

” الثقة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ”

" Trust in social welfare Agencies "

إعداد

دينا سمير عبد الكريم حسن

مدرس مساعد بقسم التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة أسيوط

" الثقة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية "

" Trust in social welfare Agencies "

الباحثة

دينا سمير عبد الكريم حسن

مدرس مساعد بقسم التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة أسيوط

ملخص الدراسة

تعد الثقة ضرورة إجتماعية ووسيلة لتحقيق التماسك الإجماعي والمشاركة داخل المجتمع مما يساعد على تقديم الخدمات الإجماعية بشكل فعال من خلال مؤسسات الرعاية الإجماعية والثقة في المؤسسات ترتبط بشكل إيجابي بقيم مثل الأمن، والانتماء والتي لها أهمية قصوى في المجتمعات وينظر إلى هذه القيم على أنها مهمة في تعزيز الثقة في المؤسسات ، وتعتبر الرعاية الإجماعية من الواجبات الأساسية للدولة والتي تلتزم بها تجاه رعاياها وهي بمثابة المسؤولية الأساسية التي تحاول أي حكومة من الحكومات على توفيرها .

ولذا يجب أن تهدف سياسات الرعاية الاجتماعية إلى تحقيق الضمان الإجماعي لتلبية إحتياجات المواطنين ولحماية حق الشعب الأساسي للبقاء على قيد الحياة حيث يؤثر ذلك تأثيراً مباشراً على موقف الشعب تجاه الحكومة بل هو مؤشراً على التحديث في البلاد ولذا يجب أن تستند سياسات الرعاية الاجتماعية على تحقيق النمو الإقتصادي ، ومن هنا يجب على المؤسسات أن تكتسب هذه الثقة بتعزيز المشاركة الشعبية في عملية وضع السياسات وبتعزيز التماسك بين المجتمعات .

ونستنتج مما سبق أن بناء الثقة يعد شرط أساسي لضمان التفاعل والتبادل المشترك فبدون الثقة يصبح تحقيق أي هدف من الأهداف المرسومة للمنظمة غير ممكن ومستحيل التحقق .

الكلمات المفتاحية: الثقة ، مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

Abstract

trust is a social necessity and a means to achieve social cohesion and participation within society, which helps to provide social services effectively through social care institutions and trust in institutions is positively linked to values such as security and belonging, which are of the utmost importance in societies and these values are seen as important in promoting Trust in institutions, and social welfare is one of the basic duties of the state and is committed to it towards its citizens and is the primary responsibility that any government attempts to provide

Therefore, social welfare policies must aim to achieve social security to meet the needs of citizens and to protect the basic right of the people to survive, as this directly affects the attitude of the people towards the government, but rather an indication of modernization in the country. Therefore, social welfare policies must be based on achieving economic growth. Hence, institutions must gain this confidence by enhancing people's participation in the policy development process and by promoting cohesion between societies

We conclude from the above that confidence–building is a prerequisite for ensuring interaction and mutual exchange. Without trust, achieving any of the goals set for the organization becomes impossible and impossible to achieve

أولاً : مشكلة البحث

يعتمد إستقرار أي نظام ديمقراطي بدرجة كبيرة على مدى القبول الشعبي لشرعية المسؤولين الحكوميين وكذلك القواعد التي تنظم تلك النظام كما أن الحكومة الديمقراطية تحتاج إلى حد أدنى من الثقة الشعبية للقيام بأداء مهامها ، ومن ثم فالثقة ترتبط بدرجة كبيرة بشرعية النظام وبتأييده من قبل المواطنين فكلما كانت هناك ثقة من جانب المواطنين في النظام كلما كان أكثر تمتعاً بالشرعية من جانبهم كما ان إنخفاض الثقة يرتبط بدرجة كبيرة بإنخفاض الثقة الإجتماعية أي ثقة الأفراد ببعضهم البعض في الإطار الإجتماعي ، الذي يحيون فيه فضلاً عن أن إنخفاض الثقة قد يؤدي بدوره إلى إغتراب المواطنين وعزوفهم عن المشاركة في الحياة العامة.

ومن ثم تعد ثقة الفقراء في مؤسسات الرعاية الاجتماعية عامل أساسي لمشاركتهم في صنع سياسات الرعاية الإجتماعية الخاصة بهم حيث تنمي زيادة الوعي لديهم وتمكنهم من تغيير أوضاعهم الإجتماعية والإقتصادية والسياسية أيضاً ومن ثم فهم مشكلاتهم والتوصل إلى حلول جذرية لها . مما يزيد معدلات التنمية الإجتماعية.

و تتحدد مشكلة البحث الحالي في الإجابة علي التساؤلات الآتية :

- ١- ما هو مستوى الثقة لدى الفقراء في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ؟
- ٢- ما هي المقترحات التي تعمل على زيادة فاعلية الثقة لدى الفقراء في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ؟

ثانياً : أهداف البحث :

- ١- تحديد مستوى الثقة لدى الفقراء في مؤسسات الرعاية الاجتماعية .
- ٢- تحديد المقترحات التي تعمل على زيادة فاعلية الثقة لدى الفقراء في مؤسسات الرعاية الاجتماعية .

