

فاعلية برنامج إرشادي معرفي لتنمية تحمل المسؤولية لموظفي شركة مياه الشرب بالقاهرة

إيمان فريد سليمان مصطفى⁽¹⁾ – محمد رزق البحيري⁽²⁾ – نهال محمد فتحي الشحات⁽¹⁾
(1) كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة عين شمس (2) كلية الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس

المستخلص

هدف البحث إلى تحسين تحمل المسؤولية الاجتماعية لدى موظفي شركة مياه الشرب بالقاهرة، اعتمد البحث على المنهج شبه التجريبي ذو المجموعتين، وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير ملحوظ للبرنامج في حدوث فروق في درجات تحمل المسؤولية بين المجموعتين التجريبية والضابطة بعد تطبيقه، وجود تأثير ملحوظ للبرنامج في حدوث فروق في درجات تحمل المسؤولية بين القياسين قبل تطبيق البرنامج وبعده للمجموعة التجريبية، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات المجموعة الضابطة من الراشدين في القياسين قبل وبعد البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات المجموعة التجريبية من الراشدين في القياسين البعدي والتتبعي لتطبيق البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية. وقد أسفرت الدراسة عن عدد من التوصيات لإلقاء مزيد من الضوء نحو دراسة المسؤولية لدى الراشدين داخل المجتمع المصري، تصميم وتنفيذ عدد من البرامج لتنمية المسؤولية لدى الراشدين بالمؤسسات المختلفة.

كلمات مفتاحية: برنامج إرشادي، تحمل المسؤولية الاجتماعية، شركة مياه الشرب بالقاهرة.

مقدمة

حاز مصطلح المسؤولية الاجتماعية على اهتمام الكثير من الباحثين وعملاء الإدارة في العقود الأخيرة، كما أثار هذا المصطلح جدلاً واسعاً بينهم، وتبلورت حوله وجهتي نظر رئيسيتين الأولى ترى أن المسؤولية الأساسية للمنظمات هي تعظيم الأرباح بقدر الإمكان وبالتالي خدمة الملاك وتعظيم ثروتهم الأمر الذي سينعكس في النهاية على المجتمع بشكل عام وذلك من خلال السلع والخدمات التي ستقدم له، وصاحب هذا المذهب الإداري الاقتصادي الأمريكي الحائز على جائزة نوبل فريدمان الذي يرى بأن المديرين هم وكلاء الملاك وبالتالي من صلاحياتهم القيام بأدوار اجتماعية تؤدي إلى الإضرار بثروة الملاك.

أما وجهة النظر الأخرى فتري أن المنظمات تضخمت بشكل كبير وتزايد تأثيرها في المجتمع، ولم يعد مقبولاً منها الاهتمام فقط بعنصر وحيد من مجتمعتها الذي تعيش فيه وهو الملاك، وبالتالي يجب أن يكون هذا التأثير إيجابياً وفي صالح المجتمع بشكل عام، حيث إن هذه المنظمات تنشأ وتعمل في ظل هذا المجتمع وبالتالي لا يمكنها النجاح والاستمرار بدون القيام بأدوار اجتماعية تجاه هذا المجتمع تجعلها مقبولة لديه وتحظى بالاحترام من قبل مختلف مكوناته، وبالتالي الحفاظ على بقائها واستمرارها.

ويُعتقد بشكل خاص أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تُحسن مباشرة الرضا الوظيفي لأن إظهار الاستجابة الاجتماعية للمنظمة سيرضي المتطلبات الاجتماعية للموظفين، حيث تعمل سلوكيات المسؤولية الاجتماعية على تقوية العقد الرسمي بين المنظمة والموظفين من خلال وفاء المنظمة بالتزاماتها بتوفير ظروف العمل المرغوبة من قبل موظفيها. (Tzai- Zang Lee, 2009)

وبذلك يمكن أن تعتبر العلاقة بين المنظمة وموظفيها شرط مسبق لممارسة مسؤوليتها الاجتماعية فإذا لم تظهر المنظمة مستوى عالي من المسؤولية تجاه موظفيها، فمن غير المحتمل أن تفعل ذلك تجاه زبائنها وتجاه المجتمع والبيئة التي تعمل بها (Aharon Tziner, 2011).

ومن وجهة نظر علم النفس، يمكن فهم المسؤولية الاجتماعية من خلال عدة مفاهيم ونظريات تتعلق بالسلوك الإنساني، لذا نجد أن أحد المكونات الأساسية للمسؤولية الاجتماعية هو الوعي الاجتماعي، الذي يتضمن فهم الأفراد لتأثير أفعالهم على الآخرين والمجتمع ككل. هذا الوعي يمكن أن يتشكل من خلال التعليم والتجارب الشخصية، ويؤثر بشكل كبير على اتخاذ القرارات السليمة، بالإضافة إلى ذلك، تلعب القيم والمعتقدات دوراً رئيسياً في تشكيل السلوكيات الاجتماعية فالأفراد الذين يحملون قيماً مثل التعاون، والتعاطف، والعدالة الاجتماعية، هم أكثر احتمالاً للمشاركة في أنشطة تدعم المجتمع.

كما أن الدوافع النفسية، مثل الحاجة إلى الانتماء والتقدير، قد تدفع الأفراد للمشاركة في الأعمال الخيرية أو المبادرات الاجتماعية. حيث إن فهم هذه الدوافع يمكن أن يساعد في تصميم برامج ومبادرات تعزز من المسؤولية الاجتماعية في المجتمعات، فالمسؤولية الاجتماعية ليست مجرد مفهوم أخلاقي، بل هي مرتبطة بعمق بالبنية النفسية للأفراد وتأثير البيئة الاجتماعية عليهم. من خلال تعزيز الوعي، القيم، والدوافع الإيجابية، يمكن تشجيع سلوكيات مسؤولة اجتماعياً تسهم في تحسين المجتمع ككل. (مشتاق، 2023)

كما تؤثر المسؤولية الاجتماعية على السلوك الفردي بعدة طرق، تتراوح بين التأثيرات النفسية والاجتماعية، وصولاً إلى التغيرات السلوكية الفعلية. فنجد أن بعض الطرق التي يمكن أن تؤثر بها المسؤولية الاجتماعية على السلوك الفردي، منها الوعي الاجتماعي، القيم والمعتقدات، الدوافع النفسية، التأثير الاجتماعي، الالتزام والمشاركة، التغيرات السلوكية، التأثير على اتخاذ القرارات.

مشكلة البحث

إن التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية المرتبطة بالتحولات العالمية في كل المجالات حيث شهدت في العقود الأخيرة جهوداً كبيرة من جانب العديد من الجهات داخل المجتمع، وذلك من أجل التصدي لهذه التغيرات التي كان لها العديد من الآثار السلبية على المجتمع ومجالاته المختلفة.

