

فعالية برنامج للتدخل المهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية  
لزيادة الثقة المجتمعية في المؤسسات الوسيطة  
دراسة مطبقة على مدارس التربية الخاصة بمحافظة القليوبية

إعداد

د/ إيمان حفي عبد الحليم

أستاذ مساعد بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة



### ملخص البحث

تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيسي التالي : ما فعالية برنامج للتدخل المهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لرفع الثقة المجتمعية في المؤسسات الوسيطة؟ ومن أهداف الدراسة:

- 1- رصد أسباب / أو العوامل المؤدية لضعف الثقة المجتمعية من أولياء أمور التلاميذ في المؤسسات الوسيطة (مدارس التربية الخاصة بالقلوبية نموذجاً).
- 2- تحديد مظاهر ضعف الثقة المجتمعية من أولياء أمور التلاميذ في المؤسسات الوسيطة.
- 3- التعرف على مدى فعالية برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لزيادة الثقة المجتمعية (ثقة أولياء أمور التلاميذ) في المؤسسات الوسيطة (مدارس التربية الخاصة بالقلوبية نموذجاً).

والدراسة الحالية من نمط دراسات التدخل المهني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ، واسترشدت بالمنهج شبه التجريبي. وتم تطبيق الدراسة علي جميع الأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الخاصة بالقلوبية وعددهم (35 أخصائي اجتماعي) وعلي عينة عمدية من أولياء أمور التلاميذ في تلك المدارس وعددهم (20 أم). وتم بناء وتطبيق مقياس للثقة المجتمعية خصيصا لهذه الدراسة. ومن أهم نتائج الدراسة وجود فعالية لبرنامج التدخل المهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في زيادة الثقة المجتمعية (ثقة أولياء أمور التلاميذ) في المؤسسات الوسيطة (مدارس التربية الخاصة بالقلوبية نموذجاً).

### كلمات مفتاحية :

الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ، الثقة المجتمعية ، المؤسسات الوسيطة.

## Abstract

### **The effectiveness of the Professional Intervention Program from the Perspective of the Generalist Practice of Social Work to increase Societal Confidence in Intermediary Institutions**

An Applied Study to the Special education Schools in Qaliub Governorate

The problem of the current study is: what is the effectiveness of a professional intervention program from the perspective of generalist practice of social work to raise societal confidence in intermediary institutions? The study aims were:

- 1- Identifying the causes / or factors that lead to weak societal confidence among the parents of students in the intermediate institutions (Qalubiya special education schools as an example).
- 2- Knowing the aspects of weak societal confidence among the parents of students in the intermediate institutions.
- 3- Knowing the effectiveness of the professional intervention program from the perspective of the generalist practice of social work to increase societal confidence (the confidence of students 'parents) in intermediate institutions (special education schools in Qalubiya as an example).

The current study was a professional intervention study from the perspective of generalist practice in social work, and was guided by the quasi-experimental method.. The study was applied to all social workers in Qalubia's special education schools (35 social workers) and to a non random sample of the parents of the students in those schools (20 mothers).

A scale of societal confidence was built and applied specifically for this study.

Among the most important results of the study is the presence of an effective professional intervention program from the perspective of generalist practice of social work in increasing societal confidence in intermediate institutions ( special education schools in Qalubiya as an example) .

**Keywords:** The generalist practice of social work, societal confidence , intermediary institutions.

## مشكلة الدراسة :

استجابة للمتغيرات المحيطة الحالية وحرص الدولة المصرية علي تحقيق نجاح لبرامج التنمية من خلال عدة محاور ، منها : اكتساب الثقة المجتمعية societal confidence ، والشراكة من خلال منظمات المجتمع سواء الحكومية منها أو الأهلية أو القطاع الخاص... مما جعل هناك ضرورة للدراسة العلمية لموضوع الثقة المجتمعية ، وأهميتها ، وأسباب انخفاضها وبصفة خاصة في المؤسسات الوسيطة intermediary institutions .

ومن خلال كثير من المشاهدات يمكن رصد أحد أسباب ضعف أو عدم الثقة المجتمعية في بعض المؤسسات الوسيطة هو عدم وضوح مفهوم المسؤولية المجتمعية ، وعدم وجود التفاعل والتنسيق والتعاون بالقدر المطلوب والمناسب بين العاملين في تلك المؤسسات الوسيطة. إضافة إلى عدم وجود ميثاق أخلاقي يوجه العمل في هذه المؤسسات ، وعدم الحرص علي إشراك ممثلين عن منظمات المجتمع المدني في تلك المؤسسات ، مما يساهم في تدعيم هذه المؤسسات وتحسين قدراتها ومواردها...

كل ذلك يدعو ضرورة دراسة أسباب عدم أو ضعف

الثقة المجتمعية وكيفية التغلب عليها أو التقليل منها أو التخفيف منها. ولم يظهر الاهتمام في الخدمة الاجتماعية كثيراً بمصطلح الثقة والثقة المجتمعية وهذا ما جعل للبحث الحالي أهمية نظرية وتطبيقية من خلال محاولة هذه الدراسة الراهنة إلى تأسيس إطار نظري ومؤسسي فيما يخص عدم الثقة المجتمعية في المؤسسات الوسيطة (مدارس التربية الخاصة) لضمان إعادة منظومة الثقة المجتمعية. ويختلف البعض حول الأدوار التي يمكن ان يقوم بها الأخصائي الاجتماعي وكيفية التدخل المناسب في الإطار التنظيمي لتحقيق ثقة متبادلة بين مقدم الخدمة وطالب الخدمة ودور المؤسسة الوسيطة في تحقيق ذلك.

الثقة هي أحد المفاهيم الاجتماعية والتي تثير اهتمام جميع من يبحث في العلاقات الاجتماعية وهي ترتبط بنضج وتقدم وامن المجتمع وهي محل خلاف الباحثين شأنها شأن المفاهيم الاجتماعية وتعتبر الثقة مصطلح ذو دلالة خاصة فانخفاضه وضعفه يؤدي إلى أمراض اجتماعية ونفسية في المجتمع. بالإضافة إلى أن هناك ركائز وقيم هي التي تدفع بالمجتمع نحو التكامل والنجاح، ومن أهمها الثقة، حيث تمتلك قوة في حث الإنسان الفرد والجماعة على التماسك.

فالثقة هي عماد العلاقات القائمة بين الناس، و توافق المجتمع عليها، يدل على تماسكه واحترامه للقيم البناءة، ولا يلزم أن تكون الثقة موجودة عند الأشخاص من ذوي الأخلاقيات العالية والنوايا

الحسنة فقط، بل من الواضح أن الأشخاص المتورطين في الأعمال الإجرامية عادة ما يثقوا في بعضهم البعض، وهذا دليل على أن الثقة تستدعي تشارك الناس في أنشطة تدرّ عليهم الأرباح والفوائد، أي المصلحة، لهذا تتجدد الثقة وتقوى وتتمو عندما تقود الناس الى النجاح فيما يخططون له (1).

وغالبا ما تتخذ الثقة طابعاً يطغي عليه التفاهم المتبادل وهو ما جعلها توصف بأنها تدعم الاستنتاج القائل بأن الثقة تعني توقّع النوايا الحسنة، وهي مبنية على معرفة المرء بالإنسان الآخر. وتهدف الى تدعيم البناء المجتمعي وتجعله قويا لا يتعرض للتصدع أو الانهيار. وفي العلوم الاجتماعية تكون درجة ثقة الشخص في الآخر هي معيار إيمانه وتصديقه لأمانة الشخص الآخر.

ويحذر العلماء المختصون من فقدان الثقة كرابط أساسي بين النسيج المجتمعي لما له من تداعيات خطيرة، وهو ما أشارت إليه معظم الأبحاث الحديثة بأن فشل وانهيار أي ثقة لدى مكونات وأفراد المجتمع من الممكن ان يتم مسامحته بسهولة إذا كان الفشل ناتجا عن ضعف في القدرة وليس قلة في الأمانة أو الصدق. حيث ستكون النتائج وخيمة إذا أصيب المجتمع بضعف الثقة بين فئات المجتمع ويوصفها البعض أنها علاقة اعتماد ورمز وقيمة أخلاقية وإيفاء بالوعد (2).

ولعل مما سبق نستخلص أن مدارس التربية الخاصة بوصفها مؤسسات وسيطة تقدم خدماتها لتلاميذها وأولياء أمورهم، قد لا تفي بالغرض الخدمي المنوط بها، لعدم الثقة المجتمعية التامة في خدماتها من قبل أولياء الأمور، نظرا لأسباب عديدة ، وهنا يظهر دور الأخصائي الاجتماعي كمقدم خدمات في هذه المؤسسات في تدعيم الثقة المجتمعية في هذه المؤسسات. ويمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيس التالي : ما فعالية برنامج للتدخل المهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لرفع الثقة المجتمعية في المؤسسات الوسيطة؟

#### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلي تحقيق الأهداف التالية :

- 1- رصد أسباب / أو العوامل المؤدية لضعف الثقة المجتمعية من أولياء أمور التلاميذ في المؤسسات الوسيطة (مدارس التربية الخاصة بالقلوبية نموذجاً).
- 2- تحديد مظاهر ضعف الثقة المجتمعية من أولياء أمور التلاميذ في المؤسسات الوسيطة.

3- التعرف على مدى فعالية برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لزيادة الثقة المجتمعية (ثقة أولياء أمور التلاميذ) في المؤسسات الوسيطة (مدارس التربية الخاصة بالقلوبية نموذجاً).

#### أهمية الدراسة:

- 1- لمدارس التربية الخاصة دور مهم جدا في المجتمع المصري (كمؤسسات وسيطة) يجد أولياء الأمور فيها الملاذ والعون لأبنائهم ذوي الإعاقة من خلالها.
- 2- أن دراسة أسباب ضعف الثقة المجتمعية في المؤسسات الوسيطة لم يتطرق إليها أحد بالدراسة في حدود علم الباحثة. وبناء على براءة عنوان من أكاديمية البحث العلمي وتسجيله باسم الباحثة.
- 3- الكشف عن دور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في التعرف على أسباب ومظاهر عدم الثقة المجتمعية في مدارس التربية الخاصة كمؤسسات وسيطة.
- 4- الكشف عن وسائل استعادة الثقة المجتمعية في مدارس التربية الخاصة كمؤسسات وسيطة

#### فروض الدراسة:

1. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات الثقة المجتمعية لدى المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات الثقة المجتمعية لدى المجموعة التجريبية في القياسين البعدي والقبلي.

