لجان المصالحات الشعبية بين إجراءات الصلح والتجارب الدولية

إعداد

رشا محمود على عبد الباري

باحثة دكتوراه بقسم تنظيم المجتمع

كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة أسيوط

لجان المصالحات الشعبية بين إجراءات الصلح والتجارب الدولية

الباحثة

رشا محمود على عبد الباري

باحثة دكتوراه بقسم تنظيم المجتمع

كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة أسيوط

ملخص البحث

تعد مشكلة النزاع مشكلة ذات أبعاد متناهية التعقيد، بالغة التشابك، يمثل وجودها أحد معالم الواقع الإنساني الثابتة، وتعود الخبرة البشرية بالنزاع إلى نشأة الإنسان الأولى، وقد عرفتها علاقاته في مستوياتها المختلفة: فردية كانت أم جماعية، وأيضاً في أبعادها المتنوعة: نفسية أو ثقافية، سياسية أو اقتصادية، أو اجتماعية، أو تاريخية، ... الخ.

فتعد التسوية آداه لحل النزاعات المجتمعية مع توافر إجراءات التوفيق التي تستخدم بصورة متزايدة في معالجة النزاعات المجتمعية والتسوية" لها دلالة من قبل طرف ثالث مثل لجان المصالحات أو القضاء ويمكن أن يكون ذلك حلاً توفيقياً بين الطرفين، من ناحية أخرى، يعني" الحل "حلا يكون مقبولاً بحرية لجميع الأطراف، وأن الأطراف لن ترغب في التراجع عندما تسترد القوة للقيام بذلك.

.

الكلمات المفتاحية: لجان المصالحات، إجراءات الصلح.

Abstract

The problem of conflict is a problem of extremely complex dimensions, which is highly intertwined, and whose existence is one of the hallmarks of human reality, Human experience is the result of the conflict and the relationship between the individual and the individual. Cultural, political, economic, social, historical, etc...

Reconciliation as a tool for resolving of community conflicts with the availability of conciliation procedures increasingly used in the treatment of community disputes and settlement "is significant by a third Such as reconciliation committees or the judiciary can be a compromise between the parties," On the other hand, "Solution" means a solution that is freely acceptable to all parties, The parties will not wish to back down when the force is restored to do so

Key words: Reconciliations Committees, Reconciliation Procedures

أولاً : مشكلة البحث

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

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

و تتحدد مشكلة البحث الحالي في الإجابة على التساؤلات الآتية :

١- ما هو مستوى الثقة لدى الفقراء في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ؟

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

ثانياً : أهداف البحث

١- تحديد مستوى الثقة لدى الفقراء في مؤسسات الرعاية الاجتماعية .

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

ثالثاً : أهمية البحث

١- الثقة تعد وسيلة لضمان نجاح برامج التنمية والحد من الفقر.

٢- الثقة هي الوسيلة الأساسية لضمان مشاركة الفقراء في صنع سياسات الرعاية الخاصة بهم .

٣- ندرة البحوث والدراسات التي تهتم بالثقة في محيط الخدمة الاجتماعية في حدود علم الباحث

٤- التعرف على جوانب القصور في مؤسسات الرعاية وهذا يقع في نطاق التخصص .

٥- أن التنمية القومية من ضمن الإتجاهات الحالية للتخطيط الاجتماعي " تخصص الباحث" بإعتبار التخطيط الاجتماعي إسلوب علمي لنقل المجتمع من حالة إلى حالة أفضل .

رابعاً : منهج البحث

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

خامساً : مصطلحات البحث

تتحدد مفاهيم البحث في المفاهيم الاتية : الثقة ، مؤسسات الرعاية الاجتماعية

١- الثقة :

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

(ابو الحسن ، ابراهيم محمد ، ٢٠١٣)

والثقة ليس مصطلح بسيط للفهم ، فهي تتطلب العديد من العوامل التي يجب أن تؤخذ في الإعتبار عند دراستها ، فالثقة هي عنصر من عناصر رأس المال الإجتماعي الذي يمكن إستثماره في خلق وتكوين القيمة للمنظمة أسوة برووس أموالها الأخرى . (الساعدي ، أخرون ، ٢٠٠٤، ٢٤٦)

وتعرف الثقة بأنها الإعتقاد في نزاهة وأمانة الأخرين والإيمان المتبادل في إتجاهاتهم وسلوكياتهم.

