

## **التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية والحد من الاستبعاد الاجتماعي للصم وضعاف السمع**

دكتورة/ نهى محمد هلال الشوبري

أستاذ تنظيم المجتمع المساعد

كلية الخدمة الاجتماعية التنموية - جامعة بني سويف



## التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية والحد من الاستبعاد الاجتماعي للصم وضعاف السمع

### ملخص:

تقوم الدراسة الحالية على نظرية التعددية الثقافية في الممارسة المجتمعية للخدمة الاجتماعية (طريقة تنظيم المجتمع) لاحداث التمكين والتغيير الاجتماعي وتحقيق العدالة الاجتماعية، باعتبار الاعاقة كمتغير للتعددية الثقافية، وجزء من التنوع الثقافي. واستهدفت الدراسة تحديد مستوى تطبيق التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الاعاقة (الصم وضعاف السمع)، تحديد مستوى تطبيق الحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الاعاقة (الصم وضعاف السمع) بالمنظمات غير الحكومية، تحديد العلاقة بين التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية والحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الاعاقة (الصم وضعاف السمع). وتوصلت النتائج الى صحة فروض الدراسة. حيث جاء مستوى تطبيق التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الاعاقة (الصم وضعاف السمع) متوسطة بمتوسط (2.15). وجاء مستوى تطبيق مؤشرات الكفاءة الثقافية الإدارية متوسطة بمتوسط (2.14)، ومستوى تطبيق مؤشرات الكفاءة.

كما جاء مستوى تطبيق مؤشرات الحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الاعاقة (الصم وضعاف السمع) مرتفعة بمتوسط (2.34). كما اتضح وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين مؤشرات التعددية الثقافية بالمنظمات (الكفاءة الثقافية الإدارية- الكفاءة الثقافية للخدمات) والحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الاعاقة (الصم وضعاف السمع). وجاء مستوى معوقات التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الاعاقة مرتفعة بمتوسط (2.63). وجاءت مقترحات تفعيل التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الاعاقة مرتفعة بمتوسط (2.65).

الكلمات الدالة: التعددية الثقافية - المنظمات غير الحكومية - الاستبعاد الاجتماعي - ذوي الاعاقة - الصم وضعاف السمع.

## **Multiculturalism In Non-Governmental Organizations And Reducing The Social Exclusion Of The Deaf And Hard Of Hearing**

### **Abstract:**

The current study is based on the theory of Multiculturalism in community work to achieving social empowerment, change and social justice. considering disability as a variable of Multiculturalism and part of cultural diversity. The study aimed to determine the level of application of multiculturalism in non-governmental organizations for disabled people (the deaf and hard of hearing), determining the level of application of reducing social exclusion of disabled people (the deaf and hard of hearing) in non-governmental organizations, and determining the relationship between Multiculturalism in non-governmental organizations and reducing social exclusion of disabled people (Deaf and hard of hearing). The results showed the validity of the study hypotheses. The level of application of Multiculturalism in non-governmental organizations for disabled people (the deaf and hard of hearing) was moderate, with an average of (2.15). The level of application of administrative cultural competency indicators was medium, with an average of (2.14), and the level of application of cultural competence of services indicators was average.

The level of application of indicators for reducing social exclusion for disabled people (deaf and hard of hearing) was high, with an average of (2.34). It also became clear that there is a moderate positive correlation between indicators of Multiculturalism in organizations (administrative cultural competence - cultural competence of services) and reducing social exclusion of disabled people (the deaf and hard of hearing). The level of obstacles to multiculturalism in non-governmental organizations for disabled people was high, with an average of (2.63). Proposals to activate Multiculturalism in non-governmental organizations for disabled people were high with an average of (2.65).

**Keywords:** Multiculturalism - Non-Governmental Organizations - Social Exclusion - Disabled People - Deaf And Hard Of Hearing.

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة

تتطلب العولمة المتزايدة المزيد من التفاعل بين الناس من ثقافات ومعتقدات وخلفيات متنوعة أكثر من أي وقت مضى. لم يعد الناس يعيشون ويعملون في سوق منعزلة؛ إنهم الآن جزء من اقتصاد عالمي مع منافسة تأتي من كل قارة تقريباً. ولهذا السبب، تحتاج المنظمات إلى التنوع لتصبح أكثر إبداعاً وانفتاحاً على التغيير. لذلك أصبح تعظيم التنوع في مكان العمل والاستفادة منه قضية مهمة للإدارة اليوم. وبما أن إدارة التنوع تظل تحدياً تنظيمياً كبيراً، يجب على المديرين تعلم المهارات الإدارية اللازمة في بيئة عمل متعددة الثقافات. يجب أن يكون المشرفون والمديرون مستعدين لتعليم أنفسهم والآخرين داخل مؤسساتهم تقدير الاختلافات متعددة الثقافات في كل من الشركاء والعملاء بحيث يتم التعامل مع الجميع بكرامة. (Mazur, 2010, p. 5)

**إدارة التنوع** تعني بالأسلوب الذي يستخدم في التعامل مع الموارد البشرية بهدف تطوير القوى العاملة وتمكينها، وتغيير الثقافة التنظيمية، وهي نهج واقعي، وخطة للتغيير يتم من خلالها استغلال الاختلافات البشرية وتنوعها لزيادة كفاءة عمل الفرد والارتقاء بمهارته وأدائه من خلال التركيز على التخطيط الدقيق في التعامل مع مصادر التنوع في المنظمات. (الزبون و الصريصري، 2015، ص 58)

وتشمل التنمية البشرية تنمية رأس المال البشري والاجتماعي في آن واحد، حيث يشير رأس المال الاجتماعي إلى النظام المؤسسي والعلاقات والثقافة السائدة والعادات والتقاليد التي تؤثر علي كافة أفراد المجتمع ومن بينهم المعاقين، مما ينعكس على المشاركة في التفاعلات الاجتماعية والاقتصادية ذات التأثير المباشر علي عملية التنمية واستمرارها، من هنا أصبح لزاماً على هذه المؤسسات توفير وتهيئة جميع الظروف الملائمة من أجل التمكين الاجتماعي لهذه الفئات وذلك من أجل تنمية شاملة وفعالة دون إقصاء أو تهيمش لأي طرف. وتلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل أفضل في استراتيجيات الحد من الفقر وتسهيل حصولهم على الحماية الاجتماعية عند الحاجة. بحيث تغطي الأشخاص ذوي الإعاقة دون تمييز وتلبية احتياجاتهم الخاصة المتعلقة بالإعاقة. (United Nations, 2013, p. 6)

وتعتبر ظاهرة **الاستبعاد الاجتماعي** من الظواهر القديمة قدم الحضارات الانسانية بسبب التمايز الاجتماعي والطبقي والثقافي، والتنوع العرقي والتعدد الديني، ويقوم على إزاحة الفئات المهمشة عن مختلف مناشط الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وأيضاً الثقافية. (حربي و هامل، 2021، ص 60)

معظم الأشخاص ذوي الإعاقة قد عانوا من الاستبعاد الاجتماعي والعديد من الحواجز البيئية والعقلية والمواقفية التي تحد من خياراتهم وفرصهم. (Anastasiou, Kauffman, & Michail, 2014, p. 2)

وأصبح الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة مع مطلع الألفية الثالثة، ضرورة ملحة تعويضا لهم عما يعانونه من عجز كلي أو جزئي، وتمكينهم من الحياة الطبيعية المنتجة، وتدعيما لمساعدتهم في الحصول على حقوقهم، فالمعوق انسان أصيب بالاعاقة رغما عنه ، وهو كفرد له حقوقه الكاملة للمشاركة في الحياة الاجتماعية ، ولذلك أصبح من الأهمية تأهيله لاستعادة أقصى قدراته البدنية وتكيفه النفسي والاجتماعي بما يتناسب مع نوع الاعاقة التي يعاني منها (فتحي، 2014، صفحة 53). وأهمية تعزيز الوصول إلى التعليم والرعاية الصحية والعمل لها أهمية خاصة في تحسين رفاة الأشخاص ذوي الإعاقة وأسرههم وفي تمكينهم من الارتقاء من الفقر. (United Nations, 2013, p. 6)

وهو ما أكدته دراسة (UN Support to Social Inclusion in Albania Programme, 2015) حيث ركزت على الاستبعاد الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة في ألبانيا. وتبين الدراسة أن الافتقار إلى الوصول المادي والقدرة على التكيف، وضعف الوصول إلى المعلومات والمعرفة، وضعف الوصول إلى خدمات إعادة التأهيل، وتكاليف العلاج التي لا يمكن تحملها، والمواقف والممارسات التمييزية، تقوض إمكانات الأشخاص ذوي الإعاقة. ينظر مجتمع الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الإقصاء الاجتماعي باعتباره نتيجة للاستبعاد المؤسسي. وأن تعزيز الإدماج الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة يتطلب تدخلات متعددة المستويات تركز على خلق بيئة خالية من العوائق وغرس ثقافة إمكانية الوصول؛ وإعادة تشكيل الحماية الاجتماعية؛ إنفاذ قوانين حقوق ذوي الإعاقة؛ ومكافحة التمييز ضد الأشخاص ذوي الإعاقة؛ تنظيم جلسات إعلامية على المستوى الشعبي؛ وتحسين التعاون بين المؤسسات؛ إقامة علاقات تعاونية مع المهنيين العاملين في مجال الإعاقة؛ وتنفيذ التدخلات التي تشمل مختلف القطاعات.

وقد هدفت دراسة (يوسف، 2019) إلى التعرف على الآليات المقترحة لتمكين المعاقين داخل المجتمع من خلال إكساب الشخص المعاق مختلف المعارف والاتجاهات والقيم والمهارات التي تؤهله للمشاركة الإيجابية في مختلف أنشطة الحياة إلى أقصى حد ممكن تسمح به إمكانياته، إضافة إلى تغيير ثقافة المجتمع نحوه من ثقافة التهميش إلى ثقافة التمكين . أشارت النتائج إلى الدور المهم للمعاقين في التنمية وأن هناك إقصاء اجتماعيا لهم ، والآليات العملية لمحاربة التهميش والإقصاء ضدهم.

وركزت دراسة (أحمد ، 2019) على فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية في الحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة. وكشفت عن التأهيل الاجتماعي لذوي الإعاقة. وأشارت إلى الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة، وأهم الخصائص، والأسباب، المكونات، مؤشرات الاستبعاد الاجتماعي، توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى أبعاد فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية في الحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة كما يحددها المعاقون متوسط.

وأضافت دراسة (Zapata, Santos, & Oliveira, 2020) متغير آخر الاستبعاد الرقمي لمجتمعات الأشخاص ذوي الإعاقة، فقد أدت التكنولوجيا الرقمية التي انتشرت في مجتمع المعلومات إلى إدامة مشاكل الإقصاء الاجتماعي التي طال أمدها، وحولتها إلى ما يعرف الآن بالفجوة الرقمية، والتي تؤثر بشكل خاص على مجتمعات الأشخاص ذوي الإعاقة. تستعرض هذه الورقة تطور إمكانية الوصول إلى المعلومات والشمول الرقمي في هذه المجتمعات، وذلك باستخدام حالة البرازيل لتوضيح تاريخ نضالهم من أجل العدالة والاستقلال، وتم تحديد المشاكل المتعلقة بالفجوة الرقمية وإمكانية الوصول إلى شبكة الإنترنت هي مشاكل فنية وثقافية واقتصادية وسياسية. وطالما لا يُنظر إلى مجتمعات الأشخاص ذوي الإعاقة على أنها أقلية سياسية تبحث عن العدالة والتمكين والاستقلال، سيستمر استبعاد هؤلاء السكان رقمياً.

كما أكدت دراسة (محمد، 2020) أن ضعف السمع يفتقدون لمهارات التواصل مع الآخرين مما يعرضهم لكثير من المشكلات الاجتماعية ومن هنا تأتي أهمية إكسابهم المهارات بهدف تنمية قدراتهم، وتبذل جهود مهنية لمختلف المهن ومنها الخدمة الاجتماعية لإكسابهم هذه المهارات، تسعى الدراسة إلى اختبار مدى فعالية برنامج من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في تنمية مهارات التواصل الاجتماعي للأطفال ضعاف السمع.

واستهدفت دراسة (عبدالفتاح، 2021) "دور منظمات المجتمع المدني في تحقيق مستوى التواصل الاجتماعي لدى الأطفال ضعاف السمع زارعي القوقعة"، قد أثبتت نتائج الدراسة أهمية دور منظمات المجتمع المدني في تحقيق مستوى التواصل الاجتماعي لدى الأطفال ضعاف السمع زارعي القوقعة.

كما أشارت نتائج دراسة (الطنبولي، 2021) أنه توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين أبعاد فاعلية برامج الحماية الاجتماعية لذوي الإعاقة السمعية ، توافق برامج الحماية الاجتماعية مع توقعات المستفيدين، وتطوير برامج الحماية الاجتماعية لصالح المستفيدين، وقدرة برامج الحماية الاجتماعية على مواجهة وحل مشكلات

المستفيدين، وسهولة إجراءات الاستفادة من برامج الحماية الاجتماعية، وأبعاد فاعلية برامج الحماية الاجتماعية ككل.

وقد أكدت دراسة (Sarkar & S., 2021) عندما يسعى العالم أجمع إلى إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع مناحي الحياة، فإنهم لا يزالون من بين الفئات الضعيفة المعرضة لخطر الاستبعاد الاجتماعي. إن المشاركة الهادفة في الأنشطة المجتمعية يعوقها التهميش على المستوى الفردي مما يؤدي إلى البطالة وبالتالي الفقر. ترتبط الإعاقة والإقصاء الاجتماعي والفقر ارتباطاً وثيقاً.

كما تعد ورقة عمل (Hussain, 2021) نتيجة لمراجعة الأبعاد المختلفة للاستبعاد الاجتماعي والتحديات التي يواجهها الأشخاص ذوو الإعاقة في بنغلاديش وتقترب بعض المبادئ التوجيهية لسياسة تعزيز دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في عملية التنمية. تصف هذه الورقة الاستبعاد الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة في ستة مجالات واسعة مثل الدخل والأصول، والتوظيف، والتعليم، والصحة والضمان الاجتماعي، والعلاقات الاجتماعية والترفيه. لذلك تضمنت سياسة إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة الطريقة المستقبلية لمعالجة الفقر، واعتماد سياسة سوق العمل النشطة، وتعزيز الخدمات الاجتماعية وتشجيع إعادة التأهيل المجتمعي، وتقديم المشورة وخدمات الدعم الأخرى والاستفادة من الرؤية.

وتتضمن أهداف التنمية المستدامة عدة روابط لاتفاقية اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، ولا سيما في الهدف 11 من أهداف التنمية المستدامة - المدن والمجتمعات المستدامة - فيما يتعلق بأنظمة النقل والسلامة على الطرق؛ الهدف 4 من أهداف التنمية المستدامة - التعليم الجيد؛ الهدف 8 من أهداف التنمية المستدامة - العمل اللائق والنمو الاقتصادي؛ والهدف 17 من أهداف التنمية المستدامة - الشراكات من أجل تحقيق الأهداف - خاصة فيما يتعلق بجمع بيانات قوية وموثوقة حول أنواع الإعاقة وانتشارها. ومع ذلك، فإن الهدف 10 من أهداف التنمية المستدامة، الذي يدور حول المساواة، يحتوي على بند متواضع بشأن الإعاقة، مما يحد من المناقشة على التمكين، وتعزيز الإدماج الاجتماعي والاقتصادي والسياسي للجميع، بغض النظر عن أشياء مثل العمر والجنس والعرق والإعاقة. (United Nations, 2019, pp. 26-27)

وتركز الدراسة الحالية على إدارة التنوع والتعددية الثقافية بمنظمات ذوي الإعاقة السمعية (الصم وضعاف السمع)، حيث تشير تقديرات منظمة الصحة العالمية إلى أنه بحلول عام 2050، سيعيش حوالي 2.5 مليار شخص من درجة معينة من فقدان السمع، وسيحتاج 700 مليون شخص منهم على الأقل إلى خدمات إعادة



التأهيل. ما لم تتخذ الإجراءات اللازمة، فستكون العواقب مكلفة من حيث صحة المتضررين ورفاههم، والخسائر المالية الناشئة عن استبعادهم من التواصل والتعليم وفرص العمل. (منظمة الصحة العالمية، 2021، ص 1)

إذ تضع في اعتبارها أهداف التنمية المستدامة الواردة في خطة التنمية المستدامة لعام 2030 وخصوصاً الهدف 3 (ضمان تمتع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الأعمار) ، الهدف 4 (ضمان التعليم الجيد المنصف والشامل للجميع وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع وأنّ فقدان السمع المتروك دون علاج يعوق إلى حد بعيد حصائلهم التعليمية والأكاديمية). (جمعية الصحة العالمية السبعون، 2007 ، ص 2)

وقد تم إنشاء الخدمة الاجتماعية كنظام مخصص لخدمة احتياجات جميع الأفراد والمجتمعات مع التركيز على الفقراء والضعفاء. ومن خلال القيام بذلك، يلتزم الخدمة الاجتماعية بمختلف المبادئ والأخلاقيات التي توجه عملنا كمارسين لدعم النتائج المثلى للمجتمعات التي نخدمها، وتم الاعتراف بالكفاءة الثقافية كمبدأ أساسي لتعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية. (Carpenter, 2016, p. 3)

وتركز ممارسة الخدمة الاجتماعية متعددة الثقافات (ذات التعددية الثقافية) على اكتساب مقدم الخدمة للوعي والمعرفة والمهارات اللازمة للعمل بفعالية في مجتمع ديمقراطي تعددي (القدرة على التواصل والتفاعل والتفاوض والتدخل نيابة عن العملاء من خلفيات متنوعة)، وعلى المستوى التنظيمي / المجتمعي، والمدافعة بشكل فعال لتطوير نظريات وممارسات وسياسات وهياكل تنظيمية جديدة أكثر استجابة لجميع الفئات. (Sue, 2006, p. 29)

ويستخدم تنظيم المجتمع لوصف الجهود المهنية المبذولة لتحقيق العدالة الاجتماعية والتنمية وتحقيق التغيير بين الجماعات أو المنظمات فيما يتعلق بالمشكلات المجتمعية، وكان من أهدافه الأساسية التوازن بين الاحتياجات الانسانية والموارد المؤسسية وتعتمد على العمل المجتمعي. (معوض، 2020، ص 820)

وهو ما أكدته دراسة (Laing, 2004) حيث يقدم البحث توضيحاً واضحاً للطرق التي تشكل بها الاختلافات الثقافية طرق الممارسة المجتمعية للخدمة الاجتماعية (العمل مع المجتمعات). يبرر البحث أيضاً فحص مناهج السكان الأصليين في الممارسات المجتمعية التي تقوم بها المجتمعات الملونة، من أجل تحقيق الكفاءة الثقافية في مجال الممارسة مع المجتمعات. تركزت النتائج الرئيسية على مركزية الثقافة كأداة لـ (1) الارتباط

بأفراد المجتمع، (2) فهم طبيعة مشاكل المجتمع وتطوير الحلول لها، و(3) تحفيز المشاركة. أوضح البحث الحاجة الماسة لفهم تأثير الاضطهاد والتمييز على النفس والواقع الاجتماعي والطرق التي يرتبط بها أفراد المجتمع ببعضهم البعض وبالمجتمع السائد.

