أهمية عمل العلاقات العامة
في الجهات الخيرية

تمثل العلاقات المتميزة بين الجهات الخيرية وسائر المجتمع حصناً منيعاً يدرأ الأخطار عن العمل الخيري، وينمي قدراته وإمكاناته، ويجدد طاقاته، ويزيد من موارد الجمعية، ويقلل الصرف من ميزانيتها، وحتى يمكن للجمعية بناء علاقات حيوية ومتميزة تتناسب كل شريحة من شرائح المجتمع يحسن تقسيم المجتمع إلى الفئات التالية:

1-الجهات الرسمية المشرفة.

2-الجهات الحكومية.

3-المحسنون.

4-العاملون تطوعاً.

5-الإعلاميون.

6-المستفيدون.

7-عامة المجتمع (39).

ويعد هذا التقسيم من الأهمية بمكان نظراً لأن لكل فئة من هذه الفئات تصورات، ومطالب، ومفاهيم تخصها، فتحتاج إلى روابط تتناسب مع مقامها حتى تؤدي العلاقات العامة في العمل الخيري ثمارها على الوجه المقبول، والصورة الصحيحة كالتالي :.

---

39 – اليحيى ، يحيى إبراهيم ،**ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الخامس للجمعيات الخيرية بالشرقية** ، ،المملكة العربية السعودية،1425هـ ،ص٨٠ .

1-الجهات الرسمية المشرفة:

يقصد بها إمارة المنطقة والجهة المخولة بالإشراف على الجهة الخيرية من قبل الدولة.

فمن مهام العلاقات العامة في الجهة الخيرية إطلاع الجهة الرسمية على ما يهمها مما يجري في الجهة الخيرية، سواء عن طريق التقارير أو الصلات المباشرة معها، وهو الأهم لطمأنتها من جانب والذب عنها من جانب آخر، ولكسب دعمها والاستفادة من توجيهها، وإدخال السرور عليها.

2-الجهات الحكومية الأخرى:

الجهات الخيرية جزء من المجتمع لا تستطيع أن تستغني عن خدمات الدولة الممثلة في دوائرها الرسمية، وكثيراً ما تتعثر معاملات الجهات الخيرية، ويغفل القائمون عليها عما يمكن أن يقدم لهم من خدمات ومساندات بسبب ضعف العلاقات مع الجهات الرسمية.

وتحتاج تلك الجهات كغيرها من منظمات المجتمع الأخرى إلى معرفة خدمات تلك الجهات الخيرية، والاطلاع على أعمالها عن طريق استضافتها في مواقع الجهات الخيرية، أو عن طريق العرض عليهم في مواقعهم.

3-المحسنون المنفقون من أموالهم في الخيرات:

إن المحسن مسلم محب للخير يفرح ويسر به، وهو كذلك من عامة المجتمع يسمع وتنقل له الوشايات من عدة أطراف.

والثابت أن الجهات الخيرية تفقد كل سنة عدداً من الداعمين بسبب ضعف العلاقة معهم وتحول المحسن عندهم إلى مأمور صرف آخر عهده بتلك الجهة وصول خطاب شكر مرفق به سند قبض عن تبرعه لتلك الجهة الخيرية.

أما الاستفادة من آرائه وتجاربه وخبراته واقتراحاته فهذا في طي النسيان أو النكران عند الجهات الخيرية.

والمحسن يتطلع إلى معرفة مواقع صرف تبرعه، ليفرح أولاً ويطمئن ثانياً، وتنقطع المقالة والظن عنده ثالثاً، ويبقى متواصلاً مع تلك الجهة الخيرية، ومن المعلوم ضعف جدوى التقارير العامة لدى المتبرعين لأنه يعلم أن هذه التقارير لكل الناس، وهو يحتاج إلى التقارير خاصة وواضحة وشفافة عن مواقع صرف تبرعه حتى ولو وقع فيها خطأ أو خلل.

كما أنه يحتاج إلى الترغيب في الخير، وما أعد الله للمحسنين من الأجر العظيم، والثواب الجزيل، والمنازل العالية في الجنة.

4-العاملون تطوعاً .. المتبرعون

العمل التطوعي مزروع في نفوس أفراد الأمة المسلمة منذ ولادتهم ونعومة أظفارهم، ولا يزال أكثر أعمال الأمة عبر تاريخها تطوعياً ابتغاء الأجر من الله تعالى.