وكانت للمؤسسات دوراً هاماً ضمن هذه الجهود في إطار ما يسمى بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة التي تكسب المجتمع دعماً اجتماعياً واقتصادياً وثقافياً وبيئياً، وتقف شريكاً فاعلاً في الإصلاح والبناء، وذلك ضمن الجهود الرامية إلى دفع عجلة التنمية في كافة قطاعاتها، حيث يعتبر مفهوم المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم التي كثر تداولها في المجال الاقتصادي، إذ اتسع دور المؤسسات من تركيزها على الجانب الاقتصادي.

وذلك ليشمل جوانب التنمية الاجتماعية، وهذا ما ظهر عند الدول الصناعية الكبرى من تعاون وتنسيق وتكامل في مهام ثلاثة أطراف أساسية ألا وهي الدولة وأصحاب المؤسسات والمتجمع.

لذا تعتبر البرامج الإرشادية المعرفية من الأدوات الفعالة في تحسين تحمل المسؤولية لدى الأفراد داخل المنظمات أو المؤسسات. هذه البرامج تركز على تغيير الأنماط الفكرية والسلوكيات، مما يمكن أن يعزز من التزام الأفراد بمسؤولياتهم. لذا نجد أن هناك بعض التأثيرات الرئيسية لهذه البرامج على الأفراد داخل المؤسسات وهي: **زيادة الوعي الذاتي**: تساعد البرامج الإرشادية المعرفية الأفراد على فهم أنفسهم بشكل أعمق، مما يعزز وعيهم بمسؤولياتهم في

العمل. من خلال التعرف على نقاط القوة والضعف، يمكن للأفراد تحديد المجالات التي يحتاجون إلى تحسينها، **تطوير المهارات المعرفية**: تركز هذه البرامج على تعزيز المهارات المعرفية مثل التفكير النقدي، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات. هذه المهارات ضرورية لتحمل المسؤولية بشكل فعال، حيث تساعد الأفراد في تقييم المواقف واتخاذ قرارات مستنيرة، **التغيير في الأنماط السلوكية**: من خلال التعرف على الأنماط السلبية والتفكير السلبي، يمكن للأفراد تغيير سلوكياتهم إلى سلوكيات أكثر إيجابية. يساهم ذلك في تعزيز الشعور بالمسؤولية الفردية والجماعية، **تعزيز التعاطف والتعاون**: تتضمن العديد من البرامج الإرشادية المعرفية تمارين تعزز من التعاطف والتعاون بين الأفراد. عندما يفهم الأفراد تأثير أفعالهم على الآخرين، يصبحون أكثر استعدادًا لتحمل المسؤولية تجاه زملائهم ومؤسستهم، **تقديم الأدوات والاستراتيجيات**: توفر البرامج الإرشادية تقنيات واستراتيجيات عملية للأفراد لتحمل المسؤولية بشكل أفضل، مثل تقنيات إدارة الوقت، وتحديد الأهداف، والتخطيط. هذه الأدوات تساعد الأفراد على تنظيم مهامهم بشكل فعال، **تعزيز الالتزام المؤسسي**: من خلال تعزيز مفهوم المسؤولية الفردية، يمكن أن تؤدي البرامج الإرشادية إلى زيادة الالتزام بالمؤسسة. الأفراد الذين يشعرون بأنهم مسؤولون عن نجاح المؤسسة يميلون إلى العمل بجدية أكبر والمساهمة بشكل أكثر فعالية، **تحسين الأداء**: مع زيادة تحمل المسؤولية، يمكن أن يحدث تحسين في الأداء الفردي والجماعي. الأفراد الذين يشعرون بالمسؤولية عن نتائجهم يميلون إلى اتخاذ مبادرات جديدة وتحقيق نتائج أفضل، **تطوير الثقافة المؤسسية**: يمكن أن تسهم برامج الإرشاد في خلق ثقافة مؤسسية قائمة على المسؤولية والانتماء. عندما تتبنى المؤسسة قيم المسؤولية، فإن ذلك يعزز من سلوكيات الأفراد ويشجعهم على الالتزام بمعايير الأداء العالية. باختصار، البرامج الإرشادية المعرفية تلعب دورًا حيويًا في تحسين تحمل المسؤولية لدى الأفراد داخل المنظمات. من خلال تعزيز الوعي الذاتي، وتنمية المهارات المعرفية، وتغيير الأنماط السلوكية، يمكن لهذه البرامج أن تساهم في بناء بيئة عمل أكثر إيجابية وإنتاجية.

وتثير مشكلة الدراسة التساؤل التالي: الأسئلة التالية:

- هل يؤدي البرنامج الإرشادي المعرفي إلى تنمية تحمل المسؤولية الاجتماعية لدى عينة الراشدين؟

أهداف البحث

- 1- التحقق من فاعلية إرشادي معرفي لتنمية تحمل المسؤولية الاجتماعية لموظفي إحدى شركات مياه الشرب والصرف الصحي.
- 2- التأكد من استمرار فاعلية إرشادي معرفي لتنمية تحمل المسؤولية الاجتماعية لموظفي إحدى شركات مياه الشرب والصرف الصحي.

أهمية البحث

تحددت أهمية الدراسة في:

(1) الأهمية النظرية:

- (1) محدودية برامج الإرشاد المعرفي الموجهة لتنمية تحمل المسؤولية لدى الموظفين.
- (2) تقديم برنامج إرشادي معرفي لتحسين تحمل المسؤولية الاجتماعية للراشدين في ظل التحديات التي يواجهونها
- (3) تقديم إطار نظري عن متغير تحمل المسؤولية الاجتماعية توضح أهمية تحسينها للشركات والمؤسسات.

(2) الأهمية التطبيقية:

1. ترجع أهمية البحث الى طبيعة المتغيرات التي تناولتها، فهي تدور في فلك متغيرين أحدهما البرامج الإرشادية المعرفية الموجهة، والآخر تحمل المسؤولية الاجتماعية باعتباره مفهوماً محورياً في علم النفس السلوكي والتنظيمي فضلاً عن ارتباطه بالعديد من المتغيرات السلبية مثل (التحفيز – الاحتراق النفسي – القدرة على مواجهة ضغوطات العمل – الخ).
2. يهتم البحث بفئة من أهم فئات المجتمع وهي الراشدين الموظفين الذي يقضى اغلب وقته في عمله كما ان العمل بالنسبة للفرد جزء من هويته ومصدر للتقدير والاحترام داخل المجتمع
3. تعزى أهمية ذلك البحث الى بناء مقياس لقياس تحمل المسؤولية الاجتماعية لدى الراشدين

دراسات سابقة

- (1) قامت (عباز، 2019) بعمل دراسة بعنوان إشكالية إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفية في المؤسسة.

