
عنوان الورقة :

أهم فئات المجتمع تأثيراً في عملية التواصل مع الجهات الخيرية

مقدمها :

الدكتور / محمد بن صامل السلمي

ملخص الورقة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الأنبياء وخاتم المرسلين وبعد فإن العمل الخيري أحد عوامل التنمية وقطاعاتها المهمة ، وتقوم في بلادنا جمعيات خيرية متنوعة الأغراض ، وجميعها تتلمس حاجات المجتمع ، وتحاول المساهمة في سدها ويقوم على إدارتها نخبة من الأفراد المتطوعين الراغبين في بذل الخدمة للغير وطلب الأجر والثوبة من الله تعالى

ولضمان نجاح المؤسسات الخيرية واستمرارها والرفع من أدائها فإنها بحاجة إلى التواصل الفعال مع جميع قطاعات المجتمع بل وأفراده ، وخاصة المؤسسات الرسمية والأهلية ، وفي تقديري أنه لا بد من التواصل مع جميع فئات المجتمع رجالاً ونساءً ، ودعوتهم المتكررة للزيارة والإطلاع وللمشاركة والرعاية ، والاستفادة من تخصصاتهم وخبراتهم ، غير أن أهم الفئات في إحداث التواصل المطلوب هم :

١. المسؤولون الرسميون.
٢. العلماء على اختلاف تخصصاتهم.
٣. الوجهاء والتجار.
٤. الإعلاميون.
٥. التريويون.
٦. المستهدفون بالخدمة.
٧. العاملون في الميدان الخيري.

وسوف يتم الحديث عن كيفية التواصل والتعامل مع كل فئة من تلك الفئات.

الحمد لله رب العالمين القائل في كتابه : (وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان ، واتقوا الله إن الله شديد العقاب) " المائدة آية ٢ " والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين القائل : (خير الناس أنفعهم للناس) ... وبعد

فإن العمل الخيري يعتبر أحد قطاعات التنمية المهمة ويسمى في كثير من الدول القطاع الثالث ، وتقوم في بلادنا ولله الحمد جمعيات خيرية متنوعة الأغراض والتخصصات ولكنها جميعاً تتلمس حاجات المجتمع وتحاول المساهمة في سدها ، ويقوم على إدارة الجمعيات الخيرية نخبة من الأفراد المتطوعين الراغبين في الخدمة العامة وبذل الخير للغير ، وطلب الأجر والثوبة من الله تعالى لما رتب سبحانه وتعالى على ذلك من الثواب وما ورد من النصوص الشرعية في الكتاب والسنة من الأمر بالتعاون والتآلف وسد حاجة ذوي الحاجات وإغاثة الملهوف وإعانة المحتاج والفقير والضعيف واليتيم . ولضمان نجاح المؤسسات الخيرية واستمرارها والرفع من أدائها فإنها بحاجة إلى التواصل الفعال مع جميع قطاعات المجتمع بل وأفراده ، وخاصة المؤسسات الرسمية والأهلية ، ودعوتهم المتكررة للزيارة والاطلاع وللمشاركة والرعاية ، والاستفادة من تخصصاتهم وخبراتهم ، وفي تقديري أن أهم الفئات في إحداث التواصل المطلوب هم :

١. المسؤولين الرسميون :