ومما يتحتم على الجمعيات الخيرية السعي في تفعيل العمل الخيري في الوسط أسلوب الاستفادة من جميع طاقات المجتمع، ومشاركة الجميع فيه، والعمل على استقطاب أكبر عدد من المتطوعين إذ أن مقياس رقي الجمعيات برصيدها البشري من المتطوعين.(40).

---

40 – اليحيى ، يحيى ابراهيم ،مصدر سابق ص 101.

والمتطوعون أنواع:

-فأعلاهم المتطوع بعلمه ومنهم المتطوع بماله:(صدقات، تبرعات، قروض، مشاركات في شركاته، تنمية مال).

-ومنهم المتطوع ببدنه: (مراسلات،حرف، تحميل، حراسة، ومنهم المشارك بجاهه: (شفاعات،علاقات ..).

-ومنهم المتطوع برئاسته فيمتهنها في سبيل الخير.

-ومنهم المتطوع بوقته (كل يوم، ساعة باليوم، ساعة بالأسبوع، في المواسم، عند الطلب والفزعات..) -ومنهم المتطوع بفكره : (رأي، استشارة، بحث، دراسات، إحصاءات، خطط، نقد، تقويم..) ([41])

فالعلاقات العامة بوابة استقطاب المتطوعين، وهي المسئولة عن الاحتفاظ بهم، وعدم تسربهم ما يعني أن التعامل الطيب، والتواصل الجيد معهم في جميع مناسباتهم عبر الزيارات والمراسلات، مع التفقد لهم من أقوى عوامل الاحتفاظ بهم.

5-الإعلاميون:

مع ما للإعلام من أهمية كبرى في العمل الخيري سلباً وإيجاباً إلا أن كثيراً من الجهات الخيرية ضعيفة الاتصال بالجهات الإعلامية، ورجال الإعلام حتى أصبح كثير من الصحفيين والإعلاميين يعيش حالة فراغ تام عن العمل الخيري، فتسري لديهم الوشايات والحكايات الموضوعة ضد العمل الخيري كما قيل "صادف قلباً خالياً فتمكنا".

الإعلاميون أيضاً يعيشون نفس الهم الذي تعيشه الجمعيات الخيرية، لكن ضعف الاتصال هو الذي أدى إلى ضعف التغطية الإعلامية السليمة للأنشطة الخيرية.

---

[41] – المصدر نفسه ، ص 102

وهنا تُثار الأسئلة حول قسم العلاقات، وخطته الإعلامية، وكيف يمكن للمتطوعين من رجال الصحافة والإعلام الانضمام إلى الجمعية لتغطية الفراغ الموجود لدى الجهات الخيرية في الأقسام الإعلامية.

6-المستفيدون من العمل الخيري:

المستفيدون من العمل الخيري أنواع :

-منهم: المستفيد من الجانب الإغاثي والتأهيلي وهم الفقراء والمساكين، والأيتام والأرامل.

-ومنهم المستفيد من الجانب التربوي والعلمي، إذا كانت الجهة الخيرية متخصصة في ذلك.

أما الفئة الأولى فتحتاج أولاً إلى حفظ ماء الوجه ورفع الذلة والمنة عنهم، بل رؤية المنة لهم على الجهة الخيرية.

وكان الفقيه التابعي مطرف بن عبدالله يقول : من كان له عندي حاجه فليكتبها في قرطاس ويرسلها إلي، فإني أكره أن أرى ذل المسألة في وجه مسلم، فإن السؤال أرجح من النوال وإن جل) ([42]).

أما الفئة الثانية فتحتاج إلى حسن التعامل معها من خلال الأمور التالية:

-جودة الخدمة المقدمة لهم.

-احترامهم وإنزالهم منازلهم.

-المتابعة لهم وتوظيفهم فيما هيئوا من أجله.

7-عامة المجتمع:

---

[42] – اليحيى ، يحيى إبراهيم ،مصدر سابق ص 107.

المجتمع متصل بجميع الفئات ويسمع من الجميع، وتصل الوشايات إليه من المغرضين والمتظلمين وقد يحمل صورة سيئة عن العمل الخيري.

ولذا فهو بحاجة إلى توعيته وإعطائه الصورة الحسنة المشرقة عن العمل الخيري، من خلال التواصل معهم عبر البرامج الإعلامية، والتوعية المتعددة والندوات والحوارات المفتوحة، والأسواق الخيرية وغيرها.