ثالثاً : أهمية البحث :

- ١- الثقة تعد وسيلة لضمان نجاح برامج التنمية والحد من الفقر.
- ٢- الثقة هي الوسيلة الأساسية لضمان مشاركة الفقراء في صنع سياسات الرعاية الخاصة بهم .
- ٣- ندرة البحوث والدراسات التي تهتم بالثقة في محيط الخدمة الاجتماعية في حدود علم الباحث
- ٤- التعرف على جوانب القصور في مؤسسات الرعاية وهذا يقع في نطاق التخصص .
- ٥- أن التنمية القومية من ضمن الإتجاهات الحالية للتخطيط الاجتماعي " تخصص الباحث" بإعتبار التخطيط الاجتماعي أسلوب علمي لنقل المجتمع من حالة إلى حالة أفضل .

رابعاً : منهج البحث

اعتمدت الباحثة في هذا البحث علي منهج المسح الاجتماعي في تناول المشكلة البحثية و كل ما يتصل بها من متغيرات من حيث جمع التراث النظري و القيام بسرده و تحليله بما يخدم المشكلة البحثية، وقد استخدمت الباحثة الكثير من المصادر البحثية للحصول على التراث النظري المتصل بالمشكلة البحثية .

خامساً : مصطلحات البحث :

تتحدد مفاهيم البحث في المفاهيم الآتية : الثقة ، مؤسسات الرعاية الاجتماعية
١- الثقة :

في الواقع أن مفهوم الثقة من المفاهيم المجردة ومن ثم يوجد صعوبة في قياسه لأنه قد يعني أشياء مختلفة للعديد من الناس ، ومع ذلك يمكن التركيز على الثقة بصفة عامة (مدى ثقة الفرد في الناس بصفة عامة) ومدى الثقة في أنماط الناس المختلفة ، وباختصار يمكن تحديد أبعاد الثقة في (الثقة في الأجهزة والمؤسسات والثقة في أعضاء المجتمع) .

ورعاية الفقراء وذلك من خلال مشاركتهم ويقع ذلك على عاتق الحكومة تلك المسؤولة عن توفير خدمات الرعاية الاجتماعية باعتبارها آلية الدعم الاجتماعي والمسؤولة عن حل المشكلات الاجتماعية للمواطنين .

Thomas Chalmers & Rantanen- Teemu, 2015, 47) (McLaughlin-

كما يمكن النظر إليها على أنها ما يتوقعه الأعضاء من أعضاء آخرين ضمن جماعة ذات سلوك منظم ومستقيم وتعاوني يركز على أعراف مجتمعية . وتعرف الثقة في أبسط تعريفاتها على أنها " العلاقة التي يتجاوز حدود حسابات المصلحة الذاتية الضيقة " . (حمزة، أحمد ابراهيم، ٢٠١٥، ٢٣٤)

وينظر إليها على أنها قيم عامة تيسر المصالح ومستمرة من قبل النظام الاجتماعي .

(Stephenson - Max , chair- Alnoor Ibrahim , 2004,14)

ويمكن تعريفها أيضاً على أنها مصداقية الشخص أو النظام بشأن مجموعة معينة من النتائج أو الأحداث وهي أيضاً درجة ثقة الأطراف الفاعلة في نوايا وأفعال الجهات الفاعلة الأخرى بشأن نتائج محددة والإعتماد أساسياً من الأفراد على غيرها من العوامل التي تجعل الثقة قضية بارزة .

Hyde - Mark & Dixon - John (2010,27)

٢- مؤسسات الرعاية الاجتماعية :

تعرف الرعاية الاجتماعية بأنها كل ما يقوم به الإنسان لمساعدة أخيه الإنسان وقت الحاجة أو الشدة . (عثمان ، عبدالرحمن صوفي- عرفان ، محمود محمود ، ٢٠١٤، ٢٨) وهي أيضاً مجموعة الجهود والبرامج والخدمات التي تقوم بها المؤسسات الحكومية والأهلية والدولية والتي تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات على القيام بوظائفهم وإشباع حاجاتهم الضرورية ، مع مراعاة العدالة والمساواة الاجتماعية . (ابو النصر، مدحت محمد، ٢٠٠٩، ٣٠)

(ابو الحسن ، ابراهيم محمد ، ٢٠١٣) والثقة ليس مصطلح بسيط للفهم ، فهي تتطلب العديد من العوامل التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند دراستها ، فالثقة هي عنصر من عناصر رأس المال الاجتماعي الذي يمكن استثماره في خلق وتكوين القيمة للمنظمة أسوة بروؤس أموالها الأخرى . (الساعدي ، آخرون ، ٢٠٠٤، ٢٤٦)

وتعرف الثقة بأنها الاعتقاد في نزاهة وأمانة الآخرين والإيمان المتبادل في اتجاهاتهم وسلوكياتهم . (Starnes - Becky J-, 2012,2)

وكذلك تعرف على أنها علاقة بين طرفين يمثل أحدهما فرداً أو جماعة أو مؤسسة أو مجتمع ، وهي ترتبط بالإستقرار الاجتماعي والشعور بالأمن وإشباع الحاجات الأساسية والتفاعل السياسي داخل المجتمع ، وتنطوي الثقة على فكرة أن العلاقات الاجتماعية الناجحة في المجتمع ليست قابلة للتنبؤ ولا يمكن المطالبة بها .

