
عنوان الورقة :

العلاقات العامة في العمل الخيري

مقدمها :

الدكتور/ يحيى بن إبراهيم اليحيى

ملخص الورقة

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على أشرف الأنبياء و المرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد :

لقد جاء الإسلام بتوثيق العلاقات بين أفراد المجتمع كله فقوى رابطة الأبوة قال تعالى: { وبالوالدين إحسانا }^(١) ، وأمر بالاهتمام بالبنوة: ((كفى بالمرء إثماً أن يضيع من يقوت))^(٢) وحث على صلة الرحم، قال تعالى: { وأولو الأرحام بعضهم أولى ببعض في كتاب الله }^(٣)، وأبقى رباط القبيلة للتكافل فيما بينها: ((فقضى على العاقلة الدية))^(٤) وحث على تكافل أهل البلدة الواحدة وجعلها ميزة تميّز سائر المسلمين ، فقال في الزكاة: ((تؤخذ من أغنيائهم فتردّ على فقرائهم))^(٥) .

وعمم الترابط بين سائر المسلمين : ((مثل المؤمنين في توادهم و تراحمهم و تعاطفهم كمثل الجسد الواحد))^(٦) ، ((المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضا))^(٧) ، وقوى العلاقة بين أولياء الأمر وبين المجتمع كله عن طريق محض النصح و الرأي : ((الدين النصيحة لله و لرسوله و لأئمة المسلمين و عامتهم))^(٨) .

وأمر الإسلام بإنزال الناس منازلهم : ((أنزلوا الناس منازلهم))^(٩)، وشكر المحسن منهم ((من لا يشكر الناس لا يشكر الله))^(١٠) ، { إن الله مع الذين اتقوا والذين هم محسنون }^(١١) ، والوفاء لأهله : ((أقيلو ذوي الهيئات زلاتهم))^(١٢) ، وأن ((حسن العهد من الإيمان))^(١٣) ، ورغب في كف الغيبة عن النفس، فرحم الله امرءاً كفّ الغيبة عن نفسه : ((فمن اتقى الشبهات فقد استبرأ لدينه و عرضه))^(١٤)، وأمر بجودة العمل و إتقانه: ((إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه))^(١٥) .

إن هذه التوجيهات تصب في قناة العلاقات العامة بياناً لأهميتها وعظم شأنها وخطر إهمالها ، وأهمية تعاهدها ، وتقوية أوامر الصلاة بين عامة المسلمين . والعمل الخيري هو أحوج من غيره في تفعيل العلاقات لتقوم في دورها الحيوي مع سائر المجتمع فتستثمر طاقاته و قدراته و إمكاناته في تحقيق أهداف العمل الخيري النبيلة .

وضعف العلاقات يعني ضعف العمل الخيري في موارده وإدارته ونفعه للآخرين ، بل إن ضعفها يمثل خطراً على وجود العمل الخيري ، إذ إن الانقطاع عن الجهات الرسمية المشرفة مثلاً يعني الشك في سير العمل الخيري أو على الأقل قبول الوشائيات فيه .

والعمل الخيري يعتمد اعتماداً كبيراً على كسب ثقة المجتمع ، وهذا يتأتى بإدارة متميزة ذات جودة عالية تهتم بالأصالة وتواكب المعاصرة والتحديد ، ومن أهم عناصر الجهاز الإداري كسب ثقة الناس ، وهو الدور الأساسي الذي تقوم به العلاقات العامة .

عند التتبع لعدد من الجهات الخيرية ، نجد أن هذا القسم قد يكون غير مفعّل عندها ، بل مفقود من هيكل كثير من الجهات الخيرية ، مع أنها تهتم اهتماماً كبيراً بجانب الموارد والعمل على زيادتها و تنميتها ، ومن خلال التجربة أرى أن قسم تنمية الموارد لا ينفك أبداً عن العلاقات العامة بل إن تنمية الموارد لا تقوم إلا على العلاقات العامة ، فالثلاثي الهام في الجهة الخيرية لا ينفك بعضه عن بعضه أبداً ، وكلُّ شطر منه يعتمد على الآخر وهي العلاقات العامة والإعلام و تنمية الموارد ، فهذه تستحق إدارة متخصصة في كل جهة خيرية ، بحيث تكون خطة الإعلام مراعيّاً فيها تنمية الموارد ، غير مغفلة أهمية العلاقات العامة في دعم هذين الشطرين : الموارد و الإعلام .