واستهدفت الدراسة إلى وصف واقع إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفية من خلال التعمق في فلسفة وممارسة المؤسسات المنخرطة طوعياً في منهج المسؤولية الاجتماعية، والمختارة كمؤسسات قائدة لهذا النهج بالجزائر من طرف منظمة الأيزو. اعتمدت الدراسة على المقابلات والاستبانة، وأسلوب تحليل المحتوى، ونموذج سوات والنموذج الرباعي للمسؤولية الاجتماعية، كشفت النتائج أن المؤسسات محل الدراسة لا تنتهج أي توجه استراتيجي يتبنى ترقية مفهوم المسؤولية الاجتماعية من مجرد ممارسة طوعية إلى إدماج وتطبيق أوسع ضمن ممارستها الوظيفية، نتيجة غياب استراتيجية وظيفية تتبنى تطبيق مؤشرات المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفية مع وجود المفهوم البيئي الذي طغي على نموذج المبادرات وعدم خروجها عن الإذعان للقوانين إلى مفهوم العطاء للتنمية، كما أن الظروف والأسباب التي تقف حائلاً دون إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفية هي نتاج بيئة الأعمال وفلسفة الإدارة العليا وكذا أسباب متعلقة بكل وظيفة والتي أغلبها إدارية وإن ضعف البيئة الداخلية الراهنة لا يسمح بتبني أي دليل عملي للمسؤولية الاجتماعية على مستوى كل وظيفة.

- (2) دراسة (Stein, C.2020) عن مدى تأثير المسؤولية على الأداء وهدفت الى معرفة ما إذا كانت المسؤولية في بيئة عمل أخلاقية أو غير أخلاقية تؤثر على أداء العمال وأجريت الدراسة في جامعة كولونيا حيث شارك 312 من طلاب الجامعة. وأظهرت النتائج أن العمال الذين يفضلون العمل في بيئة عمل أخلاقية يؤدون أداءً أفضل إذا كانوا مسؤولين عنها أيضاً، مقارنةً بوضع فرض عليهم فيه ذلك. ولم نجد هذا التأثير الحافز الإيجابي للمسؤولية لدى العمال الذين يفضلون بيئة عمل غير أخلاقية. وعلاوة على ذلك، لاحظنا أنه في حالة فرض بيئة غير أخلاقية، فإن العمال الذين يفضلون بيئة أخلاقية يؤدون أداءً أسوأ من أولئك الذين يتماشى تفضيلهم مع البيئة.

- (3) دراسة (He, J.; Kim, H, 2021) والتي هدفت الى تعزيز دور المسؤولية الفردية والاجتماعية لما لها أثر بالغ في تحفيز الموظفين وكذلك تأثير على سلوكيات وأداء الموظفين وخاصة سلوك المواطنة التنظيمية تجاه البيئة وقد استندت الدراسة على نظرية التحفيز الاستباقي وقد تم تطبيق الدراسة على (532) موظفاً من (23) شركة تصنيع في الصين، وأظهرت النتائج أن ممارسات إدارة الموارد البشرية المسؤولة اجتماعياً لها تأثير إيجابي كبير على سلوك المواطنة التنظيمية تجاه البيئة. كما وجدنا أن الفعالية الأخلاقية، والالتزام الملموس، والتعاطف تؤثر بشكل

كبير على تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية المسؤولة اجتماعياً على سلوك المواطنة التنظيمية تجاه البيئة، وإن سعي المؤسسات إلى ممارسات إدارة الموارد البشرية المسؤولة اجتماعياً يُعد مساراً فعالاً لجعل الموظفين يشعرون بمسؤولية أكبر تجاه الاستدامة العالمية.

(4) قامت (يوسف، 2022) بدراسة الرضا الوظيفي وعلاقته بدور مؤسسات رياض الأطفال في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى الأطفال من وجهة نظر المعلمات بدولة الكويت. هدفت الدراسة إلى الكشف عن الرضا الوظيفي لدى معلمات الروضة بدولة الكويت وعلاقته بدور مؤسسات رياض الأطفال في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى الأطفال، تكونت عينة الدراسة من (30) معلمة من معلمات الروضة بدولة الكويت، واستخدمت الباحثون استبانة دور مؤسسات رياض الأطفال في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى طفل الروضة من اعداد زينب السماحي (2020)، ومقياس الرضا الوظيفي للمعلمين من إعداد علاء الدين النجار (2008)، حيث أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي لدى معلمات الروضة بدولة الكويت ودور مؤسسات رياض الأطفال في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى الأطفال من وجهة نظر المعلمات، كما توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مرتفعي ومنخفضي الرضا الوظيفي من المعلمات في نظرتهم لدور مؤسسات رياض الأطفال في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى الأطفال لصالح المعلمات مرتفعي الرضا الوظيفي.

(5) أجري (عسال، 2022). دراسة عن دور التدقيق الداخلي للمؤسسات في تحسين المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة الاقتصادية: دراسة استبائية لعينة من المؤسسات الاقتصادية في ولاية ورقلة. هدفت الدراسة إلى التعرف على الإضافة التي يقدمها التدقيق الداخلي في سبيل تحسين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية، حيث تم توزيع استمارة استبيان على مجموعة من موظفي مصلحة المالية والمحاسبة والمدققين الداخليين في المؤسسة محل الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن التدقيق الداخلي وظيفة أساسية ورئيسية في المؤسسة، كما توصلت إلى أن التدقيق الداخلي في المؤسسة له دور كبير في مساعدة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها الاجتماعية، وتحسين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لما يقدمه من معلومات واستشارات تساعد القائمين على المؤسسة على تحقيق أهدافها الاقتصادية إلى جانب أهدافها الاجتماعية.