(Richter - Cornelia , 2012,43)

بينما تعرف الثقة السياسية على أنها إعتقاد المواطنين بأن الحكومة أو النظام السياسي سيعمل بإسلوب يتسق مع توقعاتهم ، والمواطنون الذين يثقون في الحكومة أكثر عرضة للإمتثال للقوانين ويتابعون المبادرات الحكومية . (داوود ، وفاء علي ، ٢٠١٣، ١٨)

ويمكن تعريف الثقة على أنها الإيمان التام لدى العملاء بحفاظ المنظمة على وعودها المقدمة لهم حيث تعتمد زيادة أو إنخفاض درجة الثقة بشكل رئيسي على العلاقة بين توقعات المواطنين ومدى قدرة المسؤولين على مقابلة تلك التوقعات . (شليبي، سمية محمد ، ٢٠١٤، ٤٩)

ويمكن التعرف على مفهوم الثقة من ناحيتين وهما الثقة العامة وهي أن يثق الناس ببعضه البعض بشكل عام والثقة السياسية وهي تعني الثقة بالمؤسسات السياسية على وجه التحديد ، وأن الحكومة لديها مسؤولية لمساعدة الناس المتقاعدين عن العمل

تساعد على حل المشكلات للمواطنين وتحقيق أهدافهم .

(Marianna & Kozaryn- Adam,2018,27)

(Strzelecka-

ويمكن استخدام الثقة بشكل تلقائي كمؤشر للجودة ، حيث أن التفاعلات عالية الجودة بين المواطنين والحكومة تتميز بمستويات عالية من الثقة ولتقييم أداء مقدمي الخدمات تم اقتراح أن الثقة مؤشر للجودة ويمكن أن تستخدم "علامة" محتملة لكيفية تقييم المواطنين لجودة الرعاية المقدمة لهم (Calnan- Michael& Rowe- (Rosemary,2006,349) .

حيث تعتبر الثقة عاملاً هاماً لدعم التبادلات الاجتماعية وهناك مستويات أعلى من الثقة قد يعزز تبادل المنافع الملموسة وغير الملموسة عبر الشبكات الاجتماعية في الواقع والعلاقات والثقة المتبادلة هي المفتاح وتلعب دوراً حاسماً في التخطيط الوظيفي والإنجاز وتوفر رأس المال الاجتماعي والوصول إلى الموارد المتنوعة. وبالتالي، فإن أولئك الأفراد الذين يتقنون في أقرانهم هم أكثر عرضة للحصول على معلومات من أقرانهم، استناداً إلى قاعدة المعاملة بالمثل قد يؤدي هذا إلى شبكة اجتماعية أكثر صلابة وتؤدي في نهاية المطاف إلى النجاح في الحياة المهنية. على سبيل المثال، وجدت دراسة تجريبية من خريجي كلية إدارة الأعمال أن استراتيجية هامة في إدارة الحياة الوظيفية في تطوير والحفاظ على علاقات مع الآخرين الذين لديهم القدرة على توفير الثقة وجد أن الثقة في الأقران تؤثر تأثيراً قوياً فيرضا الموظفين و وجد أيضاً أن الثقة على مستوى الأقران يرتبط بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي، وتحديد التنظيمي، والمشاركة التنظيمية. (Guohong,2010,437)

(- Helen,2010,

وهناك مجموعة متزايدة من الأدلة على أن الثقة العامة بين الأفراد في المجتمع تلعب دوراً حاسماً في تمكين المعاملات الفعالة وتعزيز الأداء الاقتصادي

أي أنها تعتبر إحدى مسؤوليات المجتمع لتحقيق الحماية الاجتماعية سواء عن طريق الحكومة أو مؤسسات اجتماعية خاصة. (فهيمى، محمد سيد، ٢٠٠٥، ٢٤) فهي برنامج الدولة للخدمات التي تساعد الناس على مواجهة إحتياجاتهم الاجتماعية والإقتصادية والتعليمية والصحية التي تعتبر أساسية للمحافظة على المجتمع ذاته .

(علي، فتحي أحمد محمد، ١٥٩، ٢٠١٥)

بينما السياسة الاجتماعية فقد تستخدم بمصطلحين politics وهي تعني عالم السياسة بما يشتمل عليه من سلطة وإدارة وقوة ونفوذ وكل ما يتعلق بمؤسسة الدولة و policy وتعني برنامج عمل سياسي سواء كان في النطاق الداخلي أو الخارجي(الإقداحي، هشام محمود ،٨٧، ٢٠١٧) وهي أيضاً عملية وضع الموجهات العامة ووضع القرارات الإستراتيجية في مجال معين وتنفيذه من قبل الجهات المختصة بذلك. (ابو النصر ، مدحت محمد ، ٢٠١٦، ٢٩)

ومن ثم تعرف سياسات الرعاية الاجتماعية على أنها : عملية إتخاذ القرارات التي تتعلق بتحديد أهداف المجتمع خلال فترة زمنية على المدى البعيد (صالح ، عبدالمحي محمود، ٢٤، ١٩٩٩) .