كما أكدت دراسة (Yan, 2005) أن الوعي الثقافي كان مبدأً طويل الأمد ولكنه غير مستكشف في الخدمة الاجتماعية عبر الثقافات، وقد بحثت القليل من الدراسات في كيفية تطبيقه فعليًا. تبحث دراسة أجريت على 30 أخصائي اجتماعي في الخطوط الأمامية، كيفية تفاعل الأخصائيين الاجتماعيين مع ثقافتهم الذاتية عند العمل مع عميل من ثقافة مختلفة. حدد المشاركون مجموعتين من الاستراتيجيات، تهدف إما إلى السيطرة على ثقافتهم أو استخدامها في هذه التدخلات. وتكشف النتائج أيضًا أن السعي وراء الكفاءة الثقافية من خلال الوعي الثقافي قد يكون له آثار سلبية على تحقيق العدالة الاجتماعية، سواء بالنسبة للممارسين أو لعملائهم.

وأشارت مقالة (Bø, 2015, p. 563) أن الخدمة الاجتماعية في مجتمع متعدد الثقافات وأنها تمثل تحديات جديدة ومختلفة للممارسين. وركز الجزء الأول من المقال على اجابات الأخصائيين الاجتماعيين في هذا المجال لمعرفة كيفية تجربتهم في العمل مع العملاء من خلفيات وثقافات وجنسيات متنوعة وكيفية استجابتهم للتحديات التي يواجهونها. وركز الجزء الثاني على مدارس الخدمة الاجتماعية وكيف يمكن لهذه المؤسسات إعداد الطلاب لأدوارهم المهنية في مجتمع متعدد الثقافات.

كما هدف بحث (Carpenter, 2016) إلى دراسة تطور الكفاءة الثقافية كمفهوم وأداة تعليمية ونموذج ممارسة في الخدمة الاجتماعية. تم استخدام المراجعة السردية لتحليل البيانات التي تم جمعها من المقالات والوثائق الأولية المسترجعة من قواعد البيانات العلمية والأرشيفية. تم تحليل الكفاءة الثقافية (المعروفة سابقًا باسم تعليم أو ممارسة التنوع) من خلال عدسة تاريخية ونظرية لتوفير سياق عملها الحالي في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية اليوم. تناول هذا البحث التأثيرات الاجتماعية والسياسية والأكاديمية على ادراك وتطوير الكفاءة الثقافية، كما تظهر في بيانات ومعايير سياسات التعليم الخاصة بالرابطة الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين ومجلس تعليم الخدمة الاجتماعية. أشارت النتائج أن تطوير سياسات ومناهج الخدمة الاجتماعية فيما يتعلق بالكفاءة الثقافية يرجع إلى حد كبير للتأثيرات الاجتماعية والسياسية الخارجية. يجب أن تركز الأبحاث المستقبلية حول تنمية الكفاءة الثقافية للخدمة الاجتماعية على وجهات نظر الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع نموذج الكفاءة الثقافية والفحص النقدي لتنفيذه ونتائجه.

ويوفر إطار كفاءة التنوع الثقافي (CDCF) الأساس لنهج جديد للتنوع داخل المنظمات المعنية بالإعاقة. قطاع الإعاقة موجود بالفعل للأفراد والمجموعات ذوي الاحتياجات والخبرات والتوقعات المتنوعة. يجمع الإطار ويستكشف المجالات ذات الاهتمام المشترك لمقدمي الخدمات والعملاء والمجتمعات، من خلال استخدام نهج بيئي يتضمن فهم كيفية تشكيل احتياجات السكان (الكلي)، والمجتمع والخدمات (المتوسطة)، والفردية (الجزئية) للتصور والاستخدام ونتائج الخدمات. ويعتمد على أحدث النظريات لتحسين الجودة وإدارة التغيير. (United Nations, 2019, p. 26)

يتم تطبيق مبدأ تكافؤ الفرص - والذي يعني توافر الموارد المتساوية أو قابلية التطبيق المتساوية (أو عدم قابلية التطبيق المتساوية) من حيث المبدأ - يجب تنقيحه. إن الطريقة الأكثر ملاءمة وعدالة اجتماعيًا للنظر في المساواة الحقيقية في الفرص يجب أن تكون المساواة في القدرات.

ومن ثم، فإن استيعاب الإعاقة في الاختلاف الثقافي ليس مجرد قضية مفاهيمية أخرى، بل هو قضية عدالة اجتماعية خطيرة لها آثار اجتماعية وسياسية وتعليمية. إذا كانت الإعاقة مجرد اختلاف ثقافي آخر، فإن سياسات الاعتراف بالاختلاف أو السياسات الثقافية الرمزية قد تخدم احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل مناسب. وقد أدى التركيز المفرط على هذا النوع من السياسة، في بعض الأحيان، إلى عدم تفضيل برامج إعانات الإعاقة أو خدمات الرعاية الاجتماعية. (Anastasiou, Kauffman, & Michail, 2014, p. 6)

وهو ما أكدته بعض الأدبيات حيث تناولت احدي الدراسات تحليل نقدي للتعددية الثقافية ، فقد أشار منظرو التعددية الثقافية إلى التعامل مع الإعاقة كجزء من التنوع الثقافي، وتطبيق نموذج مجموعة الأقلية على حقوق الإعاقة. ودرست بشكل نقدي الافتراضات الأساسية وقضايا العدالة الاجتماعية وراء استيعاب الإعاقة في إطار مرجعي متعدد الثقافات. وتناقش الدراسة الآثار المترتبة على تحييد الإعاقة، وأسباب التوفيق بين وجهات النظر المختلفة حول التعليم الخاص والتعليم متعدد الثقافات لتحقيق العدالة الاجتماعية بشكل أفضل، والآثار المترتبة على السياسات المتعلقة بملاحظة الاختلافات بين الأشخاص ذوي الإعاقة ومجموعات الأقلية. (Anastasiou, Kauffman, & Michail, 2014, p. 1)

كما سلطت ورقة عمل (Green & Mathiesen, 2016) الضوء على الكفاءات المهنية المشتركة الفعالة للاخصائيين في المدارس المهتمين بتحسين المسار التعليمي للشباب المتنوع ثقافياً والمعرضين لخطر الإعاقة

أو الذين لديهم إعاقة. تشمل التوصيات لتحسين الممارسة مع الشباب ذوي الإعاقة زيادة عدد الأخصائيين الاجتماعيين المتخصصين المستجيب ثقافياً الذين يتمتعون بالكفاءة الثقافية الذين تم تدريبهم على الاستجابة للاحتياجات التعليمية والصحة العقلية لمختلف فئات التنبني. الشباب ذوو الإعاقة، ، والذين هم مناصرون، ويتمتعون بالمهارة في تقديم الخدمات متعددة التخصصات.

وقد تناولت بعض الدراسات والأدبيات الإعاقة السمعية (الصم وضعاف السمع) بشكل خاص في ضوء التنوع والتعددية الثقافية، حيث ركزت مقالة (Sheridan, White, & Mouny, 2010) على أهمية تقديم الخدمات الحساسة ثقافياً والتي يمكن الوصول إليها للأشخاص الصم وضعاف السمع من قبل الأخصائيين الاجتماعيين الذين هم أنفسهم صم وضعاف السمع، والذين لديهم مهارات لغوية وتواصلية متخصصة، بالإضافة إلى المعرفة الثقافية الفريدة لهذه الفئة من السكان المعرضين للخطر. ومع ذلك، فإن خريجي برامج تعليم الخدمة الاجتماعية من الصم وضعاف السمع يواجهون بشكل روتيني صعوبات في الوصول إلى المهنة. إن معالجة هذه المفارقة تتطلب تعاوناً إبداعياً بين منظمات الخدمة الاجتماعية المهنية، وبرامج تعليم الخدمة الاجتماعية، وواضعي السياسات، والأخصائيين الاجتماعيين الصم وضعاف السمع.

وقد أشارت دراسة (Hamill & Stein, 2011) أنه على الرغم من أن الصمم يُنظر إليه تقليدياً على أنه مشكلة طبية أو إعاقة، إلا أن حوالي 500000 شخص أصم في الولايات المتحدة يعتبرون أعضاء في أقلية عرقية ولغوية تفتخر بكونها صم. تسلط النتائج الضوء على جوانب ثقافة الصم الأمريكية، مثل لغة الإشارة الأمريكية والمعاملة المتساوية للصم والذين يسمعون. توفر النتائج أيضاً دليلاً على تعبيرات ثقافة الصم مثل استخدام الفكاهة ودعم المجتمع التي تم التركيز عليها بشكل أقل في الأدبيات السابقة. وشملت استراتيجيات التمكين على مستوى المجتمع المحلي الواضحة في المشاركات نشر المعلومات وحشد مشاركة الأعضاء والمدافعة إلى العدالة الاجتماعية. كما تم العثور على تداخل بين تعبيرات ثقافة الصم واستراتيجيات التمكين. تُعلم النتائج الحالية الأدبيات المتنامية حول استراتيجيات التمكين التي تحدث دون تدخل من قبل المتخصصين، وتناقش الآثار المترتبة على الدراسة للبحث والعمل والمجتمع.

واستهدفت دراسة (عبدالرحمن، 2016) التعرف على الكفاءة الثقافية كما يدركها الطلاب الصم وضعاف السمع بالمرحلة الإعدادية في ضوء بعض المتغيرات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها: من أكثر أبعاد

الكفاءة الثقافية إدراكا بين الطلاب الصم وضعاف السمع معرفة المعتقدات والقيم والمعايير الثقافية للصم وضعاف السمع بينما كانت القدرة التواصلية هي أقل أبعاد الكفاءة الثقافية إدراكا.

كذلك دراسة (Garibay, 2019) وتهدف هذه الأطروحة إلى توسيع نطاق البحث الذي يقيس مواقف الأخصائيين الاجتماعيين تجاه الصم لفهم كيفية تأثيرها على الكفاءة الثقافية للأخصائيين الاجتماعيين في خدمة الأشخاص الصم وضعاف السمع. وأكدت الدراسة أن الأشخاص (D/الصم وضعاف السمع) يعانون من انخفاض المعرفة الصحية والتشخيص الخاطئ للأمراض مقارنة بنظرائهم الذين يسمعون، ويرجع ذلك جزئياً إلى الرعاية التي لا يمكن الوصول إليها وغير المؤهلة ثقافياً، والتي قد تكون نتيجة ثانوية لمواقف ومستوى الكفاءة الثقافية لمقدمي الخدمات الانسانية تجاه الصم وضعاف السمع. تهدف هذه الدراسة الاستكشافية إلى فهم كيفية ارتباط مواقف الأخصائيين الاجتماعيين تجاه الصم بالخصائص الديموغرافية والمهنية والكفاءة الثقافية والخبرة في العمل ومعرفة ثقافة العملاء الصم وضعاف السمع، وتوسيع نطاق الوصول إلى المترجمين الفوريين وأجهزة السمع.

## ثانياً: المنطلقات النظرية للدراسة

### 1- نظرية التعددية الثقافية Multiculturalism :

أولت مهنة الخدمة الاجتماعية اهتماماً متزايداً لقضايا القمع والتنوع والعدالة الاجتماعية. وقد نشأ هذا التركيز فيما يتعلق بحركات الحقوق المدنية وتطوير طريقة تنظيم المجتمع باعتباره محور التركيز في مدارس الخدمة الاجتماعية. ولا يزال هذا الاهتمام قائماً لأن السياق الاجتماعي أصبح متعدد الأعراق والثقافات على نحو متزايد، مع اتساع فجوة التفاوت الاقتصادي والتقسيم الطبقي حسب الجنس والعرق. إن الحركات الاجتماعية الحالية للقضاء على العمل الإيجابي، وإلغاء الدعم الدخل الشامل، وتقييد الهجرة والمزايا المقدمة للمهاجرين وأطفالهم ليست سوى أمثلة قليلة على القضايا المتعلقة بالتعددية الثقافية التي يجب على منظمي المجتمع معالجتها. على الرغم من أن منظمي المجتمع غالباً ما يكونون في طليعة التعامل مع قضايا العنصرية والتعصب العرقي وغيرها من أشكال عدم المساواة، إلا أن أساليب العمل من منظور متعدد الثقافات لم يتم توثيقها وتقييمها إلا مؤخراً. من الصعب أن تكون اخصائياً اجتماعياً اليوم دون مواجهة ومعالجة قضايا التنوع والعدالة الاجتماعية لتطوير برامج وخدمات ذات صلة ثقافياً أو مختصة ثقافياً. (Gutiérrez, Wernick, & Shore, 2005, p. 342)

تقوم الدراسة الحالية على نظرية التعددية الثقافية، باعتبار الاعاقة كمتغير للتعددية الثقافية، وكجزء من التنوع الثقافي Disability as Part of Cultural Diversity.

يميل منظرو التعددية الثقافية إلى النظر إلى الإعاقة باعتبارها اختلافاً ثقافياً آخر. والخطوة التالية هي اعتبار الأشخاص ذوي الإعاقة مجموعة أقلية ثقافية أو فئة مضطهدة ثقافياً. (Anastasiou, Kauffman, & Michail, 2014, p. 2)

وقد حلت بعض الأدبيات ما توفره نظرية التعددية الثقافية لتحقيق المزيد من العدالة الاجتماعية والمساواة كأمر عظيم. ومع ذلك، فإن مضامين نظرية التعددية الثقافية فيما يتعلق بالاختلافات الخاصة بالإعاقة قد يتم قبولها، دون التفكير النقدي. على الرغم من أنهم يتشاركون مع منظري التعددية الثقافية في الالتزام القوي بالعدالة الاجتماعية، فمن أجل الوضوح والإنصاف، يقوموا بتحليل نقدي لكيفية النظر إلى الإعاقة في نظرية التعددية الثقافية. حيث لا يجادلون ضد التنوع الثقافي أو التعددية الثقافية كحركة. بل يأملون أن يبينوا أن الاختلافات التي يسموها إعاقات لا ينبغي اعتبارها مجرد شكل آخر من أشكال التنوع. يشير مصطلح التعددية الثقافية أحياناً إلى التنوع الثقافي، بما في ذلك الشعوب الأصلية، أو المجموعات "العنصرية" أو الإثنية، أو المهاجرين "القسريين" و"الطوعيين" داخل نفس المجتمع أو البلد. ويصف الاتجاهات الديموغرافية في العديد من البلدان حول العالم وحقيقة أن الناس من خلفيات ثقافية مختلفة يعيشون ويتعلمون ويعملون معاً. باعتبارها فئة وصفية، فإن التعددية الثقافية لها معاني مختلفة في البلدان التي تعكس حقائق ديموغرافية مختلفة وتشير إلى الشعوب الأصلية والمجتمعات الوطنية والأقليات العرقية ومجموعات المهاجرين. ومع ذلك، فإن التعددية الثقافية لها أيضاً معنى أوسع وتشكل فلسفة سياسية واستراتيجية سياسية ونظرية تعليمية (Anastasiou, Kauffman, & Michail, 2014, p. 1). ونحن نركز هنا على نظرية التعددية الثقافية فيما يتعلق بقضايا الإعاقة.

#### أبعاد مهمة لنظرية التعددية الثقافية فيما يتعلق بقضايا الإعاقة:

- يحتاج الأخصائيون الاجتماعيون إلى التأكد من أن الخدمات التي يقدمونها تتوافق مع هذه المعايير القانونية والأخلاقية، عدم تقديم خدمات غير متساوية للعملاء ذوي الإعاقة (إلا إذا كان عليك القيام بذلك) وتقديم خدمة فعالة مثل تلك المقدمة لمن ليس من ذوي الإعاقة.
- لا تتكرر خدماتك لعميل من ذوي الإعاقة، يمكنك إحالته إذا كان هذا الشخص يحتاج إلى علاج خارج مجال تخصصك (الرعاية المختصة ثقافياً لمجموعات سكانية متنوعة).
- انتبه للمعايير بمؤسستك التي تستبعد العملاء ذوي الإعاقة، استخدام السياسات والممارسات والإجراءات التي يمكن تعديلها للأشخاص ذوي الإعاقة.

- قد تحتاج إلى توفير مساعدات وخدمات مساعدة، مثل القراءة و مترجمي لغة الإشارة ومواد لغة برايل والمواد المطبوعة بأحرف كبيرة وأشربة الفيديو والأشرطة الصوتية وأجهزة الكمبيوتر عند الضرورة للتواصل مع عملائك ذوي الإعاقة. قد تضطر إلى استخدام أشكال بديلة للتواصل، مثل دفاتر الملاحظات وأقلام الرصاص، عندما تكون هذه النماذج مناسبة.
- قم بتقييم مؤسستك بحثاً عن العوائق الهيكلية والمعمارية التي تمنع الأفراد ذوي الإعاقة من الحصول على الخدمات التي يحتاجونها منك. قم بتغيير هذه الحواجز عندما يكون من الممكن تغييرها بسهولة (دون صعوبة أو تكلفة كبيرة). انظر إلى المنحدرات وأماكن وقوف السيارات والأرصفة والأرفف وأزرار التحكم في المصعد وعرض المداخل وارتفاعات مقاعد المراحيض. (Sue, 2006, p. 323)

## 2- نظرية التطوير التنظيمي متعدد الثقافات في طريقة تنظيم المجتمع:

### Multicultural Organization Developmen

يعد مجال تخصص جديدًا نسبيًا (أ) يأخذ منظور العدالة الاجتماعية (إنهاء الاضطهاد والتمييز في المنظمات)؛ (ب) يفترض أن عدم المساواة التي تنشأ داخل المنظمات قد لا تكون في المقام الأول بسبب ضعف التواصل، ونقص المعرفة، وسوء الإدارة، ومشاكل التوافق بين الأفراد والمنظمة، وما إلى ذلك، ولكن بسبب احتكارات السلطة؛ و (ج) يفترض أن الصراع أمر لا مفر منه وليس بالضرورة غير صحي. يشترك مدربو التنوع والاستشاريون والعديد من الأخصائيين الاجتماعيين بشكل متزايد في MOD، الذي يقوم على فرضية أن المنظمات تختلف في وعيها بكيفية تأثير القضايا العرقية والثقافية وغيرها على عملائها أو العاملين لديها. إن المؤسسات التي تعترف بالتنوع وتقدره في مجتمع تعددي ستكون في وضع أفضل لتجنب العديد من حالات سوء الفهم والصراعات التي تميز المنظمات الأحادية الثقافة. وسوف توفر مواقع صحية للعاملين والمستفيدين من خدماتها. يتطلب الانتقال من منظمة أحادية الثقافة إلى منظمة متعددة الثقافات من الأخصائي الاجتماعي (وكيل التغيير) فهم خصائصها (الثقافة التنظيمية، السياسات أو الممارسات) التي تسهل أو تعيق التنوع الثقافي، وكيفية تنفيذ التغيير أمر بالغ الأهمية للتطوير وتنمية المنظمات بشكل صحيح. (Sue, 2006, pp. 230-229)

استنادًا إلى كل من التطوير التنظيمي والتنوع أو العدالة الاجتماعية في بيئة العمل، فقد افترضوا أنه لتحقيق رؤية MCO سيكون من الضروري النظر إلى المنظمة أو النظام كهدف للتغيير. وبعبارة أخرى، فإن المنظمة هي العميل، وليس الأفراد في المنظمة التي تسعى إلى أن تصبح منظمة متعددة الثقافات .