#### مفاهيم الدراسة:

#### 1- مفهوم الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية :

برغم أن هناك العديد من التعريفات المعاصرة للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية The generalist practice of social work ، و لا يوجد اتفاق على تعريف لها. يتبنى البحث تعريف "روبرت باركر" Robert Barker للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية حيث يرى أن الأخصائي الاجتماعي "الممارس العام" هو الذي يكتسب معارف الممارسة ومهاراتها على نطاق واسع دون الارتباط بإطار نظري معين أو طريقة معينة؛ حيث يقوم بتقدير مشكلات العملاء وإيجاد الحلول المناسبة لها بصورة شمولية متكاملة تتناول جميع الأنساق التي تتضمنها هذه المشكلات.



كما أن الممارسة العامة تشير أيضاً إلى قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على العمل مع مختلف الأنساق مثل الأفراد والأسر والجماعات الصغيرة والمنظمات والمجتمعات مستخدمين إطاراً نظرياً فعالاً يتيح لهم الفرصة لاختيار ما يتناسب من أساليب واستراتيجيات للتدخل مع مشكلات ومستويات هذه الأنساق (3).

الممارسة العامة منظور حديث فرض نفسه على ممارسة الخدمة الاجتماعية خلال الربع الأخير من القرن العشرين حيث أنها تمثل اتجاهاً تفاعلياً يبعدها عن النمط التقليدي لممارسة الخدمة الاجتماعية الذي يقسمها إلى طرقها المعروفة (خدمة الفرد - خدمة الجماعة - تنظيم المجتمع) ويتجه بها نحو مهنة واحدة موحدة هي مهنة الخدمة الاجتماعية. وتعرف الممارسة العامة على أنها الإطار الذي يوفر للأخصائي الاجتماعي أساساً نهائياً انتقائياً للممارسة المهنية حيث أن التغيير الفعال هو الذي يتعامل مع كل مستويات الممارسة (من الفرد إلى المجتمع) وتتمثل المسؤولية الأساسية للممارسة العامة في توجيه وتنمية التغيير المخطط (4).

والممارسة العامة هي اتجاه يتضمن الاهتمام بالإنسان واحتياجاته وأهدافه وأساليب تفكيره بينته وهذا الاتجاه يتيح للأخصائي الاجتماعي استخدام كل ما يتوفر لديه من أدوات ونظريات وأساليب عمل في ضوء حاجات ومشكلات العملاء على كل المستويات (5).

كما يعرفها توسلان على أنها قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على العمل على مختلف الأنساق مثل الأفراد والأسر والجماعات الصغيرة والمجتمعات مستخدمين في تدخلهم المهني أنسب الأساليب المهنية والاستراتيجيات للتعامل مع هذه الأنساق لحل المشكلات (6).

وتعددت مداخل الخدمة الاجتماعية لتحقيق أهداف التدخل المهني من مداخل علاجية إلى مداخل وقائية إلى مداخل تنموية. ولطبيعة هذه الدراسة ترى الباحثة أن انسب هذه المداخل هي مدخل التمكين ومدخل المشورة والمدخل التعليمي.

#### أ- مدخل التمكين:

إن مدخل التمكين Empowerment يتلاءم مع الأسس القيمية والأخلاقية لمهنة الخدمة الاجتماعية والتي تضع في اعتبارها قيمة الإنسان وتحقيق العدالة الاجتماعية ومن ثم فإن هذا المدخل يعتبر أكثر استجابة للاعتبارات الإنسانية والأخلاقية والسياسية والاجتماعية التي تميز عملية المساعدة في مهنة الخدمة الاجتماعية كما أن الاستفادة من هذا المدخل المهم والمعاصر في ممارسة الخدمة الاجتماعية يهيئ الفرصة لتقديم أشكال المساعدة المناسبة (7).

ويقوم التمكين على فكرة أساسية مؤداها أن الناس تمتلك ذخيرة كبيرة من القدرات والإمكانات، الجسدية والنفسية والروحية والاجتماعية التي يمكن توظيفها للاستفادة منها في مراحل حياتهم،

وإن هذا المنظور لا يتجاهل المشكلات على أن مستوى من مستويات الممارسة أو على مختلف أنساق العملاء (أفراد- أسر- جماعات- منظمات- مجتمعات) ولكنه يركز على كيفية تطوير قدرات وإمكانيات أنساق العملاء وتمنياتها وكما يذهب باكر إلى أن إمكانيات أنساق العملاء وقواهم وهي موارد هامة تساهم في تحقيق التعبير الإيجابي المستهدف لصالح نسق العمل إذا ما تم توجيهها بشكل صحيح (8).

والتمكن هو عملية مساعدة الأفراد والجماعات المجتمعة التي ليس لها مقدرة على المشاركة في صناعة قرارات رسمية وذلك من خلال تدعيم القرارات التي لديهم بالفعل أو التي يمكن إيجادها للحصول على الفرص المتاحة لهم من زيادة وعيهم باهتماماتهم وإدراكهم وفهمهم لأنفسهم، فهو عملية لقيادة الناس لفهم أنفسهم (9).

كما يتضمن التمكين الحصول على الحقوق التي يفترض أن يتمتع بها كل مواطن كما يتضمن تنمية قدراتهم في اكتساب المكانة التي يستحقونها بما يبسر لهم التمتع بالحقوق وأداء الواجبات على أفضل نحو ممكن، والتمكين له صور متعددة أهمها التمكين الثقافي والتمكين الاقتصادي والتمكين السياسي والتمكين الاجتماعي (10).

#### ب- مدخل المشورة المهنية:

بدأت الاستخدامات الأولى للمشورة المهنية Professional advice في الخدمة الاجتماعية مع بداية القرن العشرين وإن كانت المشورة تقدم في المجالات الفردية والجماعية كما كان التركيز على الجانب النفسي، إلا أن استخدام المشورة المهنية في مجالات الفردية والجماعية كما كان التركيز على الجانب النفسي، إلا أن استخدام المشورة المهنية في مجالات العمل مع المجتمع بدأ منذ ستينات القرن الماضي وان الاتجاه المعاصر يركز على أهمية استخدام المشورة المهنية في مجال رسم وتخطيط برامج الرعاية الاجتماعية وبذلك يمكن استخدام مدخل المشورة المهنية على مختلف مستويات الممارسة المهنية.

يرى كل من كابلن وكادوشين أن المشورة المهنية هي تفاعل بين اثنين أو أكثر حيث يقوم الأخصائي الاجتماعي بدور المستشار ويستخدم مهاراته في المجال المتخصص فيه لمساعدة طالبي الاستشارة على مواجهة مشكلة حالية يعانون منها ومساعدتهم على التفكير بانتظام وموضوعية لمواجهة المشكلات ولزيادة قدرتهم على انتقاء انسب الحلول لها مستخدماً معرفة الحديثة في مهنة الخدمة الاجتماعية لمساعدة من يتعامل معهم وفي معظم الحالات يعمل الأخصائي الاجتماعي لمساعدة من يتعامل معهم وفي معظم الحالات يعمل الأخصائي

الاجتماعي كمستشار على شرح الخطوات التي يمكن أتباعها في إطار علاقة مهنية ناجحة (11).

كما أن دور الإخصائي الاجتماعي كمستشار يتضمن التعرف على ديناميات المؤسسات والمشكلات التي تواجهها عند قيامها بتحقيق أهدافها سواء كانت مشكلات إدارية أو تنظيمية أو تتعلق بضعف البرامج وغير ذلك من المشكلات التي تدفع الأخصائي إلى التدخل المهني وتقويم المشورة الفنية في دراسة وتشخيص المشكلات وتقييم التي تحتاجها المؤسسة. كما يتضمن دور المستشار الاجتماعي أن يتبع الخطوات التالية لمساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافها :

- بداية الارتباط وتكوين العلاقة مع المؤسسة.
  - تصميم برامج تدريبية وتعليمية لإدارة المؤسسة.
  - فحص وتشخيص المشكلات ونوعية المستفيدين من المؤسسة.
  - التعاون مع إدارة المؤسسة لمواجهة المشكلات
  - زيادة مهارات الجهاز الإداري.
  - تصميم خاصة بإدارة المؤسسة وبرامج خاصة بالمستفيدين (12).
- ويرى رونالد لبيت Ronald أن عملية استشارة ناجحة بالنسبة للمؤسسة تنتهي عادة بثلاثة أنواع من التعلم :

- تفهم أعمق للمشكلة أو المشكلات التي استدعت الاستشارة.
- ممارسة المنظمة لوظيفتها بكفاءة أفضل وتزويد المشكلات التي قد تنتج مستقبلا واتخاذ القرارات المناسبة عندنا تقتضي الضرورة مساعدة خارجية.
- ج- الوصول إلى أساليب ونظم جديدة تساعد على الاحتفاظ بالمقدرة على التغيير التي تتناسب والظروف المتغيرة وعلى استخدام الطاقة الكامنة لتحسين وظائف المؤسسة وخدماتها (13).

أما عن الجوانب التي يعمل فيها الأخصائي الاجتماعي كمستشار مهني فهي :

- الاستشارة الفردية، وتهتم بتقديم خدمات للعملاء وذلك بالتعاون مع إدارة المؤسسة لتقدير حجم ونوعية هذه الخدمات.
- الاستشارة الخاصة للعمل مع المؤسسة ككل وتصميم البرامج وهذه تتضمن العمل مع الإدارة والموظفين والتعرف على اللوائح والسياسات الخاصة بالمؤسسة وإجراءات تقديم الخدمات.

- الاستشارة في مواقف خاصة ومحددة من قبل المؤسسة مثل تحليل برامج معينة تريد المؤسسة القيام بها أو العمل مع قضايا محددة (14).

### ج- المدخل التعليمي:

والذي يعتمد على النظرية المعرفية Cognitive Theory، جوهر المدخل هو النظر إلى العقل الإنساني وروافده المعرفية هو الأصل في وجود مشكلات الإنسان الشخصية وما حدث من انعكاسات على حياته الاجتماعية، لذلك فهو يعطي اهتماماً أكبر للمقومات العقلية المعرفية وذلك فيما يتعلق بربط الحقيقة بقدرة العقل على توظيفها كقوة أساسية في الوجود الإنساني وموجه لإشباعاته في الحياة لذلك فإن التغيير الذي يحدث في سلوك الإنسان ودوافعه يتأثر بشكل حاسم بالتغيير الذي يحدث نتيجة تطور تفكير هذا الشخص حيث أن التفكير هو الذي يؤدي الدور الأساسي في تشكيل السلوك وعلى ذلك فأساس المدخل المعرفي هو إطار الوعي وعلاج القصور المعرفي لدى الأشخاص الذين يعانون من نقص في عمليات التفكير وبطء عمليات الإدراك (15).