تعريف العلاقات العامة

ويمكن أن نعرف العلاقات بأنها "" تكوين سمعة طيبة عن الجهة، وبناء ثقة عالية مع الآخرين على أساس من الحقائق و المعلومات الصحيحة، وإظهار الصورة المشرفة للجهة الخيرية بما يتناسب مع المخاطبين "" فالزيارات وتوزيع المطويات و التقارير والمنشورات وتوصيل المعلومات إلى الآخرين فهذه إعلام وليست علاقات .

أما مسؤول العلاقات فإنه يحسن أن يتصف بالذكاء وسرعة البديهة ، وحسن المعاملة ، وطيب المعشر والرفق واللين و طلاقة الوجه، وحسن المظهر، وإتقان اللغة، ومعرفة نفسيات الناس، والقدرة على استيعابهم، كما ينبغي أن يحسن إعداد الخطابات بما يتناسب مع الجميع، وجمع المعلومات وتصنيفها ومعرفة وسائل الاتصال بال جماهير.

كما ينبغي على رجل العلاقات العامة أن يكون قادرا على التكيف مع الأحداث وتجديدها ، وأن يكون عنده استيعاب كامل لعمل الجهة الخيرية ولديه القدرة على التحدث بهدوء ووضوح.

من أهداف إدارة العلاقات العامة

- ١- العمل على كسب تأييد وثقة الرأي العام بإمداده بالمعلومات الصحيحة و الحقائق و مشروعات الجهة الخيرية و خدماتها .
- ٢- نشر الوعي داخل و خارج الجهة الخيرية .
- ٣- إيجاد علاقة إيجابية مبنية على الثقة والاحترام المتبادل بين أعضاء الجهة الخيرية بما يساعد في زيادة العطاء و الإخلاص في العمل ومن ذلك :
 - تبني فكرة صندوق القرض الحسن (خاص بالمنتسبين للجهة الخيرية) .
 - إقامة النشاطات الاجتماعية مثل : الرحلات والزيارات "" الرسمية والترفيهية"" سواء بين أعضاء الجهة أو مع غيرهم من الجهات الخيرية .
- ٤- العمل على الاستفادة من أفكار وتجارب الجماهير لزيادة فاعلية الأداء .
- ٥- تكوين لجان وفرق متعاونة من شرائح المجتمع تحت مسمى يتناسب معها ، ودعوة كل شريحة لوحدها لزيارة الجهة الخيرية وإقامة أمسية لعرض أنشطتها والاستماع إلى آرائهم

و انتقاداتهم و اقتراحاتهم، وفتح الحوار معهم .

٦- إنشاء بنك معلومات للجهة الخيرية، وإدارتها المتنوعة، وأنشطتها، وكل ما يتعلق بالعمل اليومي وبسياسة الجهة الخيرية ككل، حتى تكون العلاقات على دراية بكل مستجدات الجهة الخيرية بما يؤهلها للتواصل مع الآخرين على أسس علمية وقواعد منظمة وواضحة .

خطة العلاقات العامة :

ينبغي على العلاقات العامة أن تضمن خططها الأمور التالية :