### الافتراضات الرئيسية في نظرية وممارسة التطوير التنظيمي متعدد الثقافات MCOD :

1. قد تكون أنشطة رفع الوعي والتدريب الفردي للأفراد في المنظمات ضرورية ولكنها ليست كافية لإحداث تغيير تنظيمي. يجب على المنظمات أيضًا تغيير السياسات والممارسات التي تدعم الوضع الراهن فيما يتعلق بقضايا التنوع.

2. المنظمات ليست إما "جيدة" (متعددة الثقافات) أو "سيئة" (أحادية الثقافة). إنهم يعيشون في سلسلة تنموية متواصلة مع التعددية الثقافية والثقافات الأحادية على طرفي نقيض. من المهم أن نفهم ما هي النقاط الأخرى في السلسلة وأين تقع المنظمة (العميل) في تلك السلسلة. عندها، سيتمكن ممارسو MCOD من مساعدة المؤسسات على العمل من خلال تشخيص دقيق عند تطوير أهداف التغيير وخطط التدخل .

3. يجب متابعة عملية التغيير مع وضع رؤية واضحة للوضع النهائي "المثالي"، أو المنظمة المتعددة الثقافات، في الاعتبار. إن الرؤية الواضحة والملوكة للمنظمة المثالية، والتي تمثل مظهرًا من مظاهر تطوير المنظمة متعدد الثقافات MCO المثالي، يجب أن تتضمن جميع جوانب عملية التغيير. يمكن للبيانات وصف الوضع الحالي أو الحقيقي— مع الأخذ في الاعتبار التناقض الذي تظهره المشكلات والقضايا التي يتعين معالجتها.

4. يجب أن تكون الصورة الحقيقية مستمدة من عملية التقييم الداخلي للمنظم الذي يمكن استخدامه لتحديد ووصف الحالة الحالية للتنوع والعدالة الاجتماعية في المنظمة لما هو "موجود".

5. ملكية عملية التطوير متعدد الثقافات بالمنظمة MCOD هي مفتاح النجاح، بحيث تمتلك أغلبية كبيرة من أعضاء المنظمة البيانات التي تصف "ما هو موجود"، والرؤية التي تصف "ما ينبغي"، والمشكلات التي نشأت من مقارنة الواقع بالمثالي. لكي تنجح مبادرة MCOD، يجب أن يمتلك أعضاء المنظمة أيضًا أهداف التغيير والأولوية في العمل على معالجة وإزالة المشكلات والتحديات المحددة.

6. لن يحدث تغيير تنظيمي كبير في مجال العدالة الاجتماعية والتنوع إلا إذا كان هناك شخص يراقب العملية ويسهلها. يتم الحفاظ على صحة المنظمة عندما يكون هناك التزام بالبقاء مع جهود التغيير مع مرور الوقت وحيث ترتبط الأهداف بالنجاح الشامل لمهمة المنظمة وتحققه. - (Jackson, 2014, pp. 177-

178)



تقوم الدراسة الحالية علي الاستفادة من المنطلقات النظرية في اختيار وتحديد موضوع الدراسة والمفاهيم والاهداف وتحديد فرضيات الدراسة، وتحليل النتائج والمعالجة النظرية والتطبيقية.

### ثالثاً: إشكالية الدراسة وأهميتها:

إن الاعتراف بتنوع البشر وتجاربهم وتعقد التفاعلات البشرية كان ولا يزال ثابتاً في تقديم خدمات عالية الجودة. ويمكن النظر إلى قدرة مقدمي الخدمات على مراعاة التنوع والاستجابة له على أنها مقياس لقدراتهم التنظيمية وقدراتهم وكفاءتهم ككل. ويعتمد توفير الدعم الفعال للأشخاص ذوي الإعاقة على استجابة المنظمات ومقدمي الخدمة وكفاءتهم الثقافية. ويغطي التنوع الثقافي مجموعة من الفوارق كالعرق والجنس والعمر والدين وأسلوب المعرفة ومستوى التعليم والوضع الاقتصادي والاجتماعي والقدرة الجسدية والعجز والإعاقة وغيرها. وفي ضوء نظرية التعددية الثقافية من المفاهيم الخاطئة عن التنوع ربطه بالعرق أو الدين فقط ، في حين أن التنوع يشمل عدة أبعاد، من ضمنها الإعاقة.

وتأتي أهمية هذه الدراسة في محاولة تسليط الضوء على الإعاقة كمتغير للتنوع والتعددية الثقافية وتحليل نظرية التعددية الثقافية في ممارسة الخدمة الاجتماعية مع المجتمعات فيما يتعلق بقضايا الإعاقة لتحقيق العدالة الاجتماعية والاندماج المجتمعي والحد من الاستبعاد الاجتماعي. حيث لا يوجد اثر في الأدبيات والدراسات على المستوى المحلي والعربي في حدود علم الباحثة تناول التحليل النقدي لنظرية التعددية الثقافية في ضوء الواقع الميداني وفحصه، وفيما يتعلق بقضايا الإعاقة بصفة خاصة، ومعرفة ثقافة الإعاقة والخبرة والكفاءة الثقافية للمنظمات الانسانية ومقدمي الخدمة من المتخصصين، للمدافعة عن حقوقهم وتحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة وتكافؤ الفرص. كما تركز الدراسة الحالية على أوضاع المعاقين سمعياً (الصم وضعاف السمع) بصفة خاصة وما لهم من لغة وثقافة خاصة بهم، في مدينة بني سويف كحدود مكانية للدراسة وممارسة المنظمات الانسانية للصم وضعاف السمع لنموذج التعددية الثقافية في مراعاة ومعرفة ثقافة الصم وضعاف السمع والخبرة الكفاءة الثقافية لدي المنظمة ومقدمي الخدمة في تمكينهم مما ينعكس على تحقيق العدالة الاجتماعية والحد من استبعادهم الاجتماعي.

وتأسيساً على ما سبق وحيث أصبحت إدارة التنوع حاجة ماسة للمنظمات الانسانية وأن تكون ذات التعددية الثقافية لأسباب كثيرة من أهمها وجود تغيرات ديموغرافية حالية ومنتوقعة إضافةً للتمثيل غير الكافي للأقليات (على سبيل المثال: المرأة ، ذوي الإعاقة) في الوظائف ذات المستوي العالي في المؤسسات، وإخفاق السياسات العامة لهذه المنظمات في تعزيز أهمية التنوع.

لذا تتحدد مشكلة الدراسة في: التعددية الثقافية كنموذج للممارسة المجتمعية في الخدمة الاجتماعية، بالمنظمات غير الحكومية والحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الاعاقة (الصم وضعاف السمع).

#### رابعاً: أهداف الدراسة

- 1- تحديد مدى تطبيق التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الاعاقة (الصم وضعاف السمع).
- 2- تحديد مدى تطبيق الحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الاعاقة (الصم وضعاف السمع) بالمنظمات غير الحكومية.
- 3- تحديد العلاقة بين التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية والحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الاعاقة (الصم وضعاف السمع).
- 4- تحديد معوقات التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الاعاقة (الصم وضعاف السمع)..
- 5- تحديد المقترحات لتفعيل التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الاعاقة (الصم وضعاف السمع)..

#### خامساً: فروض الدراسة

- الفرض الرئيس الأول:** من المتوقع أن يكون مستوى تطبيق التعددية الثقافية (الكفاءة الثقافية الادارية - الكفاءة الثقافية للخدمات) بالمنظمات غير الحكومية لذوي الاعاقة (الصم وضعاف السمع) متوسطاً. ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال المؤشرات الآتية:
- 1 الكفاءة الثقافية الادارية: (فلسفة الجمعية "الرؤية والرسالة" - سياسة العمل أو اسلوب بالجمعية - عملية التخطيط - التوظيف وإدارة الموارد البشرية- إدارة البيئة "السكان - والمستهدفين" ) .
  - 2 الكفاءة الثقافية للخدمات: (البرامج - المخرجات والمنتجات).
- الفرض الرئيس الثاني:** من المتوقع أن يكون مستوى تطبيق مؤشرات الحد من الاستبعاد الاجتماعي بالمنظمات غير الحكومية لذوي الاعاقة (الصم وضعاف السمع) مرتفعاً.
- الفرض الرئيس الثالث:** توجد علاقة دالة احصائية بين التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية والحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الاعاقة (الصم وضعاف السمع).

**الفرض الرئيس الرابع:** من المتوقع أن يكون مستوى معوقات التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) مرتفعاً.

**الفرض الرئيس الخامس:** من المتوقع أن يكون مستوى مقترحات تفعيل التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) مرتفعاً.

### سادساً: المفاهيم والإطار النظري

#### 1- التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية والممارسة المجتمعية للخدمة الاجتماعية

وفقاً للاتحاد الدولي للأخصائيين الاجتماعيين (2014): الخدمة الاجتماعية هي مهنة قائمة على الممارسة ونظام أكاديمي يعزز التغيير الاجتماعي والتنمية والتماسك الاجتماعي وتمكين الناس وتحريهم. تعتبر مبادئ العدالة الاجتماعية وحقوق الإنسان والمسؤولية الجماعية واحترام التنوع أمراً أساسياً في الخدمة الاجتماعية. مدعوماً بنظريات الخدمة الاجتماعية والعلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية والمعرفة الأصلية، تعمل الخدمة الاجتماعية على إشراك الناس والأنظمة لمواجهة تحديات الحياة وتعزيز الرفاهية. (Newfoundland and Labrador Association of Social Workers, 2016, p. 6)

ويعرف (باركر، 2013) الممارسة الكلية الخدمة الاجتماعية (الممارسة على مستوى الوحدات الكبرى) **Social work practice Macro Practice**: أنها "تهدف إلى إحداث التغيير والتحسين في المجتمع العام. وتشمل هذه الأنشطة بعض أنواع العمل السياسي، وتنظيم المجتمع، وحملات التثقيف العام، وإدارة مؤسسات الخدمات الاجتماعية ذات القاعدة العريضة أو إدارات الرعاية العامة". (National Association of Social Workers, 2015, p. 11)

ويحتاج جميع الأخصائيين الاجتماعيين إلى فهم شيتين حول المؤسسات: (أ) أنهم يعملون ضمن منظمات تكون في كثير من الأحيان أحادية الثقافة في السياسات والممارسات، و (ب) المشاكل التي يواجهها العملاء غالباً ما تكون بسبب عوامل تنظيمية أو نظامية. يعد هذا مكوناً رئيسياً للمنظور البيئي أو منظور الشخص في البيئة. في الحالة الأولى، قد تؤدي سياسات وإجراءات منظمة الخدمة الاجتماعية إلى إحباط قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تقديم مساعدة مناسبة ثقافياً لعملائهم المتنوعين. في الحالة الأخيرة، قد تحرم هياكل وعمليات المنظمة بشكل غير عادل المساواة في الوصول والفرص لمجموعات معينة في مجتمعنا (الوصول على الرعاية الصحية والتوظيف والتعليم). وبالتالي، فإن فهم الديناميكيات التنظيمية وامتلاك مهارات التدخل المؤسسي متعدد الثقافات يعد جزءاً من هدف الممارسة المجتمعية للخدمة الاجتماعية. إن

جعل المنظمات تستجيب لمجموعات سكانية متنوعة يعني في النهاية القدرة على مساعدتها على أن تصبح ذات التعددية الثقافية أكثر في النظرة المستقبلية والفلسفة والممارسة. (Sue, 2006, p. 229)

مفهوم التعددية الثقافية رغم كونه معنيا بالتعامل مع الجماعات المتميزة ثقافياً إلا أنه لا يعني تعدد المكونات الثقافية للمجتمع، بل هو يشتمل على قبول ورضا كافة تلك المكونات بواقعها المجتمعي المتعدد والاعتراف به رسمياً، وبناء على ذلك الاعتراف يتم إقرار آليات معينة في كيفية التعامل مع هذا التنوع الثقافي. (سنا، 2014، ص 6)

مفهوم ممارسة التعددية الثقافية واسع النطاق يشمل العديد من المجموعات، مثل النساء والمجموعات العرقية والأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم. وفي الولايات المتحدة، تميل أدبيات المهن المساعدة كالخدمة الاجتماعية، إلى تصور الثقافة في الغالب من حيث القيم والمعتقدات والعادات والسياق الاجتماعي التاريخي للعملاء والفوارق الاقتصادية. وفقاً لهذا المنظور، تميل الثقافة إلى أن تكون جوهرية وتستخدم كأداة لإخفاء الحواجز الهيكلية وفرص الحياة المحدودة. (Olcon, 2019, pp. 4-5)

يُعرف قاموس الخدمة الاجتماعية (2014) الثقافة بأنها "العادات والمهارات والتكنولوجيا والفنون والقيم والأيدولوجية والعلوم والسلوك الديني والسياسي لمجموعة من الناس في فترة زمنية محددة". بالإضافة إلى العرق واللغة والدين، والجنس والجنسية والعمر والقدرة والروحانية والتوجه الجنسي والحالة الاجتماعية والاقتصادية. (Newfoundland and Labrador Association of Social Workers, 2016, p.

7)

وتوجد مصطلحات أخرى مرتبطة بالثقافة، مثل "الاستجابة الثقافية"، و"الكفاءة الثقافية"، و"الحساسية الثقافية". علماً بأن تعريفات بعض هذه المصطلحات تتشابه مع تعريفات الكفاءة الثقافية. ومع ذلك، فإن البعض الآخر، مثل "الحساسية الثقافية"، لا يتضمن توقعاً للعمل الكفؤ أو الفعال. على المستوى التنظيمي توجد خمسة عناصر أساسية تساهم في بناء نظام كفاء ثقافياً: ينبغي للنظام (1) تقدير التنوع، (2) أن يكون لديه القدرة على التقييم الذاتي الثقافي، (3) أن يكون واعياً بالديناميكيات الكامنة عندما تتفاعل الثقافات، (4) إضفاء الطابع المؤسسي على المعرفة الثقافية، و (5) تطوير البرامج والخدمات التي تعكس فهم التنوع بين الثقافات وداخلها. ويجب أن تتجلى هذه العناصر الخمسة في كل مستوى من مستويات نظام تقديم الخدمة. وينبغي أن تنعكس في المواقف والهياكل والسياسات والخدمات. تم تضمين المعيار الأخلاقي المحدد لممارسة الخدمة الاجتماعية المختصة ثقافياً في القسم 1 من مدونة قواعد الأخلاقيات (NASW 2008) -

المسؤوليات الأخلاقية للأخصائيين الاجتماعيين تجاه العملاء. (National Association of Social Workers, 2015, p. 14)

تتبع المبادئ الأساسية للتنوع لطريقة تنظيم المجتمع مع مجموعات سكانية متنوعة اعتبارات خاصة تتعلق بالتجربة التاريخية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية والعنصرية والعرق والجنس والقدرة/الإعاقة لأفراد المجتمع. ومع ذلك، فمن المهم في ظل تنوع السكان إدراك السياق الاجتماعي والسياسي والتاريخي للجهود التنظيمية لأنه قد يكون مرتبطاً بتجربة مجتمعية من التهميش في مجال اجتماعي أو سياسي أو تاريخي آخر. مثل حركة الحقوق المدنية للعمال والتي نجحت من خلال اشراك العمال في العمل الجماعي مما أدى إلى تمكين المجتمع. (Bankhead & Erlich, 2005, pp. 62-63)

تتمتع الكفاءة بين الثقافية بخمس سمات تعريفية هي الوعي الثقافي، والحساسية الثقافية، والمعرفة الثقافية، والمهارة الثقافية، والعملية الديناميكية (صدوقي، 2020، ص 61).

تشير الرابطة الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين (2015) إلى الكفاءة الثقافية على أنها "العملية التي يستجيب من خلالها الأفراد والأنظمة باحترام وفعالية للأشخاص من جميع الثقافات واللغات والطبقات والأجناس والخلفيات العرقية والأديان والتقاليد الروحية وحالة الهجرة وعوامل التنوع الأخرى بطريقة تعترف بما يلي: تؤكد وتقدر قيمة الأفراد والأسر والمجتمعات وتحمي وتحافظ على كرامة كل منهم". "الكفاءة الثقافية هي مجموعة من السلوكيات والمواقف والسياسات المتطابقة التي تجتمع معاً في نظام أو منظمة أو بين المهنيين وتمكن النظام أو المنظمة أو تلك المهن من العمل بفعالية في المواقف متعددة الثقافات".

تُعرف الكفاءة الثقافية من الناحية العملية بأنها تكامل وتحويل المعرفة المتعلقة بالأفراد ومجموعات الأشخاص إلى معايير وسياسات وممارسات ومواقف محددة تستخدم في البيئات الثقافية المناسبة لزيادة جودة الخدمات، وبالتالي تحقيق نتائج أفضل. الكفاءة في العمل عبر الثقافات تعني تعلم أنماط جديدة من السلوك وتطبيقها بشكل فعال في البيئات المناسبة. (National Association of Social Workers, 2015, p. 13)

### الكفاءة الثقافية والتنوع الاجتماعي

- يجب على الأخصائيين الاجتماعيين أن يفهموا الثقافة ووظائفها في السلوك البشري والمجتمع، وأن يدركوا نقاط القوة الموجودة في جميع الثقافات.

• يجب أن يكون لدى الأخصائيين الاجتماعيين قاعدة معرفية لثقافات عملائهم وأن يكونوا قادرين على إثبات الكفاءة في تقديم الخدمات التي تراعي ثقافات العملاء والاختلافات بين الأشخاص والمجموعات الثقافية.

• يجب أن يحصل الأخصائيون الاجتماعيون على التعليم ويسعون إلى فهم طبيعة التنوع الاجتماعي والقمع فيما يتعلق بالعرق أو الأصل القومي أو اللون أو الجنس أو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو التعبير أو العمر أو الحالة الاجتماعية أو المعتقد السياسي أو الدين أو الهجرة، أو الحالة والإعاقة العقلية أو الجسدية.

أخيرًا، تعيد مدونة قواعد الأخلاقيات (NASW, 2008) التأكيد على أهمية الكفاءة الثقافية في القسم 6: المسؤوليات الأخلاقية للأخصائيين الاجتماعيين تجاه المجتمع الأوسع. (National Association of Social Workers, 2015, pp. 14-15)

### المكونات الأربعة للكفاءة الثقافية

يعمل الأخصائي الاجتماعي المختص ثقافياً على تحقيق عدة أهداف أساسية:

1- الأخصائي الاجتماعي المختص ثقافياً هو الشخص الذي يعمل بنشاط على إدراك افتراضاته الخاصة حول السلوك البشري والقيم والتحيزات والمفاهيم المسبقة والقيود الشخصية.