ويعتمد المدخل المعرفي في أساسه النظري على عدة نظريات أهمها النظرية العقلية والنظرية الواقعية والعلاج الواقعي الانفعالي وعلم الظواهر وهي تشترك جميعاً في محور واحد تركز على الحاضر أكثر من الماضي وعلى الشعور أكثر من اللاشعور. وفي هذه الدراسة يمكن تعريف الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية بأنها برنامج مقترح لزيادة الثقة في المدرسة كمؤسسة وسيطة تقدم خدمة لأولياء أمور التلاميذ ذوي الإعاقة وأبنائهم من خلال الأخصائي الاجتماعي بالمدرسة.

### 2- مفهوم الثقة المجتمعية:

تُعرف الثقة Trust / Confidence في اللغة بأنها مصدر قولك وثق به أي ائتمنه، والأخذ بالثقة وكذلك الميثاق، والموائمة هي المعاهدة والوثيق هو الشيء المحكم وثاقه و وثق يشد بالأغلال مثله أحد. أو قيد يشد به الأسير أو الدابة. وهي مرادفة للمصداقية. وجوهرها هو مدى أن أثق في الغير ومدى أن أكون مصدر ثقة لديهم. وقد جاء في "معجم التعريفات" للجرجاني أن: "الثقة: هي التي يعتمد عليها في الأقوال والأفعال (16).

أما فيما يتعلق بمفهوم الثقة، فقد يعد تعريف مايير Mayer من أكثر التعريفات اقتباساً في الأدبيات، إذ عرفوا الثقة على أنها "استعداد طرف معين (مانح الثقة) لأن يكون معرضاً للتأثير بأفعال طرف آخر (الموثوق به)، على أساس توقع إن الطرف الآخر الموثوق به سيقوم بأداء

أعمال معينة مهمة لصالح الشخص مانح الثقة، حتى وأن لم يكن قادراً على مراقبة سلوك الطرف الآخر (الموثوق به) أو التحكم بها (17).

ويمكن تعريف الثقة المجتمعية بأنها حالة مجتمعية تتوفر من خلالها الثقة بين مختلف الأفراد والمؤسسات في المجتمع، ما يعطي الفرد والمؤسسة والجماعة إحساساً بالثقة بغيرهم من الناس، وقناعة بأن بالإمكان التعامل معهم باطمئنان، بعيداً عن الشكوك التي تعيق عمليتي التفاعل والتواصل البناء و بكلمة أخرى، الثقة المجتمعية تقوم على احترام كل فرد في المجتمع لرأي غيره من المواطنين والاعتراف بحقوقهم إلى جانب الاعتراف بحق كل مواطن في السعي لتحقيق مصالحه شريطة عدم الاعتداء على حقوق غيره من الناس أو المجتمع (18).

يختلف مفهوم الثقة المجتمعية باختلاف مجالات العلوم الاجتماعية، حيث يتناول خبراء الاقتصاد مفهوم الثقة المجتمعية من خلال التركيز على درجة الثقة المجتمعية داخل العلاقات، وعلى أهمية توافرها بين الأطراف التجارية، في حين تناول علماء النفس الاجتماعي مفهوم الثقة بالتركيز على الأشخاص في إطار منظومة التفاعل الاجتماعي.

بينما تناول علماء السياسة الثقة من منظور العلاقة بين المواطن والحكومة، وفي إطار التركيز على مفهوم الثقة السياسية ينظر دارسو العلوم السياسية إلى الثقة على اعتبار أنها سمة مجتمعية وليست فردية، حيث يشارك الأفراد ويستفيدون من ثقافة الثقة أو من المؤسسات الاجتماعية والسياسية التي تعزز سلوك الثقة. والثقة السياسية هي اعتقاد المواطنين بأن الحكومة أو النظام السياسي سيعمل بأسلوب يتسق مع توقعاتهم، والمواطنون الذين يتقون في الحكومة أكثر عرضه للامتثال للقوانين ويتابعون المبادرات الحكومية (19).

والثقة المجتمعية هي علاقة خاصة بين طرفين: الواثق (Trustor) والموثوق به (Trustee) وفي ظل ظروف معينة يثق الطرف الأول (الواثق) بالطرف الثاني (الموثوق به)، وترتبط الثقة بتوقعات الواثق عن السلوك المستقبلي الموثوق به، وكذلك ضرورة تقييم المخاطر والفرص المتاحة بين الطرفين (20).

كذلك تعرف الثقة المجتمعية بأنها علاقة بين طرفين يمثل أحدهما فرداً أو جماعة أو مؤسسة مجتمعاً، وترتبط الثقة بالاستقرار الاجتماعي، والشعور بالأمن، وإشباع الحاجات الإنسانية، والتفاعل السياسي داخل المجتمع، وتنطوي الثقة على فكرة أن العلاقات الاجتماعية الناجحة في المجتمع ليست قابلة للتنبؤ ولا يمكن المطالبة بها (21).

وتلعب الثقة دوراً هاماً في جميع الأنشطة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية للإنسان، حيث ترتبط الثقة بالمعلومات المتوفرة عن المواقف والأشخاص، ومشاعر الأشخاص تجاه المواقف

والآخرين (22). والثقة المجتمعية هي أحد آليات إنتاج الممارسات الاجتماعية وبمثابة الرابط بين الأفراد من خلال اندماج ذواتهم سوياً في بناء نفسي واحد، وتتضح أهمية الثقة في استمرار الحياة الاجتماعية عند النظر في الظروف التي تفتقد فيها هذه الثقة (23).

ومن تعريفات الثقة المجتمعية أيضاً بأنها الاعتقاد في نزاهة وأمانة الآخرين والإيمان المتبادل في اتجاهاتهم وسلوكياتهم (24). والثقة المجتمعية هي استعداد الشخص للاعتماد على الآخرين وقبول المخاطر السلبية الناتجة عن ذلك الاعتماد، وتشتمل الثقة على وجود خيارات متعددة لمستوى المخاطر السلبية الناتجة عن ذلك الاعتماد، وكذلك صعوبة إضفاء الطابع الرسمي عليها (25).

وتعطي الثقة بين الأفراد الثقة في النسيج الواسع للمجتمع والمؤسسات الاجتماعية وتصبح مجموعة مشتركة من القيم والمزايا والتوقعات داخل المجتمع ككل. كما تركز الثقة على القيم الاجتماعية التي تعكس التوقعات في العلاقات والتفاعلات الاجتماعية بين الناس في المجتمع والتي تدعم الثقة في النظم الاجتماعية والاقتصادية والسياسية في البناء الاجتماعي (26).

وبالرغم من اهتمام العديد من حقول العلوم الاجتماعية ك(السياسة، الاقتصاد، علم النفس الاجتماعي، علم الأنسنة، التسويق، فضلاً عن بالإضافة إلى علم السلوك التنظيمي) بالثقة كسلوك إنساني، الآن الأخير تناول الثقة بأسلوب خاص وحللها على أساس ثلاثة مستويات رئيسية هي: (ثقة العلاقات الشخصية، بما في ذلك الثقة بين زملاء العمل والثقة بالرؤساء، والثقة بالمنظمة، والثقة بين المنظمات) (27).

ويذهب بعض الباحثين لتسمية هذا المدخل في دراسة الثقة بمدخل بؤرة الثقة أو (مرجعية أو مصدر الثقة)، ويقوم على أساس مصدر الثقة في المنظمة والتي قد تكون ضمن المستوى الأفقي للمنظمة (علاقة الثقة بين العامل وزملائه الآخرين (الأنداد)، أو ضمن المستوى العمودي (علاقة الثقة بين العامل والرئيس المباشر أو الإدارة العليا) (28).

ولعل مستوى الثقة بالرئيس من قبل الأتباع المرؤوسين أكثر المستويات اهتماماً في مجال الثقة التنظيمية ونتيجة الارتباط بين مفهوم الثقة بالرئيس والثقة بالمنظمة، فضلاً عن كون الرؤساء هم حلقة الوصل الرسمية بين المنظمة والمرؤوسين، وحتى بين المنظمات، وهذا أحد الأسباب الرئيسية التي دفعت بالدراسة الحالية للتركيز على هذا المستوى من الثقة (29).

وينسحب هذا التعريف على العلاقة بين المرؤوس والرئيس أو القائد ومن ثم يعد تعريفاً لمفهوم ثقة المرؤوس بالرئيس. وأما الثقة بالقيادة فهي تمثل توقعات إيجابية ماثقة من قبل العامل بخصوص تصرف وسلوك الرئيس المباشر، والنية والرغبة للثقة بكلماتهم وأفعالهم (30). ولعل

الاتفاق حول الثقة بالقيادة ليس بالأمر المطلق، بل قد تحده عوامل ومحددات تعتمد على خصائص وسلوكيات القيادة نفسها، وهذا ما بينه مايير وزملائه Mayer & et. al., عندما عدوا كلا من (النزعة إلى الخير، الاستقامة، والقدرة) كعوامل مؤثرة بثقة المرؤوسين بالقيادة، ويمكن توضيحها كما يأتي:

● **النزعة إلى الخير:** تمثل اتجاه إيجابي من قبل الرئيس نحو المرؤوس فهي توضح مدى إيمان المرؤوس إن الرئيس يملك نوايا حسنة تجاهه، ويريد عمل الخير له، ليس له دوافع ذاتية، أو لتحقيق مكاسب شخصية ويعمل على مساعدة المرؤوسين.

● **الاستقامة:** تعني إدراك المرؤوسين إن القائد أو المشرف يتمسك بمجموعة من المبادئ التي تعد مقبولة من قبل المرؤوسين، بما يمتاز به من مصداقية، اتساق أفعاله في الماضي، ومدى التطابق بين أقواله وأفعاله.

● **الكفاءة (القدرة):** قد لا تكون الاستقامة والنزعة إلى الخير، مصدرين كافيين لبناء الثقة. بل يحتاج القائد إلي المهارة والكفاءة والقدرة في مجال عمله لكي تكتمل دعائم الثقة بالقائد (المشرف) (31).

أما فيما يتعلق بأهمية الثقة بالقائد، فقد أظهر العديد من الباحثين أن بناء الثقة التنظيمية بشكل عام يشكل العنصر الأساسي في الفاعلية التنظيمية، إذ ليست هنالك منظمة تستطيع إن تتخذ لها مكاناً في بيئة الأعمال من دون وجود الثقة بين الأشخاص، وليس هنالك قائد تنظيمي يستطيع إهمال العنصر القوي للثقة في ممارسة جميع الأعمال (32).