(6) أجرت (واضح، 2022). دراسة تطبيقات المسؤولية الاجتماعية، دراسة في المفاهيم والمبادئ "الحوكمة، التسويق، التنمية المستدامة"، حالة مؤسسة ستارباكس كوفي. هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، والأسباب التي أدت لظهورها، اظهار الأبعاد والمبادئ الأساسية التي تركز عليها المسؤولية الاجتماعية، دراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وبعض المواضيع الإدارية كالحوكمة والتسويق الاجتماعي والتنمية المستدامة. تم الاعتماد على المنهج الوصفي في وضع التعاريف وغيرها، كما تم الاعتماد على المنهج التحليلي في تحليل بعض الجوانب في البحث، توصلت الدراسة في الأخير أن المسؤولية الاجتماعية هي التزام أخلاقي من قبل منشآت الأعمال دون وجود إطار قانوني خاص بها، وإن كل ما هو معروف في الوقت الحالي ما هو إلا اجتهادات خاصة من قبل الهيئات الدولية لوضع أسس خاصة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

(7) قام (غازي، 2023) بدراسة تحمل المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار لدى التدريسيين في الجامعة. وهدفت الدراسة الى التعرف على مفهوم تحمل المسؤولية الاجتماعية لدى التدريسيين في الجامعة، والتعرف على مفهوم اتخاذ القرار لدى التدريسيين في الجامعة، التعرف على دلالة الفروق الاحصائية لمفهوم تحمل المسؤولية الاجتماعية تبعا لمتغير الجنس (ذكور – إناث)، التعرف على دلالة الفروق الاحصائية لمفهوم اتخاذ القرار

لدى التدريسيين في الجامعة. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإعداد مقياس تحمل المسؤولية الاجتماعية، ومقياس اتخاذ القرار، حيث تم تطبيق المقياس على عينة الدراسة الأساسية البالغة (400) تدريسي وتدرسية من جامعة الأنبار والموصل والعراقية وبغداد والمستنصرية وصالح الدين، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، أوضحت النتائج أن أفراد عينة البحث لديهم تحمل المسؤولية الاجتماعية بدرجة عالية، وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في تحمل المسؤولية الاجتماعية لدى التدريسيين في الجامعة تبعاً لمتغير النوع لصالح الذكور، توجد علاقة ارتباط بين تحمل المسؤولية الاجتماعية وعملية اتخاذ القرار لدى التدريسيين في الجامعة.

(8) قام (مشتاق، 2023) بدراسة تحمل المسؤولية ودورها في تعزيز الاستدامة المنظمة دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في دائرة صحة كركوك. وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور تحمل المسؤولية في تعزيز الاستدامة في المنظمة في صحة كركوك، حيث تم اختيار عينة قوامها (280) عاملاً من مختلف العناوين التي تم سحبها من دائرة صحة كركوك لتمثل مجتمع البحث وهو مجتمع متجانس قوامه (1148)، وتم توزيع استمارة الاستبيان والبالغ عددها (280) على عينة البحث وتم استرجاع (275) استمارة، حيث أوضحت النتائج وجود علاقتي ارتباط وتأثير بين متغيري البحث في المنظمة مجال البحث.

تعقيب عام على الدراسات السابقة: يتضح من العرض السابق للدراسات السابقة ما يلي:

- أن غالبية الدراسات والتي تمت في بيئات عربية وأجنبية لم تتناول متغيرات الدراسة الحالية (المسؤولية الاجتماعية وبرنامج إرشادي معرفي) مجتمعة، وإن وجدت بعض الدراسات التي اهتمت بالربط بين متغيرين منها فقط (المسؤولية الاجتماعية، البرنامج المعرفي)، لذا فالبيئة العربية تقتصر لمثل هذه الدراسات خاصة التي تتناول التدخل شبه التجريبي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

- أما عن أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة فتمثلت في اختيار العينة، حيث تضمنت العمال داخل المؤسسات المختلفة، وهي عينة لم تتجه إليها كثير من أنظار الباحثين السابقين عند دراسة البرامج الإرشادية المعرفية، كما ظهرت أوجه الاستفادة في استخلاص المفاهيم الإجرائية، وطرح الفروض في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسات السابقة، وفي إعداد الأدوات، فضلاً عما يمكن استخلاصه لتدعيم ما يتوصل إليه البحث الحالي من نتائج عند مناقشتها.

مفاهيم البحث

أولاً: البرنامج الإرشادي: هو ذلك البرنامج الذي تم تخطيطه بنظام في ضوء أسس علمية، لتقديم الخدمات الإرشادية المباشرة وغير المباشرة فردياً وجماعياً لجميع من تضمهم المؤسسة بهدف مساعدتهم في تحقيق النمو السوي والقيام بالاختيار الواعي المتعلق، ولتحقيق التوافق النفسي داخل المؤسسة وخارجها، ويقوم بتخطيطه وتنفيذه وتقييمه لجنة وفريق من المسؤولين المؤهلين (زهران، ٢٠٠٥: ٤٩٩)

وهو عملية منظمة تهدف إلى مساعدة الفرد على فهم شخصيته الفرد وتنمية إمكانياته ليستطيع حل المشكلات في ضوء معارفه ورغباته وتعليمه وتدريبه لكي يحقق أهدافه التي يسعى إليها في حياته (الخالد وسعد، 2008: 41).

وقد عرف الباحثون إجرائياً: هو برنامج مخطط ومنظم في ضوء أسس علمية لتقديم خدمات إرشادية مباشرة أو غير مباشرة فردياً وجماعياً باستخدام مجموعة من الأنشطة والألعاب والتدريبات التي أعدت وفق خطة معينة من خلال فنيات محددة والتي تقدم خلال فترة زمنية محددة بهدف مساعدة المسترشد على الاستبصار بالمشكلات ومساعدته في

تعديل سلوكه وبنائه المعرفي مما يحقق التوافق النفسي، حيث إنه سلسلة من الخطوات المنظمة والمتتابعة، بحيث تؤثر كل خطوة بالتالي تسبقها وتؤثر في التي تليها.

ثانياً: المسؤولية الاجتماعية:

من الناحية اللغوية تعرف المسؤولية الاجتماعية باعتبارها تعني أن الإنسان مسؤول عن فعل قام به في الماضي، وخلف وراءه آثار معينة وهو الذي يتحمل تبعات هذه الآثار والنتائج. (حسام الدين، 2003: 7)

أما من الناحية الاصطلاحية تعرف بأنها المعيار الاجتماعي الذي يقرر أن الأسرة أو الجماعة الاجتماعية الأكبر منها تعتبر مسؤولة عن سلوك أعضائها، ولابد من وضع هذه الجماعة في الاعتبار إذا ارتكب العضو أو مجموعة من الأعضاء أي سلوك انحرافي. (حسام الدين، 2003: 7)

هناك تعريفات كثيرة ومتنوعة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات حيث تختلف باختلاف وجهات النظر للباحثين والدارسين حول تحديد مفهوم دقيق واضح حول شكل هذه المسؤولية الاجتماعية، فمنهم من يرى أن المسؤولية الاجتماعية هي تذكير وتنبيه لمؤسسة وواجباتها إزاء مجتمعها وبيئتها المحلية، في حين يرى البعض الآخر أن هذه المسؤولية هي عملية تطوعية تقوم بها المؤسسة.