2- الأخصائي الاجتماعي المختص ثقافياً هو الشخص الذي يحاول بنشاط فهم النظرة العالمية لعميله المختلف ثقافياً. بمعنى آخر، ما هي تحيزات العميل وقيمه كافتراضات حول السلوك البشري وما إلى ذلك؟

3- الأخصائي الاجتماعي المختص ثقافياً هو الشخص الذي يقوم بعملية التطوير والممارسة بنشاط للأبعاد المفاهيمية للخدمة الاجتماعية متعددة الثقافات ويمارس استراتيجيات ومهارات التدخل المناسبة وذات الصلة والحساسة في العمل مع عميله المختلف ثقافياً.

4- يفهم الأخصائي الاجتماعي ذو الكفاءة الثقافية كيف يمكن للقوى التنظيمية والمؤسسية أن تعزز أو تلغي تطوير الكفاءة الثقافية.

وتوضح هذه الأهداف الأربعة أن الكفاءة الثقافية هي عملية نشطة وتنموية ومستمرة وأنها طموحة وليست محققة. (Sue, 2006, pp. 24-25)

**وتوجد بعض التحديات في الخدمة الاجتماعية متعدد الثقافات.:**

- مشاكل التواصل الناتجة عن عدم وجود لغة مشتركة.
- مشاكل الاتصال الناجمة عن قواعد السلوك المختلفة، في التفاعلات مع الخدمات المهنية.
- الاختلافات الثقافية في العلاقات (على سبيل المثال بين الوالدين والطفل).
- مشاكل صحية دون توفر المساعدة الطبية الكافية.
- العوائق الهيكلية التي جعلت من الصعب تكييف نظام الخدمة الاجتماعية مع احتياجات العملاء من الأقليات. (Bø, 2015, p. 563)

**متطلبات الكفاءة الثقافية التنظيمية Organizational Cultural Competence**

- تحتاج المنظمة إلى مجموعة محددة من القيم والمبادئ، إلى جانب السلوكيات والمواقف والسياسات والأنظمة الواضحة التي تتيح العمل الفعال عبر الثقافات.
- على المنظمة أن تقدر التنوع، وتجري تقييماً ذاتياً، وتدير ديناميكيات الاختلاف، وتكتسب المعرفة الثقافية وتؤسسها، وتتكيف مع التنوع والسياقات الثقافية للمجتمعات التي تخدمها.
- على المنظمة دمج ما ورد أعلاه في جميع جوانب صنع السياسات، وإدارة الإعلانات، وتقديم الخدمات، وإشراك المستهلكين والعائلات بشكل موضوعي. (The CDM Group, 2014, p. 75)
- ولتلبية هذه الاحتياجات، لا يتعين على المنظمة أن توظف أفراداً ذوي كفاءة ثقافية فحسب، بل ستحتاج المنظمة نفسها إلى أن تتمتع "بتقافة متعددة الثقافات"، الذي من شأنه أن يلبي احتياجات المجتمع، بما في ذلك احتياجات السكان متعددي الثقافات. (Sue, 2006, p. 238)
- وتستند الدراسة الحالية على مفهوم المنظمات غير الحكومية وفقاً للتشريع المصري، حيث يعرف القانون رقم 149 لسنة 2019 بشأن تنظيم ممارسة العمل الأهلي: الجمعية أنها كل جماعة ذات تنظيم، تهدف إلى المساهمة في تنمية الفرد والمجتمع وتحقيق متطلباته وتعظيم قدراته على المشاركة في الحياة العامة والتنمية المستدامة دون أن تهدف إلى الربح، ويتم تأسيسها وفقاً لأحكام هذا القانون، وتتألف بحد أدنى من 10 أشخاص طبيعيين أو اعتباريين أو منهما معاً. (مصر & الجريدة الرسمية، 2019).
- وتقصد الباحثة بالمنظمات غير الحكومية في الدراسة الحالية: الجمعيات الأهلية التي تخضع للقانون رقم 149 لسنة 2019 وتعمل في مجال رعاية الصم وضعاف السمع.
- وتستند الدراسة الحالية على تعريف المنظمات ذات التعددية الثقافية MCO وفقاً لـ (Jackson, 2014):

أنها منظمة تسعى إلى تحسين نفسها أو تعزيز ميزتها التنافسية من خلال المدافعة من أجل العدالة الاجتماعية، والتنوع الاجتماعي وممارستها للتنوع داخليًا وخارجيًا. كما علي النحو التالي:

- هي منظمة لديها ضمن رؤيتها ورسالتها وأهدافها وقيمها ونظام التشغيل سياسات وممارسات واضحة تحظر استبعاد أي شخص أو معاملته بشكل غير عادل بسبب هويته أو وضعه الاجتماعي. إن منظمة متعددة الثقافات لا تدعم العدالة الاجتماعية داخل المنظمة فحسب؛ بل تدافع عن هذه القيم في التفاعلات داخل المجتمعات المحلية والإقليمية والوطنية والعالمية، مع البائعين والعملاء والمنظمات النظيرة.
- هي منظمة لديها ضمن رؤيتها ورسالتها وأهدافها وقيمها ونظام التشغيل سياسات وممارسات واضحة تهدف إلى ضمان شعور جميع الأعضاء العاملين ذوي التنوع بأنهم مشمولون بشكل كامل وأن لديهم كل الفرص للمساهمة في تحقيق مهمة المنظمة. تقدر هذه المنظمة أيضًا جميع أشكال التنوع الاجتماعي وتفهم نقاط القوة والمزايا التي يجلبها التنوع الاجتماعي والثقافي للمجتمعات المحلية والإقليمية والوطنية والعالمية. (Jackson, 2014, p. 179)

## 2- الإعاقة السمعية (الصم وضعاف السمع) كمتغير للتنوع والتعددية الثقافية

تعرف "الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة" الأشخاص ذوي الإعاقة على أنهم الأشخاص الذين لديهم خلل أو قصور بدني أو عقلي أو ذهني أو حسي طويل الأجل قد يمنعهم لدى التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.

كما تعرف منظمة العمل الدولية الشخص ذا الإعاقة - فيما يرتبط بالعمل - على أنه «الفرد الذي تتأثر فرصه في الحصول على عمل مناسب والحفاظ عليه والعودة إليه والتقدم فيه بصورة سلبية ملحوظة نتيجة لوجود خلل بدني أو حسي أو ذهني أو عقلي محدد ومعرف به. (منظمة العمل الدولية، 2022، صفحة 10)

وتعرف الإعاقة Handicap بكونها فقدان أو تهميش أو محدودية المشاركة في فعاليات وأنشطة وخبرات الحياة الاجتماعية عند مستوى مماثل للعاديين وذلك نتيجة العقبات و الموانع Barriers الاجتماعية و البيئية. (القصاص، 2019)



عرّف الكونجرس الإعاقة بأنها "إعاقة جسدية أو عقلية تحد بشكل كبير من واحد أو أكثر من أنشطة الحياة الرئيسية لهذا الفرد". تشمل الفئة الأفراد الذين يعانون من التخلف العقلي، أو ضعف السمع أو الصمم، أو إعاقات العظام، أو صعوبات التعلم، أو ضعف النطق، والإعاقات الصحية أو الجسدية الأخرى. (Sue, 2006, p. 323)

وتركز الدراسة الحالية على ذوي الإعاقة السمعية (الصم وضعاف السمع).

الصمم هو مصطلح شامل لعدم القدرة الجزئية أو الكلية على السمع من إحدى الأذنين أو كليهما ويمكن أن يؤثر على أي فئة عمرية بدءاً من الولادة وحتى أواخر مرحلة البلوغ. (Garibay, 2019, p. 1)

**ضعاف السمع** : هو الشخص الذي يعاني من فقدان سمعي يتراوح بين 3 - 69 ديسيبل بعد استخدام المعينات السمعية مما يجعله يواجه صعوبة في فهم الكلام بالاعتماد على حاسة السمع فقط، وهؤلاء الأشخاص يكون لديهم رصيد من اللغة، ولكن حاسة السمع لديه قاصرة لا تؤدي وظائفها الا اذا زود بالمعين السمعي الملائم وتدريبات التخاطب المناسبة. (أحمد ب.، 2008، ص 59)

ويشير مصطلح **فقدان السمع** "المسبب للإعاقة" إلى فقدان السمع بمقدار يزيد على 35 ديسيبل في الأذن الأقوى سمعاً. ويعيش نحو 80% من الأشخاص المصابين بفقدان السمع المسبب للإعاقة في البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل. ويزداد معدل انتشار فقدان السمع مع تقدم العمر، ويعاني أكثر من 25% ممن تتجاوز أعمارهم 60 عاماً من فقدان السمع المسبب للإعاقة. ويُقال **فقدان السمع والصمم** عن الشخص الذي لا يستطيع أن يسمع بالجودة نفسها التي يسمع بها الشخص الذي يتمتع بالسمع العادي - عتبة السمع 25 ديسيبل أو أفضل في كلتا الأذنين - إنه مصاب بفقدان السمع. وقد يكون فقدان السمع خفيفاً أو متوسطاً أو شديداً أو بالغ الشدة. وقد يصيب أذنًا واحدة أو كلتا الأذنين، ويؤدي إلى صعوبة سماع الكلام أثناء الحوار أو الأصوات العالية. ويشير مصطلح **ثِقَال السمع** إلى الأشخاص المصابين بفقدان السمع الذي يمتد طيفه بين الخفيف والشديد. وعادة ما يتواصل الأشخاص الثقال السمع عن طريق لغة الكلام ويمكنهم الاستفادة من المعينات السمعية وزرع القوقعة وسائر الأجهزة المساعدة، فضلاً عن الشروح النصية. وأما **الأشخاص "الصم"** فيعانون في معظمهم من فقدان السمع البالغ الشدة، ما يعني تدني القدرة على السمع أو انعدامها. وكثيراً ما يستخدم هؤلاء الأشخاص لغة الإشارة في التواصل. (منظمة الصحة العالمية، 2023).

وتشير كلمة "أصم" إلى شخص يعاني من ضعف شديد في السمع أو لا يتمتع بسمع وظيفي على الإطلاق، في حين تشير عبارة "ضعف السمع" إلى شخص يعاني من ضعف سمع خفيف إلى متوسط/شديد. (Garibay, 2019, p. 2).

تنص اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على أن لكل شخص ذو إعاقة الحق في العيش المستقل والاندماج في المجتمع. يتمتع جميع الأشخاص ذوي الإعاقة بهذا الحق، أياً كانوا وأينما كانوا. يضمن لهم هذا الحق الحرية والاختيار والتحكم في القرارات التي تؤثر على حياتهم. يحمي هذا الحق الكرامة المتأصلة والاستقلالية والاستقلال للأشخاص ذوي الإعاقة ويضمن مشاركتهم الكاملة والفعالة وإدماجهم في المجتمع. ويؤيد الاستبعاد الاجتماعي أيضاً الوصم والفصل والتمييز، التي تقضي بدورها إلى العنف والاستغلال والإساءة، إضافةً إلى القوالب النمطية السلبية التي تساهم في استمرار دورة تهميش الأشخاص ذوي الإعاقة". (اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، 2021، ص 1)

#### الكفاءة الثقافية للخدمة الاجتماعية والإعاقة

لقد كافحت مهنة الخدمة الاجتماعية بشأن أفضل السبل لدعم الأشخاص ذوي الإعاقة، في الوقت نفسه، غالباً ما يعتبر طلاب الخدمة الاجتماعية أن العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة يمثل أولوية أقل مقارنةً بالمجالات الأخرى. وهذا يشير إلى موقف أكثر سلبية تجاه العمل أو حتى الأفراد. على الرغم من ذلك، يتعامل الأخصائيون الاجتماعيون مع الأشخاص ذوي الإعاقة في مختلف القدرات والإعدادات مثل رعاية الأطفال والمدارس ومراكز الرعاية الصحية والبرامج المجتمعية ومنظمات الصحة العقلية. (Goulden, 2020, p. 62)

#### ثقافة الإعاقة (ثقافة الصم ومجتمع الصم)

يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة تطوير ثقافة محلية متميزة تعتمد على شبكة مشتركة من المعنى. شبكة المعنى هي الخطاب المشترك الذي يمكن الأشخاص من العمل والتواصل بطريقة اجتماعية، وتشترك مجموعات معينة من الأشخاص ذوي الإعاقة في معاني فريدة من نوعها من غير ذوي الإعاقة. إنها ثقافة الإعاقة لأن المعاني المشتركة مستمدة من التجربة الاجتماعية لكونك شخصاً يعاني من إعاقة تحد من القدرة على العمل في الثقافة السائدة. (Harrison & Kahn, 2004, p. 88)

يمكن النظر إلى الصمم كإعاقة إلى حد كبير على أنه بناء اجتماعي. حاليًا، يعيش غالبية الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية/الصم في عالم سمعي أنشأه الأشخاص الذين يسمعون ومن أجلهم. بالنسبة لبعض الأشخاص، يعد مجتمع الصم هو المكان الوحيد الذي يشعرون فيه بالمساواة. يتم تعريف الثقافة على أنها نظام من القيم والمعتقدات والسلوكيات والمصنوعات المشتركة التي تنتقل عبر الأجيال لتعمل في عالم تلك المجموعة وتتفاعل مع الأعضاء الآخرين. تتمتع ثقافة الصم بأعرافها الاجتماعية ووجهات نظرها وقيمها وشخصياتها التاريخية وفنها وقوى فريدة تعمل على تشكيل الهوية، وسيلة ثقافة الصم هي لغة الإشارة (Hamill & Stein, 2011, p. 390).

عوائق التعددية الثقافية بمنظمات رعاية الصم وضعاف السمع: العوائق الرئيسية التي تحول دون الرعاية المختصة ثقافياً للصم وضعاف السمع هي كما يلي: أولاً، مواقف مقدمي الخدمة تجاه الصم والكفاءة الثقافية؛ ثانياً، حواجز الاتصال؛ وثالثاً، معرفة مقدمي الخدمة بسياسة الإقامة. (Garibay, 2019, p. 16)

### 3- الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع)

يُعدّ «الاستبعاد الاجتماعي» نقيضاً لـ «الاندماج الاجتماعي» (Social Inclusion)، ويعرّف البنك الدولي «الاندماج الاجتماعي» بأنه عملية تحسين قدرات الناس المحرومين، ومنحهم الفرصة للمشاركة في المجتمع. (الديب و محمد، 2015، ص 212)

يتضمن مدخل الاستبعاد الاجتماعي SE الذي اقترحه الأمم المتحدة (2007) أبعاداً متعددة، على سبيل المثال. السياسي والاجتماعي والاقتصادي والثقافي والتكنولوجي والإقصاء الطوعي أو الذاتي وما إلى ذلك. (Hussain, 2021, p. 14)

الإدماج الاجتماعي هو عملية تهدف إلى تغيير الآليات التي تنطوي على تمييز في المجتمع، والتي تضع فئات أو مجموعات سكانية معينة في وضع محجف، وتحرمهم من فوائد التنمية الاجتماعية والاقتصادية، ومن مكاسب استراتيجيات الحد من الفقر، ومن الوسائل التي تساعدهم على تحسين نوعية حياتهم. (عوض، 2012، ص 103)

يتضمن الاستبعاد الاجتماعي: أولاً، يُنظر إلى الاستبعاد الاجتماعي على أنه تجاور للتكامل الاجتماعي. ومن ثم يتم التركيز على أهمية أن يكون جميع أفراد أي مجتمع جزءاً من كيان متماسك. ثانياً، يعتبر

الاستبعاد الاجتماعي بناء متعدد الأبعاد، له أهمية وإمكانية تحليل مؤثر في المجالات السياسية والاجتماعية والاقتصادية لحياة الناس. ثالثاً، يُنظر إلى الاستبعاد الاجتماعي باعتباره عملية تستبعد فيها ديناميات الآليات والمؤسسات للفقراء والمهمشين. ومن ثم، يتركز الاهتمام على الطريقة التي تعمل بها المؤسسات داخل المجتمع على تعزيزها أو تقييدها. (Lang, 2000, p. 19)

إن الإدماج الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة والعدالة الاجتماعية يمكن تحقيقهما من خلال استراتيجية متوازنة وشاملة ذات محورين: (أ) سياسة الاختلاف من خلال النضال من أجل إزالة الحواجز لتحقيق التكافؤ في الحياة الاجتماعية والمطالبة بالمشاركة الاجتماعية والسياسية العادلة، و(ب) سياسة إعادة التوزيع من خلال المطالبة بموارد إضافية، وتوسيع الفرص التعليمية والاقتصادية والاجتماعية للأشخاص ذوي الإعاقة. (Anastasiou, Kauffman, & Michail, 2014, p. 6)

ركزت جهود المناصرة التي يبذلها الأخصائيون الاجتماعيون الصم على أغراض متعددة، بما في ذلك ما يلي: (Sheridan, White, & Mouny, 2010, p. 7)

- توفير مترجمين فوريين محترفين في المؤتمرات الوطنية والاجتماعات المهنية.
- النمو المهني والوصول إلى التعليم المستمر.
- اكتساب صوت في المنظمات المهنية.
- المشاركة الكاملة في مهام المنظمات المساهمة في تشغيل وسياسات المنظمات والمهنة.
- تقديم التوصيات لاختيار مقدمي المؤتمرات وموضوعاتها.
- اكتساب الاعتراف بالصم وضعاف السمع باعتبارهم مجموعة سكانية متنوعة ثقافياً.
- تحمل المسؤولية الأخلاقية لتعزيز قدرة مهنة الخدمة الاجتماعية على خدمة المستهلكين الصم وضعاف السمع بشكل فعال.
- الإعداد والحصول على التسهيلات المعقولة لاختبارات الترخيص المهني.

ويقصد بالحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) في الدراسة الحالية:

- الإدماج الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة والعدالة الاجتماعية
- إزالة الحواجز لتحقيق التكافؤ في الحياة الاجتماعية والمطالبة بالمشاركة الاجتماعية والسياسية العادلة،

- توسيع الفرص التعليمية والاقتصادية والاجتماعية للأشخاص ذوي الإعاقة
- عملية تحسين قدرات ذوي الاعاقة (الصم وضعاف السمع)

### سابعاً: الاجراءات المنهجية

- **نوع الدراسة:** في ضوء الدراسة الحالية وأهدافها، فإن أنسب أنواع الدراسات هي الدراسة الوصفية حيث تستهدف تحديد مستوى التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية وأثرها في الحد من الاستبعاد الاجتماعي للصم وضعاف السمع.
- **منهج الدراسة:** اعتمدت الباحثة على استخدام منهج المسح الاجتماعي بنوعيه الشامل وبالعينه لمجالس الادارة والاختصاصيين الاجتماعيين والعاملين (معينين، متطوعين) بالجمعيات الخاصة برعاية الصم وضعاف السمع بمحافظة بني سويف.
- **أدوات الدراسة:** اعتمدت الباحثة في اطار هذه الدراسة على الاستبار للحصول على البيانات حول (التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية والحد من الاستبعاد الاجتماعي للصم وضعاف السمع)، من مجالس الادارة والعاملين من خلال الاستعانة بالمترجم في الجمعية في ترجمة وايضاح الاستمارة بلغة الاشارة حيث توجد بعض أعضاء مجالس الادارة والعاملين بالجمعيات من الصم وضعاف السمع.