كما أكد مارتيز ودورفمان أن الثقة هي عنصر مهم وضروري لتكوين العلاقات التعاونية في المنظمة إذ أنها تشجع الاستقرار التنظيمي والرضا بين الأعضاء تجاه المنظمة وقياداتها. بل إن دراسات أخرى عدت الثقة المركب السحري في الحياة التنظيمية، والزييت الذي يقلل الاحتكاك، والرابط الذي يجمع الأجزاء المنفصلة معاً (33).

ومما سبق عرض عن مفهوم الثقة المجتمعية يمكن تحديد مفهوم الثقة المجتمعية في هذه الدراسة بأنه :

- 1- واقع الخدمات المقدمة من مدرسة التربية الخاصة.
- 2- مسببات ضعف الثقة في الخدمات المقدمة من مدرسة التربية الخاصة.
- 3- مقترحات زيادة الثقة في الخدمات المقدمة من مدرسة التربية الخاصة.

### 3- مفهوم المؤسسات الاجتماعية الوسيطة :

المؤسسات الاجتماعية Social Instantiations هي بناءات تنظيمية تأسست بواسطة الناس لإشباع بعض حاجاتهم الاجتماعية وحل بعض مشكلاتهم الاجتماعية ، من خلال تقديم مجموعة من البرامج والخدمات الاجتماعية. أيضا المؤسسات الاجتماعية هي هيئات شكلت لتعبر عن إرادة المجتمع ولمقابلة حاجات الإنسان سواء أكانت هذه الحاجات مادية أو معنوية، وليس من غرض المؤسسة الاجتماعية سواء أكانت حكومية أو أهلية هو تحقيق الربح المادي بل إن غرضها هو تقديم المساعدات والخدمات للأفراد والجماعات والمجتمع.

والمؤسسة هي المكان الذي يقدم فيه الأخصائي المساعدة للعملاء ولا بد من أن يهتم هذا الأخصائي وظيفتها والقوانين الموجهة لها وشروط منح خدماتها لأنه يعمل في المقام الأول وفقاً لفلسفة هذه المؤسسات ويختلف عدد المؤسسات من مجتمع إلى آخر وبقدر ما تنتشر في مجتمع ما يقدر ما يدل ذلك على ارتفاع هذا المجتمع ورغبته في سد حاجة الجماهير كما وأن العبرة من جانب آخر ليست فقط بكم هذه المؤسسات بل أيضاً بالكيف الذي تتصف به الخدمات فيها فمن الممكن أن يتوفر منها الكثير دون أن تكون الخدمات فيها تتسم بالكفاءة والفاعلية بالإضافة إلى الازدواج والتضارب بين الخدمات وبعضها.

والمؤسسات الاجتماعية هي مجموعة التنظيمات التي نشأت إرادياً لتملأ المجال العام بين الأسرة والدولة لتحقيق مصالح أعضائها أو فئات مهمشة أو المجتمع ككل، وهي في ذلك تلتزم بقيم التراضي والتسامح وقبول الآخر والإرادة السليمة لحل الخلافات (34).

أما المؤسسات الوسيطة فتعرف بأنها المؤسسات التي تلعب دوراً في سد الفجوة بين القطاع الخيري والمسئولية المجتمعية، وتسهم بدور في رفع كفاءة العاملين في الجهات الخيرية لتلبية متطلبات مشاريع المسئولية المجتمعية (35).

فهذه المؤسسات هي جسور وأسلاك وسيطة بين مؤسسات الدولة وعامة الشعب، وهذا النوع من الاتصال يساعد على نقل رسائل من المجتمع إلى مؤسسات الدولة، ومن مؤسسات الدولة إلى المجتمع، وهذه هي الوظيفة الأساسية التي يقوم عليها مفهوم المؤسسات الوسيطة، هذا الوسيط في حركة دائبة وهو سلك متحرك بين قطبين، تتوسط بين الدولة والمجتمع.

بمعنى أن المؤسسة الوسيطة عليها أن تفهم اللغتين: لغة المؤسسات الحكومية، ولغة الشعب اليومية، ومن يعتقد أن اللغتين متشابهتان، بحكم أنهما يتكلمان اللغة العربية، فهو على وهم كبير، لغة الشعب اليومية هي الكلام بكل ما تعنيه مفردة الكلام من شيوخ وتنوع واتساع ولهجات مختلفة، وتعدد الألسن، وما تحمله من تورية واستعارة وكناية وبلاغة شعبية، في حين تكون لغة



المؤسسات لغة قواعدية تنظمها قوانين وأنظمة وأعراف وتقاليد متوارثة، ودائماً تؤثت لغتها بقوانين تسند أو تغير أو تعدل ما بطل تأثيره من تلك القواعد.

واللغتان ليستا بالدرجة نفسها من الخطاب الذي تؤلفه مؤسسات المجتمع المدني، ومؤسسات الدولة، خطاب لغة السلطة شبه ثابت، مسند بوثيقة وعرف وقانون، ويشبه قواعد اللغة العربية، بالضبط والنحو التصريف، بينما خطاب لغة الشعب مرن ومتغير ويحمل لافتة يومية يمكنها أن تقيس حالات متباعدة بلهجات مختلفة، وبطرق تعبير ليست كلامية، وبصورة مستدعاه من حالات سابقة للمشابهة وتأكيد مطاليها، فلغة الشعب ليس على غير مستوى واحد من التعبير، ولذلك فعلى الأسلاك الوسيطة أن تكون أدواتها مستوعبة للغتين وتحويلاتهما التعبيرية والبلاغية، وبدون هذا الفهم والترجمة للغتين بدرجة الوضوح، لن يكون للأسلاك الوسيطة أي دور في نقل وفك الاشتباكات بين الشعب ومؤسسات الدولة.

أي أن مفهوم المؤسسات الوسيطة

ومن خلال العرض السابق لمفهوم المؤسسات الاجتماعية الوسيطة فإنه يمكن تحديد مفهوم المؤسسات الاجتماعية الوسيطة في الدراسة الحالية بأنه:

1- مجموعة التنظيمات، والمؤسسات المتخصصة في تقديم خدمات مميزة ونوعية حسب مجال عملها . والتي نشأت إرادياً تعبيراً عن احتياجات فئات في المجتمع وتلبية لمصالح وإشباع حاجات الأفراد التعليمية والتدريبية .

2- هي مؤسسات اجتماعية احترافية تقوم بدور الوسيط بين الفرد أو المواطن وبين المؤسسات الاجتماعية الحكومية أو الأهلية. حيث أنها تستطيع توجيه أفرادها وإرشادهم بما تملك من برامج وخطط وتمويل في تطوير الكفاءه الذاتية والمؤسسية للعاملين بها ومن يتعامل معهم من فئات مستهدفة

3- هي مؤسسات غير هادفة للربح تهتم بالفئات الخاصة وتهتم بالمسئولية الاجتماعية التي توزع بين المنظمات الحكومية والمنظمات الاهلية.

4- مدارس التربية الفكرية الخاصة تعتبر احد المؤسسات التي تلعب دوراً في تقليل الفجوة بين القطاعات الخدمية والمسئولية الاجتماعية وتسهم بدورها في رفع كفاءة العاملين في الجهات الخدمية لتلبية متطلبات مشاريع المسئولية المجتمعية. وإبعادها وخاصة البعد الاجتماعي .

## البحوث والدراسات السابقة:

## أولاً : دراسات عن دور الأخصائي الاجتماعي في المؤسسات الوسيطة

1-دراسة إيمان حفني (2011) : وهي بعنوان تصور مقترح لأدوار الأخصائي الاجتماعي كمارس عام في منظمات المجتمع المدني في الوقاية من العنف ضد الاطفال. وقد استهدفت الدراسة تحديد ادوار منظمات المجتمع المدني وادوار الأخصائيين الاجتماعيين في مواجهة العنف ضد الطفل والتوصل الى تصور مقترح لأدوار الممارس العام في الخدمة الاجتماعية (36).

2- دراسة السيد البساطي (2011) : وهي بعنوان أدوار الأخصائي الاجتماعي المدرسي في المشاركة المجتمعية كأحد متطلبات تحقيق المعايير القومية للتعليم. استهدفت الدراسة تفعيل ادوار الأخصائي الاجتماعي المدرسي في المشاركة المجتمعية لدعم التعليم ومساعدة المدرسة في تحقيق وظائفها، واعتمدت الدراسة علي مقياس المشاركة المجتمعية لدعم التعليم (37).

3-دراسة محمد سليم (2006) : وهي بعنوان تقويم دور الأخصائي الاجتماعي مع فريق العمل لوقاية جماعات الشباب من الإدمان. واستهدفت الدراسة تحديد الدور الذي يمارسه الأخصائي الاجتماعي في فريق العمل لوقاية جماعات الشباب من الإدمان بأندية الدفاع الاجتماعي (38).

## ثانياً : دراسات عن الثقة المجتمعية

1-دراسة يوسف صابر (2018) : وهي بعنوان ما بين الثقة السياسية والمجتمعية: اتجاه العلاقة وأسباب تآكل الثقة. تهدف الدراسة إلى تحليل فكرتين أساسيتين و هما :

أولاً : تحديد اتجاه العلاقة بين الثقة السياسية والثقة المجتمعية .

ثانياً : أسباب تآكل الثقة السياسية و الثقة المجتمعية.

وبالنسبة للنقطة الأولى فالدراسة وجدت أن هناك علاقة قوية ايجابية طردية بين الثقة السياسية والثقة المجتمعية ، وأنه كلما زادت الثقة السياسية زادت الثقة المجتمعية والعكس صحيح. وبالنسبة للنقطة الثانية ، فإن الدراسة وجدت أن هناك أسباب عديدة ومتنوعة ومتفاعلة معا لتآكل الثقة السياسية والثقة المجتمعية ، منها: عدم التواصل الدائم مع الجماهير والمؤسسات ، عدم التواصل الدائم بين المؤسسات في المجتمع ، عدم المصادقية ، ندرة قنوات المشاركة المتاحة ، ندرة الحوار المجتمعي وقصره علي صفوة معينة ولفترة محدودة ، الأخبار الزائفة ، عدم تصحيح الأخبار الزائفة بسرعة (39).

2-دراسة فاطمة الزهراء (2018) : بعنوان أثر الأخبار الزائفة على أبعاد الثقة المجتمعية والسياسية. هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير الأخبار الزائفة على أبعاد الثقة المجتمعية و السياسية

. وأوضحت الدراسة كيف أن الأخبار والمعلومات غير الحقيقية أو غير الصادقة أو غير الدقيقة تساهم في إضعاف وخلخلة الثقة المجتمعية والسياسية في مؤسسات المجتمع وقياداته وفي المنظمات السياسية. وتوصي الدراسة بضرورة تحري الصدق والتزام المصادقية والدقة في نقل ونشر الأخبار بما يساهم في تحقيق الثقة المطلوبة (40).