حيث أشار Bernan إلى أن الوصول إلى تشخيص متكامل للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة في حقيقة الأمر ليس بالعملية السهلة، إنها معقدة جداً ويرجع هذا في الأساس إلى أمرين الأول يتمثل في وجود عدد كبير من أصحاب المصالح الذين تتعدد أهدافهم وتباين، بل وتتناقض أحياناً، والثاني وجود فجوة بين ما يتوقعه المجتمع من هذه المؤسسات ومدي تصورهم حول إمكانيات ما تقدمه مؤسساتهم للمجتمع (الغالبى والعامري، 2015: 48) وفي هذا الإطار نجد تعريف Drucker الذي يرى أن المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه (الغالبى والعامري، 2015: 49).

ومن هذين التعريفين نجد أن التعريف الأول ركز على البعد الاقتصادي بالدرجة الأولى بما فيها مصالح العاملين وتبقي المسؤولية الاجتماعية تابعة للمؤسسة لوحدها، عكس التعريف الثاني الذي نرى فيه تركيز على البعد الاجتماعي فقط حيث أعطي دور كبير للمؤسسات تجاه البيئة التي تعمل بها. وقد عرفت الباحثة المسؤولية الاجتماعية إجرائياً: كونه الشعور بالالتزام والواجب الذاتي بما يصدر عنه من الوفاء والمبادرة بأداء كافة المتطلبات والواجبات المسندة إليه.

الإطار النظري للبحث

النظريات النفسية المفسرة للبحث: اعتمد الباحثون في تفسير المسؤولية الاجتماعية في البحث الحالي على نظرية أصحاب المصالح، وتحمل المسؤولية الشخصية والتي تستند على نظرية العلاج بالواقع (Reality Therapy) التي قدمها ويليام جلاسر (William Glasser) عام (1962)، وتتميز هذه النظرية بأنها تستند إلى مجموعة بسيطة من القواعد الملموسة في الحياة اليومية حيث يركز جلاسر على السلوك أكثر من المشاعر، لأنه يتعرف على الأداة بالسلوك الذي يقوم به الأفراد وليس على كيفية ما يشعرون به ويعرف حب العمل والوفاء (Fidelity) فيه على أنهى مسؤولية اجتماعية والاهتمام بدرجة كافية لمساعدة كل فرد لغيره في حل المشكلات الاجتماعية في المؤسسة التعليمية (شيفر، 1989: 220).

يعتقد جلاس أن احترام الذات وتقدير الذات وأهمية الذات تتطلب أن يقوم الأفراد بتقويم سلوكهم وأن يعملوا على تصحيح هذا السلوك عندما لا يفي بالمعيار، وإن مشاعر الأهمية تأتي كنتيجة لحل المشكلات واكتساب المعرفة وإكمال الواجبات (المهام) وفعل ما يعرف المرء أنه صحيح، ويرى أن الأخلاق ضرورة في إشباع الحاجات حيث يقول جلاس (عندما يتصرف الشخص بطريقة تجعله يعطي الحب ويتلقاه ويشعر بالأهمية لنفسه وللآخرين فإن سلوكه يكون صحيحاً أو أخلاقياً (Classer , 1965: 57)

ويؤكد جلاس على ثلاثة جوانب في عملية إشباع الحاجات تتمثل بالمسؤولية والواقع والحق (عمل الصحيح) مستنداً في ذلك على مجموعة من القواعد في مساعدة المسترشد وأن هذه القواعد هي (العلاقة الشخصية والتركيز على السلوك بدلاً من المشاعر و التركيز على الحاضر والحكم على السلوك والتخطيط والالتزام وعدم قبول الأعذار ومن ثم استبعاد العقوبة)، أما فيما يتعلق بتحمل المسؤولية الشخصية (Endurance Responsibility) حيث تشمل المسؤولية على المحاسبة وأنه ينظر إلى الناس على أنهم محاسبون على سلوكهم الشخصي ومسؤولون عن الوفاء بحاجاتهم الشخصية بصرف النظر عن الظروف المختلفة (حامد زهران، 1997 : 375) .

نظرية أصحاب المصالح والتي تقوم على مبدأ أن أصحاب المصالح يعتبرون مجالا من المجالات المهمة التي تماس فيها المؤسسات دوراً اجتماعياً وهم الأفراد أو المجموعات أو المؤسسات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات ووجود المؤسسة ولهم حصة أو فائدة منها أو من أدائها. (طاهر محسن وصالح مهدي، 2007)

وحسب النظرية تعتبر المؤسسة نتيجة لعلاقات مختلفة بين مجموعة أصحاب المصالح الذين لا ينحصر فقط في مجموعة المساهمين وإنما مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات وقرارات المؤسسة والمسؤولية تجاه المجتمع تصبح مسؤولية تجاه أصحاب المصالح، من هذه النظرية يمكن التمييز بين نوعين من أصحاب المصالح، النوع الأول لهم علاقة مباشرة بالنشاط الاقتصادي ولهم عقد ظاهر مع المؤسسة: المساهمون، العاملون، الزبائن، الموردون، أما النوع الثاني لهم علاقات طويلة طوعية مع المؤسسة في إطار غير قانوني كالسلطات المحلية والمنظمات غير الحكومية. حيث إن هذه النظرية تبحث عن دمج الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمؤسسة، ولكن لا يمكن تطبيقها على المستوي الكلي للتنمية المستدامة، ومن هذا المنطلق ظهرت نظرية جديدة وهي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والتي تأخذ بعين الاعتبار السلع الأساسية التي تضمن استمرار وإنتاجية المجتمعات البشرية مثل إدارة النفايات، باختصار ضمان الشروط الملائمة لحياة المجتمعات البشرية مع الأخذ بعين الاعتبار المساهمة في الإنتاج والحفاظ على الموارد العالمية المشتركة. (تامر ياسر البكري، 2001).

الاجراءات المنهجية للبحث

1- **نوع الدراسة:** يعتبر البحث من الأبحاث التي تعتمد على المنهج شبه التجريبية لأنها أنسب أنواع الدراسات الملائمة لطبيعة الظاهرة موضوع البحث.

2- **منهج الدراسة:** اعتمد الباحثون في بحثهم على المنهج التجريبي والتصميم التجريبي ذي المجموعتين التجريبية والضابطة والقياس القبلي البعدي التتبعي للكشف عن فاعلية برنامج إرشادي معرفي لتنمية تحمل المسؤولية الاجتماعية لموظفي إحدى شركات مياه الشرب والصرف الصحي.

3-أدوات الدراسة: شملت البحث الحالي على مجموعة من الأدوات منها: مقياس تحمل المسؤولية الاجتماعية لدى الراشدين (إعداد: الباحثون). برنامج تحسين تحمل المسؤولية الاجتماعية لدى الراشدين (إعداد: الباحثون). مقياس المستوى الاقتصادي الاجتماعي الثقافي (إعداد: محمد رزق، 2016).