وهم الذين لهم ولاية عامة ، أو ولاية خاصة لها علاقة بالمؤسسة الخيرية ومجال نشاطها ، أو لهم إشراف على الجمعية أو المؤسسة الخيرية ويدخل تحت هذا أمراء المناطق والمحافظون ومدراء الأمن ورؤساء المراكز وغيرهم من المسؤولين العاميين وممثلو وزارة الشؤون الاجتماعية المشرفة على الجمعيات الخيرية ، أو وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد ، بالنسبة لجمعيات تحفيظ القرآن الكريم ، والمكاتب التعاونية للدعوة والإرشاد وتوعية الجاليات ، فهؤلاء بحكم مسؤوليتهم والصلاحيات القانونية المعطاة لهم فإنهم بحاجة إلى معرفة كيفية إدارة المؤسسة الخيرية والاطلاع على منجزاتها ، والنظام يمنحهم التدخل في حال الشكوى المرفوعة ضد الجهة الخيرية ، أو حصول أي تقصير في أداء الخدمات ، وهم بحكم مسؤوليتهم الإدارية يمارسون الرقابة على الجهة الخيرية ، ولذا فإن المؤسسة أو الجهة الخيرية لا بد أن تراعي هذا وأن تكون العلاقة والتواصل مع المسؤولين واضحة ، وعلى الجهة الخيرية أن تبادر إلى بعث التقارير ، وأن تقوم بالاستشارة في إعداد الخطط والمشروعات ، وتطلب من المسؤول المساعدة في حل بعض

المشكلات ، ودعوة المسؤولين لحضور المناسبات وافتتاح المشروعات ومن ثم طلب الدعم المادي والمعنوي .

وهذا كله مما يعطي المسؤول الطمأنينة والثقة في الجهة الخيرية ، ودليل على سلامة إجراءاتها وسوف يتحول إلى داعم وداعية بصوته الإعلامي وشأنه على الجهة في كل مناسبة ، وإذا حصل إشكال حقيقي - لا قدر الله - على الجهة الخيرية فإنه سوف يساعد في حله ، فضلاً عن الوشايات المغرضة فإنه لن يقبلها لأنه على علم وجليه من أمر الجهة الخيرية وسلامة إجراءاتها وحسن نوايا القائمين عليها ، وإن حسن العلاقة مع المسؤولين ودرايتهم بإجراءات ونشاطات الجهة الخيرية ينعكس أثره على بقية الفئات من المجتمع .

٢. العلماء على اختلاف تخصصاتهم :

العلماء لهم مكانة اجتماعية وعليهم مسؤولية شرعية إصلاحية ودعوية ولذا فإن المجتمع يلجأ إليهم لدورهم القيادي والإرشادي ، كما أن العمل الخيري هو من اهتماماتهم ، ولذا فإن الواجب على القائمين على المؤسسات والجهات الخيرية اطلاعهم على الأعمال واستشارتهم في المشروعات والإدارة واستفتاء أهل الفتوى منهم فيما يعرض لهم من مسائل واستضافتهم والحصول على تزكيات وخطابات دعم منهم لما لذلك من الفائدة التي تعود على الجهة الخيرية ، والثقة في القائمين عليها ، بل من المستحسن أن تجعل الجهة الخيرية لجنة استشارية من أهل العلم في منطقتها وتستشير بأرائهم ومقترحاتهم ويركز في اختيار اللجنة الاستشارية تنوع التخصصات خاصة فيما يلائم عمل الجهة الخيرية وتخصصها ، فإن الجهات الخيرية متنوعة التخصصات ، فمنها العلمية الدعوية ، ومنها الإغاثية ، ومنها الاجتماعية والصحية ، والتنمية المهنية ... الخ . وتنوع التخصصات في إدارة الجهة الخيرية ولجانها الاستشارية وملاءمتها لطبيعة عمل الجهة الخيرية مما يساعد في نجاحها وتقديمها ، والعلماء لهم دور في تعزيز العلاقة بين المسؤولين والجهة الخيرية ، بل ومع كافة فئات المجتمع وخاصة العامة لمكانتهم والثقة فيهم وفيما يوثقون ، وعلى الجهة الخيرية أن يكون لديها قاعدة بيانات بأسماء وعناوين وأعمال العلماء والدعاة وطلاب العلم وأئمة المساجد في منطقة عملها للاستفادة منهم والتواصل معهم .