وهناك دراسات أشارت إلى أهمية معرفة الإحصائي الاجتماعي الكاملة للمشكلات وأسبابها التي تؤدي إلى عدم تحقيق الأداء الفعال للمؤسسات المجتمعية ومنها الوسيطة محل البحث و عدم وجود جدول زمني للتعامل مع المشكلات و إيجاد حلول لها مما أدى لتفاقم مشكلات تآكل و تضائل وزعزعة الثقة المجتمعية في تلك المؤسسات الوسيطة و خدماتها . وكذلك عدم وجود تحديد للمشكلات التي قد تؤدي إلى عدم تحقيق المؤسسات لدورها المحدد في خدمات المؤسسة عند إشهارها . و منها عدم الرضا المجتمعي " متلقي الخدمة " من الكيفية التي تقدم بها خدمات المؤسسة و عدم الفعالية المناسبة بسرعة إنجاز الخدمة ورضا متلقي الخدمة و كذلك عدم التنسيق بين خدمات المؤسسات الوسيطة مما يؤدي لتردد العميل من متلقي الخدمة سواء أفراد أو منظمات المجتمع المدني و ينتج عن ذلك أزمات تؤدي إلى زعزعة الثقة و تآكلها (41).

- عدم كفاية التمويل اللازم لتقديم الخدمات المحددة في إشهار المؤسسة الوسيطة .
  - عدم كفاية الممارسين العاملين في المؤسسات الوسيطة لمواجهة تدفق طالبي و متلقي الخدمة
  - عدم التنسيق بين فريق العمل .
  - عدم وجود مطبوعات ورقية للممارسين العاملين ترشد المتعاملين لخدمات المؤسسة الوسيطة.
  - عدم موضوعية بعض الممارسين العاملين في عرض خدمات المؤسسة الوسيطة.
- ولقد استفادت الباحثة من البحوث والدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة وفي تحديد أهدافها وفي صياغة فروض الدراسة وفي بناء مقياس الثقة المجتمعية.

#### الإطار المنهجي للدراسة:

##### نوع الدراسة:

تعتبر الدراسة الحالية من دراسات التدخل المهني Professional Intervention Studies التي تستهدف التعرف على فاعلية برنامج للتدخل المهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لزيادة الثقة المجتمعية في المؤسسات الوسيطة.

##### المنهج المستخدم:

استخدمت الدراسة المنهج شبه التجريبي Quasi-experimental method ، والذي اعتمد على استخدام تصميم المنهجي لمجموعة الواحدة وهي المجموعة التجريبية من خلال تطبيق

القياس القبلي عليها لمعرفة درجة الثقة المجتمعية في المؤسسات الوسيطة ثم تطبيق برنامج للتدخل المهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لزيادة الثقة المجتمعية ثم تطبيق القياس البعدي عليها لمعرفة مدى التحسن لدى أعضاء المجموعة التجريبية في مستوى الثقة المجتمعية.

**مجالات الدراسة:**

### 1-المجال المكاني :

طبقت الدراسة الحالية في مدارس التربية الخاصة في محافظة القليوبية وعددها (16 مدرسة) على النحو التالي (1 مكفوفين - 5 صم وضعاف سمع - 10 تربية فكرية) وقد وقع اختيار الباحثة على مدارس التربية الخاصة بمحافظة القليوبية لموافقتها علي التعاون مع الباحثة والموافقة علي تنفيذ برنامج التدخل المهني بها ، بما يساهم في تحسين الثقة المجتمعية بها.

### 2-المجال البشري :

حصر شامل لجميع الأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الخاصة بالقليوبية وعددهم (35 أخصائي اجتماعي) وعينة عمدية محدودة من أولياء أمور التلاميذ في تلك المدارس وعددهم (20 أم) ، حيث وجد أن الأمهات أكثر أعضاء الأسر اهتماما بأبنائهم المعاقين من أي عضو آخر في الأسرة.

### 3-المجال الزمني:

الفترة الزمنية لإجراء البحث من منتصف عام 2019 إلي منتصف عام 2020 ، أي حوالي عام كامل. وتمثلت فترة تطبيق برنامج التدخل المهني حوالي 3 شهور.

### أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على مقياس الثقة المجتمعية في مدارس التربية الخاصة من إعداد الباحثة، واشتمل المقياس على ثلاث أبعاد وهي:

1- واقع الخدمات المقدمة من المدرسة.

2- مسببات ضعف الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة.

3- مقترحات زيادة الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة.

### خطوات إعداد المقياس:

أجرت الباحثة مسكًا لبعض المقاييس- في حدود علم الباحثة- التي هدفت لقياس الثقة المجتمعية من منظور اجتماعي.

وبعد إطلاع الباحثة على هذه المقاييس ودراسة أبعادها، وبعض الدراسات السابقة التي تناولت الثقة المجتمعية في مدارس التربية الخاصة، قامت بحصر مجموعة من أبعاد الثقة المجتمعية. تم بناء المقياس، حيث قامت الباحثة باختيار أهم أبعاد الثقة المجتمعية في مدارس التربية الخاصة وهي: واقع الخدمات المقدمة من المدرسة،

1- مسببات ضعف الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة،

2- مقترحات زيادة الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة.

كما رُوعي أن تكون هذه المفردات مبسطة. بعد ذلك قامت الباحثة بوضع عدد من المفردات تقيس الجوانب المختلفة للثقة المجتمعية في مدارس التربية الخاصة والتي تم تحديدها مسبقاً، وتم توزيع هذه المفردات على أبعاد الثقة المجتمعية في مدارس التربية الخاصة.

ثم تم عرض الصورة الأولية للمقياس على مجموعة من المحكمين بلغت 11 محكماً، وهم من أعضاء هيئة التدريس بالخدمة الاجتماعية والإحصاء والتربية، وطلبت من سيادتهم الحكم على المقياس في ضوء ما يلي:

أ- سلامة الصياغة اللغوية.

ب- تمثيل العبارة للبعد في المقياس.

ج- ملاءمة المفردة للمرحلة العمرية.

د- إضافة أي ملاحظات أخرى مقترحة.

ووضعت الباحثة شرطاً سواء لقبول (أبعاد الثقة المجتمعية في مدارس التربية الخاصة/ المفردات) وهو: اتفاق "ثمانية" من المحكمين عليها، ويوضح الجدول التالي التغيرات التي حدثت في الصورة الأولية للاستبيان بعد التحكيم.

## جدول (1)

التغيرات التي حدثت في الصورة الأولى للاستبيان بعد التحكيم

م	أبعاد الثقة المجتمعية	عدد المفردات التي تقيس للبعد قبل التغيير	نوعية التغيير			عدد المفردات بعد التغيير
			تعديل المفردة	حذف المفردة	إضافة مفردات مقترحة	
1	واقع الخدمات المقدمة من المدرسة	30	4	10	-	20
2	مسببات ضعف الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة	30	6	15	-	15
3	مقترحات زيادة الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة	20	6	5	-	15
<b>العدد الكلي للمفردات</b>		<b>80</b>	<b>46</b>			<b>50</b>

وقد قامت الباحثة بإعداد الصورة المعدلة للمقياس، بعد إجراء التعديلات في المفردات التي أشار إليها المحكمون.

وبالتالي نجد أن المقياس بعد العرض على المحكمين تكون من (50) مفردة تقيس الأبعاد الثلاثة للثقة المجتمعية نحو مدرسة التربية الخاصة التي يتضمنها المقياس.

## الخصائص السيكومترية للمقياس:

تم تقنين المقياس المستخدم في البحث الحالي، وذلك من خلال تطبيقه على عينة قوامها (50) من أمهات الأطفال ذوى الإعاقة في 16 مدرسة تربية خاصة (مكفوفين - صم - تربية فكرية) في محافظة القليوبية، وتراوح أعمارهم ما بين (27- 48) سنة، وذلك بهدف التأكد من ثباته وصدقته . وذلك كما يلي:

## أولاً: حساب صدق المقياس:

أ- صدق المحكمين: سبق عرضه

ب- الصدق العاملي:

تم حساب صدق البناء لمقياس الثقة المجتمعية باستخدام طريقة المكونات الأساسية من إعداد هوتلين Hottelin، ويبدأ التحليل العاملي عادة بحساب المصفوفة الارتباطية ( $31 \times 31$ ) ثم تخضع هذه المصفوفة للتدوير المائل. ويوضح الجدول التالي العوامل المستخرجة للمصفوفة الارتباطية (لعبارة استبيان الثقة المجتمعية):

## جدول (2)

### العامل المستخرج من المصفوفة الارتباطية ( $31 \times 31$ ) لمقياس الثقة المجتمعية

نسب الشيوخ	قيم التشعب بالعامل	الأبعاد
0.926	0.962	واقع الخدمات المقدمة من المدرسة
0.904	0.951	مسببات ضعف الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة
0.761	0.873	مقترحات زيادة الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة
	3.451	الجذر الكامن
	86.284%	نسبة التباين

كشفت النتائج في جدول (2) عن أن التحليل العاملي للمصفوفة الارتباطية ( $31 \times 31$ ) قد أسفر عن وجود عامل واحد من الدرجة الأولى [الجذر الكامن = 3.451، نسبة التباين = 86.284%]. وقد تشعب على العامل الأول المتغيرات التالية:

#### التشعبات

0.962

0.951

0.873

#### المتغيرات

1- واقع الخدمات المقدمة من المدرسة

2- مسببات ضعف الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة

3- مقترحات زيادة الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة

وقد أطلق على هذا العامل بعد فحص مكوناته: الثقة المجتمعية

ثانياً: حساب ثبات المقياس:

تم حساب ثبات مقياس الثقة المجتمعية بالطرق التالية:

أ- طريقة إعادة التطبيق:

تم حساب ثبات مقياس الثقة المجتمعية بطريقة إعادة التطبيق بفاصل زمني قدره أسبوعان بين التطبيقين. ويوضح الجدول التالي معاملات الارتباط بين التطبيقين لمقياس الثقة المجتمعية:

## جدول (3)

## معاملات الارتباط لمقياس الثقة المجتمعية بين التطبيقين

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بين التطبيقين الأول والثاني	الأبعاد
0.01	0.754	واقع الخدمات المقدمة من المدرسة
0.01	0.898	مسببات ضعف الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة
0.01	0.795	مقترحات زيادة الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة
0.01	0.784	الدرجة الكلية

أشارت النتائج في جدول (3) أن معاملات الارتباط بين التطبيقين لأبعاد استبيان الثقة المجتمعية؛ بلغت ما يلي: (0.754) لبعد واقع الخدمات المقدمة من المدرسة، و(0.898) لبعد مسببات ضعف الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة، و(0.795) لبعد مقترحات زيادة الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة، و(0.784) للاستبيان ككل، وكلها قيم دالة إحصائياً عند مستوى (0.01).