(Starnes – Becky J–,2012,2)

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

(Richter – Cornelia ,2012,43)

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

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

ويمكن التعرف على مفهوم الثقة من ناحيتين وهما الثقة العامة وهي أن يثق الناس ببعضه البعض بشكل عام والثقة السياسية وهي تعني الثقة بالمؤسسات السياسية على وجه التحديد ، وأن الحكومة لديها مسئولية لمساعدة الناس المتقاعدين عن العمل ورعاية الفقراء وذلك من خلال مشاركتهم ويقع ذلك على عاتق الحكومة تلك المسئولة عن توفير خدمات الرعاية الاجتماعية بإعتبارها آلية الدعم الإجتماعي والمسئولة عن حل المشكلات الإجتماعية للمواطنين .

Thomas Chalmers& Rantanen–McLaughlin– Teemu,2015, 47)

كما يمكن النظر إليها على أنها ما يتوقعه الأعضاء من أعضاء أخرين ضمن جماعة ذات سلوك منظم ومستقيم وتعاوني يرتكز على أعراف مجتمعية .

وتعرف الثقة في أبسط تعريفاتها على أنها " العلاقة التي يتجاوز حدود حسابات المصلحة الذاتية الضيقة " . (حمزة، أحمد ابراهيم، ٢٠١٥، ٢٣٤)

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

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

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

Hyde – Mark & Dixon – John (,2010,27)

٢- مؤسسات الرعاية الاجتماعية :

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

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

(علي، فتحي أحمد محمد،١٥٩،٢٠١٥)

بينما السياسة الإجتماعية فقد تستخدم بمصطلحين politics وهي تعني عالم السياسة بما يشتمل عليه من سلطة وإدارة وقوة ونفوذ وكل ما يتعلق بمؤسسة الدولة و policy وتعني برنامج عمل سياسي سواء كان في النطاق الداخلي أو الخارجي(الاقداحي، هشام محمود ،٨٧،٢٠١٧)

وهي أيضاً عملية وضع الموجهات العامة ووضع القرارات الإستراتيجية في مجال معين وتنفيذه من قبل الجهات المختصة بذلك .(ابو النصر ، مدحت محمد ، ٢٠١٦، ٢٩)

ومن ثم تعرف سياسات الرعاية الإجتماعية على أنها : عملية إتخاذ القرارات التي تتعلق بتحديد أهداف المجتمع خلال فترة زمنية على المدى البعيد

(صالح ، عبدالمحي محمود، ١٩٩٩،٢٤) .

سادساً :- الإطار النظري للدراسة

١- أهمية الثقة

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

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

وللثقة أهمية إجتماعية واقتصادية وسياسية حيث أنها تمكن المجتمعات من الإزدهاروتساعد على تحسين التفاعلات المحلية وتنظيم المشاريع وتحقيق الرفاهية والمشاركة المدنية في المشروعات التي تساعد على حل المشكلات للمواطنين وتحقيق أهدافهم .

Marianna & Kozaryn- Adam.2018,27)

(Strzelecka- _____

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

(Rosemary,2006,349) .

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ووفقاً لهذه الدراسة فإن أهمية الثقة المتبادلة بين الفرد والمجتمع تكون بإعطاء معلومات صحيحة لأفراد المجتمع فيما يتعلق بالخدمات الأساسية المقدمة لهم ، والنتائج الإيجابية المترتبة على الخدمات ذات النفع العام ، بما يؤدي إلى زيادة مشاركتهم في عملية التنمية .