- **مقياس تحمل المسؤولية:** اعتمدت الباحثون لتحقيق أهداف الدراسة والتحقق من صدق فروضها على مقياس تحمل المسؤولية. (إعداد: الباحثون)، فقد أعدت الباحثون هذا المقياس بغرض توفير أداة سيكومترية لقياس تحمل المسؤولية، حيث قام الباحثون بالاطلاع على الدراسات السابقة الخاصة بموضوع تحمل المسؤولية، وكذلك استقراء الكتب والرسائل والدوريات المتخصصة في علم النفس وتضمنت معلومات عن تحمل المسؤولية. ثم حسب ثبات المقياس باستخدام طريقتين مختلفتين، فقد حصل (0.76) بحساب معامل ألفا، (0.73) بحساب معامل التجزئة النصفية، وتم حصول المقياس على (0.75) في تحليل للصدق المرتبط بالمحك على مقياس تحمل المسؤولية الذي أعد في إطار هذه الدراسة ومقياس تحمل المسؤولية إعداد/مها يوسف

- **برنامج تنمية وتحسين تحمل المسؤولية:** أعدا الباحثون بهدف تنمية وتحسين تحمل المسؤولية لدى عينة من الراشدين (المجموعة التجريبية). ويشار إليه في إطار هذه الدراسة بأنه مجموعة الإجراءات المنظمة والمخططة التي تركز على بعض نظريات الإرشاد وفق أسس ومبادئ ومحاكات معينة تساعد على التقييم، وتحتوي على مجموعة من الأنشطة والخبرات والمواقف المترابطة والمتكاملة المناسبة لطبيعة وخصائص الراشدين. اتبع الباحثون في الدراسة الخطوات التالية:

- اختيار عينة الدراسة من الموظفين الراشدين من سن (34: 50) عاماً لديهم دافعية انجاز منخفضة.
- تقسيم أفراد العينة إلى مجموعتين: إحداها تجريبية والأخرى ضابطة.
- قام الباحثون بحساب التكافؤ بين المجموعتين التجريبية والضابطة في العمر والذكاء والمستوى الاقتصادي الاجتماعي الثقافي، تحمل المسؤولية، وتم تطبيق البرنامج المستخدم في الدراسة على أفراد المجموعة التجريبية دون الضابطة وبعد الانتهاء من تطبيق البرنامج، قامت الباحثة بتطبيق مقياس تحمل المسؤولية للراشدين، ومقياس الأداء الوظيفي على أفراد المجموعة التجريبية والضابطة، ثم المقارنة بينهما في الدرجات قبل وبعد تطبيق البرنامج وبعد انتهاء تطبيق البرنامج بشهر، تم إعادة التطبيق مقياس تحمل المسؤولية مرة أخيرة وذلك لمعرفة مدى استمرارية فاعليته.

4-عينة البحث: تحدد مجتمع العينة في الموظفين الراشدين لدى شركة مياه الشرب بالقاهرة الذين تراوحت أعمارهم ما بين (34: 50) عاماً.

شروط اختيار عينة البحث:

1. اختيار العينة بطريقة عمدية وتحديد خصائصها.
2. تقسيم العينة عشوائياً لمجموعتين (تجريبية، وضابطة)
3. التحقق من التكافؤ بين المجموعتين في العمر والذكاء والمستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي وسنوات الخبرة والقياس القبلة لتحمل المسؤولية
4. التدخل التجريبي لبرنامج تنمية تحمل المسؤولية للمجموعة التجريبية
5. القياس البعدي للمجموعتين (التجريبية والضابطة)
6. القياس التتبعي للمجموعة التجريبية فقط.

النتائج المتعلقة بوصف أفراد البحث (خصائص العينة): قام الباحثون بحساب التكافؤ بين المجموعة التجريبية والضابطة في عدة متغيرات (العمر، الذكاء، المستوى الاقتصادي، المستوى الاجتماعي، المستوى الاجتماعي، سنوات الخبرة، مقياس تحمل المسؤولية) تلك المتغيرات التي من شأنها التأثير في نتائج الدراسة كالتالي:

جدول (1): متوسطا الرتب ومجموعهما وقيمتي (Z ، U) ودلالتهما بين راشدي المجموعتين التجريبية والضابطة في (العمر، الذكاء، المستوى الاقتصادي، المستوى الاجتماعي، المستوى الاجتماعي، سنوات الخبرة، مقياس تحمل المسؤولية)

المجموعة المتغير	تجريبية (ن=10)		ضابطة (ن=10)		قيمة "U"	قيمة "Z"	مستوى الدلالة
	متوسط رتب	مجموع رتب	متوسط رتب	مجموع رتب			
العمر	10.10	101	10.90	109	46	0.307	غير دالة
الذكاء	11.30	113	9.70	97	42	0.618	غير دالة
الاقتصادي	10.60	106	10.40	104	49	0.076	غير دالة
الاجتماعي	10.75	107.5	10.25	102.5	47.5	0.190	غير دالة
الثقافي	10.75	107.5	10.25	102.5	47.5	0.192	غير دالة
سنوات الخبرة	9.80	98	11.20	112	43	0.535	غير دالة
تحمل المسؤولية	9.60	96	11.40	114	41	0.0749	غير دالة

1- **المجال البشري:** تكونت عينة الدراسة من (20) راشد، مقسمون بالتساوي في مجموعتين (10) راشد للمجموعة التجريبية و(10) للمجموعة الضابطة، اختيروا بطريقة عمدية ووزعوا عشوائياً بين المجموعتين التجريبية والضابطة وتراوحت أعمارهم ما بين (34-52) عاماً.

2- **المجال المكاني:** أجريت هذه الدراسة في أحد مراكز تدريب شركات مياه الشرب والصرف الصحي.

3- **المجال الزمني:** تم تطبيق البرنامج المستخدم في الدراسة على أفراد العينة التجريبية دون الضابطة واستغرق تطبيق البرنامج ثلاثة شهور ونصف في الفترة من (2024/4/11) إلى (2024/7/20) ثم أعيد القياس التتبعي بعد ذلك بشهر في (2024/8/20) للتأكد من استمرارية فاعلية البرنامج.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث: لتحقيق أهداف الدراسة وحساب الكفاءة السيكمترية لمقياس تحمل المسؤولية، والتحقق من صدق فروض الدراسة وعدد أفراد عينة الدراسة استخدم الباحثون الأساليب الإحصائية التالية: (معامل ارتباط بيرسون، معادلة سييرمان - براون لتصحيح طول المقياس، المتوسطات، الانحراف المعياري، اختبار (ت) البارامترية لدلالة الفروق بين المجموعات المستقلة، اختبار ويلكوسون اللابارامترية لدلالة الفروق بين المجموعات المرتبطة، اختبار مان ويتني اللابارامترية لدلالة الفروق بين المجموعات المستقلة).