٢. الوجهاء والتجار :

الوجهاء هم الأشخاص المؤثرون في المجتمع ، والمقبولون لدى المسؤولين . وهم متنوعون منهم كبار الموظفين في الدولة ، وشيوخ القبائل ، وعمداء الأسر ، وعمد الأحياء ، وأصحاب المهارات المميزة في الأدب والثقافة والشعر والخدمة الاجتماعية وغيرها ، فهم قادة الرأي في مجتمعاتهم ولهم تأثير عليه ، والجهة الخيرية بحاجة إلى التواصل معهم وتعزيز العلاقة بهم والاستفادة من وجهاتهم الاجتماعية ، ومهاراتهم المميزة وخاصة في حل المشكلات التي تطرأ ، أو التي تواجه عمل الجهة الخيرية ، وربما ترتقي العلاقة إلى أن يتبنوا مشروعات الجهة الخيرية ويدعموها معنوياً ، أما التجار ورجال الأعمال فإن تعزيز العلاقة معهم مطلب مهم وذلك بزيارتهم وتزويدهم بالتقارير اللازمة وعرض المشروعات عليهم بحسب رغباتهم وما ينشطون لدعمه والإنفاق عليه فبعض التجار يرغب في بناء المساجد ، وآخر في كسوة العاري وإطعام الجائع ، وثالث في التعليم والتربية ، ورابع في الخدمة الصحية ... وهكذا توجهات المحسنين مختلفة ورغباتهم متنوعة فلا بد من معرفتها ومخاطبة كل واحد بحسب رغبته ، وفي هذا وقائع وقصص كثير ، فلا بد للقاءمين على الجهة الخيرية من مراعاة هذا ، ثم إذا دعم المشروع من أحد التجار فلا بد من تزويده بالصور التوثيقية وحسب مراحل المشروع حتى يكتمل ثم يدعى للزيارة والاطلاع بنفسه وافتتاح المشروع ، كما أن اصطحاب الداعمين للمشروعات في جولة على منطقة خدمات الجهة الخيرية ورؤيتهم للأمور عن كثب مما يهيئ نفوسهم للدعم والاستمرار في ذلك ، وينبغي أن تتنوع وسائل التواصل ، من التواصل الفردي بالزيارة والرسالة والاتصال الهاتفي إلى التواصل الجماعي بزيارة مجموعة من العاملين في الجهة الخيرية للوجهاء والتجار ورجال الأعمال في منازلهم أو مقار أعمالهم ، أو تقوم الجهة الخيرية بترتيب لقاء في مقرها أو مكان آخر مناسب لمجموعة من هؤلاء أو إقامة حفل لتكريمهم باعتبارهم داعمين لمشروعات الجهة الخيرية .

٤. الإعلاميون :