- ١- البحث و التحري : ما الذي يجري الآن في الوسط الاجتماعي عن العمل الخيري ؟
- ٢- التخطيط : ويشمل تحديد الأهداف القصيرة والطويلة المدى، ورسم البرامج التنفيذية.. وهنا ينبغي الإجابة عما يجب القيام به .
- ٣- التنفيذ : ينبغي أن ننفذ خططنا بأيسر السبل و أقوها تأثيراً وأقلها تكلفة .
- ٤- القياس و التقييم : وهنا تسعى الإدارة لمعرفة ما حققه البرنامج .. وفي هذه الخطوة نجيب على السؤال الأساسي : ماذا حققنا من نتائج ؟
- ٥- التوثيق : حيث سيساعد ذلك في تدعيم بنك المعلومات للرجوع إليها عند الحاجة .. وهنا نسأل : كيف نوثق هذا النشاط ليسهل الرجوع إليه عند الحاجة ؟ (١٦)
- ٦- إبقاء التواصل مع الجميع : إن رصيد العلاقات وبناء الثقة وكسب تعاطف الآخرين يتبخر مع مرور الأيام، فينبغي على إدارة العلاقات تعاوده بين الفينة و الأخرى، وقد يعتري العلاقات مع أناس شيء من الفتور أو تكدير للخواطر (وشبهات) فينبغي علاجها في حينها وعدم تأخيرها البتة.
- انظر إلى رسول - الله صلى الله عليه وسلم- ، لما علم ما وقع في نفوس الأنصار في يوم حنين بادر إلى الاجتماع بهم وبين فضلهم ومنزلتهم وأوضح لهم سرّ قسمته وعطائه للناس ، وسبب تمييز مسلمة الفتح عليهم في العطاء ، وبين قيمتهم ومنزلتهم حتى بكوا وقالوا ((الله ورسوله أمن)) .
- ٧- أن تعامل كل إنسان لوحده : وحتى تبني رصيда من العلاقات مع الآخرين ينبغي أن تعامل كل إنسان على حدة وبالمستوى الذي يناسبه والأسلوب الذي يرغبه ويليق به. وهذا يتطلب

التعرف على طبائع الناس وميولهم وما يحبون وما لا يحبون ، وما يتشجع له كل شخص مخاطبه وما لا يتشجع له ، فنخاطبه بما يرغبه و يتعاطف معه لا بما يصادمه و ينفر منه . ولنعلم أن الناس صناديق ولكل صندوق مفتاح فهل تجيد البحث عن المفاتيح والاحتفاظ بها؟ ولقد جاءت شريعتنا بمراعاة جانب المخاطب و التمييز بين المخاطبين و بيان عدم تماثلهم ، قال البخاري : ((باب من خص بالعلم قوما دون آخرين كراهية أن لا يفهموا))(١٨) وقال علي بن أبي طالب رضي الله عنه : ((حدثوا الناس بما يعرفون أتريدون أن يكذب الله ورسوله))(١٩) ، وقال ابن مسعود: ((ما أنت محدثا قوما بحديث لا تبلغه عقولهم إلا كانت عليهم فتنة))(٢٠) ، وقال البخاري أيضا : ((باب ترك بعض الاختيار مخافة أن يقصر فهم بعض الناس عنه فيقعوا في أشد منه))(٢١) .

ولعل سياق بعض الأمثلة الواقعية من الجهات الخيرية توضح المقصود :

حدث أن إحدى الجهات الخيرية قامت بزيارة إلى أحد المحسنين الكبار بغية دعم أحد أوقافها ، ولكن هذه الجهة لم تدرس حال الرجل ولم تعرف نفسيته و ميوله ، فتصادمت معه مباشرة حيث إن هذا المحسن يرى أن الأوقاف خطيرة و يتأهبها في نظره عدة مخاطر ، وأنها تضييع لأموال المسلمين ، وقال لهم بالحرف الواحد : ((إذا سلكت طريقا مظلما تجعل السراج خلفك أم أمامك)) .

وجهة أخرى عرضت مشاريعها الكبيرة على أحد المحسنين المشهورين بواسطة تقارير جميلة ومنسقة مع عدة مطويات ملونة ، وحيث لم يعرفوا وجهة نظر هذا الرجل فإنهم تصادموا معه في أول جلسة ، حيث سألهم مباشرة كم تكلفة طباعة التقرير؟ وكم نسخة طبعت منه ؟ فأجابوه بحماس وربما زادوا من قيمة التكلفة فلنا منهم أنه سيتبنى سائر مطبوعاتهم ، ولكنهم فوجئوا بقوله : هكذا تضيعون أموال المسلمين بالمظاهر و الشكليات و تستقطعون من أموال المساكين و الفقراء لمثل هذا ؟ كان يكفيكم أن تطبعوا التقرير على آلة كاتبة كما فعلت تلك الجهة .