ب- التجزئة النصفية:

تم حساب ثبات الثقة المجتمعية باستخدام أسلوب التجزئة النصفية لكل من سبيرمان- براون وجتمان. ويبين الجدول التالي معاملات الثبات لمقياس الثقة المجتمعية:

## جدول (4)

## معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمقياس الثقة المجتمعية

جتمان	سبيرمان - براون	الأبعاد
0.744	0.959	واقع الخدمات المقدمة من المدرسة
0.848	0.971	مسببات ضعف الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة
0.765	0.969	مقترحات زيادة الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة
0.802	0.959	الدرجة الكلية

أوضحت النتائج في جدول (4) أن قيم معاملات الثبات سواء بطريقة سبيرمان- براون أم بطريقة جتمان لأبعاد مقياس الثقة المجتمعية (واقع الخدمات المقدمة من المدرسة، مسببات ضعف الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة، مقترحات زيادة الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة، و المقياس ككل) وكلها قيم مرتفعة ومقبولة إحصائياً.



## ج- طريقة معامل ألفا - كرونباخ:

تم حساب ثبات مقياس الثقة المجتمعية باستخدام معادلة الفا كرونباخ لقياس الثقة المجتمعية كما في الجدول التالي :

## جدول (5)

## معاملات الثبات لمقياس الثقة المجتمعية باستخدام معادلة الفا كرونباخ

ألفا كرونباخ	الأبعاد
0.791	واقع الخدمات المقدمة من المدرسة
0.857	مسببات ضعف الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة
0.807	مقترحات زيادة الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة
0.837	الدرجة الكلية

أوضحت النتائج في جدول (5) أن معاملات الثبات لأبعاد مقياس الثقة المجتمعية باستخدام معادلة الفا لكرونباخ بلغت على النحو التالي: (0.791) لبعد واقع الخدمات المقدمة من المدرسة، و(0.857) لبعد مسببات ضعف الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة، و(0.807) لبعد مقترحات زيادة الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة، و(0.837) للمقياس ككل، وكلها قيم مرتفعة ومقبولة إحصائياً.

## ثالثاً: الاتساق الداخلي:

تم حساب الاتساق الداخلي لمقياس الثقة المجتمعية على النحو التالي:

## أ- الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد المقياس:

تم حساب الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد مقياس الثقة المجتمعية، وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه. ويوضح الجدول التالي معاملات الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد مقياس الثقة المجتمعية، ودلالاتها الإحصائية:

## جدول (6)

معاملات الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد مقياس الثقة المجتمعية، ودلالاتها الإحصائية

معامل الارتباط	المفردة	معامل الارتباط	المفردة	معامل الارتباط	المفردة
مقترحات زيادة الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة		مسببات ضعف الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة		واقع الخدمات المقدمة من المدرسة	
0.501*	1	0.648**	1	0.695**	1
0.668**	2	0.754**	2	0.548**	2
0.624**	3	0.587**	3	0.619*	3
0.656**	4	0.625**	4	0.694**	4
0.754**	5	0.587**	5	0.597**	5
0.619*	6	0.614**	6	0.714**	6
0.694**	7	0.625**	7	0.509**	7
0.597**	8	0.679**	8	0.621**	8
0.625**	9	0.574**	9	0.519*	9
0.655**	10	0.625**	10	0.626*	10
0.545**	11	0.587**	11	0.619*	11
0.619*	12	0.625**	12	0.694**	12
0.694**	13	0.587**	13	0.597**	13
0.596**	14	0.614**	14	0.619*	14
0.619*	15	0.587**	15	0.694**	15
0.694**	16	0.587**	16	0.597**	16
0.594**	17	0.625**	17	0.619*	17
0.619*	18	0.587**	18	0.694**	18
0.694**	19	0.614**	19	0.597**	19
0.754**	20	0.587**	20	0.619*	20

معامل الارتباط	المفردة	معامل الارتباط	المفردة	معامل الارتباط	المفردة
مقترحات زيادة الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة		مسببات ضعف الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة		واقع الخدمات المقدمة من المدرسة	
		0.625**	21	0.619*	21
		0.500**	22	0.694**	22
		0.614**	23	0.567**	23
		0.587**	24	0.619*	24
		0.625**	25	0.694**	25
		0.619*	26	0.597**	26
		0.694**	27	0.619*	27
		0.597**	28	0.694**	28
		0.619*	29	0.687**	29
		0.694**	30	0.619*	30

\*\* مستوى الدلالة 0.01

\* مستوى الدلالة 0.05

أشارت النتائج في جدول (6) إلى معاملات الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد مقياس الثقة المجتمعية على النحو التالي: تراوحت معاملات الارتباط لعبارات بعد واقع الخدمات المقدمة من المدرسة من (0.509) إلى (0.714)، ولبعد مسببات ضعف الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة من (0.500) إلى (0.754)، ولبعد مقترحات زيادة الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة من (0.501) إلى (0.754)، وكلها معاملات دالة إحصائياً عند مستوى 0.05 و،

0.01

ب- الاتساق الداخلي لأبعاد المقياس:

تم حساب الاتساق الداخلي لأبعاد مقياس الثقة المجتمعية، من خلال حساب معامل الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس. ويوضح الجدول التالي معاملات الاتساق الداخلي لأبعاد استبيان الثقة المجتمعية، ودالاتها الإحصائية:

## اجدول (7)

معاملات الاتساق الداخلي لأبعاد استبيان الثقة المجتمعية، ودلالاتها الإحصائية

م	أبعاد الاستبيان	1	2	3	4
1	واقع الخدمات المقدمة من المدرسة	.			
2	مسببات ضعف الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة	0.798**	.		
3	مقترحات زيادة الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة	0.705**	0.651**	.	
	الدرجة الكلية	0.674**	0.704**	0.714**	.

\*\* دال عند مستوى دلالة (0.01)

أوضحت النتائج في جدول (7) أن معاملات الارتباط لأبعاد المقياس الثقة المجتمعية من خلال المصفوفة الارتباطية، قد تراوحت ما بين (0.651) إلى (0.798)، وكلها قيم ايجابية عند ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.1). مما يدل على أن أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس حققت اتساق داخلياً دال إحصائياً.

## تصحيح المقياس:

اعتمدت طريقة التصحيح على وضع درجة لكل استجابة فكانت الدرجات على النحو التالي: أوافق = (3) متردد = (2) لا أوافق = (1). ويمكن معرفة ارتفاع الثقة المجتمعية أو عدم وجود الثقة المجتمعية للفرد بجمع درجات كل بُعد على حدة، ثم جمع أبعاد المقياس لتعطي الدرجة الكلية للثقة المجتمعية نحو المدرسة.

## الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

قامت الباحثة بمعالجة البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية بالاعتماد على حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروفة اختصاراً SPSS، حيث أن حجم عينة البحث من النوع الصغير (ن = 20)، فقد تم استخدام أساليب إحصائية لابارامترية لمعالجة البيانات التي تم الحصول عليها، حيث تعد الأنسب لطبيعة متغيرات البحث الحالية، وحجم العينة وقد تمثلت هذه الأساليب في:

1. معامل الارتباط لبيرسون.

2. المتوسط الحسابي.

3. الانحراف المعياري.

4. اختبار ويلكوكسون Willcoxon وقيمة Z لاختبار دلالة الفروق لعينتين مرتبطتين وذلك أثناء اختبار صحة الفروض.

برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لزيادة الثقة المجتمعية في المؤسسات الوسيطة: "من إعداد الباحثة"  
أهداف البرنامج :

- 1- تكوين صورة عامة عن الثقة المجتمعية
  - 2- توصيف أدوار الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في التعرف على أسباب ضعف الثقة المجتمعية في المؤسسات الوسيطة.
  - 3- تحديد الاستراتيجيات الأساسية في علاج أسباب ضعف الثقة المجتمعية في المؤسسات الوسيطة.
  - 4- تحديد الأساليب العلاجية التي يمكن من خلالها تنفيذ الاستراتيجيات السابقة.
  - 5- يمر برنامج التدخل المهني المقترح في الدراسة بالمراحل الآتية:
- مرحلة ما قبل التدخل المهني وفيها تكوين صورة عامة عن أسباب ضعف ثقة المجتمع في المؤسسات الوسيطة.
- مرحلة التدخل المهني :

1. تحديد الخلل المرتبط بأسباب ضعف ثقة المجتمع في المؤسسات الوسيطة
2. تحديد المشكلة وتحليلها.
3. استخدام المبادئ والتقنيات العلاجية والاستراتيجيات المهنية المناسبة.

استراتيجيات التدخل المهني :

يقصد بمصطلح الاستراتيجية Strategy عملية تعبئة كافة الموارد التي يمتلكها الشخص أو المنظمة لتحقيق الأهداف المطلوبة ، وذلك في ضوء نوعية الأهداف المطلوب تحقيقها ، والوضع الراهن ، وخصائص الأطراف ، وطبيعة الموقف أو المشكلة... أيضا الاستراتيجية تمثل منهجا رئيسيا في العمل لتحقيق الأهداف المطلوبة ، وهي بمثابة الإطار العام للممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي.

- 1- الاستراتيجية الأولى: البناء المعرفي لبناء الغرض: وذلك بهدف تعديل الفكر الخاطئ لدي المؤسسات الوسيطة ، وكذلك لإمدادها بالمعارف الخاصة استعادة الثقة المجتمعية.
- 2- الاستراتيجية الثانية: توزيع المهام وذلك لمساعدة المؤسسات الوسيطة علي التعرف على المشكلة و التحرك لمواجهة مشكلاتها المرتبطة بضعف الثقة المجتمعية

3- الاستراتيجية الثالثة: تيسير العلاقات بين المؤسسات الوسيطة و الأنساق المحيطة بها وكافة المؤسسات التي يمكن أن تساعد في تنمية و عيها بأسباب ضعف الثقة المجتمعية و أساليب استعادة الثقة.

في سبيل إعداد البرنامج قامت الباحثة بالآتي:

- 1- بناء على ما استخلصته الباحثة من كل ما سبق، قامت بإعداد وتصميم برنامج التدخل المهني.
- 2- تم عرض البرنامج على مجموعة من المتخصصين في الخدمة الاجتماعية، لإقرار صلاحية البرنامج، وتم الأخذ بما اتفقوا عليه من تعديلات.