الإعلام وسيلة كبيرة من وسائل النشر والتأثير ، وخاصة في هذا العصر الذي تعددت فيه وسائله ، وتطورت أدواته ومجالاته ، وله أثر كبير على الجهات الخيرية إيجاباً وسلباً ، ولذلك لا بد من فقه صحيح للتعامل معه وتجنب آثاره السلبية والاستفادة من إيجابياته ، وهو وسيلة توصل رسالة الجهة الخيرية إلى من لا تستطيع أن تصل إليه بمفردها عدداً ونوعاً ، والإعلاميون هم الذين يديرون تلك الأجهزة والوسائل ، والجهات الخيرية لا بد أن تصل إلى هؤلاء وتعزز العلاقة معهم وتصطنع أفراداً منهم يكونون صوتاً لها ، وتزودهم بالمعلومات اللازمة للنشر والكتابة عنهم وإصدار الملاحق عن الجهة الخيرية ، ونشر أخبارها ومشاريعها وإنجازاتها وتغطية مناسباتها ، وعمل حوار مع القائمين عليها كل هذا وأكثر تستفيده الجهة الخيرية بتعزيز العلاقة والتواصل مع وسائل الإعلام والإعلاميين ، وينبغي أن يكون لدى الجهة الخيرية قسم متخصص في العلاقات والإعلام ولديه قاعدة بيانات واسعة عن الجهة الخيرية وعن الإعلاميين والوسائل الإعلامية من صحافة وتلفاز وفضائية وانترنت وغيرها ، والتعامل معها جميعاً من خلال دعوتهم لزيارة الجهة الخيرية وتغطية مناسباتها ونشر التقارير عنها ، ومن خلال الإعلان المدفوع القيمة في تلك الوسائل ، وفي كثير من وسائل الإعلام اليوم معركة قائمة لتشويه العمل الخيري والتشكيك في أهدافه والقائمين عليه ، لا بد من درئها وكشفها وأقدر الناس على ذلك هم الإعلاميون المتخصصون ، وتعزيز العلاقة معهم وزرع الثقة لديهم وتوفير المعلومة الصحيحة لهم مما يغير الصورة المشوهة ويرد المعتدي ، والإعلاميون هم طائفة من المجتمع الذي ينبغي أن تستهدفه الجهة الخيرية بالخدمة والرعاية فتخصص بعض برامجها لهم سواء كانت تعليمية أو دعوية أم اجتماعية ، فإنهم إذا استفادوا من خدمتها المباشرة وتعاملوا معها عن قرب ووصلت لهم رسالة الجهة الخيرية بصورة صحيحة فسوف يصححون رؤيتهم عن العمل الخيري والقائمين عليه ، وبإمكان الجهة الخيرية إذا كانت قادرة ، أو بالتضامن مع جهات مماثلة أن تصدر وسيلة إعلامية تخدم أهدافها وتشر رسالتها وتحقق الدعاية لها مثل إصدار مجلة ، أو شبكة إعلامية على الإنترنت ، أو فضائية للعمل الخيري نشرًا وتعريفًا ودعاية ، وقد يكون من المناسب التعاون مع بعض المؤسسات الإعلامية القائمة لإطلاق فضائية خيرية ضمن الفضائيات التي تديرها ،

وسوف يكون لها مردود إعلامي بل واقتصادي على الجهات الخيرية المشاركة ، ومن خلال الممارسة للعمل الإعلامي الاحترافي تتكون الكوادر الإعلامية المتميزة التي تخدم رسالة العمل الخيري وجهاته المختلفة

٥. التربويون :

هم الذين يمارسون التوجيه والتعليم وإدارة المؤسسات التربوية الدعوية والتعليمية وهذا قطاع كبير في المجتمع ، من دعاه ، وخطباء ، وكتاب ، ومدرسون ، ولهم أثرهم وحضورهم ولذا فإن الجهة الخيرية بحاجة إلى تعزيز العلاقة معهم لإيصال رسالتها للمجتمع وإيجاد التواصل الاجتماعي البناء ، ورسم الصورة الحسنة عن الجهة الخيرية وخدماتها ، وهذا يحصل من خلال ما يلي :

١. استهدافهم ببرامج الجهة الخيرية .
 ٢. مشاركتهم في أعمالها .
 ٣. استشارة أهل الرأي والتخصص منهم .
 ٤. الاستفادة من خبراتهم وتخصصاتهم في إعطاء الدورات التعليمية والتدريبية والتوجيهية .
- ومن ثمرات هذا التعاون :

١. حسن الأداء في الجهة الخيرية .
٢. بعث الهمم في أصحاب الخبرات ليبذلوا من علمهم ووقتهم للمصلحة العامة والعمل الخيري على وجه أخص .
٣. إشاعة العمل الخيري والتربية عليه لدى الناشئة مما يزيده عمقاً وتجذراً في المجتمع
٤. استمرار العطاء الخيري وتجدد وسائله وتنوع خدماته وإمداده بالدماء الجديدة جيلاً بعد جيل .

٦. المستهدفون بالخدمة :

هم الذين تقدم لهم الجهة الخيرية خدماتها ويستفيدون من برامجها الثقافية أو الاجتماعية أو الصحية - الخ .