وجهة أخرى استفادت من أحد المحسنين و لكنهم أغفلوا إعلان اسمه في منشوراتهم و تقاريرهم فغضب عليهم و قاطعهم .

وبالمقابل فهناك جهة أخرى أعلنت اسم أحد المحسنين فغضب عليهم وقال لهم : ((معطي الأجر بالسماء ، أنا لا أريد ذكر اسمي ، وكل مشروع نفذته لكم لا مانع أن يكون باسم أي إنسان أحب ، مقسم الحسنات بالسماء)) .

وعرض على أحد المحسنين برنامج تأهيل الأسر وتدريبهم فلم يرق له هذا ورأى أن هذا العمل ليس من مهمة الجهة الخيرية ولا من مهمة المحسنين و إنما من مهمة الدولة .

وبالمقابل عرض على شخص آخر برنامج إغاثي للأسر الفقيرة فرفضه وقال : إلى متى ينفق عليهم ؟ لماذا لا يؤهلون فيستغنوا عن الناس .

وبعد ، لقد تركزت هذه الأمثلة على المحسنين و يمكن أن يقاس عليهم غيرهم من شرائح المجتمع .

أهمية العلاقات في الجهات الخيرية :

إن العلاقات المتميزة بين الجهات الخيرية وسائر المجتمع تمثل حصنا منيعا يدرأ الأخطار عن العمل الخيري وينمي قدراتها وإمكاناتها ويجدد طاقاتها ، ويزيد من مواردها ، ويقلل من الصرف من ميزانيتها ، وحتى نبني علاقات حيوية ومتميزة تتناسب كل شريحة من شرائح المجتمع يحسن تقسيم المجتمع إلى الفئات التالية :

- ١- الجهات الرسمية المشرفة .
- ٢- الجهات الحكومية .
- ٣- المحسنون .
- ٤- العاملون تطوعا .
- ٥- الإعلاميون .
- ٦- المستفيدون .
- ٧- عامة المجتمع .

إن هذا التقسيم مهم ، 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 و الصورة الصحيحة .

١- الجهات الرسمية المشرفة :

ويقصد بالجهات الرسمية المشرفة إمارة المنطقة والجهة المخولة بالإشراف على الجهة الخيرية من قبل الدولة .

فمن مهام العلاقات العامة في الجهة الخيرية إطلاع الجهة الرسمية على ما يهملها 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 .

٢- الجهات الحكومية الأخرى:

إن الجهات الخيرية جزء من المجتمع لا تستطيع أن تستغني عن خدمات الدولة الممثلة في دوائرها الرسمية، وكثيرا ما تتعثر معاملات الجهات الخيرية، ويفغل القائمون عليها عما يمكن أن يقدم لهم من خدمات ومساندات بسبب ضعف العلاقات مع الجهات الرسمية، وتحتاج تلك الجهات كغيرها من المجتمع إلى معرفة خدمات تلك الجهات الخيرية، والأطلاع على أعمالها عن طريق استضافتها في مواقع الجهات الخيرية، أو عن طريق العرض عليهم في مواقعهم .

٣- المحسنون المنفقون من أموالهم في الخيرات :

إن المحسن مسلم محب للخير يفرح ويسر به، وهو كذلك من عامة المجتمع يسمع وينقل له الوشائيات من عدة أطراف، والجهات الخيرية تفقد كل سنة عددا من الداعمين بسبب ضعف العلاقة معه 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 و اقتراحاته فهذا في طي النسيان أو النكران عند الجهات الخيرية.

إن المحسن يتطلع إلى معرفة مواقع صرف تبرعه، ليفرح أولا، ويطمئن ثانيا، وتتقطع القالة عنده ثالثا، ويبقى متواصلا 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 و الثواب الجزيل و المنازل العالية في الجنة .