سادساً :- الإطار النظري للدراسة

١- أهمية الثقة

تعد الثقة أمر بالغ الأهمية فهي تمثل الأساس للعديد من التفاعلات البشرية وتساعد على تحقيق المشاركة والديموقراطية والتماسك الاجتماعي وتعزيز المواطنة التنظيمية وتشجيع روح المبادرة ، وهناك نوعين من الثقة هما الثقة العامة والثقة المحلية .

(Kortt- Michael A. & drew- Joseph,2019,38)

وللثقة أهمية اجتماعية واقتصادية وسياسية حيث أنها تمكن المجتمعات من الإزدهاروتساعد على تحسين التفاعلات المحلية وتنظيم المشاريع وتحقيق الرفاهية والمشاركة المدنية في المشروعات التي

النفع العام ، بما يؤدي إلى زيادة مشاركتهم في عملية التنمية .

(حمزة ، أحمد ابراهيم، ٢٠١٠، ٢٤٦)

٢- مقومات الثقة

١- إحترام وتقبل الذات وتقدير الآخرين

٢- التحلي بالهدوء

٣- الثقة بالنفس

٤- تجنب التسويف

٥- الثبات في القول مع عدم التردد

٦- الدفاع عن الحقوق بكل الوسائل

٧- البحث عن حلول لكل المشكلات

٨- العمل الحر من أجل النجاح في إنجاز العمل

والبعد عن الفشل

(رشدي ، هند، ٢٩، ٢٠٠٩)

٣- مداخل الثقة

ولبناء الثقة في الحكومات هناك مداخل عديدة حيث تعددت المداخل والمدارس التي ترصد عمليات بناء الثقة ، فهناك المدخل الإقتصادي الذي يوضح أنه من أهم أسس تعزيز الثقة ضرورة العمل على تحقيق نجاحات في الأداء الحكومي ، لا سيما فيما يتعلق بالمستوى الإقتصادي ، حيث توجد علاقة طردية بين ثقة المواطن وأداء الدولة ، خاصة في المجال الإقتصادي ، فكلما إزداد عدم رضا المواطن عن الأداء الإقتصادي للحكومة كلما قلت ثقتهم بالحكومة ، على الجانب الآخر كلما إزداد الرخاء الإقتصادي للدولة إزدادت ثقة المواطنين في الحكومة .

كما تعتبر صحة قرارات المسؤولين من أهم أسس بناء الثقة ، وتتطلب مسألة بناء الثقة أن تملك الدولة رؤى وتصورات لكيفية معالجة قضايا المجتمع ، وذلك بمصداقية في تنفيذ برامجها الخدمية ، كما يتطلب الأمر إيجاد آليات فعالة تعمل على تقوية ثقة المواطنين في الحكومة .

(داوود، وفاء، ٢٠١٣، ٩٩)

وتحدد مداخل الثقة في مدخلين رئيسيين الأول ينظر إليها كعملية فردية ترتبط بخصائص فردية وتكون

وتكوين علاقات أكثر إنتاجية وتشجيع المعاملة بالمثل مما يسهم في وضع السياسات أو غيرها .

١- هي عامل مهم في تحقيق التكامل للمنظمة ومفتاح رئيسي متوقع للسلوك الشخصي لأي شكل من أشكال التفاعل الإنساني .

٢- هي عامل أساسي وجوهري لفهم السلوك الجماعي والفردية بين الأفراد والفاعليات الإدارية والتبادل الإقتصادي والإستقرار الإجتماعي أو السياسي حيث أنها عامل مهم لعلاقات إجتماعية ثابتة ومستقرة . (Dominguez & Dells , J , 2004)

٣- تشكل العنصر الأساسي في الفاعلية التنظيمية إذ ليس هناك منظمة تستطيع العمل من دون وجود الثقة بين العاملين .

٤- أن بنا الثقة له تأثير كبير على مخرجات العمل ، ومن هنا يمكن القول أن بنا الثقة يعد شرط اساسي لضمان التفاعل والتبادل المشترك فبدون الثقة يصبح تحقيق أي هدف من الأهداف المرسومة للمنظمة غير ممكناً ومستحيل التحقق .

وتتضح أهمية الثقة في إستمرار الحياه الإجتماعية عندما ننظر في الظروف التي نفتقد فيها هذه الثقة ، وبذلك يؤكد جينز Giddiness أن الثقة عنصر متم لإيقاع الحياه اليوم .

وقد تعكس الثقة الموافقة والتي قد تكون ثقة عالية أو منخفضة والتي ترتبط بثقافة المجتمع فالثقفة العالية تعكس بطبيعتها تنمية رأس مال إجتماعي قوي وبناء سوق إقتصادي فعال . (sinning- Garmen , 2007,11) & Redland - Lewis

ووفقاً لهذه الدراسة فإن أهمية الثقة المتبادلة بين الفرد والمجتمع تكون بإعطاء معلومات صحيحة لأفراد المجتمع فيما يتعلق بالخدمات الأساسية المقدمة لهم ، والنتائج الإيجابية المترتبة على الخدمات ذات

المستوى الكلي :- والتي تعرف بالثقة المؤسسية أو التنظيمية ، والتي تتوجه نحو المؤسسات ، وتتوقف درجة الثقة السياسية على أداء هذه المؤسسات ، ومدى رضا المواطنين تجاه هذه السياسات مثل الثقة في البرلمان ، والحكومة ، والقضاء ، والجيش ، والشرطة ، والأحزاب السياسية ، والإعلام .