**محتوى البرنامج :**

اشتمل البرنامج علي (25) جلسة ارشادية، وزعتهم الباحثة على الاخصائيين الاجتماعيين في 16 مدرسة تربية خاصة تابعة لمديرية التربية والتعليم بالقلوبية ورسمت لهم أسلوب وفنيات تطبيق الجلسات لأمهات الأطفال المعاقين (المجموعة التجريبية)، بحيث يتم توزيع (25) جلسة على (8) أسابيع، بواقع (3) جلسات أسبوعياً، مدة الجلسة (75) دقيقة، منها (10) دقائق للجزء التمهيدي، وخصصت الجلسة رقم (25) والأخيرة للمراجعة وإنهاء البرنامج.

**أدوات البرنامج:**

- 1- الاجتماعات لتحقيق والحصول على معلومات ومتابعة وتقييم التدخل المهني في جميع مراحل البرنامج.
- 2- اللجان وتختلف مهامها ووظائفها وقوتها لتحقيق تنظيم للعمل وتوزيعه بأسلوب يساهم في نجاح برنامج التدخل المهني.
- 3- الندوات لتغيير فكر أعضائها و توفير المناخ الملائم لموضوع الثقة المجتمعية و أسباب ضعفها.

وقد قدمت الدراسة الحالية تصوراً مقترحاً لبرنامج للتغلب على ضعف الثقة المجتمعية في مدارس التربية الخاصة و لم تجد الباحثة دراسات مباشرة لتحديد المتطلبات المهنية للممارس العام (الاخصائي الاجتماعي) الفعلية في مدارس التربية الخاصة في مواجهة ضعف الثقة المجتمعية من قبل المجتمع و متلقي الخدمة.

**الفنيات المستخدمة في البرنامج:****1- المحاضرة Lecture:**

وهي من الفنيات المباشرة التي تم استخدامها بواسطة الباحثة بهدف تبصير الأمهات ببعض المعتقدات الخاطئة المتعلقة بالإعاقة وتنفيذها عن طريق الحوار المنطقي مما يزيد من ثقتها بالمدرسة ، وقد راعت الباحثة إن الإرشاد العقلاني الانفعالي الاجتماعي السلوكي يجب أن يتضمن عملية إعادة تربية، وضرورة التآور مع الفرد بكل الطرق المنطقية الممكنة، حتى يمكنه استبدال فكرة بفكرة، وحتى يتبين له الجانب الخاطئ من معتقداته. مما يحقق هدف البرنامج في اعاده الثقة .

**2- الحوار والمناقشة Dialogue & Discussion:**

تعمل المناقشة على الفض المستمر للأفكار الخاطئة عن الإعاقة وعن الثقة المجتمعية مع الإقناع ، مما يساعد الإمهات على اكتشاف جوانب الخطأ في الأفكار السابقة، كما تمكنهم من تعلم طرقا جديدة تؤدي إلى تنمية القدرة على حل المشكلات لديهم ، واكتشاف الطرق البديلة لتحقيق أهداف أكثر واقعية، مما يساعد الأمهات على تعديل سلوكيات أبنائهم المعاقين وتدعيم الثقة المجتمعية في دور مدارس التربية الخاصة.

**3- الواجبات المنزلية Home Work:**

وتعمل هذه الفنية على توجيه وتشجيع ولي الأمر على تنفيذ بعض الواجبات المنزلية في حسن التعامل مع الابن المعاق وكيفية تدريبه وتعليمه بعض المهارات. وكان هذا يجعل الشعور العام بالتمكين مما يجعله هؤلاء الامهات يزدادون ثقة بانفسهن وبالتالي بالمدرسة (42)

**أسس أعداد وتنفيذ البرنامج:**

تم مراعاة الأسس التالية عند وضع البرنامج، وذلك قبل أن يتم تطبيقه على عينة البحث :

- 1- أن تتناسب محتويات الجلسات مع خصائص الأمهات لأطفال معاقين.
- 2- استخدام الصوت وتمثيل المواقف بالإشارات واليدين والوجه.
- 3- أن تكون محتويات الجلسة مشوقة وممتعة ومثيرة.
- 4- أن تتناسب الجلسات مع الأدوات والإمكانات المتوفرة.
- 5- إتاحة الفرصة للاشتراك والممارسة في الجلسة.

وتم تطبيق البرنامج على أربع مراحل هي:

#### 1- بداية البرنامج:

تم فيها تحقيق قدر من الألفة والتماسك بين المعالج وأعضاء الجماعة العلاجية وبين الأعضاء بعضهم البعض كذلك رفع الروح المعنوية بين أعضاء الجماعة، وزيادة وعيهم بأهمية دور المدرسة الاجتماعية والتوجه الإيجابي نحو الاستفادة من الخدمة، وكيفية تحسينها من خلال بعض الفنيات العلاجية المعرفية والسلوكية التي تساعدهم على التخلص من الوصمة الاجتماعية من خلال تحسين الثقة المجتمعية.

#### 2-مرحلة تطبيق البرنامج:

تم من خلالها تدريب أعضاء المجموعة التجريبية على بعض الفنيات العلاجية المعرفية السلوكية التي تساعدهم على التخلص من الشعور بخيبة الأمل وتحسين الثقة المجتمعية.

#### 3-مرحلة تقييم البرنامج:

تم فيه معرفة الانجازات التي حققها البرنامج ومدى فاعليته في تحسين الثقة المجتمعية لدى أمهات الأطفال من ذوي الاعاقة وذلك من خلال تطبيق القياس البعدي ومقارنة الدرجات التي حصلت عليها الأمهات في المجموعة التجريبية قبل وبعد تطبيق البرنامج.

#### 4-مرحلة المتابعة:

في هذه المرحلة تم التأكد من مدى استمرارية فاعلية البرنامج وذلك من خلال تطبيق القياس التتبعي ومقارنته بالبعدي بعد شهرين من الانتهاء من تطبيق البرنامج.

#### أهم نتائج البحث:

نتائج الفرض الأول: ينص الفرض الأول للدراسة على أنه " توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطي رتب درجات الثقة المجتمعية لدى المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي" ولاختبار صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار ويلكوكسون " W " ويوضح الجدول (8) نتائج هذا الفرض.



## جدول (8)

قيمة Z حولاتها الفرق بين متوسطي رتب درجات القياسين القبلي والبعدي لدى المجموعة التجريبية على مقياس الثقة المجتمعية

الأبعاد	ن	القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القياس القبلي/ البعدي	العدد	متوسط الترتيب	مجموع الترتيب	قيمة z	الدلالة
واقع الخدمات المقدمة من المدرسة	2	القبلي	18.00	0.66	الرتب السالبة	0	0.00	0.00	2.844	0.01
	0				الرتب الموجبة	10	5.50			
	2	البعدي	32.30	1.70	التساوي	0	5.50			
	0				الاجمالي	10	5.50			
مسببات ضعف الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة	2	القبلي	20.90	1.19	الرتب السالبة	0	0.00	0.00	2.818	0.01
	0				الرتب الموجبة	10	5.50			
	2	البعدي	38.20	1.22	التساوي	0	5.50			
	0				الاجمالي	10	5.50			
مقترحات زيادة الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة	2	القبلي	12.80	1.22	الرتب السالبة	0	0.00	0.00	2.831	0.01
	0				الرتب الموجبة	10	5.50			
	2	البعدي	27.40	1.26	التساوي	0	5.50			
	0				الاجمالي	10	5.50			
الدرجة الكلية	2	القبلي	55.00	2.30	الرتب السالبة	0	0.00	0.00	2.821	0.01
	0				الرتب الموجبة	10	5.50			
	2	البعدي	105.5	1.84	التساوي	0	5.50			

الأبعاد	ن	القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القياس القبلي/ البعدي	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة z	الدلالة
	0		0		الاجمالي	10				

يتضح من الجدول (8) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين متوسطي رتب درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي لأبعاد مقياس الثقة المجتمعية لصالح متوسط رتب درجات القياس البعدي، أي أن متوسط رتب درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي في الدرجة الكلية لمقياس الثقة المجتمعية أكبر بدلالة إحصائية من نظيره بالقياس القبلي وهذا يحقق صحة الفرض الأول.

عرض نتائج الفرض الثاني: ينص الفرض الثاني على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطي رتب درجات الثقة المجتمعية لدى المجموعة التجريبية في القياسين البعدي والتتبعي" ولاختبار صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار ويلكوسون " W " والجدول (9) يوضح نتائج هذا الفرض:

### جدول (9)

قيمة z ودالاتها للفرق بين متوسطي رتب درجات القياسين البعدي والتتبعي لدى المجموعة التجريبية على مقياس الثقة المجتمعية

الأبعاد	ن	القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القياس البعدي/ التتبعي	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة z	الدلالة
واقع الخدمات المقدمة من المدرسة	2	البعدي	32.30	1.70	الرتب السالبة	0	0.00	0.00	1.00	غير دالة
	0				الرتب الموجبة	1	0.00	0.00		
مسببات ضعف الثقة في الخدمات المقدمة من	2	التتبعي	32.40	1.57	التساوي	9	1.00	1.00	0	غير دالة
	0				الاجمالي	10				
مسببات ضعف الثقة في الخدمات المقدمة من	2	البعدي	38.20	1.22	الرتب السالبة	2	1.50	3.00	1.41	غير دالة
	0				الرتب السالبة	0	0.00	0.00		
الخدمات المقدمة من	2	التتبعي	38.00	1.05	الرتب الموجبة	0	0.00	0.00	4	غير دالة
	0				التساوي	8				
					الاجمالي	10				

المدرسة										
غير دالة	1.34 2	0.00 3.00	0.00 1.50	0	الرتب السالبة	1.26	27.40	البعدي	2 0	مقترحات زيادة الثقة في الخدمات المقدمة من المدرسة
				2	الرتب الموجبة	2.83	28.60	التتبعي	2 0	
				8	التساوي					
				10	الاجمالي					
غير دالة	1.06 9	1.00 5.00	1.00 2.50	1	الرتب السالبة	1.84	105.5 0	البعدي	2 0	الدرجة الكلية
				2	الرتب الموجبة					
				7	التساوي	3.12	106.7 0	التتبعي	2 0	
				10	الاجمالي					

يتضح من الجدول (9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسين البعدي والتتبعي على مقياس الثقة المجتمعية أي أنه يوجد تقارب بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسين البعدي والتتبعي على مقياس الثقة المجتمعية وهذا يحقق صحة الفرض الثاني. وقد استخلصت الباحثة بعض اساليب اعادة الثقة المجتمعية في المؤسسات الوسيطة على النحو التالي :

- 1- تؤدي الممارسة المهنية الى سد الفجوة الخاصة بالثقة المجتمعية في خدمات المؤسسات الوسيطة.
- 2- تؤدي الممارسة المهنية الى مساندة المؤسسات الوسيطة في وضع برامج تتناسب مع احتياجات طالب الخدمة.
- 3- تؤدي الممارسة المهنية الى مشاركة المؤسسات الوسيطة مع طالب الخدمة في توضيح امكانيات لازمه لمقابلة احتياجات طالب الخدمة مما يؤدي الى سد فجوة تآكل الثقة المجتمعية.
- 4- تؤدي الممارسة المهنية الى تحديد اولويات البرامج التي توضع لإعادة الثقة المجتمعية في خدمات المؤسسة الوسيطة.
- 5- تؤدي الممارسة المهنية الى تحقيق عملية تقديم البرامج والمشروعات التي تقدمها المؤسسة الوسيطة مما يؤدي الى سد فجوة تآكل الثقة المجتمعية .