٤- العاملون تطوعاً :

العمل التطوعي مزروع في نفوس أفراد الأمة المسلمة منذ ولادتهم و نعومة 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 الذي تنشط فيه، وبرمجة التعاون الجزئي وسعة الأفق في فهم وإدراك أسلوب الاستفادة من جميع طاقات المجتمع ومشاركة الجميع فيه، والعمل على استقطاب أكبر عدد ممكن من المتطوعين، إذ أن مقياس رقي الجمعيات برصيدها البشري من المتطوعين .
و المتطوعون أنواع : فأعلاهم المتطوع بعلمه. ومنهم المتطوع بماله : صدقات، تبرعات، قروض، مشاركات في شركاته، تنمية مال، ومنهم المتطوع ببدنه : مراسلات، حرف، تحميل، حراسة.. ومنهم بجاهه : شفاعات، علاقات... ومنهم المتطوع برئاسته. فيمتنها في سبيل الخير. ومنهم المتطوع بوقته : كل يوم، ساعة باليوم، ساعة بالأسبوع، في المواسم، عند الطلب والفرعات .. ومنهم المتطوع بفكره : رأي، استشارة، بحث، استبانات، دراسات، إحصاءات، خطط، نقد، تقويم

فالعلاقات العامة بوابة استقطاب المتطوعين، وهي المسؤولة عن الاحتفاظ بهم وعدم تسربهم فالتعامل الطيب و التواصل الجيد معهم في جميع مناسباتهم عبر الزيارات و المراسلات مع التقدر لهم من أقوى عوامل الاحتفاظ بهم .

٥- الإعلاميون :

مع ما للإعلام من أهمية كبرى في العمل الخيري سلبا و إيجابا إلا أن كثيرا من الجهات الخيرية ضعيفة الاتصال بالجهات الإعلامية ورجال الإعلام حتى أصبح كثير من الصحفيين و الإعلاميين يعيش حالة فراغ تام عن العمل الخيري، فتسري لديهم الوشائيات و الحكايات الموضوعة ضد العمل الخيري كما قيل "" صادف قلبا خاليا فتمكنا "" فلو سألت جهة خيرية هل نسقتكم زيارة الصحفيين و الإعلاميين لجمعيتكم وهل قمتم بزيارة إلى مواقع الصحف في منطقتكم فقط ؟ وأترك الجواب لكل جهة خيرية .

مع العلم أن هؤلاء الإعلاميين من أصحابنا و أحببنا و إخواننا و زملائنا و أولادنا، يعيشون نفس الهم الذي نعيشه ويعانون ما نعانیه، لكن ضعف الاتصال هو الذي أدى إلى ضعف التغطية

الإعلامية السليمة للأنشطة الخيرية . فأين قسم العلاقات؟ وأين خطته الإعلامية؟ وكيف يكسب المتطوعين من رجال الصحافة و الإعلام لينضموا إلى الجمعية عاملين مؤدبين دورهم مغطين الفراغ الموجود لدى الجهات الخيرية في الأقسام الإعلامية؟ .

٦- المستفيدون من العمل الخيري :

المستفيدون من العمل الخيري أنواع : منهم : المستفيد في الجانب الإغاثي والتأهيلي وهم الفقراء و المساكين والأيتام والأرامل ، ومنهم المستفيد من الجانب التربوي و العلمي إذا كانت الجهة الخيرية متخصصة في ذلك .

أما الفئة الأولى فتحتاج أولاً إلى حفظ ماء الوجه ورفع الذلة و المنة عنهم بل رؤية المنة لهم على الجهة الخيرية ، قال معمر : ((من أقبح المعروف أن تحوج السائل إلى أن يسأل وهو خجل منك ، فلا يجيء معروفك قدر ما قاسى من الحياء ، وكان الأولى أن تتفقد حال أخيك وترسل إليه ما يحتاج ولا تحوجه إلى السؤال))(٢٣) ، وقال الفضيل من عياض : ((من المعروف أن ترى المنة لأخيك عليك إذا أخذ منك شيئاً ، لأنه لولا أخذك منك ما حصل لك الثواب))(٢٣) ، وقال محدث مصر الليث بن سعد التاجر : ((من أخذ مني صدقة أو هدية فحقه علي أعظم من حقي عليه ، لأنه قبل مني قرباني إلى الله تعالى))(٢٤) وكان مطرف بن عبد الله يقول : ((من كان له عندي حاجة فليكتبها في قرطاس و يرسلها إلي ، فإني أكره أن أرى ذل المسألة في وجه مسلم ، فإن السؤال أرجح من النوال وإن جل))(٢٥) .