المستوى الجزئي أو الفردي :- حيث يوضح تقييم المواطنين وثقتهم نحو القادة والنخب السياسية ، وتحدد درجة الثقة السياسية بناء على مواقف القادة السياسيين .

مستوى السياسات العامة :- والذي يعني برصد ثقة المواطن تجاه السياسة العامة بعيداً عن المؤسسات أو أفراد النخب . (داوود، وفاء، مرجع سبق ذكره، ٩٧، ٥)

٥- الثقة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ويهدف قانون الرعاية ٢٠١٤ لتسهيل الإصلاح والتوسع في الرعاية والدعم عن طريق زيادة كفاءة استخدام الموارد، الأمر الذي يتطلب من السلطات المحلية تعزيز الرفاهية (بما في ذلك مدى ملائمة أماكن المعيشة)، وتحسين الخدمات الوقائية، وتعزيز خدمات المعلومات والمشورة الفعالة وتطوير أفضل دعم لمقدمي الرعاية وتعزيز الرعاية المتكاملة والإنتاج المشترك ، ونشرت لأول مرة في يونيو ٢٠١٤ ، ويشار إلى السكن كونه "خدمة ذات الصلة بالصحة الحاسمة التي تتمثل في أن تكون متكاملة مع خدمات الرعاية والدعم والصحة لتعزيز رفاهية المواطنين ومقدمي الرعاية في السنوات اللاحقة، والتي تعكس المبادرات مثل تحويل الأموال من السلطات المحلية من خلال صندوق رعاية أفضل، وتأجيل الإصلاحات لتمويل الرعاية الاجتماعية حتى عام ٢٠٢٠ (Smith - Randall and others, 2017,60) ،

لذا يجب على المؤسسات الدولية بالمقارنة مع المؤسسات المحلية أن تلعب دوراً أكبر في ضمان تحقيق الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية من خلال التوزيع العادل للدخل والثروة وتحقيق العدالة

سمة للشخصية ، والثاني ينظر إليها كخاصية للمجتمع أكثر من كونها ملكية فردية . وفي ضوء هذه المداخل للثقة نجد أنها مرتبطة ارتباطاً وثيقاً برأس المال الاجتماعي .

٤- مستويات الثقة

هناك تغايرية أكثر في مستويات الثقة ويعد ذلك من الآثار المترتبة على التمييز الذي يؤدي إلى المعاناه النفسية التي تؤدي إلى فقدان الثقة في المسؤولين .

(Abigail A. ,2015, Sewell- _____ (229) Ray- Rashawn &

وللثقة مستويات عدة ومنها الثقة في المؤسسات السياسية حيث يسهم ذلك في تحقيق عدد من المنافع الاجتماعية الهامة فضلاً عن الثقة الشخصية بين النخب السياسية لأنها تزيد اليقين السياسي والمصادقية السياسية والشرعية الحكومية وتعزز رغبة الأطراف السياسية على التعاون مما يزيد من نسبة مشاركة المواطنين في المقترحات الحكومية وبالتالي زيادة قيمة الإستثمارات في المجال السياسي أو تقليل تكاليف المعاملات السياسية (على سبيل المثال من خلال تسهيل التفاوض وتنفيذ الإتفاقيات بين الأحزاب) ويسهل على القادة السياسيين توسيع نطاق إستجابات السياسات الممكنة للمشكلات المجتمعية كما يعزز إمتثال المواطنين للقوانين واللوائح وإقناع المواطنين لقبول مقترحات سياساتهم وبالتالي يجعل من السهل على الحكومات إتخاذ قرارات صعبة . وهناك عوامل كثيرة تؤثر على الثقة السياسية ومنها الصدق والكفاءة والقدرة على القادة السياسيين والفساد الحكومي بما في ذلك الرشوة والمحسوبية والمحاباة وهناك عامل آخر يؤثر على الثقة السياسية وهو مستوى الإتفاق بين الأهداف بين الأهداف والقيم . (Creating the Political

Conditions,2016,423)

وأما عن مستويات الثقة بالمجتمعات قد تعددت وتنوعت والتي يمكن تصنيفها فيما يلي :-

الإجتماعية والتوازن البيئي وتعزيز التنمية الاقتصادية والتخفيف من حدة المشكلات الإجتماعية للأشخاص المحرومين حيث أن التوزيع غير الفعال للدخل والثروة يؤدي إلى عدم المساواة والفقر في المجتمع .
573)M.

Nusrate,2016., Osman Bin& Aziz-
(Mohamad

فالثقة المشتركة بين الجهات الفاعلة المشاركة في المؤسسات الاجتماعية . واستناداً إلى الافتراض القائل بأن الأشخاص يتفاعلون من أجل هدف مشترك ، فإن الثقة قد تم فهمها على أنها معدية وتسبب العدوى . وهكذا يبدو أن الثقة في المؤسسات الاجتماعية هي أساس هذه الديمقراطية - وهو نوع من الديمقراطية حيث يكون التآلف ومشاركة العواطف الجماعية كمجتمع قائم على الثقة في بعضنا البعض كمواطنين في هذه الديمقراطية. تُعد اجتماعات المدن ، ومجموعات العمل ، والجمعيات هي الأماكن اللازمة لسن الديمقراطية الأفقية والعلاقات الاجتماعية غير الهرمية لأنها تعزز المشاركة المدنية والابتكار والشفافية .