(حمزة ، أحمد ابراهيم، ٢٠١٠، ٢٤٦)

٢- مقومات الثقة

١- إحترام وتقبل الذات وتقدير الأخرين
٢- التحلي بالهدوء
٣- الثقة بالنفس
٤- تجنب التسويف
٥- الثبات في القول مع عدم التردد
٦- الدفاع عن الحقوق بكل الوسائل
٧- البحث عن حلول لكل المشكلات
٨- العمل الحر من أجل النجاح في إنجاز العمل والبعد عن الفشل

(رشدي ، هند، ٢٠٠٩،٢٩)

٣- مداخل الثقة

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

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

(داوود، وفاء،٢٠١٣، ٩٩)

وتتحدد مداخل الثقة في مدخلين رئيسين الأول ينظر إليها كعملية فردية ترتبط بخصائص فردية وتكون

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

٤- مستويات الثقة

هناك تغايرية أكثر في مستويات الثقة ويعد ذلك من الأثار المترتبة على التمييز الذي يؤدي إلى المعاناه النفسية التي تؤدي إلى فقدان الثقة في المسئولين . (Sewell- Abigail A. ,2015, Ray- Rashawn & (229

وللثقة مستويات عدة ومنها الثقة في المؤسسات السياسية حيث يسهم ذلك في تحقيق عدد من المنافع الاجتماعية الهامة فضلاً عن الثقة الشخصية بين النخب السياسية لأنها تزيد اليقين السياسي والمصداقية السياسية والشرعية الحكومية وتعزز رغبة الأطراف السياسية على التعاون مما يزيد من نسبة مشاركة المواطنين في المقترحات الحكومية وبالتالي زيادة قيمة الإستثمارات في المجال السياسي أو تقليل تكاليف المعاملات السياسية (على سبيل المثال من خلال تسهيل التفاوض وتنفيذ الإتفاقيات بين الأحزاب) ويسهل على القادة السياسين توسيع نطاق إستجابات السياسات الممكنة للمشكلات المجتمعية كما يعزز إمتثال المواطنين للقوانين واللوائح وإقناع المواطنين لقبول مقترحات سياستهم وبالتالي يجعل من السهل على الحكومات إتخاذ قرارات صعبة . وهناك عوامل كثيرة تؤثر على الثقة السياسية ومنها الصدق والكفاءة والقدرة على القادة السياسيين والفساد الحكومي بما في ذلك الرشوة والمحسوبية والمحاباة وهناك عامل أخر يؤثر على الثقة السياسية وهو مستوى الإتفاق بين الأهداف بين الأهداف والقيم (Creating the Political Conditions,2016,423) .

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

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

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

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

٥- الثقة في مؤسسات الرعاية الإجتماعية

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

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

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

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

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

وتتكون الثقة المعرفية من عدة إجراءات تقوم على التوقع والأمل والثقة ، وكذلك الدقة والإخلاص والصدق والانفتاح .هذه الثقة المعرفية هي الأساس لأنواع متعددة من العلاقات في المؤسسات الاجتماعية بالنظر إلى أنه في الحياة المؤسسية والاجتماعية ، يتعين علينا اتخاذ القرارات في غياب المعلومات الكاملة ، والثقة ضرورية لاتخاذ هذه القرارات . (Belli – Simone , 2015,34)

ويعوق بناء الثقة بين المؤسسات الحكومية والمواطنين والقطاع الخاص ، فيما يتعلق بقدرة الحكومة على الحفاظ على ثقة المواطنين التي تولد المشاركة المدنية والثقة في قدرة الحكومة المحلية على أداء مسئولياتها الأساسية قد تضعف ثقة المواطنين في الحكومة عندما لا يكون هناك إتصال فعال من قبل المواطنين بالمؤسسات الحكومية أو عدم مشاركة المواطنين مع واضعي السياسات في وضع تلك السياسات وتنفيذها وكذلك التخفيف من الآثار الاجتماعية والثقافية والاقتصادية للمشكلات الإجتماعية التي يتعرضون لها ، وفيما يتعلق بواضعي السياسات قد يفقد المواطنين الثقة بهم نتيجة لعدم مشاركتهم في عملية التخطيط الجوهرية اللازمة لحمايتهم في المستقبل مما يؤدي إلى تهميش وإستبعاد تلك الفئة وبالتالي فقدان الثقة بهم . (2016,410,