### مراحل الاعداد لأداة البحث:

#### (أ) مرحلة تصميم الاستمارة (تحديد محاور وأبعاد الاستمارة وجمع وصياغة العبارات):

- حيث اعتمدت الباحثة على عدة مصادر منها الاطار النظري والدراسات السابقة ، وقد تم الاستعانة في تصميم الاداة (محاور الاستمارة الخاصة بالتعددية الثقافية بالمنظمات) من خلال ترجمة والاستعانة بالادوات المستخدمة في ثلاثة دراسات أساسية هي:
- دراسة (Allen, 2016) حول : "الكفاءة الثقافية في الخدمة الاجتماعية للرعاية الصحية"، وتضمنت ثلاثة أبعاد رئيسية: البيئة المادية والمواد والموارد، اساليب الاتصال، القيم والاتجاهات.
  - دراسة (Schudrich, 2012) حول: "العوامل المؤثرة على ادراكات الاختصاصيين في رعاية الطفل الطوعية للكفاءة الثقافية التنظيمية". وتضمنت الأداة بعدين أساسيين: المقياس الفرعي للكفاءة الثقافية الإدارية ، المقياس الفرعي للكفاءة الثقافية للخدمات.
  - دراسة (Robertson, Katrivesis, & Travaglia, 2015) حول: "بناء الكفاءة الثقافية في منظماتك: أداة تقييم لقطاع خدمات الاعاقة". وتضمنت الأداة عدة أبعاد أساسية:

- 1- البعد الأول: السكان **population** : فهم مجموعات عملائك الحاليين، والمحتملين.
- 2- البعد الثاني: المكان **place**: موقع مؤسستك وإمكانية الوصول إليها وتصميمها العام، وكيفية انعكاس مؤسستك واستجابتها للمجتمعات المحيطة بك.
- 3- البعد الثالث: شخصي **personal** : تُعرف الممارسة المرتكزة على الشخص أيضا بالممارسة المرتكزة على العلاقات، ويتعلق بالعلاقات بين العملاء ومقدمي الخدمات، والموظفين والمديرين، والقيادة ككل، ومهارات وقدرات مقدمي الخدمة.
- 4- البعد الرابع: الفلسفة **philosophy** : مدى توافق قيم مؤسستك والممارسات اليومية للموظفين على كل المستويات.
- 5- البعد الخامس: السياسة **policy**: التزامات وتوقعات المنظمة، وتقييم أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين مدى نجاح المنظمة في الوفاء بهذه الالتزامات.
- 6- البعد السادس: تخطيط **planning**: دمج أهداف التنوع منذ بداية كل دورة تخطيط، وتقييم الإنجازات والنتائج ، بما في ذلك زيادة رضا العملاء والموظفين والاحتفاظ بهم.
- 7- البعد السابع: شؤون الموظفين **Personnel**: توظيف أفضل الموظفين الممكنين والاحتفاظ بهم والمساعدة في تنمية قدراتهم وتطويرهم المستمر.
- 8- البعد الثامن: الممارسة **practice** : ممارساتك الحالية فيما يتعلق بمجموعات عملائك الحاليين والمحتملين (للمهنيين والموظفين والمديرين والقادة والمتطوعين).
- 9- البعد التاسع: البرامج **programs**: نقاط الخدمة الرئيسية، مدى توافق برامجك مع مجموعات عملائك الحالية أو المحتملة، وما يمكنك فعله لتحسين هذا التوافق.
- 10- البعد العاشر: المخرجات والمنتجات **products**: المخرجات الملموسة للمنظمة من عملها سواء كانت كتيبات أو مواقع إلكترونية أو غيرها من المنتجات. وسواء كانت تعكس أو تمثل المجتمعات التي تخدمها أو يمكنها خدمتها، ونتائج العملاء ورضاهم.

#### (ب) مرحلة صدق الاداة (الصدق الظاهري):

للتحقق من صدق الاستبانة تم عرض الاستبانة على عدد (5) من المحكمين ذوي الاختصاص والخبرة من أعضاء هيئة التدريس في كليات الخدمة الاجتماعية، وبناء على التعديلات والمقترحات التي أبداهها المحكمون، قامت الباحثة بإجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها غالبية المحكمين والتي بلغت نسبة الاتفاق عليها

أكثر من (90%)، من تعديل بعض الفقرات وحذف عبارات أخرى، حتى استقرت الاستبانة على صورتها الحالية.

(ج) **مرحلة ثبات الأداة:** تم حساب الثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كورنباخ لقيم الثبات التقديرية لاستمارة الاستبار لمجالس الإدارة والعاملين بالمنظمات غير الحكومية لرعاية الصم مجتمع الدراسة، لعينة قوامها (10) مفردة ، وبحساب معامل الثبات تبين التالي:

#### جدول (1) : معامل الثبات لمحاور الاستبار

درجة الثبات	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحور
مرتفعة	0.945	34	المحور الأول: الكفاءة الثقافية الإدارية
مرتفعة	0.902	15	المحور الثاني: الكفاءة الثقافية للخدمات
مرتفعة	0.921	23	المحور الثالث: الحد من الاستبعاد الاجتماعي
مرتفعة	0.897	14	المحور الرابع: معوقات التعددية الثقافية
مرتفعة	0.923	20	المحور الخامس: مقترحات التعددية الثقافية

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معامل ألفا كرونباخ (الثبات) في محاور الاستبانة مرتفعة حيث تراوحت القيم على المحاور ما بين (0.897 - 0.945)، مما يشير إلى ثبات تلك الاستبانة.

#### 4- مجالات الدراسة

(أ) **المجال المكاني:** تم إجراء الدراسة الميدانية على منظمات رعاية الصم وضعاف السمع بمحافظة بني سويف وتمثلت في:

- جمعية رعاية الصم وضعاف السمع
- جمعية اشارتي رسالتي
- جمعية افهمني للصم وضعاف السمع

(أ) **المجال البشري:** تحدد من خلال مسح شامل لمجالس إدارة الجمعيات وعددهم (21)، ومسح شامل للعاملين المعينين وعددهم اجمالي (5)، وعينة عمدية من العاملين المتطوعين بالجمعيات ممن تواجدوا أثناء فترة جمع البيانات لامكانية جمع البيانات منهم حيث اغلبهم طلاب جامعيين وبلغ عددهم اجمالي (40) وأغلبهم طلاب جامعيين، ويتضح أن الجمعيات تعتمد علي المتطوعين بشكل كبير حيث نسبة

عددهم أكبر من العاملين المعينين وذلك لضعف الموارد لانها تعتمد على التبرعات من خلال المتطوعين.

### جدول (1) يوضح المجال البشري للدراسة

العاملين		مجلس الادارة	اسم الجمعية
متطوعين	معينين		
25	1	7	جمعية رعاية الصم وضعاف السمع بني سويف الجزيرة
30	2	7	جمعية اشارتي رسالتي بني سويف رجائي
30	2	7	جمعية افهمني مركز ناصر
85	5	21	اجمالي

(ج) المجال الزمني: تم جمع البيانات في الفترة من 2023/4/1 إلى 2023/4/30.

### ثامنا: نتائج الدراسة الميدانية

#### (1) وصف مجتمع الدراسة:

#### جدول (2) وصف مجتمع الدراسة طبقا للمتغيرات الديموغرافية

م	النوع	ك	%
1	ذكر	32	48.5
2	أنثى	34	51.5
م	العمر	ك	%
1	أقل من 30 سنة	35	53.0
2	من 30-40 سنة	18	27.3
3	من 40-50 سنة	11	16.7
4	من 50 سنة فأكثر	2	3
م	سنوات الخبرة	ك	%
1	أقل من 3 سنوات	25	37.9
2	من 3-5 سنوات	18	27.3
3	من 5-10 سنوات	13	19.7
4	أكثر من 10 سنوات	10	15.2
م	المستوى التعليمي	ك	%



15.2	10	يقراً ويكتب	1
30.3	20	مؤهل متوسط	2
28.8	19	بكالوريوس خدمة اجتماعية	3
6.1	4	ليسانس آداب اجتماع	4
7.6	5	دراسات عليا (ماجستير - دكتوراه)	5
12.1	8	مؤهل عالي يذكر	6
%	ك	الوظيفة داخل الجمعية	م
4.55	3	رئيس الجمعية	1
27.27	18	عضو مجلس إدارة	2
1.5	1	المدير التنفيذي الجمعية	3
4.55	3	أخصائي اجتماعي	4
9.1	6	مترجم	5
4.55	3	سكرتير اداري بالجمعية	6
6.06	4	مسئول البرامج والانشطة	7
42.42	28	متطوع	8
%	ك	الوظيفة خارج الجمعية	م
56.1	37	نعم	1
43.9	29	لا	2
%	ك	الحصول على دورات تدريبية في مجال التنوع الثقافي أو الاعاقة	م
19.7	13	نعم	1
80.3	53	لا	2
100	66	المجموع	

يوضح الجدول السابق أن :

- أكبر نسبة من المبحوثين عينة الدراسة كانوا من الإناث بنسبة (51.5%) بينما الذكور بنسبة (48.5%)، وقد يرجع ذلك لأن أغلب العاملين المتطوعين بالجمعيات كانوا من الاناث وعدد المتطوعين ضمن مجتمع البحث كان نسبة أكبر.
- الحالة العمرية أكبر نسبة من المبحوثين عينة الدراسة كانوا من في عمر أقل من 30 سنة بنسبة (53.0%) ، ثم من هم من 30 - 40 سنة بنسبة (27.3%) ، ويليه من هم من 40-50 سنة بنسبة (16.7%) وأخيرا من هم من 50 سنة فأكثر بنسبة (3.0%)
- سنوات الخبرة أكبر نسبة من المبحوثين عينة الدراسة كانوا من الذين يملكون سنوات خبرة أقل من 3 سنوات بنسبة (37.9%) ، ثم من هم من 3-5 سنوات بنسبة (27.3%)، ويليه من هم من 5-10 سنوات بنسبة (19.7%) وأخيرا من هم من أكثر من 10 سنوات بنسبة (15.2%).

- المستوى التعليمي أكبر نسبة من المبحوثين عينة الدراسة كانوا من الحاصلين على مؤهل متوسط بنسبة (30.3%)، ثم من الحاصلين على بكالوريوس خدمة اجتماعية بنسبة (28.8%) ، ثم من يقرأ ويكتب بنسبة (15.2%) ، ثم من الحاصلين على مؤهل علي يذكر بنسبة (12.1%)، يليها الحاصلين على دراسات عليا (ماجستير - دكتوراه) ، وأخيرا الحاصلين على ليسانس آداب اجتماع بنسبة (6.1%)
  - أكبر نسبة من المبحوثين عينة الدراسة كانوا متطوعين بنسبة (42.42%)، يليها عضو مجلس إدارة بنسبة (27.27%) ، ثم الذين يعملون بوظيفة مترجم بنسبة (9.1%)، يليها الذين يعملون بوظيفة مسئول البرامج والأنشطة بنسبة (6.06%)، ثم الذين يعملون بوظيفة رئيس الجمعية بنسبة (4.5%)، ثم الذين يعملون بوظيفة أخصائي اجتماعي بنسبة (4.55%)، ثم الذين يعملون بوظيفة سكرتير اداري بالجمعية بنسبة (4.5%)، وأخيرا الذين يعملون بوظيفة المدير التنفيذي للجمعية بنسبة (1.5%).
  - أكبر نسبة من المبحوثين عينة الدراسة يعملون بوظيفة خارج الجمعية بنسبة (56.1%) بينما لا يعملون خارج الجمعية بنسبة (43.9%).
  - أكبر نسبة من المبحوثين عينة الدراسة غير حاصلين على دورات تدريبية في مجال التنوع الثقافي أو الاعاقة بنسبة (80.3%)، بينما الحاصلين على دورات تدريبية بنسبة (19.7%).
- ويمكن تفسير ذلك حيث أن تمثيل مجتمع البحث جاء من العاملين المتطوعين بنسبة اكبر (42.42%)، حيث اعتماد الجمعيات مجتمع البحث على مصادر التمويل الذاتية والتبرعات من خلال المتطوعين. وبالتالي جاءت الاستجابات متطابقة أكثر مع وصف عينة البحث للمتطوعين من الشباب طلاب الجامعات خاصة كلية الخدمة الاجتماعية بنسبة أكبر، ومن الاناث وحديثي الخبرة وغير حاصلين على دورات تدريبية.

## (2): التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع)

### المحور الأول: الكفاءة الثقافية الإدارية

#### البعد الأول- فلسفة الجمعية (الرؤية والرسالة):

جدول (3) مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية الإدارية من خلال رؤية ورسالة الجمعية (ن = 66)

الترتيب	قيمة كا <sup>2</sup> ودلالاتها	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات							
				لا		إلى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
2	*7.597	0.5682	2.3485	4.5%	3	56.1%	37	39.4%	26	1	التنوع الثقافي جزء لا يتجزأ من قيم (و/أو رسالة و/أو رؤية) الجمعية
5	**12.424	0.4088	1.9545	10.6%	7	83.3%	55	6.1%	4	2	ممارسات الجمعية متوافقة مع قيم التنوع الثقافي

الترتيب	قيمة كا <sup>2</sup> ودالاتها	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
				لا		إلى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
1	*7.773	0.6339	2.4242	%7.6	5	%42.4	28	%50.0	33	يعكس مجلس الإدارة والتنفيذيون وكبار الموظفين تنوع العملاء الحاليين والمحتملين بالجمعية	3
3	**11.092	0.3814	2.0909	%3.0	2	%84.8	56	%12.1	8	تعطى الجمعية صراحة عن تنوع عملاتها من الصم وضعاف السمع	4
4	*9.072	0.4449	2.0455	%7.6	5	%80.3	53	%12.1	8	تعطى الجمعية صراحة عن تنوع موظفيها من الصم	5
مستوى متوسط		0.3727	2.1727	المتوسط الإجمالي لعبارات البعد							

يوضح الجدول السابق أن: مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية الإدارية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) من خلال رؤية ورسالة الجمعية، بلغ المتوسط الحسابي (2.1727) وهي درجة استجابة متوسطة.

- ومؤشرات ذلك وفقا لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول "يعكس مجلس الإدارة والتنفيذيون وكبار الموظفين تنوع العملاء الحاليين والمحتملين بالجمعية" بمتوسط حسابي (2.4242) وهي درجة استجابة كبيرة . حيث يوجد تمثيل حقيقي لمجالس الإدارة والعاملين من الصم وضعاف السمع.
- في حين كانت أقل العبارات التي تعكس الاستجابة على مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية الإدارية من خلال رؤية ورسالة الجمعية والتي جاءت في الترتيب الخامس "ممارسات الجمعية متوافقة مع قيم التنوع الثقافي" بمتوسط حسابي (1.9545) وهي درجة استجابة متوسطة. وجاءت معبرة عن الواقع لضعف الامكانيات بالجمعيات.

### البعد الثاني : سياسة العمل أو اسلوب بالجمعية :

جدول (4) مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية الإدارية من خلال سياسة العمل أو اسلوب بالجمعية (ن = 66)

الترتيب	قيمة كا <sup>2</sup> ودالاتها	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
				لا		إلى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
2	*6.501	0.6017	2.2879	%7.6	5	%56.1	37	%36.4	24	لدى الجمعية سياسات محددة تتناول الكفاءة الثقافية (مراعاة درجة الإعاقة والنوع) لكل من العملاء والموظفين	1
1	*7.263	0.5404	2.3485	%3.0	2	%59.1	39	%37.9	25	تعكس عملية مراجعة السياسة للجمعية مدي مبادئ الكفاءة الثقافية بها	2
3	*7.370	0.3192	2.0758	%1.5	1	%89.4	59	%9.1	6	لدى الجمعية سياسة للتواصل مع مجتمعات متنوعة	3
4	*6.212	0.2976	2.0606	%1.5	1	%90.9	60	%7.6	5	تطور الجمعية السياسات الخاصة بها وفقا لمداخلات (آراء) عملاتها ومجتمعاتهم	4

الترتيب	قيمة كا <sup>2</sup> ودلالاتها	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
				لا		إلى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
5	*9.918	0.4449	2.0455	7.6%	5	80.3%	53	12.1%	8	لدى الجمعية سياسة لمكافحة التمييز	5
6	*6.066	0.4111	1.9848	9.1%	6	83.3%	55	7.6%	5	استراتيجيات (اساليب) وعمليات الاتصال بالجمعية شاملة	6
مستوى متوسط			0.3892	2.0993	المتوسط الإجمالي لعبارات البعد						

يوضح الجدول السابق أن: مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية الإدارية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) من خلال سياسة العمل أو أسلوب بالجمعية ، بلغ المتوسط الحسابي (2.0993) وهي درجة استجابة متوسطة.

- ومؤشرات ذلك وفقا لترتيب المتوسط الحسابي : جاء في الترتيب الأول " تعكس عملية مراجعة السياسة للجمعية مدي مبادئ الكفاءة الثقافية بها " بمتوسط حسابي (2.3485) وهي درجة استجابة كبيرة وقد يرجع ذلك لان الجمعيات مجتمع الدراسة قائمة على التنوع الثقافي حيث تركز أنشطتها على الاعاقة السمعية كجزء من التنوع الثقافي .

- وجاء بالترتيب الثاني "لدى الجمعية سياسات محددة تتناول الكفاءة الثقافية (مراعاة درجة الإعاقة والنوع) لكل من العملاء والموظفين "بمتوسط حسابي (2.2879) وهي درجة استجابة متوسطة حيث تراعي ثقافة الفئة التي تخدمها من الصم.

- في حين كانت أقل العبارات التي تعكس الاستجابة على مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية الإدارية من خلال سياسة العمل أو أسلوب بالجمعية، وجاءت وفي الترتيب السادس "استراتيجيات وعمليات الاتصال بالجمعية شاملة " بمتوسط حسابي (1.9848) وهي درجة استجابة متوسطة.

- وفي الترتيب الخامس " لدى الجمعية سياسة لمكافحة التمييز " بمتوسط حسابي (2.0455) وهي درجة استجابة متوسطة. وقد يرجع ذلك أن الجمعيات قائمة على تقديم الخدمات للصم وضعاف السمع فقط دون تمييز .

ويتفق ذلك مع دراسة (Garibay, 2019, p. 16) أن العوائق الرئيسية التي تحول دون الرعاية المختصة ثقافيا للصم وضعاف السمع هي: أولاً، مواقف مقدمي الخدمة تجاه الصم والكفاءة الثقافية؛ ثانياً، حواجز الاتصال؛ وثالثاً، معرفة مقدمي الخدمة بسياسة الإقامة.