وتتكون الثقة المعرفية من عدة إجراءات تقوم على التوقع والأمل والثقة ، وكذلك الدقة والإخلاص والصدق والانفتاح. هذه الثقة المعرفية هي الأساس لأنواع متعددة من العلاقات في المؤسسات الاجتماعية بالنظر إلى أنه في الحياة المؤسسية والاجتماعية ، يتعين علينا اتخاذ القرارات في غياب المعلومات الكاملة ، والثقة ضرورية لاتخاذ هذه القرارات .

(Belli - Simone , 2015,34)

ويعوق بناء الثقة بين المؤسسات الحكومية والمواطنين والقطاع الخاص ، فيما يتعلق بقدرة الحكومة على الحفاظ على ثقة المواطنين التي تولد المشاركة المدنية والثقة في قدرة الحكومة المحلية على أداء مسؤولياتها الأساسية قد تضعف ثقة المواطنين في الحكومة عندما لا يكون هناك إتصال فعال من قبل المواطنين بالمؤسسات الحكومية أو عدم

مشاركة المواطنين مع واضعي السياسات في وضع تلك السياسات وتنفيذها وكذلك التخفيف من الآثار الاجتماعية والثقافية والاقتصادية للمشكلات الاجتماعية التي يتعرضون لها ، وفيما يتعلق بواضعي السياسات قد يفقد المواطنون الثقة بهم نتيجة لعدم مشاركتهم في عملية التخطيط الجوهرية اللازمة لحمايتهم في المستقبل مما يؤدي إلى تهميش وإستبعاد تلك الفئة وبالتالي فقدان الثقة بهم .
(2016,410)

DeMond Miller (Shondel -

ومن وجهة نظر صانعي السياسات وغيرهم ممن يعملون على تحسين أداء المجتمعات بشكل جيد ، فإن السؤال المنطقي إلى الدليل على الآثار المفيدة للثقة الاجتماعية هو كيف يمكن بناء هذا المورد . كموضوع تلقى اهتماماً علمياً كبيراً في العقدين الماضيين .

ويعتقد أن المشاركة في المؤسسات الاجتماعية تعزز الثقة الاجتماعية من خلال تحفيز التفاعلات . حين أن هذا التخمين النظري يترك مجالاً للتفاؤل فيما يتعلق برفع الثقة الاجتماعية ، فإن الدليل العملي على أن المشاركة في المنظمات التطوعية تعزز الثقة وتشكل مؤسسات الدولة العادلة والفعالة الأساس للثقة بالآخرين من خلال الإشارة إلى أن السلوك غير الجدير بالثقة غير شائع ، وسيتم فرض العقوبات عليه بغض النظر عن يرتكب هذا السلوك بمعنى أن تصورات الناس عن الآخر (ثقتهم الاجتماعية) يُعتقد أنها تتكون من تجاربهم مع ممثلي مؤسسات الدولة ، أي الموظفين الحكوميين مثل البيروقراطيين وضباط الشرطة .وبشكل أكثر تحديداً ، فإن تأثير هذه التجارب على الثقة الاجتماعية غالباً ما يُقال أنه يتم توسطه من خلال تصورات حول نزاهة مؤسسات الدولة وفعاليتها (أو ما هو يشار إليها عادة باسم الثقة المؤسسية .

وأظهر عدد كبير من الدراسات وجود ترابط بين الثقة المؤسسية والثقة الاجتماعية على مستوى البلد ككل وعلى المستوى الفردي عبر مختلف السياقات . وثمة أبحاث تشير إلى ترابط الشخصية بين الثقة المؤسسية و الثقة السياسية (في المسؤولين المحليين) باختصار ، واستنادا إلى الأدبيات ، هناك أسباب وجيهة لتوقع أن الثقة الاجتماعية تؤثر على الثقة المؤسسية ، أي أن السببية تعمل بشكل معكوس ، وأن السمات النفسية العميقة في نفس الوقت تؤثر في كلا النوعين من الثقة كوسيلة لتجاوز هذين التحديين الرئيسيين

(Sønderskov – Kim Mannemar & Dinesen– Peter Thisted ,2015,179)

ويقدم مارك هول عددا من التفسيرات الممكنة لمستويات الثقة العالية التي يعبر المواطنون الأمريكيون وهي أولاً : يكون لدى الناس ثقة أقوى في الأفراد أكثر من الثقة في الأنظمة أو المؤسسات المهنية . ثانياً يميل الناس بوجه عام إلى الحصول على نظرة متفائلة لأنفسهم ولعلاقاتهم الشخصية . هذا مهم بشكل خاص في سياق الرعاية ثالثاً يمكن أن تكون عملية يدوية منهجية ، تعكس شكلاً من أشكال التكيف المعرفي أو التحيز الاجتماعي المرغوب في الردود على الأسئلة المتعلقة بالثقة . (وهناك تفسير محتمل وهو أن الثقة في المهنيين الفرديين قد يكون لها عنصر عاطفي أقوى من الثقة في منظمات الرعاية ، مما قد يعكس تقييماً أكثر أهمية وتركيزاً أكبر على عنصر الثقة المعرفي، ويركز هذا المحور على الآثار المترتبة على الثقة في عمليات ونتائج الرعاية الاجتماعية الهامة . على الرغم من أن الثقة قد تكون لها قيمة جوهرية ، إلا أن الاهتمام يتركز في الغالب على قيمتها الأساسية الممكنة . قد تكون الآثار المترتبة على الثقة بعيدة المدى . على سبيل المثال ، وكما تقترح لوسي غيلسون ، فإن علاقات الثقة بين المواطنين والأنظمة الاجتماعية قد توفر ، في بعض السياقات ، فرصة لبناء ثقة مدنية ذات قيمة اجتماعية