(Shondel – DeMond Miller

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

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

وأظهر عدد كبير من الدراسات وجود ترابط بين الثقة المؤسسية والثقة الاجتماعية على مستوى البلد ككل وعلى المستوى الفردي عبر مختلف السياقات .

وثمة أبحاث تشير إلى ترابط الشخصية بين الثقة المؤسسية و الثقة السياسية (في المسؤولين المحليين) باختصار ، واستنادا إلى الأدبيات ، هناك أسباب وجيهة لتوقع أن الثقة الاجتماعية تؤثر على الثقة المؤسسية ، أي أن السببية تعمل بشكل معكوس ، وأن السمات النفسية العميقة في نفس الوقت تؤثر في كلا النوعين من الثقة كوسيلة لتجاوز هذين التحديين الرئيسيين

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

ويقدم مارك هول عددا من التفسيرات الممكنة لمستويات الثقة العالية التي يعبر المواطنون الأمريكيون وهي أولاً : يكون لدى الناس ثقة أقوى في الأفراد أكثر من الثقة في الأنظمة أو المؤسسات المهنية . ثانياً يميل الناس بوجه عام إلى الحصول على نظرة متفائلة لأنفسهم ولعلاقاتهم الشخصية .هذا مهم بشكل خاص في سياق الرعاية ثالثًا يمكن أن تكون عملية يدوية منهجية ، تعكس شكلاً من أشكال التكيف المعرفي أو التحيز الاجتماعي المرغوب في الردود على الأسئلة المتعلقة بالثقة .(وهناك تفسير محتمل وهو أن الثقة في المهنيين الفرديين قد يكون لها عنصر عاطفي أقوى من الثقة في منظمات الرعاية ، مما قد يعكس تقييماً أكثر أهمية وتركيزًا أكبر على عنصر الثقة المعرفي، ويركز هذا المحور على الآثار المترتبة على الثقة في عمليات ونتائج الرعاية الاجتماعية الهامة . على الرغم من أن الثقة قد تكون لها قيمة جوهرية ، إلا أن الاهتمام يتركز في الغالب على قيمتها الأساسية الممكنة . قد تكون الآثار المترتبة على الثقة بعيدة المدى .على سبيل المثال ، وكما تقترح لوسي غيلسون ، فإن علاقات الثقة بين المواطنين والأنظمة الاجتماعية قد توفر ، في بعض السياقات ، فرصة لبناء ثقة مدنية ذات قيمة اجتماعية أوسع بكثير ، وفيما يتعلق بعلاقات الثقة بين مقدمو الرعاية والمديرين داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية ، هناك أسئلة مهمة يجب التحقيق فيها حول العلاقات بين الثقة والأداء ، ولا سيما الثقة وتنفيذ التغييرات في الهياكل التنظيمية وتحقيق الرعاية الاجتماعية .أظهر البحث التنظيمي في بيئات أخرى أن الثقة مهمة لترابط المجموعة وعمل الفريق والرضا الوظيفي والكفاءة التنظيمية ، ولكن هناك أسئلة حول الطرق التي يمكن أن تساهم بها الثقة في فعالية تقديم الخدمات الاجتماعية ، وكيف يمكن بناءها واستدامتها ، تم إهمالها نسبيا على الرغم من أنها بارزة للغاية لمديري الخدمات Michael& .