فهم يعرفون الجهة الخيرية من خلال خدماتها لهم ، وعلى مقدار مستوى الخدمة وكيفية التعامل تكون العلاقة حسنة أو سيئة ، ولا بد أن تسعى الجهات الخيرية إلى بلوغ الجودة في منتجاتها ، وحسن التعامل في علاقاتها وأداء العاملين بها حتى تعكس الصورة الحسنة للعمل الخيري ، وتجعل كل مستفيد داعية لها ومثيلاً عليها ، وان موقفاً سلبياً واحداً يحصل من أحد منسوبي الجهة الخيرية سيكون له الأثر السلبي على أنشطتها وسمعتها ، والعاملون في الجهات الخيرية ليسوا منزهين عن الخطأ ، ويجب أن يكون الإحسان في القول والفعل منهجاً تلتزمه الجهة الخيرية وتربي عليه العاملين فيها ، وتراقب سلوكهم مع المتعاملين معهم وتقدم لهم النصيحة والتبئية على السلوك الخاطئ قولاً أو فعلاً ، بل وتعاقب من يتكرر منه ذلك حفاظاً على منهج الإحسان الذي قامت الجهة الخيرية من أجله .

والمستهدفون بالخدمة على مختلف مستوياتهم وتخصصاتهم هم لسان الجهة الخيرية الناطق ، وينبغي أن يشركوا في التخطيط والإدارة وأن يستشاروا في نوع الخدمة المقدمة لهم من خلال استبانات تقوم بها الجهة الخيرية ، فهم صورتها في الواقع وهم ثمرة برامجها وأنشطتها ، وبإمكان الجهة الخيرية الاستعانة بهم في الدعاية والإعلان عن برامجها ، والمشاركة في تنمية مواردها ، وهذا يتنوع بحسب نشاط الجهة الخيرية وتخصصها وقد يتحول المستفيد من الجهة الخيرية إلى مشارك وداعم إذا نمت قدراته وطورت إمكانياته واجتاز المرحلة التي هو فيها . فمثلاً معلمو كثير من جمعيات تحفيظ القرآن هم من أبنائها الذين تخرجوا من حلقاتها ، وسيكون منهم الموجهون والمشرفون والمديرون وهكذا في كل مجال ينبغي أن تسعى الجهة الخيرية إلى تطوير قدرات المستهدفين بالخدمة ومساعدتهم حتى يتحولوا إلى عاملين فاعلين في إدارة برامجها بل ومطورين لبرامجها وخططها .

٧. العاملون في الميدان الخيري :

العاملون في الميدان الخيري سواء في الجهة الخيرية المحددة (جمعية البر ، جمعية التحفيظ مثلاً) أم في الجهات الخيرية الأخرى هم أولى فئات المجتمع بالعناية والرعاية والإعداد والتطوير والتدريب ، فإن الغالبية منهم انتسبوا للعمل الخيري من باب الرغبة والميل إلى هذا النوع من العمل ، وابتغاء الأجر والثواب في فعل الخير ، لا من باب التخصص والممارسة المهنية ، ولذا فإنهم بحاجة إلى إعداد وتدريب على أعمال الجهة الخيرية وبرامجها حتى يؤديوا العمل بفاعلية وجودة ، والإحسان إلى العاملين في الميدان الخيري وتطوير قدراتهم والمساهمة في حل مشكلاتهم مما يضمن ولائهم

للمؤسسة واستمرارهم في خدمتها ، وهذا ينعكس على الجهة الخيرية بالاستقرار الإداري والانتظام في تقديم الخدمة وتحسين الأداء .

ومن الأمور التي يمكن أن تقدمها الجهة الخيرية لمسوبيها :

- ١ . عقد دورات تدريبية للعاملين بها حسب أعمالهم واحتياجاتهم .
- ٢ . عقد لقاءات تعارف بين العاملين في الجهة الخيرية في الأعياد والمناسبات .
- ٣ . رحلات ترفيهية في كل فصل دراسي .
- ٤ . لقاءات وورش عمل لكل قسم أو قطاع .
- ٥ . رحلات حج وعمره للعاملين وأسرهم .

=====