أوسع بكثير ، وفيما يتعلق بعلاقات الثقة بين مقدمو الرعاية والمديرين داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية ، هناك أسئلة مهمة يجب التحقيق فيها حول العلاقات بين الثقة والأداء ، ولا سيما الثقة وتنفيذ التغييرات في الهياكل التنظيمية وتحقيق الرعاية الاجتماعية . أظهر البحث التنظيمي في بيئات أخرى أن الثقة مهمة لترابط المجموعة وعمل الفريق والرضا الوظيفي والكفاءة التنظيمية ، ولكن هناك أسئلة حول الطرق التي يمكن أن تساهم بها الثقة في فعالية تقديم الخدمات الاجتماعية ، وكيف يمكن بناءها واستدامتها ، تم إهمالها نسبياً على الرغم من أنها بارزة للغاية لمديري الخدمات Michael&

Calnan- (others,2006,477)

وفي حين أن المؤسسات الرسمية معترف بأنها لها تأثير على تكوين الثقة ، لا توجد نماذج نظرية أو تجريبية لإضفاء الطابع الرسمي على هذه العلاقة ويمكن للمؤسسات أن تؤثر في تكوين الثقة من خلال مشاركة المواطنين في وضع القواعد والمعايير الرسمية أو تمكين المعلومات لتكون متاحة حول تشكيل مثل هذه القواعد ، تفترض آلية الحكم الذاتي أنه في حالة تعزيز القواعد والقوانين الرسمية يتم تشجيع الأفراد على استخدام القيم الجيدة في تصرفهم . على العكس من ذلك ، الأنظمة الاستبدادية ذات التسلسل الهرمي الصارم ويعتقد أن المنظمات تؤخر إنفاذ القوانين والتطور . - Tamilina

(Tamilina– Natalya &Larysa,2014,45)

ولذا يجب أن تهدف سياسات الرعاية الاجتماعية إلى تحقيق الضمان الاجتماعي لتلبية احتياجات الناس للعيش ولحماية حق الشعب الأساسي للبقاء على قيد الحياة حيث يؤثر ذلك تأثيراً مباشراً على موقف الشعب تجاه الحكومة بل هو مؤشراً على التحديث في البلاد ولذا يجب أن تستند سياسات الرعاية الاجتماعية على تحقيق النمو الاقتصادي .

Chun–Ping& Lee Chine– (Chiang,2006,386)

المراجع

- Social Capital , and Organizational Effectiveness, Qianlong fu .
- 9- Hyde – Mark & Dixon– John (2010) 'Can private pensions be trusted? A cross–national review", international journal for social economic, vol37 , issue4 , <https://doi.org/10.1108/03068291011025246>
- ١٠- عثمان - عبد الرحمن صوفي و عرفان - محمود محمود (٢٠١٤) : المدخل إلى الخدمة الاجتماعية " أسس النظرية ومجالات الممارسة" ، دار الكتاب الجامعي ، الإمارات .
- ١١- أبو النصر - مدحت محمد (٢٠٠٩) : فن ممارسة الخدمة الاجتماعية ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة.
- ١٢- فهمي - محمد سيد (٢٠٠٥) : الرعاية الاجتماعية وخصخصة الخدمات ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية .
- ١٣- علي - فتحي أحمد محمد (٢٠١٥) : الخدمة الاجتماعية في المؤسسات الصحية في ضوء سياسات الخصخصة ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية .
- ١٤- الأقداحي - هشام محمود (٢٠١٧) : في علم السياسة "الأيدولوجيات السياسية" ، رواد الفلسفة السياسية والاجتماعية ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية .
- ١٥- ابوالنصر - مدحت محمد (٢٠١٦) : رؤية مستقبلية لتطوير العمل التطوعي في الوطن العربي ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية .
- ١٦- صالح - عبدالمحي محمود (١٩٩٩) : الرعاية الاجتماعية " تطورها - قضاياها " دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية .
- 17- Kortt – Michael A. & drew– Joseph (2019) is the impact of religious affiliation trust , international journal of