(others,2006,477) Calnan–

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

(Tamilina– Natalya &Larysa,2014,45)

ولذا يجب أن تهدف سياسات الرعاية الاجتماعية إلى تحقيق الضمان الإجتماعي لتلبية إحتياجات الناس للعيش ولحماية حق الشعب الأساسي للبقاء على قيد الحياه حيث يؤثر ذلك تأثيراُ مباشراً على موقف الشعب تجاه الحكومة بل هو مؤشراً على التحديث في البلاد ولذا يجب أن تستند سياسات الرعاية الاجتماعية على تحقيق النمو الإقتصادي .

Chun–Ping& Lee Chine–

(Chiang,2006,386)

المراجع

١- أبوالحسن ، إبراهيم محمد (٢٠١٣) : إسهام برامج الحركة الكشفية في بناء رأس المال الإجتماعي ، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد الرابع والثلاثون ، الجزء التاسع عشر ، كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة حلوان .

٢- الساعدي وأخرون (٢٠٠٤) : الثقة بين الإطار الشخصي له والمفهوم التنظيمي الحديث ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية ، كلية الإدارة والإقتصاد ، جامعة كربلاء ، العدد ٥.

3- Starnes- Becky J . and et al (2012) ;A primer on organizational trust ,LUSA, the human development ,leadership division ,p2 (4) Cornelia Richter (2012) ; Biobanking ,trust as basis for responsibility , Springer ,Veer lag Berlin headed berg . _

٤- داوود ، وفاء علي علي (٢٠١٣) : الثقة السياسية بين المواطن والحكومة وتداعيات قيام الثورات ، دار الواء للنشر والتوزيع ، القاهرة .

٥- شلبي ، سمية محمد جمال الدين مهدي (٢٠١٤) : دراسة العوامل المؤثرة على ثقة الناخب المصري وأثرها على سلوكه الإنتخابي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة .

6- Rantanen - Teemu & McLaughlin - Thomas Chalmers & Troika -Timor (2015) "Do Finnish young people support the Nordic welfare state?", International Journal of Sociology and Social Policy, Vol. 35 Issue: 1/2.

٧- حمزة، أحمد إبراهيم (٢٠١٥) : العمل الإجتماعي التطوعي ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان

8- Stephenson- Max & Ibrahim - chair-Alnoor (2004) : Trust, Social Capital , and Organizational Effectiveness, Qianlong fu .

9- Hyde - Mark & Dixon- John (2010) 'Can private pensions be trusted? A cross-national review", international journal for social economic, vol37 , issue4 , https://doi.org/10.1108/03068291011025246

١٠- عثمان - عبد الرحمن صوفي و عرفان - محمود محمود (٢٠١٤) : المدخل إلى الخدمة الإجتماعية " أسس النظرية ومجالات الممارسة" ، دار الكتاب الجامعي ، الإمارات .

١١- أبو النصر - مدحت محمد (٢٠٠٩) : فن ممارسة الخدمة الإجتماعية ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة.

١٢- فهمي - محمد سيد (٢٠٠٥) : الرعاية الإجتماعية وخصخصة الخدمات ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية .

١٣- علي - فتحي أحمد محمد (٢٠١٥) : الخدمة الإجتماعية في المؤسسات الصحية في ضوء سياسات الخصخصة ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية .

١٤- الأقداحي - هشام محمود (٢٠١٧) : في علم السياسة "الأيدولوجيات السياسية" ، رواد الفلسفة السياسية والإجتماعية ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية .

١٥- ابوالنصر - مدحت محمد (٢٠١٦) : رؤية مستقبلية لتطوير العمل التطوعي في الوطن العربي ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية .

١٦- صالح - عبدالمحي محمود (١٩٩٩) : الرعاية الإجتماعية " تطورها - قضاياها " دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية .

17- Kortt - Michael A. & drew- Joseph (2019) is the impact of religious affiliation trust , international journal of

sociology and social policy,Vol.39 Issue1/251https://doi.org/10.1108/IJSSP-05-2018-0073

18- Strzelecka - Marianna & Okulicz - Kozaryn Adam , (2018) "Is tourism conducive to residents' social trust? Evidence form large-scale social surveys", Tourism Review, Vol. 73 Issue: 1https://doi.org/10.1108/TR-05-2017-0091

19- Calnan - Michael & Rowe - Rosemary , (2006) "Researching trust relations in health care: Conceptual and methodological challenges – an introduction", Journal of Health Organization and Management, Vol. 20 Issue: 5, .

20- Han (Helen) - Guohong , (2010) "Trust and career satisfaction: the role of LMX", Career Development International, Emerald Group Publishing Limited Vol. 15 Issue: 5.

21- Dominguez & Dells ,J (2004) ; Institutional Environment and the Institutionalization of Marketing Practices in Transactional and Emerging Economies; Testable Hypotheses, last revised journal vol,1

22- sinning - Garmen & Redland - Lewis (2007) ; Social Capital ,online UW electronic publishing group .

٢٣- حمزة- أحمد إبـراهيم (٢٠١٠) : التخطـيط الإجتماعي ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان .

٢٤- رشدي - هند (٢٠٠٩) : زيادة الثقة بالنفس ، دار مشارق للنشر والتوزيع ، الجيزة .

٢٥- داوود - وفاء (٢٠١٣) : الثقة السياسية بين المواطن والحكومة ، دار الوفاء للنشر ، القاهرة .

26- Sewell Abigail A. & Ray - Rashawn , (2015), A Place to Trust: Black Protestant Affiliation and Trust in Personal Physicians, in Jennie Jacobs Kronenfeld (ed.) *Education, Social Factors, and Health Beliefs in Health and Health Care Services (Research in the Sociology of Health Care, Volume 33)* Emerald Group Publishing Limited.

27- Creating the Political Conditions for Policy Investments: (2016), Enhancing Trust, Shared Goals, and Patience, in Jonathan Boston (ed.) Governing for the Future: Designing Democratic Institutions for a Better Tomorrow (Public Policy and Governance, Volume 25) Emerald Group Publishing Limited.

٢٨- داوود - وفاء : الثقة السياسية بين المـواطن والحكومة ، مرجع سبق ذكره ، ص ٩٧

29- Smith - Randall and others (2017) "Outcomes-based commissioning for social care in extra care housing: is there a future?", Housing, Care and Support, Emerald Publishing Limited Vol. 20 Issue: 2

30- Aziz - M. Nusrate & Bin Mohamad- Osman , (2016) "Islamic social business to alleviate poverty and social inequality", International Journal of Social Economics, Vol. 43 Issue: 6,

https://doi.org/10.1108/IJSE-06-2014-0129

31- Belli - Simone (2015) Zigzagging between Trust and Social Institutions EASST Review Volume 34(2)

32- Miller - DeMond Shondell , (2016) "Public trust in the aftermath of natural and na-technological disasters: Hurricane Katrina and the Fukushima Daiichi nuclear incident", International Journal of Sociology and Social Policy, Vol. 36 Issue: 5/6, https://doi.org/10.1108/IJSSP-02-2015-0030

33- Sønderskov- Kim Mannemar & Dinesen - Peter Thisted (2015) Trusting the State, Trusting Each Other? The Effect of Institutional Trust on Social Trust , Polit Behav.

34- Calnan - Michael , Rowe - Rosemary , Entwistle - Vikki , (2006) "Trust relations in health care: an agenda for future research", Journal of Health Organization and Management, Vol. 20 Issue: 5.

35- Tamilina- Larysa & Tamilina Natalya (2014) The impact of formal institutions on social trust formation: A social-cognitive , approach Independent Research, Greece Email: larysa.tamilina@zeppelin-university.de or larysa.tamilina@gmail.com

36- Lee - Chine-Chiang & Chun-Ping (2006) "Social security expenditures and economic growth: A heterogeneous panel application", Journal of Economic Studies, Vol. 33 Issue: 5https://doi.org/10.1108/01443580610706609