كما أن من حقهم على العلاقات البحث لهم عن سبل تغييهم عن السؤال .

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

٧- عامة المجتمع :

المجتمع متصل بجميع الفئات ويسمع من الجميع و تصل الوشائيات إليه من المغرضين والمتظلمين

وقد يحمل صورة سيئة عن العمل الخيري، فهو بحاجة إلى توعيته وإعطائه الصورة الحسنة المشرقة عن العمل الخيري من خلال التواصل معهم عبر البرامج الإعلامية و التوعوية المتعددة والندوات والحوارات المفتوحة، والأسواق الخيرية وغيرها .
وأسأل الله - عز وجل- أن يوفق الجميع لكل ما يحبه الله ورسوله من الأقوال والأعمال -
وصلى الله وسلم وبارك على نبينا محمد و آله وصحبه أجمعين- .

المصادر والمراجع

- ١- سورة البقرة : ٨٣.
- ٢- أخرجه أبو داود في السنن ١٣٢/٢ من حديث عبد الله بن عمرو رضي الله عنهما
- ٣- سورة الأحزاب : ٦.
- ٤- سنن أبي داود ١٩٢/٤ .
- ٥- صحيح البخاري ٥٠٥/٢ ، صحيح مسلم ٥٠/١ .
- ٦- صحيح مسلم ١٩٩٩/٤ ، ونحوه في صحيح البخاري ٢٢٣٨/٥ .
- ٧- صحيح البخاري ١٨٢/١ ، صحيح مسلم ١٩٩٩/٤ .
- ٨- صحيح مسلم ٧٤/١ .
- ٩- أخرجه أبو داود في السنن ٢٦١/٤ من حديث ميمون بن أبي شبيب عن عائشة رضي الله عنها ، وقال ميمون لم يدرك عائشة ، صححه أبو عبد الله الحاكم في معرفة علوم الحديث .
انظر : رياض الصالحين للأمام النووي ص ١٠٨ .
- ١٠- أخرجه أبو داود ٢٥٥/٤ ، و الترمذي ٣٣٩/٤ ، وقال : حسن صحيح .
- ١١- سورة النحل : ١٢٨ .
- ١٢- أخرجه ابن حبان في صحيحه ٢٩٦/١ .
- ١٣- أخرجه الحاكم في المستدرک ٦٢/١ ، وقال : ((على شرط الشيخين .. وليس له علة)) ، وأصله في صحيح البخاري ٢٢٣٧/٥ .
- ١٤- صحيح البخاري ٢٨/١ ، صحيح مسلم ١٢١٩/٣ .
- ١٥- أخرجه أبو يعلى في مسنده ٣٤٩/٧ من طريق مصعب بن ثابت عن هشام بن عروة عن أبيه عن عائشة رضي الله عنها ، ومصعب بن ثابت وثقه بعضهم و ضعفه آخرون . وجاء في هذا المعنى أحاديث أخرى ، فانظرها في مجمع الزوائد ٩٨/٤ .
- ١٦- انظر العلاقات العامة في موقع وزارة التربية والتعليم ، والعلاقات العامة في موقع كلية المجتمع في الشبكة العنكبوتية .
- ١٧- صحيح البخاري ١٥٧٤/٤ ، صحيح مسلم ٧٣٨/٢ .
- ١٨- صحيح البخاري ٥٩/١ .

-
- ١٩- المصدر السابق ٥٩/١ .
٢٠- صحيح مسلم ١١/١ .
٢١- صحيح البخاري ٥٩/١ .
٢٢- صلاح الأمة ٦١٩/٢ .
٢٣- المرجع السابق ٦٢٠/٢ .
٢٤- المرجع السابق ٦٢١/٢ .
٢٥- المرجع السابق ٦٢٠/٢ .