقائق ولا ينبغي أن تثير فيه التوتر بل أن عليه أن يتفهم مبررات الطرف الآخر وقناعاته.
- إن التعرض لوجهات النظر المختلفة في الشرح والتبسيط يجعل المرشد في موقف قوى أمام زواره الأجنب لكي لا يجعلهم يتصورون أو يتهمونه بالانحياز، ولكن دون التفاصيل الشديدة التعقيد.
- وأخيرا إن المعلومات والملاحظات التي دونتها أعلاه هي إنعكاس لحقائق واقعية أثرت أمامي في عدد من الزيارات، تطرقت إليها بعمومية دون التفاصيل، وقد أثرت حاجة المرشد إليها، وحسبي أن تجد لها صدى أمام الشركات السياحية المنظمة والمرشدين السياحيين، وإن سياحتنا الإسلامية لهي أشوق وأعمق وأوفر لو استطعنا التحضير لها بشكل جيد وواع وصحيح. ■



جامع الأزهر/القاهرة Mezquita Al-Azhar / El Cairo



ضريح الحسين (ع)/كربلاء
Mausoleo del Imam Hussein / Karbala

أن يكون متفهما للجذور التاريخية للموضوع دون الغوص بها بل أن يتطرق لها بشكل عام دون أن يعلن رأيه فيها لكي لا يجعله متبنيا لوصف تاريخي معين قد يخسره بعض زواره.

- عليه عند التطرق للشخصيات المرتبطة بالتاريخ أن يكون حذرا لأن إشعار الزوار بأنه ملتزم برأي معين أو محبا لها قد يدخله في مناقشات كثيرة. وقد وجدت ذلك بوضوح أثناء الزيارتين اللتين تحدثت عنهما في البداية وكيف أثار بعض الزوار مداخلات إمتدت إلى نقاش واسع لم يجر احتواؤه، خاصة ما أثير في بعض المواقع الأندلسية من تحويل بعض الكنائس إلى مساجد وبالعكس.
- عليه التركيز على تاريخ البناء ووصفه عمرانيا والمواد المستخدمة فيه، دون أن

تفاصيل رحلته قبل أن يشرع بها.

- المرونة: فالرحلة غالبا ما تكون طويلة ومتعبة، رغم ما يخطط لها، ومعقدة التفاصيل، مع تنوع الأجناس والأعمار، وعلى المرشد أن يكون قادرا على الدخول والخروج في التفاصيل بمرونة تضمن له عدم خسارة البعض من السياح الذين هم في رفقته.
- مهارات الإنصال: إن اللباقة وطريقة التحدث ولغة العيون وندمة الصوت ونبرة الحديث تعطى قدرة للمرشد على قيادة المجموعة السياحية بسهولة ويسر، وتمنحه قدرة إقناع عالية.
- * الحساسية: إن المرشد اليقظ اللبق سريع البديهة والمتفهم لحاجات السائحين يكون محبوبا ومقنعا ومحترما من قبلهم.

وهناك صفات أساسية أخرى للمرشد، منها الشخصية والنشاط والمظهر وحس الفكاهة أوالظرف.

قيادة المجموعات السياحية الإسلامية

يتعرض المرشد السياحي عند قيادته لمجموعة من المجموعات السياحية الإسلامية في البلدان الإسلامية لمواقف ذات طبيعة خاصة بسبب تعلق المجموعة بالتاريخ والجهة التي يزورونها، وما درسوه وتعلموه سابقا. ولذا فهو قد يتعرض إلى مداخلات واعتراضات. ومن أجل أن يتجنب الإشكالات المحتملة نقتح عليه ما يلي:

- على المرشد أن يدرس التاريخ بعمق، خاصة منطقة عمله، وأن يطلع على وجهات النظر المختلفة لكي يستطيع أن يشرح الموضوع دون أن يثير غبارا عليه.
- عليه أن يدخل الموضوع بالتفاصيل العامة دون الخاصة.
- وعليه أن يتدارك المناقشات الجانبية للزوار عند إثارة موضوع ما من حيث وضعه التاريخي والفقهية بأن يكون مستعدا لإشغال المجموعة بنشاط ترفيهي سريع يخرجها من المداخلات الخاصة أثناء الزيارة.
- المناطق التاريخية ذات الصفة الإسلامية قد تكون ذات صفة مذهبية، وقد تكون تعاقبت عليها حقب تاريخية مختلفة، فعليه