توصيات البحث:

- 1- تعليم الأسرة بأهمية دورها التربوي وسعيها لغرس الثقة في نفوس الأطفال صعودا إلى الفئات العمرية الأخرى .
- 2- تحويل الثقة إلى ثقافة عامة وسلوك اجتماعي شامل، يعتاد عليه أفراد المجتمع كما يعتادون على تناول الغذاء، أو النوم، أو الملابس وغير ذلك من عادات سلوكية.
- 3- يجري الشيء نفسه في المراحل الدراسية كافة، على أن يبدأ بقوة في المراحل الابتدائية، لأن هذا يعني تخريج طلاب ابتدائية مؤهلين في المراحل القادة والأعمار الأكبر للتعامل في علاقاتهم الاجتماعية وفق هذه القيمة.
- 4- أن يشترك ويتعاقد الجهد الحكومي والأهلي (مؤسسات ومنظمات وجامعات وجمعيات خيرية)، لكي يتم تطعيم أفراد المجتمع بقيمة الثقة، لضمان بناء مجتمعي ناجح.
- 5- ضرورة حرص كل مؤسسات المجتمع علي كسب ثقة المواطنين والمؤسسات الأخرى في المجتمع ، والحرص علي تحقيق ذلك ، وذلك من خلال مراعاة عدة أمور منها :حسن التعامل والاحترام والمصداقية والصراحة والشفافية والمشاركة والتنسيق والتعاون والمشاركة... .
- 6- ينبغي أن تشمل هذه الاستراتيجية على أدق التفاصيل، ويتم نشرها وتوزيعها على كل الجهات التي يهمها الأمر وتقع عليها مسؤولية نشر هذه الثقافة بين أعضاء المجتمع دون استثناء.
- 7- أن يشترك الإعلام بكل مؤسساته ومنظماته وأشكاله في تعميم ونشر ثقافة الثقة والاحترام بين أفراد المجتمع، وإطلاق حملات إعلامية مدروسة وحثيثة في هذا الاتجاه لكي تكون النتائج المرتبطة مضمونة.

## مراجع البحث

- (1) <https://annabaa.org/arabic/annabaaarticles/13749>
- (2) The Meanings of Trust. Scientific report, University of Minnesota. نسخة محفوظة بتاريخ 2019/8/10 على موقع واي باك مشين.
- (3) أحمد إبراهيم ملاوي: أهمية منظمات المجتمع المدني في التنمية، بحث منشور في مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد (2)، 2008، ص 258.
- (4) Karen, K., & Grafton, H. (2002). Understanding generalist practice, U.S.A, Brooks cole.
- (5) Pamela, L. (1995). Generalist and Advanced Generalist practice in: Encyclopedia of social work. Washington N.A.S.W.
- (6) Talson, H. (1992). Generalist Practice Accentual Approach, Boston, Ellyn And Bacon.
- (7) John, B (1996). Popular Development, Massachusetts, Black Well Polishers.
- (8) إسماعيل سراج الدين وآخرون (2006). التجارب الناجحة، منتدى الإصلاح العربي. الإسكندرية: مكتبة الإسكندرية.
- (9) Lawrence, S. (1995). Consultation, Encyclopedia Of Social Work, Washington, N.A.S.W.
- (10) Gallesich, J. (1999). The Profession And Practice Of Consultation, California, Jone On Publishers.
- (11) Ronald, L. (1969). Dimension Of The Consultation Jole, In Ralph Krammer & Harry Speech, Reading In Community Organization Practice, N.J, Practice – Hall.
- (12) رشاد أحمد عبد اللطيف (1995). اتجاهات حديثة في تنمية المجتمع، المؤتمر العلمي الثامن لكلية الخدمة الاجتماعية- جامعة حلوان.
- (13) Charles, H., & Zastrow, D. (1991). The Practice Of Social Work N.Y. The Dorsey Press

- (14) Paula, N., & Sharon, B. (1995). Cognation And Social Cognation Theory, Encyclopedia Of Social Work, Washington, N.A.S.W.
- (15) Ellis, K., & Zalabak, P. (2001). Trust in Top Management and Immediate Supervisor: The Relationship to Satisfaction, Perceived Organizational Effectiveness, and Information Receiving. Communication Quarterly 49 (4), 382-398.
- (16) على بن محمد الجرجاني، معجم التعريفات، تحقيق محمد صديق المنشاوي، القاهرة: دار الفضيلة، ص 64
- (17) Mayer, R., Davis, J., & Schoolman, F. (1995). An integrative model of organizational Academy of Management Review, 20, 709-34.
- (18) خالد كاظم ابو الدوح، رأس المال الاجتماعي، القاهرة: ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، 2014، ص 195
- (19) Carsten, R. (2012). Trust Areas: A Security Paradigm for the Future Internet. Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 6, 22 - 23.
- (20) Solhaug, B., & Stolen, K. (2012). Uncertainty, Subjectivity, Trust and Risk: How it All Fits together. Springer Science and Business Media, 27 - 28, 1 - 5.
- (21) Cornelia, R. (2012). Bio banking. Trust as Basis for Responsibility. Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 5, 43-44.
- (22) أحمد زايد، آمال طنطاوي، محمد عبد البديع (2006). رأس المال الاجتماعي لدى الشرائح المهنية من الطبقة الوسطى. القاهرة: مركز البحوث والدراسات الاجتماعية.
- (23) David's, B. (2000). Advanced Generalist Social Work practice .London, Sago population.
- (24) Becky, J., et al. (2012). A Primer on Organizational Trust, (USA, The Human Development & Leadership Division.
- (25) Theo, D., et al. (2012). Trust Management VI, Springer Science and Business Media.

- (26) طلعت مصطفى السروجي، عاطف مكايي، ماجدة عبد الوهاب (2003). التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية. القاهرة: مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي - جامعة حلوان.
- (27) Nyhan, R. (2000). Changing the paradigm: trust and its role in public sector organizations, *American Review of Public Administration*, 30 (1), 87-109.
- (28) Adams, S. (2004). The relationships among adult attachment, general self-disclosure, and perceived organizational trust, Unpublished dissertation of doctor of human development, Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University.
- (29) Ugboro, I. (2003). Influence Managerial Trust on Supervisor's Perception of Job Insecurity and Organizational Commitment in a Post Restructuring and Downsizing Increase. *The Journal of Behavior and Applied Management*, 4 (3), 320 -353.
- (30) Ellis, K., & Zalabak, P. (2001). Trust in Top Management and Immediate Supervisor: The Relationship to Satisfaction, Perceived Organizational Effectiveness, and Information Receiving. *Communication Quarterly* 49 (4), 382-398.
- (31) Mayer, R., Davis, J., & Schoorman, F. (1995). An integrative model of organizational Academy of Management Review, 20, 709-34.
- (32) Martinez,S., & Dorfman, P. (1998). The impact of trust on leader-member exchange relationships. *International Studies of Management and Organization*, 28 (2), 97.
- (33) Martinez,S., & Dorfman, P. (1998). The impact of trust on leader-member exchange relationships. *International Studies of Management and Organization*, 28 (2), 97.

(34) انظر

- احمد كامل، عدلى سليمان : المدرسة والمجتمع ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ، 1963

- جمال شحاتة حبيب وآخرون، 2003، بتصرف

(35) راجع الاتي

- احمد ابراهيم ملاوى: مرجع سبق ذكره ، بتصرف

- <http://www.businessdictionary.com/definition/institution.html>

- <https://www.dictionary.com/browse/institution?s=t>

(36) ايمان حفنى عبد الحليم الهاشمى: تصور مقترح لأدوار الأخصائى الاجتماعى كمارس عام في منظمات المجتمع المدنى من الوقاية من العنف ضد الأطفال، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان العدد31 ، 2011، ص ص 4505 - 4506.

(37) السيد حسن البساطى جاد الله: دور الأخصائى الاجتماعى المدرسى في المشاركة المجتمعية كأحد متطلبات تحقيق المعايير القومية للتعليم "بحث منشور"، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية، ع 30، ج 4، ص ص 1718 - 1766 ، 2011.

(38) محمد محمد سليم احمد: تقويم دور الأخصائى الاجتماعى مع فريق العمل لوقاية جماعات الشباب من الادمان: خدمة الجماعة في مكافحة المخدرات، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان 2006.

(39) يوسف صابر حنا : " الثقة السياسية والمجتمعية " ، مؤسسة الأهرام، مجلة الديمقراطية، مج18 ع 7، 2018.

(40) فاطمة الزهراء عبد الفتاح : " أثر الأخبار الزائفة على ابعاد الثقة المجتمعية والسياسية " ، مؤسسة الأهرام، مجلة الديمقراطية، مج18 ع 7، 2018.

(41) انظر : - معالى الرماح الجرد: الأداء المهني للأخصائين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين بها، دراسة ميدانية بدار رعاية البنين ودار رعاية البنات بمدينة طرابلس، رسالة ماجستير، جامعة الفاتح، 2010.

- مدحت محمد أبو النصر : إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية ( القاهرة : مجموعة النيل العربية ، 2011 ) ، ص ص : 11-13.



(42) انظر

\_ على زكى بابكر عبد العزيز: دور الاخصائى الاجتماعى فى برامج الخدمة الاجتماعية دراسة حالة: الوحدات العسكرية بولاية جنوب كردفان، بحث مقدم لنيل رسالة الماجستير فى الخدمة الاجتماعية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، 2016.

\_ نظيمة سرحان : مداخل وبرامج لتدريب الأسر لرعاية ابنائها التوحديين، مجلة القاهرة للخدمة الإجتماعية ،المعهد العالى للخدمة الاجتماعية، مركز البحوث ، القاهرة، 2009.

\_ عماد الدين عبدالحى: المشكلات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية والتخطيط لمواجهتها ، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، 2009 ، العدد الحادى والعشرون