- ١- أبوالحسن ، إبراهيم محمد (٢٠١٣) : إسهام برامج الحركة الكشفية في بناء رأس المال الاجتماعي ، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد الرابع والثلاثون ، الجزء التاسع عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
- ٢- الساعدي وأخرون (٢٠٠٤) : الثقة بين الإطار الشخصي له والمفهوم التنظيمي الحديث ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة كربلاء ، العدد ٥.
- 3- Starnes– Becky J . and et al (2012) ;A primer on organizational trust ,LUSA, the human development Cornelia ,leadership division ,p2 (4) Richter (2012) ; Biobanking ,trust as basis for responsibility , Springer ,Veer lag Berlin headed berg .
- ٤- داوود ، وفاء علي علي (٢٠١٣) : الثقة السياسية بين المواطن والحكومة وتداعيات قيام الثورات ، دار الواء للنشر والتوزيع ، القاهرة .
- ٥- شلبي ، سميرة محمد جمال الدين مهدي (٢٠١٤) : دراسة العوامل المؤثرة على ثقة الناخب المصري وأثرها على سلوكه الانتخابي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة .
- 6- Rantanen – Teemu & McLaughlin – Thomas Chalmers & Troika –Timor (2015) "Do Finnish young people support the Nordic welfare state?", International Journal of Sociology and Social Policy, Vol. 35 Issue: 1/2.
- ٧- حمزة ، أحمد إبراهيم (٢٠١٥) : العمل الاجتماعي التطوعي ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان
- 8- Stephenson– Max & Ibrahīm – chair–Alnoor (2004) : Trust,

- ٢٤- رشدي - هند (٢٠٠٩) : زيادة الثقة بالنفس ، دار مشارق للنشر والتوزيع ، الجيزة .
- ٢٥- داوود - وفاء (٢٠١٣) : الثقة السياسية بين المواطن والحكومة ، دار الوفاء للنشر ، القاهرة .
- 26- Sewell Abigail A. & Ray - Rashawn , (2015), A Place to Trust: Black Protestant Affiliation and Trust in Personal Physicians, in Jennie Jacobs Kronenfeld (ed.) *Education, Social Factors, and Health Beliefs in Health and Health Care Services (Research in the Sociology of Health Care, Volume 33)* Emerald Group Publishing Limited.
- 27- Creating the Political Conditions for Policy Investments: (2016), Enhancing Trust, Shared Goals, and Patience, in Jonathan Boston (ed.) *Governing for the Future: Designing Democratic Institutions for a Better Tomorrow (Public Policy and Governance, Volume 25)* Emerald Group Publishing Limited.
- ٢٨- داوود - وفاء : الثقة السياسية بين المواطن والحكومة ، مرجع سبق ذكره ، ص ٩٧
- 29- Smith - Randall and others (2017) "Outcomes-based commissioning for social care in extra care housing: is there a future?", Housing, Care and Support, Emerald Publishing Limited Vol. 20 Issue: 2
- 30- Aziz - M. Nusrate & Bin Mohamad- Osman , (2016) "Islamic social business to alleviate poverty and social inequality", International Journal of Social Economics, Vol. 43 Issue: 6,

- sociology and social policy, Vol.39 Issue1/251 <https://doi.org/10.1108/IJSS-P-05-2018-0073>
- 18- Strzelecka - Marianna & Okulicz - Kozaryn Adam , (2018) "Is tourism conducive to residents' social trust? Evidence form large-scale social surveys", Tourism Review, Vol. 73 Issue: 1 <https://doi.org/10.1108/TR-05-2017-0091>
- 19- Calnan - Michael & Rowe - Rosemary , (2006) "Researching trust relations in health care: Conceptual and methodological challenges - an introduction", Journal of Health Organization and Management, Vol. 20 Issue: 5, .
- 20- Han (Helen) - Guohong , (2010) "Trust and career satisfaction: the role of LMX", Career Development International, Emerald Group Publishing Limited Vol. 15 Issue: 5.
- 21- Dominguez & Dells ,J (2004) ; Institutional Environment and the Institutionalization of Marketing Practices in Transactional and Emerging Economies; Testable Hypotheses, last revised journal vol,1
- 22- sinning - Garmen & Redland - Lewis (2007) ; Social Capital ,online UW electronic publishing group .
- ٢٣- حمزة- أحمد إبراهيم (٢٠١٠) : التخطيط الإجمالي ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان .

heterogeneous panel application",
Journal of Economic Studies, Vol. 33
Issue:
[5https://doi.org/10.1108/01443580610706609](https://doi.org/10.1108/01443580610706609)

-
- <https://doi.org/10.1108/IJSE-06-2014-0129>
31- Belli – Simone (2015) Zigzagging between Trust and Social Institutions EASST Review Volume 34(2)
32- Miller – DeMond Shondell , (2016) "Public trust in the aftermath of natural and na-technological disasters: Hurricane Katrina and the Fukushima Daiichi nuclear incident", International Journal of Sociology and Social Policy, Vol. 36 Issue: 5/6,
<https://doi.org/10.1108/IJSSP-02-2015-0030>
33- Sønderskov- Kim Mannemar & Dinesen – Peter Thisted (2015) Trusting the State, Trusting Each Other? The Effect of Institutional Trust on Social Trust , Polit Behav.
34- Calnan – Michael , Rowe – Rosemary , Entwistle – Vikki , (2006) "Trust relations in health care: an agenda for future research", Journal of Health Organization and Management, Vol. 20 Issue: 5.
35- Tamilina- Larysa & Tamilina Natalya (2014) The impact of formal institutions on social trust formation: A social-cognitive , approach Independent Research, Greece Email: larysa.tamilina@zeppelin-university.de or larysa.tamilina@gmail.com
36- Lee – Chine-Chiang & Chun-Ping (2006) "Social security expenditures and economic growth: A