البعد الثالث : عملية التخطيط :

جدول (5) مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية الإدارية من خلال عملية التخطيط (ن = 66)

الترتيب	قيمة كا <sup>2</sup> ودالاتها	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
				لا		إلى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
3	*6.265	0.5326	2.1970	%6.1	4	%68.2	45	%25.8	17	تمتلك الجمعية خطة استراتيجية للتنوع الثقافي لتلبية احتياجات العملاء والموظفين المتنوعين لديها	1
1	**9.341	0.5315	2.4545	%1.5	1	%51.5	34	%47.0	31	لدى الجمعية رسالة محددة للتنوع، واضحة ومعروفة ومقبولة جيداً من قبل الموظفين	2
6	**12.424	0.4042	2.0758	%4.5	3	%83.3	55	%12.1	8	الأهداف والغايات للتنوع كاملة وواضحة للعملاء والموظفين بالجمعية	3
2	2.555	0.6071	2.4091	%6.1	4	%47.0	31	%47.0	31	يقود فريق القيادة في الجمعية عملية دمج التنوع في عمليات التخطيط	4
5	*8.223	0.3387	2.0909	%1.5	1	%87.9	58	%10.6	7	تقوم الجمعية بمتابعة تأثيرات عمليات التخطيط على جميع العملاء والموظفين المتنوعين لديها	5
4	2.025	0.4933	2.1818	%4.5	3	%72.7	48	%22.7	15	تتوافر موارد مالية بالجمعية لدعم خدمات الترجمة	6
مستوى متوسط			0.3162	2.2348	المتوسط الإجمالي لعبارات البعد						

يوضح الجدول السابق أن : مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية الإدارية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) من خلال عملية التخطيط، بلغ المتوسط الحسابي (2.2348) وهي درجة استجابة متوسطة.

ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول "لدى الجمعية رسالة محددة للتنوع واضحة ومعروفة ومقبولة جيداً من قبل الموظفين" بمتوسط حسابي (2.4545) وهي درجة استجابة كبيرة . حيث تمثل رسالة الجمعية هي قضايا الإعاقة كجزء من التنوع الثقافي.

وجاء بالترتيب الثاني "يقود فريق القيادة في الجمعية عملية دمج التنوع في عمليات التخطيط" بمتوسط حسابي (2.4091) وهي درجة استجابة كبيرة.

في حين كانت أقل العبارات التي تعكس الاستجابة على مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية الإدارية من خلال عملية التخطيط، والتي جاءت في الترتيب السادس، "الأهداف والغايات كاملة وواضحة وفقاً للتنوع للعملاء والموظفين بالجمعية" بمتوسط حسابي (2.0758) وهي درجة استجابة متوسطة، وجاءت في الترتيب الخامس "تقوم الجمعية بمتابعة تأثيرات عمليات التخطيط على جميع العملاء والموظفين المتنوعين لديها" بمتوسط حسابي (2.0909) وهي درجة استجابة متوسطة. وهو ما أكدته دراسة (الزبون و الصريصري، 2015، ص

(58) من أهمية وضع خطة للتغيير يتم من خلالها استغلال الاختلافات البشرية وتنوعها لزيادة كفاءة العمل خلال التركيز على التخطيط الدقيق في التعامل مع مصادر التنوع بالمنظمات.

### البعد الرابع: التوظيف وإدارة الموارد البشرية :

جدول (6) مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية الإدارية من خلال التوظيف وإدارة الموارد البشرية (ن = 66)

الترتيب	قيمة كا <sup>2</sup> ودلالاتها	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
				لا		إلى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
3	*6.811	0.6456	2.2727	10.6%	7	51.5%	34	37.9%	25	لدى الجمعية موظفين ومتطوعين من خلفيات ثقافية متنوعة من الصم	1
2	*7.444	0.5309	2.3182	3.0%	2	62.1%	41	34.8%	23	تقوم الجمعية بجمع بيانات حول تنوع القوى العاملة لديها من الصم	2
1	3.707	0.5227	2.3939	1.5%	1	57.6%	38	40.9%	27	توظف الجمعية موظفين يعكسون العملاء الصم الحاليين/المحتملين والمستهدفين بالمجتمع	3
4	4.010	0.3023	2.0303	3.0%	2	90.9%	60	6.1%	4	يتم توظيف الأشخاص الصم على جميع المستويات داخل الجمعية	4
5	*8.569	0.5112	1.9848	13.6%	9	74.2%	49	12.1%	8	تستخدم الجمعية المترجمون الفوريون المدربين في مفاهيم وثقافة الصم	5
7	*7.649	0.4407	1.9242	13.6%	9	80.3%	53	6.1%	4	تحدد جميع التوصيفات الوظيفية للموظفين المسؤولية عن تنفيذ الممارسات المستجيبة ثقافيا	6
8	1.113	0.6830	1.6818	43.9%	29	43.9%	29	12.1%	8	يتم تقييم الكفاءة الثقافية والمهارات اللغوية للموظفين بالجمعية كمؤشرات للأداء	7
6	2.942	0.4253	1.9394	12.1%	8	81.8%	54	6.1%	4	توفر الجمعية الموارد لدعم التدريب الأولي والمستمر للموظفين على قضايا التنوع لتطوير الكفاءة الثقافية لديهم	8
مستوى متوسط		0.2687	2.0682	المتوسط الإجمالي لعبارات البعد							

يوضح الجدول السابق أن : مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية الإدارية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) من خلال عملية التوظيف وإدارة الموارد البشرية، بلغ المتوسط الحسابي (2.0682) وهي درجة استجابة متوسطة

- ومؤشرات ذلك وفقا لترتيب المتوسط الحسابي : جاء في الترتيب الأول "توظف الجمعية موظفين يعكسون العملاء الصم الحاليين/المحتملين والمستهدفين بالمجتمع " بمتوسط حسابي (2.3939) وهي درجة استجابة كبيرة.

- وجاء بالترتيب الثاني "تقوم الجمعية بجمع بيانات حول تنوع القوى العاملة لديها من الصم" بمتوسط حسابي (2.3182) وهي درجة استجابة متوسطة

- في حين كانت أقل العبارات التي تعكس الاستجابة على مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية الإدارية من خلال التوظيف وإدارة الموارد البشرية، والتي جاءت في الترتيب الثامن يتم تقييم الكفاءة الثقافية والمهارات اللغوية للموظفين بالجمعية كمؤشرات للأداء " بمتوسط حسابي (1.6818) وهي درجة استجابة متوسطة. ويمكن تفسير ذلك ان الجمعيات رغم أنها لا تهتم بالتقييم الفعلي وقياس مؤشرات الاداء، ورغم ذلك أغلب العاملين (معينين - متطوعين) مدربين على لغة الإشارة، مع تواجد مترجم ومدرب اساسي في كل جمعية.
- وجاء في الترتيب السابع " تحدد جميع التوصيفات الوظيفية للموظفين المسؤولية عن تنفيذ الممارسات المستجيبة ثقافيا" بمتوسط حسابي (1.9242) وهي درجة استجابة متوسطة.
- مما يتطلب أهمية تنمية الموارد البشرية بالجمعيات وتطوير القوى العاملة وتمكينها وهو ما أكدته دراسة (الزبون و الصريصري، 2015، صفحة 58).

#### البعد الخامس: إدارة البيئة (السكان - والمستهدفين) :

جدول (7) مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية الإدارية من خلال إدارة البيئة (السكان - والمستهدفين) (ن = 66)

م	العبارات	الاستجابات						الترتيب	قيمة ك <sup>2</sup> ودلالاتها	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
		لا		إلى حد ما		نعم						
		%	ك	%	ك	%	ك					
1	تقوم الجمعية بانتظام بجمع البيانات لمنطقتها لتحديد السكان المستهدفين من الصم	38	57.6%	9	13.6%	19	28.8%	2.2879	0.8904	10.370**	4	
2	تعامل الجمعية جميع عملائها باحترام ولطف مناسبين	34	51.5%	16	24.2%	16	24.2%	2.2727	0.8329	6.887*	5	
3	تستخدم الجمعية البيانات لتحسين تقديم خدماتها للمستهدفين	38	57.6%	11	16.7%	17	25.8%	2.3182	0.8622	10.690**	3	
4	تدعم الجمعية تعلم اللغات واستخدامها في مكان العمل	25	37.9%	3	4.5%	38	57.6%	1.8030	0.9643	4.364	9	
5	تظهر الجمعية تنوع الأشخاص الصم الذين تخدمهم (من خلال اللافتات والصور)	34	51.5%	2	3.0%	30	45.5%	2.0606	0.9904	0.544	6	
6	مباني ومقرات الجمعية متاحة ويمكن الوصول اليها	41	62.1%	9	13.6%	16	24.2%	2.3788	0.8551	12.689**	2	
7	تستهدف الجمعية الفعاليات والأنشطة المجتمعية لإطلاع المجتمع على خدماتها	28	42.4%	3	4.5%	35	53.0%	1.8939	0.9787	0.673	7	
8	تدعم الجمعية تعلم لغة الإشارة واستخدامها في مكان العمل	41	62.1%	10	15.2%	15	22.7%	2.3939	0.8390	0.431	1	
9	لدى الجمعية استراتيجيات للوصول إلى المجتمعات الجديدة أو المفقودة	12	18.2%	30	45.5%	24	36.4%	1.8182	0.7213	7.580*	8	
المتوسط الإجمالي لعبارات البعد												
مستوى متوسط										2.1364	0.4673	

- يوضح الجدول السابق أن :** نتائج البعد الخامس بالمحور الأول الخاص بمستوى تطبيق الكفاءة الثقافية الإدارية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) من خلال إدارة البيئة (السكان - والمستهدفين) حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.1364) وهي درجة استجابة متوسطة.
- ومؤشرات ذلك وفقا لترتيب المتوسط الحسابي : جاء في الترتيب الأول " تدعم الجمعية تعلم لغة الإشارة واستخدامها في مكان العمل " بمتوسط حسابي (2.3939) وهي درجة استجابة كبيرة
- وجاء بالترتيب الثاني "مباني ومقرات الجمعية متاحة ويمكن الوصول إليها " بمتوسط حسابي (2.3788) وهي درجة استجابة كبيرة.
- في حين كانت أقل العبارات التي تعكس الاستجابة على مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية الإدارية من خلال إدارة البيئة (السكان - والمستهدفين)، والتي جاءت في الترتيب التاسع " تدعم الجمعية تعلم اللغات واستخدامها في مكان العمل" بمتوسط حسابي (1.8030) وهي درجة استجابة متوسطة. قد يرجع ذلك لعد الاحتياج لتعلم لغات اجنبية في بيئة العمل بالمنظمة لان جميع العملاء الحاليين والمحتملين من الصم ممن اللغة الام العربية.
- وجاء في الترتيب الثامن "لدى الجمعية استراتيجيات للوصول إلى المجتمعات الجديدة أو المفقودة" بمتوسط حسابي (1.8182) وهي درجة استجابة متوسطة.

### المحور الثاني : الكفاءة الثقافية للخدمات

#### **البعد الأول : البرامج :**

جدول (8) مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية للخدمات من خلال البرامج (ن = 66)

م	العبارات	الاستجابات				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا <sup>2</sup> ودلالاتها	الترتيب
		نعم		لا					
		ك	%	ك	%				
1	مجموعة البرامج التي تقدمها الجمعية تلبي احتياجات جميع العملاء الحاليين	24	36.4%	34	51.5%	2.2424	0.6577	5.994	4
2	تقوم الجمعية بمراجعة برامجها بانتظام لتقييم مدى ملاءمتها لعمالها الصم الحاليين والمحتملين	22	33.3%	41	62.1%	2.2879	0.5481	7.831*	2
3	لدى الجمعية آليات لتحديد وتقييم احتياجات جميع عملائها من الصم	24	36.4%	35	53.0%	2.2576	0.6400	6.712*	3
4	تقوم الجمعية بأشراك مجموعة واسعة من الصم في عمليات تصميم البرامج	20	30.3%	41	62.1%	2.2273	0.5763	8.723*	5
5	تعلم الجمعية عن برامجها من خلال المنظمات المجتمعية	26	39.4%	38	57.6%	2.3636	0.5445	4.275	1
6	تتاح المساعدة في مجال الترجمة (لغة الإشارة)	4	6.1%	59	89.4%	2.0152	0.3278	4.429	6



الترتيب	قيمة كا <sup>2</sup> ودالاتها	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
				لا		إلى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
7	*8.730	0.5513	1.9394	%18.2	12	%69.7	46	%12.1	8	يتم استخدام طرق تقييم أقل رسمية (انطباعات الموظفين - شكاوي والعملاء)	7
8	4.597	0.4809	1.8788	%18.2	12	%75.8	50	%6.1	4	تستخدم الجمعية نتائج تقييم البرامج لتطويرها	8
مستوى متوسط		0.3895	2.1515	المتوسط الإجمالي لعبارات البعد							

**يوضح الجدول السابق أن :** مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية للخدمات بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) من خلال البرامج بلغ المتوسط الحسابي (2.1515) وهي درجة استجابة متوسطة .

- ومؤشرات ذلك وفقا لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول " تعلن الجمعية عن برامجها من خلال المنظمات المجتمعية " بمتوسط حسابي (2.3636) وهي درجة استجابة كبيرة.
- وجاء بالترتيب الثاني "تقوم الجمعية بمراجعة برامجها بانتظام لتقييم مدى ملاءمتها لعملاءها الحاليين والمحتملين" بمتوسط حسابي (2.2879) وهي درجة استجابة متوسطة
- في حين كانت أقل العبارات التي تعكس الاستجابة على مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية للخدمات من خلال البرامج، والتي جاءت في الترتيب الثامن " تستخدم الجمعية نتائج تقييم البرامج لتطويرها" بمتوسط حسابي (1.8788) وهي درجة استجابة متوسطة
- وجاء بالترتيب السابع "يتم استخدام طرق تقييم أقل رسمية (انطباعات الموظفين - شكاوي العملاء)" بمتوسط حسابي (1.9394) وهي درجة استجابة متوسطة.

### البعد الثاني : المخرجات والمنتجات

جدول(9) مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية للخدمات من خلال مخرجات ومنتجات الجمعية (ن = 66)

الترتيب	قيمة كا <sup>2</sup> ودالاتها	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
				لا		إلى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
2	0.259	0.8142	2.2727	%22.7	15	%27.3	18	%50.0	33	منتجات وخدمات الجمعية ذات صلة بمجموعة متنوعة من العملاء الصم	1
1	*6.189	0.8857	2.3485	%27.3	18	%10.6	7	%62.1	41	تقوم الجمعية بإشراك مجموعة متنوعة من الصم بشكل مباشر في عمليات تصميم المنتجات الجديدة	2
5	0.035	0.8085	2.1515	%25.8	17	%33.3	22	%40.9	27	تعكس منتجات الجمعية مجموعة العملاء الصم في تصميمها (مثل اللغة ، طرق الاتصال)	3
4	*8.250	0.9044	2.1667	%33.3	22	%16.7	11	%50.0	33	تقوم الجمعية بتقييم منتجاتها بانتظام من خلال مدخلات وأراء مجموعة متنوعة من العملاء والمجتمع	4

الترتيب	قيمة كا <sup>2</sup> ودالاتها	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
				لا		إلى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
3	0.297	0.8050	2.2424	22.7%	15	30.3%	20	47.0%	31	أشكال الاتصال ملائمة ثقافياً ولغوياً للصم الذين تخدمهم الجمعية	5
6	*6.208	0.9237	2.0909	37.9%	25	15.2%	10	47.0%	31	تعكس الصور والملصقات والمواد ثقافة الصم بالجمعية	6
7	2.059	0.9322	1.8485	51.5%	34	12.1%	8	36.4%	24	أساليب تقديم الخدمة للصم بالجمعية تتسم بالكفاءة الثقافية	7
مستوى متوسط		0.5912	2.1602	المتوسط الإجمالي لعبارات البعد							

يوضح الجدول السابق أن: مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية للخدمات بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) من خلال المخرجات والمنتجات بلغ المتوسط الحسابي (2.1602) وهي درجة استجابة متوسطة.

- ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول "تقوم الجمعية بإشراك مجموعة متنوعة من الصم بشكل مباشر في عمليات تصميم المنتجات الجديدة" بمتوسط حسابي (2.3485) وهي درجة استجابة كبيرة.
- وجاء بالترتيب الثاني "منتجات وخدمات الجمعية ذات صلة بمجموعة متنوعة من العملاء الصم" بمتوسط حسابي (2.2727) وهي درجة استجابة متوسطة.
- في حين كانت أقل العبارات التي تعكس الاستجابة على مستوى تطبيق الكفاءة الثقافية للخدمات من خلال المخرجات والمنتجات، والتي جاءت في الترتيب السابع "أساليب تقديم الخدمة للصم بالجمعية تتسم بالكفاءة الثقافية" بمتوسط حسابي (1.8485) وهي درجة استجابة متوسطة.
- وجاء بالترتيب السادس "تعكس الصور والملصقات والمواد ثقافة الصم بالجمعية" بمتوسط حسابي (2.0909) وهي درجة استجابة متوسطة.