نتائج البحث

نتائج الفرض الأول: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات المجموعتين التجريبية والضابطة من الراشدين في القياس بعد تطبيق البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية.

وللتأكد من صدق هذا الفرض قامت الباحثة بحساب المتوسط والانحراف المعياري ومتوسطات الرتب ومجموعها وقيم (Z و U) ودلالتهما وقيم (η^2) وحجم التأثير بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس بعد تطبيق البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية، ويوضح جدول (2) النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (2): المتوسط والانحراف المعياري ومتوسطات الرتب ومجموعها وقيم (U و Z) ودالاتها وقيم (η^2) وحجم التأثير بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس بعد تطبيق البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية

المجموعة	البعد	تجريبية (ن=10)				ضابطة (ن=10)				قيمة (U)	قيمة (Z)	قيمة η^2	حجم التأثير
		المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري				
تحمّل المسؤولية		18.101	1.663	15.5	155	40.011	1.885	5.5	55	صفر	3.822**	0.18	كبير

** دال عند مستوى (0.01)

توضح نتائج جدول (2) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات العينة في المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس تحمل المسؤولية وذلك في اتجاه المجموعة التجريبية. وتم حساب حجم التأثير أو قوة تأثير البرنامج على تحمل المسؤولية وفقاً لمعيار كوهين باستخدام قيم (η^2)، وتمثل هذه القيم الحجم الإحصائي للتأثير، حيث تصنف بأنها (ضخم، كبير جداً، ضخم، كبير، ضخم)، ويظهر ذلك النسب المئوية التي زادت بها متوسطات درجات تحمل المسؤولية للمجموعة التجريبية في القياس بعد تطبيق البرنامج على متوسطات درجات المجموعة الضابطة وهذا يشير إلى وجود تأثير ملحوظ للبرنامج في حدوث فروق في درجات تحمل المسؤولية بين المجموعتين التجريبية والضابطة بعد تطبيقه، كما ظهر ارتفاع متوسطات درجات المجموعة التجريبية عن المجموعة الضابطة في القياس بعد تطبيق البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية وهذا يؤكد على تحقق صدق الفرض الأول.

وقد يرجع ذلك من خلال ما طبق على العينة التجريبية من أنشطة مختلفة مكنتهم من ترسيخ أهمية مفهوم المسؤولية بداخلهم حيث عمل البرنامج على تعديل الأفكار السلبية المرتبطة بمفهوم تحمل المسؤولية والعمل على استبدالها بأخرى إيجابية الأمر الذي من شأنه تحسين تحمل المسؤولية لديهم، وقد يرجع إلى التنوع الذي تتضمنه محتوى البرنامج من أنشطة والتدريبات عملت على إظهار مدى أهمية المسؤولية لدى الفرد والشركة التي ينتمي إليها وكذلك العائد من تحسين المسؤولية لديه.

وقد أظهرت النتائج وجود فروق لصالح العينة التجريبية الأمر الذي يظهر مدى فاعلية البرنامج في تحسين المسؤولية. **ثانياً: نتائج الفرض الثاني:** "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات المجموعة التجريبية من الراشدين في القياسين قبل وبعد تطبيق البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية للراشدين وذلك في اتجاه القياس البعدي".

وللتأكد من صدق هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام اختبار (ويلكوكسون) اللابارامترى لتحليل الفروق بين المجموعات المرتبطة والتحقق من صحة هذا الفرض، ويوضح جدول (3) النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (3): المتوسط والانحراف المعياري ومتوسطات الرتب ومجموعها وقيم (U و Z) ودالاتها وقيم (η^2) وحجم التأثير للمجموعة التجريبية بين القياسين قبل وبعد تطبيق البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية للراشدين

المجموعة	البعد	تجريبية قبل				تجريبية بعد				قيمة (U)	قيمة (Z)	قيمة η^2	حجم التأثير
		$\bar{X}$	S^2	S	σ	$\bar{X}$	S^2	S	σ				
تحمّل المسؤولية		10.200	1.135	صفر	صفر	74.901	2.131	5.5	55	صفر	2.825**	0.914	ضخم

** دال عند مستوى (0.01)

يوضح نتائج جدول (3) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات المجموعة التجريبية من الراشدين في القياسين قبل وبعد تطبيق البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية للراشدين في اتجاه القياس البعدي. وتم حساب حجم التأثير أو قوة تأثير البرنامج على الأبعاد والدرجة الكلية لتحمل المسؤولية وفقاً لمعيار كوهين باستخدام قيم (η^2)، وتمثل هذه القيم الحجم الإحصائي للتأثير، حيث تصنف بأنها (ضخم، ضخم، ضخم، ضخم، ضخم)، ويظهر ذلك النسب المئوية التي زادت بها متوسطات درجات أبعاد تحمل المسؤولية للمجموعة التجريبية في القياس بعد تطبيق البرنامج عن القياس قبله، وهذا يشير إلى وجود تأثير ملحوظ للبرنامج في حدوث فروق في درجات تحمل المسؤولية بين القياسين قبل تطبيق البرنامج وبعده للمجموعة التجريبية. كما أظهرت ارتفاع متوسطات درجات القياس بعد تطبيق البرنامج للمجموعة التجريبية عن القياس قبله على مقياس تحمل المسؤولية، وهذا يؤكد على تحقق صدق الفرض الثاني. قد يرجع ذلك إلى ما أحدثته البرنامج من تغيير وتعديل في الأفكار والبناء المعرفي لديهم الأمر الذي مكنهم من تغيير أفكارهم تجاه تحمل المسؤولية وتغيير تحسين مستوى لدى المجموعة التجريبية بعد التطبيق حيث تباينت نتيجة المجموعة التجريبية قبل وبعد التطبيق لصالح بعد تطبيق البرنامج

ثالثاً: نتائج الفرض الثالث: ينص على أنه "لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات المجموعة الضابطة من الراشدين في القياسين قبل وبعد البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية للراشدين".