### (3): مؤشرات الحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع)

جدول (10) مؤشرات الحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) (ن = 66)

الترتيب	قيمة كا <sup>2</sup> ودالاتها	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
				لا		إلى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
2	2.958	0.2976	2.9394	1.5%	1	3.0%	2	95.5%	63	يتم تسهيل إجراءات الحصول على الخدمة المقدمة	1
8	*6.255	0.6558	2.4091	9.1%	6	40.9%	27	50.0%	33	يتم استخدام الحاسب الآلي في تقديم الخدمات	2
15	*7.837	0.8866	2.2727	28.8%	19	15.2%	10	56.1%	37	يتم توفير الخدمات المقدمة في مكان واحد لتسهيل حركتهم	3

الترتيب	قيمة كا <sup>2</sup> ودالاتها	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
				لا		إلى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
12	*6.307	0.8290	2.3333	%22.7	15	%21.2	14	%56.1	37	يتم توفير كوادر بشرية مؤهلة للتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة	4
16	3.331	0.8735	2.2273	%28.8	19	%19.7	13	%51.5	34	يتم توفير دورات تدريبية لمقدمي الخدمات لتنمية مهاراتهم	5
4	3.344	0.5834	2.5758	%4.5	3	%33.3	22	%62.1	41	عدم القدرة للمعاقين على الوصول المادي والتكيف مع المجتمع	6
23	*8.778	0.4550	1.9091	%15.2	10	%78.8	52	%6.1	4	الصوت السياسي للمعاقين	7
5	5.191	0.7284	2.4848	%13.6	9	%24.2	16	%62.1	41	يتم توفير مدربين لتأهيلهم بما يتناسب وسوق العمل	8
20	**12.541	0.4631	2.0303	%9.1	6	%78.8	52	%12.1	8	يتم توفير وسائل ومواصلات خاصة للأشخاص ذوي الإعاقة	9
3	4.597	0.5539	2.6970	%4.5	3	%21.2	14	%74.2	49	يتم توفير فرص عمل تناسب قدراتهم	10
9	5.077	0.6046	2.3939	%6.1	4	%48.5	32	%45.5	30	يتم توفير المراكز اللازمة للمعاقين لتدريبهم على الحرف المناسبة	11
6	*8.197	0.5597	2.4545	%3.0	2	%48.5	32	%48.5	32	تسهيل الوصول إلى المعلومات والمعرفة للمعاقين	12
11	3.857	0.6267	2.3788	%7.6	5	%47.0	31	%45.5	30	يتم توفير نسبة 5% لعمال ذوي الإعاقة بأجهزة الدولة	13
14	**11.231	0.5539	2.3030	%4.5	3	%60.6	40	%34.8	23	توفير تكاليف العلاج الباهظة وغير المتوقعة	14
10	*8.060	0.5227	2.3939	%1.5	1	%57.6	38	%40.9	27	دعم أسر المعاقين والتغلب على نقاط الضعف الأسرية للتمييز داخل الأسرة	15
18	*7.033	0.3727	2.1212	%1.5	1	%84.8	56	%13.6	9	منع التمييز داخل بيئة العمل (السلوك السيئ، وأي حاجز مادي.. داخل المنظمة والمجتمع	16
22	5.077	0.5632	1.9242	%19.7	13	%68.2	45	%12.1	8	التكافؤ في الفرص (للتعليم والعمل وغيره) داخل المنظمة والمجتمع	17
13	2.283	0.8798	2.3182	%27.3	18	%13.6	9	%59.1	39	دعم الأفراد في ممارسة حقوقهم الإنسانية والقانونية	18
17	8.040	0.8633	2.1970	%28.8	19	%22.7	15	%48.5	32	دعم تأثيرات الجوار بالمجتمع المحلي	19
19	1.465	0.8923	2.0606	%36.4	24	%21.2	14	%42.4	28	تطبيق القانون ضد التمييز	20
1	0.289	0.2099	2.9545	%4.5	3	%95.5	63	%100	66	تسهيل الوصول إلى خدمات إعادة التأهيل للمعاقين	21
21	2.512	0.8771	2.0000	%37.9	25	%24.2	16	%37.9	25	المعاملة التفضيلية للمعاقين	22
7	0.294	0.6356	2.4394	%7.6	5	%40.9	27	%51.5	34	العمل الجماعي والتغيير ضد التمييز	23
مستوى مرتفع		0.3120	2.34	المتوسط الإجمالي لعبارات البعد							

يوضح الجدول السابق أن : مستوى مؤشرات الحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع)، بلغ المتوسط الحسابي (2.34) وهي درجة استجابة مرتفعة.

- ومؤشرات ذلك وفقا لترتيب المتوسط الحسابي : جاء في الترتيب الأول " تسهيل الوصول إلى خدمات إعادة التأهيل للمعاقين " بمتوسط حسابي (2.9545) وهي درجة استجابة كبيرة.

- وجاء بالترتيب الثاني "يتم تسهيل اجراءات الحصول على الخدمة المقدمة" بمتوسط حسابي (2.9394) وهي درجة استجابة كبيرة .
- وجاء بالترتيب الثالث " يتم توفير فرص عمل تتناسب مع قدراتهم " بمتوسط حسابي (2.6970) وهي درجة استجابة كبيرة.
- وجاء بالترتيب الرابع " عدم القدرة للمعاقين على الوصول المادي والقدرة على التكيف مع المجتمع " بمتوسط حسابي (2.5758) وهي درجة استجابة كبيرة .
- وجاء بالترتيب الخامس " يتم توفير مدربين لتاهيلهم بما يتناسب وسوق العمل " بمتوسط حسابي (2.4848) وهي درجة استجابة كبيرة
- وجاء بالترتيب السادس " تسهيل الوصول إلى المعلومات والمعرفة للمعاقين " بمتوسط حسابي(2.4545) وهي درجة استجابة كبيرة
- في حين كانت أقل العبارات التي تعكس الاستجابة على مستوى تطبيق مؤشرات الحد من الاستبعاد الاجتماعي بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع)، والتي جاءت في الترتيب الثالث والعشرون " الصوت السياسي للمعاقين " بمتوسط حسابي (1.9091) وهي درجة استجابة متوسطة
- وجاء بالترتيب الثاني والعشرون " التكافؤ في الفرص (للتعليم والعمل وغيره) داخل المنظمة والمجتمع " بمتوسط حسابي (1.9242) وهي درجة استجابة متوسطة
- وجاء بالترتيب الحادي والعشرون " المعاملة التفضيلية للمعاقين " بمتوسط حسابي (2) وهي درجة استجابة متوسطة
- وجاء بالترتيب العشرون "يتم توفير وسائل مواصلات خاصة للأشخاص ذوي الإعاقة" بمتوسط حسابي(2.0303) وهي درجة استجابة متوسطة
- وجاء بالترتيب التاسع عشر " تطبيق القانون ضد التمييز " بمتوسط حسابي (2.0606) وهي درجة استجابة متوسطة
- وجاء بالترتيب الثامن عشر " منع التمييز داخل بيئة العمل (السلوك السيئ ، وأي حاجز مادي..) داخل المنظمة والمجتمع " بمتوسط حسابي (2.1212) وهي درجة استجابة متوسطة.
- وهو ما أكدته نتائج دراسة (يوسفي، 2019) وأن هناك إقصاء اجتماعيا للمعاقين ، والآليات العملية لمحاربة التهميش والإقصاء ضدهم.

(4): معوقات التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية (الصم وضعاف السمع)

جدول (11) معوقات التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية (الصم وضعاف السمع) (ن = 66)

م	العبارات	الاستجابات					
		لا		إلى حد ما		نعم	
		%	ك	%	ك	%	ك
1	قلة عدد منظمات الدمج المجتمعي لذوي الإعاقة	0	0	7.6%	5	92.4%	61
2	التكاليف الكبيرة التي ينطوي عليها الدمج الاجتماعي لذوي الإعاقة	7.6%	5	22.7%	15	69.7%	46
3	قلة خبرة المسؤولين داخل الجمعية	4.5%	3	7.6%	5	87.9%	58
4	عدم توفر البيئة الخارجية المناسبة للتعامل معهم بشكل إنساني	3.0%	2	4.5%	3	92.4%	61
5	عدم فعالية الأساليب التقليدية في عملية الدمج الاجتماعي	9.1%	6	18.2%	12	72.7%	48
6	لا يتقبل أفراد المجتمع فكرة الدمج المجتمعي لذوي الإعاقة	6.1%	4	12.1%	8	81.8%	54
7	التعقيدات الروتينية للحصول على الخدمات المقدمة	13.6%	9	28.8%	19	57.6%	38
8	عدم توفر الأجهزة الحديثة	15.2%	10	18.2%	12	66.7%	44
9	عدم توفر قاعدة بيانات كافية عن الأشخاص ذوي الإعاقة	16.7%	11	40.9%	27	42.4%	28
10	نظرة أصحاب العمل السلبية لذوي الإعاقة	21.2%	14	16.7%	11	62.1%	41
11	عدم توفر المتخصصين من مقدمي خدمات الرعاية	4.5%	3	33.3%	22	62.1%	41
12	عدم توفر الامكانيات اللازمة لتقديم الخدمات	1.5%	1	1.5%	1	97.0%	64
13	قلة الوعي بالتشريعات بحقوق المعاقين	7.6%	5	30.3%	20	62.1%	41
14	قلة الوعي ونقص المعرفة والمهارة الثقافية	16.7%	11	27.3%	18	56.1%	37
مستوى مرتفع		0.3085	2.6255	المتوسط الإجمالي لعبارات البعد			

يوضح الجدول السابق أن : معوقات التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف

السمع) مرتفعا حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.6255) وهي درجة استجابة كبيرة (مرتفعة).

- ومؤشرات ذلك وفقا لترتيب المتوسط الحسابي : جاء في الترتيب الأول "عدم توفر الامكانيات اللازمة لتقديم

الخدمات" بمتوسط حسابي (2.9545) وهي درجة استجابة كبيرة

- وجاء بالترتيب الثاني قلة عدد منظمات الدمج المجتمعي لذوي الإعاقة " بمتوسط حسابي (2.9242) وهي

درجة استجابة كبيرة

- وجاء بالترتيب الثالث "عدم توفر البيئة الخارجية المناسبة للتعامل معهم بشكل إنساني " بمتوسط حسابي

(2.8939) وهي درجة استجابة كبيرة

- وجاء بالترتيب الرابع " قلة خبرة المسؤولين داخل الجمعية " بمتوسط حسابي (2.8333) وهي درجة استجابة كبيرة
- في حين كانت أقل العبارات التي تعكس الاستجابة على معوقات الكفاءة الثقافية بالمنظمات المجتمعية للحد من الاستبعاد الاجتماعي للأطفال ذوي الإعاقة ، والتي جاءت في الترتيب الرابع عشر " عدم توفر قاعدة بيانات كافية عن الأشخاص ذوي الإعاقة" بمتوسط حسابي (2.2576) وهي درجة استجابة متوسطة
- وجاء بالترتيب الثالث عشر " قلة الوعي ونقص المعرفة والمهارة الثقافية " بمتوسط حسابي (2.3939) وهي درجة استجابة كبيرة
- وجاء بالترتيب الثاني عشر " نظرة اصحاب العمل السلبية لذوي الإعاقة" بمتوسط حسابي (2.4091) وهي درجة استجابة كبيرة
- وجاء بالترتيب الحادي عشر " التعقيدات الروتينية للحصول على الخدمات المقدمة " بمتوسط حسابي (2.4394) وهي درجة استجابة كبيرة .

ويتفق ذلك مع بعض الأدبيات التي أكدت على وجود بعض التحديات في الخدمة الاجتماعية متعدد الثقافات بالمنظمات: مشاكل التواصل الناتجة عن عدم وجود لغة مشتركة، مشاكل الاتصال الناجمة عن قواعد السلوك المختلفة في التفاعلات مع الخدمات المهنية، الاختلافات الثقافية في العلاقات، العوائق الهيكلية التي تصعب تكييف منظمات الخدمة الاجتماعية مع احتياجات العملاء من الأقليات الثقافية. (Bø, 2015, p. 563)

### (5): مقترحات تفعيل التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية (للصم وضعاف السمع).

جدول (12) المقترحات لتفعيل التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية (ن = 66)

م	العبارات	الاستجابات				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كا <sup>2</sup> ودلالاتها	الترتيب
		نعم		لا					
		ك	%	ك	%				
1	تمكين الجمعية من تحقيق التكامل الاجتماعي مادياً وبشرياً	43	65.2%	18	27.3%	5	7.6%	16	
2	إكساب المسؤولين داخل الجمعية الخبرات المختلفة لإنجاح التكامل والترابط المجتمعي	43	65.2%	17	25.8%	6	9.1%	17	
3	عقد دورات تدريبية للمسؤولين لتفعيل عملية الدمج المجتمعي	38	57.6%	21	31.8%	7	10.6%	19	
4	توفير فرص عمل للمعاقين بعد خروجهم من الجمعية	42	63.6%	21	31.8%	3	4.5%	15	
5	تنوير الرأي العام عبر كافة وسائل الإعلام	53	80.3%	12	18.2%	1	1.5%	4	
6	أهمية الدمج المجتمعي للصم	30	45.5%	25	37.9%	11	16.7%	20	
7	توفير الأجهزة التعويضية اللازمة	56	84.8%	9	13.6%	1	1.5%	1	

م	العبارات	الاستجابات									
		لا		إلى حد ما		نعم		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قيمة كا <sup>2</sup> ودلالاتها	الترتيب
		%	ك	%	ك	%	ك				
8	تضافر الجهود الحكومية الاهلية لتقديم خدمات افضل	55	83.3%	10	15.2%	1	1.5%	2.8182	0.4264	1.359	2
9	توفير الموارد والخبراء لتدريب الصم وتأهيلهم لتسهيل الدمج	48	72.7%	14	21.2%	4	6.1%	2.6667	0.5905	4.229	10
10	توفير الخدمات الالكترونية لتيسير الحصول على الخدمة	41	62.1%	17	25.8%	8	12.1%	2.5000	0.7071	0.023	18
11	توفير الامكانيات اللازمة	46	69.7%	17	25.8%	3	4.5%	2.6515	0.5682	0.419	11
12	زيادة اعداد المؤسسات والمراكز	49	74.2%	16	24.2%	1	1.5%	2.7273	0.4818	1.211	6
13	فتح فصول دمج المعاقين في جميع المدارس	50	75.8%	12	18.2%	4	6.1%	2.6970	0.5810	1.354	8
14	مجانية وسائل المواصلات	49	74.2%	15	22.7%	2	3.0%	2.7121	0.5193	2.726	7
15	انشاء مصانع لانتاج الأجهزة اللازمة	43	65.2%	21	31.8%	2	3.0%	2.6212	0.5481	0.010	13
16	التدريب الكافي للصم لزيادة قدرتهم في الحصول على فرص عمل	46	69.7%	19	28.8%	1	1.5%	2.6818	0.5010	1.080	9
17	فتح اندية لتقديم الانشطة المفيدة لثقافة الصم	45	68.2%	16	24.2%	5	7.6%	2.6061	0.6295	0.946	14
18	تفعيل قانون العمل للاشخاص ذوي الإعاقة	49	74.2%	17	25.8%	0	0%	2.7424	0.4407	0.0946	5
19	التدريب وبناء المهارات الثقافية للمتخصصين في الرعاية الاجتماعية	44	66.7%	20	30.3%	2	3.0%	2.6364	0.5445	1.559	12
20	الاهتمام بقضايا التنوع والتعددية الثقافية في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية لاكساب الطلاب الكفاءة الثقافية	54	81.8%	11	16.7%	1	1.5%	2.8030	0.4375	1.105	3
مستوى مرتفع		2.6485	0.2373	المتوسط الإجمالي لعبارات البعد							

- يوضح الجدول السابق أن : المقترحات لتفعيل التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية للصم وضعاف السمع بلغ المتوسط الحسابي (2.6485) وهي درجة استجابة كبيرة (مرتفعة).
- ومؤشرات ذلك وفقا لترتيب المتوسط الحسابي : جاء في الترتيب الأول "توفير الأجهزة التعويضية اللازمة" بمتوسط حسابي (2.8333) وهي درجة استجابة كبيرة
  - وجاء بالترتيب الثاني "تضافر الجهود الحكومية والاهلية لتقديم خدمات افضل " بمتوسط حسابي (2.8182) وهي درجة استجابة كبيرة
  - وجاء بالترتيب الثالث " الاهتمام بقضايا التنوع والتعددية الثقافية في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية لأكساب الطلاب الكفاءة الثقافية" بمتوسط حسابي (2.8030) وهي درجة استجابة كبيرة
  - وجاء بالترتيب الرابع " تنوير الرأي العام عبر كافة وسائل الإعلام " بمتوسط حسابي (2.7879) وهي درجة استجابة كبيرة

- وجاء بالترتيب الخامس " تفعيل قانون العمل للأشخاص ذوي الإعاقة " بمتوسط حسابي (2.7424) وهي درجة استجابة كبيرة.
  - في حين كانت أقل العبارات التي تعكس الاستجابة على مقترحات تفعيل التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية للصم، والتي جاءت في الترتيب العشرون " أهمية الدمج المجتمعي للأطفال ذوي الإعاقة " بمتوسط حسابي (2.2879) وهي درجة استجابة متوسطة
  - وجاء بالترتيب التاسع عشر " عقد دورات تدريبية للمسؤولين لتفعيل عملية الدمج المجتمعي " بمتوسط حسابي (2.4697) وهي درجة استجابة كبيرة
  - وجاء بالترتيب الثامن عشر "توفير الخدمات الالكترونية لتسهيل الحصول على الخدمات " بمتوسط حسابي (2.5) وهي درجة استجابة كبيرة
  - وجاء بالترتيب السابع عشر "إكساب المسؤولين داخل الجمعية الخبرات المختلفة لإنجاح التكامل والترابط المجتمعي" بمتوسط حسابي (2.5606) وهي درجة استجابة كبيرة
  - وجاء بالترتيب السادس عشر " تمكين الجمعية من تحقيق التكامل الاجتماعي مادياً وبشرياً " بمتوسط حسابي(2.5751) وهي درجة استجابة كبيرة. وقد يرجع ذلك لأنها تتطلب مسؤولية مجتمعية وليس مؤسسية تفوق امكانيات المؤسسات والمنظمات الخاصة بالرعاية.
- ويتفق ذلك مع ما أكدته أغلب الدراسات حيث دراسة (The CDM Group, 2014, p. 75)، وكذلك دراسة (Sue, 2006, p. 238) أنه يتعين على المنظمة أن توظف أفراداً ذوي كفاءة ثقافية فحسب، بل تحتاج المنظمة نفسها إلى أن تتمتع "بثقافة متعددة الثقافات"، كذلك تتطلب الكفاءة الثقافية التنظيمية مجموعة محددة من القيم والمبادئ والسلوكيات والمواقف والسياسات والأنظمة التي تتيح العمل الفعال عبر الثقافات. وأن تكتسب المنظمة المعرفة الثقافية، وتتكيف مع التنوع والسياقات الثقافية للمجتمعات التي تخدمها.



## تاسعا: نتيجة اختبار الفروض الاحصائية للدراسة

- نتيجة اختبار الفرض الاحصائي الأول للدراسة: "من المتوقع أن يكون مستوى تطبيق التعددية الثقافية (الكفاءة الثقافية الإدارية - الكفاءة الثقافية للخدمات) بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) متوسطا".

جدول (13) مستوى تطبيق التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية (للصم وضعاف السمع)

الانحراف المعياري	المتوسط	المحور	الاستجابة
0.3727	2.1727	البعد الأول- فلسفة الجمعية (الرؤية والرسالة)	متوسطة
0.3892	2.0993	البعد الثاني : سياسة العمل أو اسلوب بالجمعية	متوسطة
0.3162	2.2348	البعد الثالث : عملية التخطيط	متوسطة
0.2687	2.0682	البعد الرابع: التوظيف وإدارة الموارد البشرية	متوسطة
0.4673	2.1364	البعد الخامس: إدارة البيئة (السكان - والمستهدفين)	متوسطة
0.28	2.14	المحور الأول: الكفاءة الثقافية الإدارية	متوسطة
0.3895	2.1515	البعد الأول : البرامج	متوسطة
0.5912	2.1602	البعد الثاني: المخرجات والمنتجات	متوسطة
0.41	2.16	المحور الثاني: الكفاءة الثقافية للخدمات	متوسطة
0.35	2.15	مستوى التعددية الثقافية بالمنظمة ككل	متوسطة

يتضح من الجدول السابق:

- مستوى تطبيق التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) جاءت متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.15). حيث أن:
- مستوى تطبيق مؤشرات الكفاءة الثقافية الإدارية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) جاءت متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.14).
  - مستوى تطبيق مؤشرات الكفاءة الثقافية للخدمات بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) جاءت متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.16).

وتأسيساً على ذلك، نقبل الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى تطبيق التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) متوسطاً".

• نتيجة اختبار الفرض الإحصائي الثاني للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى تطبيق مؤشرات الحد من الاستبعاد الاجتماعي بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) مرتفعاً".

جدول (14) مستوى تطبيق مؤشرات الحد من الاستبعاد الاجتماعي بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع)

المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	الاستجابة
المحور الثالث: مؤشرات الحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة	2.34	0.31	مرتفعة

يتضح من الجدول السابق:

مستوى تطبيق مؤشرات الحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) جاءت مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.34).

وتأسيساً على ذلك، نقبل الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى تطبيق مؤشرات الحد من الاستبعاد الاجتماعي بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) مرتفعاً".

وهو ما يتعارض مع نتائج دراسة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي حول الاستبعاد الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة في ألبانيا. وتبين الدراسة أن الانتقال إلى الوصول المادي والقدرة على التكيف، وضعف الوصول إلى المعلومات والمعرفة، وضعف الوصول إلى خدمات إعادة التأهيل، وتكاليف العلاج التي لا يمكن تحملها، والمواقف والممارسات التمييزية، تقوض إمكانات الأشخاص ذوي الإعاقة. (UN Support to Social Inclusion in Albania Programme, 2015)

• نتيجة اختبار الفرض الإحصائي الثالث للدراسة: "توجد علاقة دالة احصائية بين التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية والحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع)".

استخدمت الباحثة تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis لمعرفة إسهام كل من أبعاد التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية في التنبؤ بالحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع)، كما جاء في الجدول (15):

**جدول (15): نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج للتنبؤ بالحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) بمعلومية كل من محوري التعددية الثقافية**

المتغير المتنبئ به	المتغيرات المنبئة	"R" المتعدد	"R <sup>2</sup> " المتعدد	"R <sup>2</sup> " النموذج	"F" ودالاتها	قيمة الثابت	B	Beta	"ت" ودالاتها	معامل الارتباط
الحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة	الكفاءة الثقافية الإدارية	0.618	0.382	0.363	19.5	23.45	0.25	0.328	*2.014	**0.586
	الكفاءة الثقافية للخدمات						0.376	0.325	*2	**0.585

\*\* دالة عند 0.01

\* دالة عند 0.05

يتضح من الجدول السابق: أن نتائج تحليل الانحدار المتعدد أظهرت وجود متغيران يسهمان إسهاماً دالاً إحصائياً في التنبؤ بالدرجة الكلية للحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة وهي (الكفاءة الثقافية الإدارية- الكفاءة الثقافية للخدمات) حيث بلغت قيمة "ف" لدلالة التنبؤ (19.5) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، كما يشير اختبار (ت) إلى أن معاملات الانحدار المقدره جاءت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، كما يتضح أن هذين المتغيرين يسهمان بنسبة (38.2%) في تباين الدرجة الكلية للحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة حيث بلغت قيمة معامل التحديد (ر = 0.382)، وفي ضوء ذلك يمكن صياغة معادلة الانحدار على النحو التالي:

$$\text{الدرجة الكلية للحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة} = 23.45 + 0.25 \times \text{الكفاءة الثقافية الإدارية} + 0.376 \times \text{الكفاءة الثقافية للخدمات}$$

وتعني هذه العلاقة أنه بزيادة الكفاءة الثقافية الإدارية بمقدار درجة واحدة فإن الحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة يزداد بمقدار (0.25) درجة عند ثبوت باقي المتغيرات، كما أنه بزيادة الكفاءة الثقافية للخدمات بمقدار درجة واحدة فإن الحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة يزداد بمقدار (0.376) درجة عند ثبوت باقي المتغيرات.

كما يتضح من الجدول وجود علاقة ارتباطية طردية ومتوسطة بين (الكفاءة الثقافية الإدارية- الكفاءة الثقافية للخدمات) وبالدرجة الكلية للحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع).

وتأسيساً على ذلك، نقبل الفرض الثالث للدراسة والذي مؤداه "توجد علاقة دالة احصائية بين التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية والحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع)".

ويرجع ذلك الى أن التعددية الثقافية تعمل على الغاء التمييز والتعامل مع الإعاقة كجزء من التنوع الثقافي، مما ينعكس على الإدماج المجتمعي وتكافؤ الفرص والوصول المتساوي.

- نتيجة اختبار الفرض الاحصائي الرابع للدراسة: "من المتوقع أن يكون معوقات التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) للحد من الاستبعاد الاجتماعي مرتفعا".

جدول (15): معوقات التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية

الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط	المحور
مرتفعة	0.31	2.63	المحور الرابع: معوقات الكفاءة الثقافية بالمنظمات المجتمعية للحد من الاستبعاد الاجتماعي للأطفال ذوي الإعاقة

يتضح من الجدول السابق:

أن مستوى معوقات التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة جاءت مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.63).

- وتأسيساً على ذلك، نقبل الفرض الرابع للدراسة والذي مؤداه "من المتوقع أن يكون معوقات التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) للحد من الاستبعاد الاجتماعي مرتفعا".

وقد يرجع ذلك الى وجود العديد من العوائق والتحديات أمام ممارسة التعددية الثقافية، واعتبار قضايا الإعاقة جزء منها، مما يتطلب مزيد من الجهد والدراسة والتحليل وازالة العوائق المجتمعية.

- الفرض الرئيسي الخامس: من المتوقع أن يكون مقترحات التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) للحد من الاستبعاد الاجتماعي مرتفعا.

جدول (16): مقترحات تفعيل التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية

الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط	المحور
مرتفعة	0.24	2.65	المحور الخامس: مقترحات تعزيز الكفاءة الثقافية بالمنظمات المجتمعية ذات التعددية الثقافية للحد من الاستبعاد الاجتماعي للأطفال ذوي الإعاقة

يتضح من الجدول السابق:

أن مستوى مقترحات تفعيل التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة جاءت مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.65).

وتأسيساً على ذلك، نقل الفرض الخامس للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مقترحات التعددية الثقافية بالمنظمات غير الحكومية لذوي الإعاقة (الصم وضعاف السمع) للحد من الاستبعاد الاجتماعي مرتفعاً."

وقد يرجع ذلك أن ممارسة التعددية الثقافية ما زال لم يتقدم بعد في مجتمعاتنا، ولم يحظي بالاثراء النظري والفحص والتحليل النقدي. وما زال يتطلب الاهتمام بقضايا التنوع والتعددية الثقافية في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية لاكساب الطلاب الكفاءة الثقافية بمنظمات الخدمات الاجتماعية.

**عاشرا: استنتاجات هامة ودراسات مستقبلية**

(أ) هناك جدل حول نظرية التعددية الثقافية واعتبار قضايا الإعاقة جزء منها حسب نوع ودرجة الإعاقة. وليس تصور الأشخاص ذوي الإعاقة كمجموعة متجانسة بغض النظر عن نوع إعاقاتهم أو شدتها.

(ب) الإعاقات كجزء من التنوع الانساني، فإن مساواة الإعاقة مع الاختلافات الأخرى، مثل العرق، والجنس، واللغة، وغيره أمر مفضل من وجهة نظر معارضي التعددية الثقافية.

(ج) الإعاقات تشير إلى "الخصائص الجسدية أو العقلية للفرد التي تمنع أو تحد من أداء مهام محددة"، هذا التعريف يعترف فقط بالإعاقات، ولا يجسد الحواجز الاجتماعية التي تحول دون تقرير مصيرهم والخدمات المناسبة.

**(د) توصي الدراسة الحالية بما يلي:**

1. إنشاء منظمة آمنة ثقافيا وجذب وتعظيم الاستفادة من القوى العاملة ذات الإعاقة
2. إتاحة روابط ومعلومات لخدمات المدافعة والمشورة الخاصة بالإعاقة المتعددة الثقافات.
3. أن يتم تطوير دليل حول كيفية إنشاء مجموعات تعلم العمل المتنوع والمبادئ التوجيهية لإنشاء مجتمعات ممارسة CDCF.
4. أن يتم توفير نظام معلومات الإعاقة الذي يجعل على الأقل بعض البيانات الرئيسية (مثل التركيبة السكانية ونتائج المسوحات والتوقعات الرسمية وما شابه ذلك) متاحة ضمن تنسيق واحد متسق يمكن أن يدعم السوق بطريقة عادلة.
5. يمكن إتاحة خيارات التدريب ذات الصلة بـ CDCF لضمان معالجة المهارات التي تم تطويرها من خلال عدد من المسارات المناسبة للطبيعة المتنوعة لقطاع خدمات الإعاقة.
6. يجب أن تعكس أبحاث الإعاقة الحالية والمستقبلية من خلال الآليات العامة بشكل أكثر دقة هذه الفجوة الكبيرة في قاعدة البحث حول إطار كفاءة التنوع الثقافي CDCF

7. توصي الدراسة بمزيد من الدراسة حول التحليل النقدي لنظرية التعددية الثقافية وقضايا الاعاقة خاصة في المنطقة العربية.
8. يمكن أن تشمل الاعتبارات المستقبلية للبحث دراسات نوعية مع الأخصائيين الاجتماعيين المعاقين من الأشخاص الصم أنفسهم لفهم الكفاءة الثقافية للأخصائيين الاجتماعيين الصم بشكل أفضل من وجهة نظر اجتماعية وثقافية.

المراجع المستخدمة

1. Allen, K. M. (2016). Cultural Competence in Healthcare Social Work. In Social Work Practice in Healthcare: Advanced Approaches and Emerging Trends. SAGE Publications. doi: 10.4135/9781483398532.n16
2. Anastasiou, D., Kauffman, J. M., & Michail, D. (2014). Disability in Multicultural Theory: Conceptual and Social Justice Issues. Journal of Disability Policy Studies, 27(1), 1–10. doi:10.1177/1044207314558595
3. Bankhead, T., & Erlich, J. (2005). Diverse Populations and Community Practice. In The Handbook of Community Practice (pp. 59–83). SAGE Publications, Inc. doi: 10.4135/9781452220819.n3
4. Bø, B. P. (2015). Social work in a multicultural society: New challenges and needs for competence. International Social Work, 58(4), 562–574.
5. Carpenter, L. (2016). The Development of Cultural Competence in Social Work Practice and Education. Master of Social Work Clinical Research, St. Catherine University.
6. Garibay, E. J. (2019). Falling On Deaf Ears: Social Workers' Attitudes About Deafness, Hearing Loss, and Deaf Cultural Competence. LSU Master's Theses. 4926. The School of Social Work. Louisiana State University.
7. Goulden, A. (2020). Disability competency in social work education: Tools for practice teaching. J. of Practice Teaching & Learning, 17(2), 61–77.
8. Green, T. D., & Mathiesen, S. G. (2016). Who CARES? Interprofessional Competencies for Meeting the Complex Needs of Culturally and Linguistically Diverse Foster Youth With Disabilities. Advances In Social Work, 17(2).
9. Gutiérrez, L., Wernick, L., & Shore, N. (2005). Multicultural Community Practice Strategies and Intergroup Empowerment. doi: 10.4135/9781452220819.n18

10. Hamill, A. C., & Stein, C. H. (2011). Culture and Empowerment in the Deaf Community: An Analysis of Internet Weblogs. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 21, 388–406. doi:10.1002/casp.1081
11. Harrison, T., & Kahn, D. (2004). Disability Rites: The Cultural Shift Following Impairment. *Family & Community Health*, 27(1), 86–93.
12. Hussain, M. M. (2021). Social Exclusion of People with Disability in Bangladesh: Dimensions and Challenges. *Asian Social Work Journal (ASWJ)*, 6(1), 12 – 21. doi:10.47405/aswj.v6i1.161
13. Jackson, B. W. (2014). Theory And Practice Of Multicultural Organization Development. In B. B. Jones, & M. Brazze, *The NTL Handbook of Organization Development and Change: Principles Practices, and Perspectives*. Wiley.
14. Laing, B. Y. (2004). African American Models of Community Organization: Toward a Culturally Competent Theory.
15. Lang, R. (2000). The Role Of Ngos In The Process Of Empowerment And Social Transformation Of People With Disabilities. *Asia Pacific Disability Rehabilitation Journal*.
16. Mazur, B. (2010). Cultural Diversity in Organisational Theory and Practice. *Journal of Intercultural Management*, 2(2), 5–15.
17. National Association of Social Workers. (2015). Standards and Indicators for Cultural Competence in Social Work Practice.
18. Newfoundland and Labrador Association of Social Workers. (2016). Standards For Cultural Competence In Social Work Practice.
19. Olcon, K. J. (2019). State of the art in U.S. multicultural social work practice: Client expectations and provider challenges. *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work: innovations in theory, research and practice*, 28(1), 7–30.
20. Robertson, H., Katrivesis, M., & Travaglia, J. (2015). Building cultural competence in your organisation: An assessment tool for the disability services sector. *Georigraphy and Associates, Sydney Australia*.



21. Sarkar, R., & S., P. (2021). Disability and Exclusion: Social, Education and Employment Perspectives. *Bhutan Journal of Research and Development*, 10(2). doi: 10.17102/bjrd.rub.10.2.003
22. Schudrich, W. Z. (2012). Factors Impacting Voluntary Child Welfare Workers' Perceptions of Organizational Cultural Competence. Doctoral Dissetation, School Of Social Work–Yeshiva University.
23. Sheridan, M. A., White, B. J., & Mouny, J. L. (2010). Deaf and Hard of Hearing Social Workers Accessing Their Profession: A Call to Action. *Journal of Social Work in Disability & Rehabilitation*, 9(1), 1–11. doi:: 10.1080/15367100903524091
24. Sue, D. W. (2006). *Multicultural Social Work Practice*. Canada: JOHN WILEY & SONS, INC.
25. The CDM Group. ( 2014). *A TreATmenT ImprovemenT proTocol Improving Cultural Competence*. U.S.: DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES.
26. UN Support to Social Inclusion in Albania Programme. (2015). *The social exclusion profile of persons with disabilities*. Albania: United Nations Development Programme (UNDP) – UN.
27. United Nations. (2013). *Economic empowerment through inclusive social protection and poverty reduction strategies*. Conference of States Parties to the Convention on the Rights of Persons with Disabilities. New York.
28. United Nations. (2019). *Examining Multidimensional Inequality in the Arab Region through the Capabilities Approach*. Beirut: Economic and Social Commission for Western Asia (ESCWA).
29. Yan, M. C. (2005). How Cultural Awareness Works: An Empirical Examination of the Interaction between Social Workers and Their Cultures. *Canadian social work review*, 22(1), 5–29.
30. Zapata, C., Santos, Z., & Oliveira, T. (2020). Digital exclusion of disabled people's communities in Brazil. *Revista Cubana de Informacion en*.

31. إسماعيل، رمضان إسماعيل عبد الفتاح. (2021). منظمات المجتمع المدني كمدخل لتحقيق التواصل الاجتماعي لدى الأطفال ضعاف السمع زارعي القوقعة. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، 23(3)، 213-270.
32. اللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. (2021). مشاورات إقليم الشرق الأوسط وشمال أفريقيا عبر الإنترنت مع الأشخاص ذوي الإعاقة والمنظمات الممثلة لهم: "من العزل، الخفاء والفصل إلى إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع. تحديد والتغلب على العوائق التي تحول دون نجاح عملية إلغاء الرعاية المؤسسية". نشرة إعلامية لأصحاب المصلحة.
33. النجار، عاطف محمد. (2020). فعالية برنامج من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في تنمية المهارات الاجتماعية للأطفال ضعاف السمع. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، 21(4)، 141-191.
34. بركات، وجدي محمد أحمد. (2008). استراتيجية التضامن كمدخل لتنظيم مجتمع أسر المعاقين سمعياً. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 24(1)، 47 - 103.
35. جمعية الصحة العالمية السبعون. (2007). الوقاية من الصمم وفقدان السمع .
36. حدة يوسف. (2019). اليات التمكين الاجتماعي لذوي الاحتياجات الخاصة في مواجهة التهميش والإقصاء الاجتماعي من وجهة نظر المختصين في الجزائر وبعض البلدان العربية. دراسة استكشافية .. مجلة العلوم الإنسانية، 6(1).
37. سعيد عبدالرحمن محمد عبدالرحمن، . (2016). الكفاءة الثقافية المدركة لدى الطلاب الصم وضعاف السمع بالمرحلة الإعدادية في ضوء بعض المتغيرات. مجلة التربية الخاصة، 17.
38. سميرة حربي، و مهدية هامل. (2021). الاستبعاد الاجتماعي للمرأة العربية (العوامل والآثار). مجلة دراسات في سيكولوجية الانحراف، 6(1).
39. عبدالرحيم، جيهان كامل أحمد. (2019). فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية في الحد من الاستبعاد الاجتماعي لذوي الإعاقة. مجلة الخدمة الاجتماعية، 62(7)، 167 - 219.
40. عزة محمد الطنبولي. (2021). فاعلية برامج الحماية الاجتماعية لذوي الإعاقة السمعية من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، 24(1)، 15-72.
41. عقيلة صدوقي. (2020). أهمية الكفاءات بين الثقافية في تدويل إدارة الموارد البشرية مجمع Bosch نموذجاً. المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 8(1).
42. فتحي، مديحة مصطفى. (2014). مداخل ونظريات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، 51-75.

43. محسن عوض. (2012). قضايا التهميش والوصول إلى الحقوق الاقتصادية والاجتماعية نحو مقاربات جديدة لمكافحة التهميش في العالم العربي. تونس : المعهد العربي لحقوق الإنسان.
44. محمد سليم الزبون، و محمد سالم حمد الصريصري. (2015). برنامج تدريبي اداري مقترح لتطبيق ادارة التنوع في الجامعات السعودية الحكومية. دراسات - الجزائر، 34.
45. مصر & الجريدة الرسمية. (2019). قانون رقم 149 لسنة 2019 بإصدار قانون تنظيم ممارسة العمل الأهلي .
46. مصطفى محمد معوض. (2020). الأمن الاجتماعي للمعاقين وتحقيق أبعاد التنمية المستدامة دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، 19(1)، 810-854.
47. منظمة الصحة العالمية. ( 2021). التقرير العالمي عن السمع ملخص تنفيذي .
48. منظمة الصحة العالمية. (فبراير ، 2023). الصمم وفقدان السمع. تم الاسترداد من <https://www.who.int/ar>
49. منظمة العمل الدولية. (2022). دليل إتاحة خدمات التدريب والتشغيل للطلاب والخريجين ذوي الاعاقة. مصر.
50. منيغر سناء. (2014). التنوع الثقافي من منظور الأمن المجتمعي. رسالة الماجستير في القانون العام - كلية الحقوق والعلوم السياسية.
51. مهدي محمد القصاص. (2019). التمكين الاجتماعي لذوي الاحتياجات الخاصة. المجلة الدولية لعلوم وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة، 17، 103 - 132.
52. هدى أحمد الديب، و محمود عبد العليم محمد. (2015). الاستبعاد الاجتماعي ومخاطره على المجتمع. المجلة العربية لعلم الاجتماع - إضافات، ع31-32، 208 - 221.