وللتأكد من صدق هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام اختبار (ويلكوسون) اللابارامتري لتحليل الفروق بين المجموعات المرتبطة والتحقق من صحة هذا الافتراض، ويوضح الجدول (4) النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (4): المتوسط والانحراف المعياري ومتوسطات الرتب ومجموعها وقيم (W و Z) ودالاتها للمجموعة الضابطة بين القياسين قبل وبعد تطبيق البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية

المجموعة	البعد	تجريبية قبل				تجريبية بعد				قيمة (W)	قيمة (Z)	حجم التأثير
		$\bar{X}$	S^2	S	σ	$\bar{X}$	S^2	S	σ			
تحمّل المسؤولية		40.310	1.059	4.5	13.5	40.011	1.885	2.5	7.5	7.5	0.647	غير دالة

** دال عند مستوى (0.01)

توضح نتائج جدول (4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات المجموعة الضابطة من الراشدين في القياسين قبل وبعد البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية. ولتوضيح وتأكيد النتائج السابقة قامت الباحثة بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية للمجموعة الضابطة من الراشدين في القياسين قبل وبعد البرنامج

على مقياس تحمل المسؤولية، ويتضح وجود تقارب واضح بين متوسطات درجات المجموعة الضابطة في القياسين قبل وبعد البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية للراشدين، وهذا يؤكد على صدق الفرض الثالث.

يرجع ذلك لعدم تلقى افراد المجموعة الضابطة أي أنشطة أو برامج من شأنها تعمل على تغيير وتعديل الأفكار السلبية والمشوهة لديهم وما تصاحبه من انفعالات وسلوكيات سلبية.

رابعاً: نتائج الفرض الرابع: "لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات المجموعة التجريبية من الراشدين في القياسين البعدي والتتبعي لتطبيق البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية للراشدين".

وللتأكد من صدق هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام اختبار (ويلكوكسون) اللابارامتري لتحليل الفروق بين المجموعات المرتبطة والتحقق من صحة هذا الفرض، ويوضح الجدول (5) النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (5): المتوسط والانحراف المعياري ومتوسطات الرتب ومجموعها وقيم (Z و W) ودالاتها للمجموعة التجريبية في القياسين البعدي والتتبعي لتطبيق البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية

المجموعة البعد	تجريبية بعدى				تجريبية تتبعي				قيمة (Z)	قيمة (W)	حجم التأثير
	المتوسط	الانحراف المعياري	متوسط رتب	مجموع رتب	المتوسط	الانحراف المعياري	متوسط رتب	مجموع رتب			
تحمّل المسؤولية	17.100	1.852	11	صفر	16.901	1.101	6.38	25.52	0.209	25.52	غير دالة

** دال عند مستوى (0.01)

توضح نتائج جدول (5) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات المجموعة التجريبية من الراشدين في القياسين البعدي والتتبعي لتطبيق البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية. ولتوضيح وتأكيد النتائج السابقة قامت الباحثة بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية للمجموعة التجريبية من الراشدين في القياسين البعدي والتتبعي لتطبيق البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية للراشدين، ويتضح وجود تقارب واضح بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية في القياسين البعدي والتتبعي لتطبيق البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية للراشدين وهذا يؤكد على تحقق صدق الفرض الرابع.

قد يرجع ذلك الى أي تصميم البرنامج قائم على النظرية المعرفة التي تعمل على تعديل الأفكار والبناء المعرفي السلبي لدى الافراد مما يسفر عنه تعديل وتغيير في الانفعالات والسلوكيات وجعلها إيجابية، وكذلك ما تضمنه البرنامج من تنوع في الأنشطة والفنيات المستخدمة الأمر الذي أظهر مدى فاعلية البرنامج وتحقيق أهدافه في تحسين المسؤولية وما له من بقاء أثر البرنامج على افراد المجموعة التجريبية.

مناقشة عامة على النتائج:

يمكن تفسير نتائج الدراسة في ضوء أهداف الدراسة حيث أوضحت النتائج فعالية البرنامج الإرشادي المعرفي لتنمية تحمل المسؤولية الاجتماعية لموظفي شركة مياه الشرب بالقاهرة، حيث ارتفع متوسطات درجات المجموعة التجريبية عن المجموعة الضابطة في القياس بعد تطبيق البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية للراشدين، ارتفع متوسطات درجات القياس بعد تطبيق البرنامج للمجموعة التجريبية عن القياس قبله على مقياس تحمل المسؤولية للراشدين، وجود تقارب واضح بين متوسطات درجات المجموعة الضابطة في القياسين قبل وبعد البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية للراشدين، وجود تقارب واضح بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية في القياسين البعدي والتتبعي لتطبيق البرنامج على مقياس تحمل المسؤولية للراشدين.

وقد أوضحت النتائج نجاح وفاعلية البرنامج الإرشادي بما تضمنه من أنشطة وتدريبات وفنيات عملت على إرشاد وتوجيه أفراد المجموعة التجريبية نحو تحديدهم لأفكارهم السلبية والعمل على تعديلها وتغييرها الأمر الذي ساعد على تحسين انفعالاتهم وسلوكياتهم مما عمل ذلك على تحسين المسؤولية الاجتماعية لديهم.

الخلاصة

وفقاً لما أسفرت عنه الدراسة من نتائج يمكن تحديد أهمية البرامج الإرشادية للموظفين في تنمية تحمل المسؤولية الاجتماعية لديهم، قد يرجع ذلك إلى ما أحدثته البرنامج من تغيير وتعديل في الأفكار والبناء المعرفي لديهم الأمر الذي مكّنهم من تغيير أفكارهم تجاه تحمل المسؤولية، وذلك من خلال ما طبق على العينة التجريبية من أنشطة مختلفة مكنتهم من ترسيخ أهمية مفهوم المسؤولية بداخلهم حيث عمل البرنامج على تعديل الأفكار السلبية المرتبطة بمفهوم تحمل المسؤولية والعمل على استبدالها بأخرى إيجابية، الأمر الذي من شأنه تحسين تحمل المسؤولية لديهم، وقد يرجع إلى التنوع الذي تتضمنه محتوى البرنامج من أنشطة والتدريبات عملت على إظهار مدى أهمية المسؤولية لدى الفرد والشركة التي ينتمي إليها وكذلك العائد من تحسين المسؤولية لديه.

التوصيات

1. إلقاء مزيد من الضوء نحو دراسة المسؤولية لدى الراشدين داخل (الجهات البحثية والأكاديمية)
2. تصميم وتنفيذ عدد من البرامج لتنمية المسؤولية لدى الراشدين بالمؤسسات المختلفة (الجهات البحثية-الإدارة العليا بالشركات)
3. تصميم عدد من الأدوات لقياس المسؤولية. (الجهات البحثية-الإدارة العليا بالشركات)

المراجع

- البكري، تامر ياسر (2001). التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- زهران، حامد عبد السلام (1997). الصحة النفسية والعلاج النفسي، دار علاء للكتب، ط3، القاهرة.
- حسام الدين، محمد (2003). المسؤولية الاجتماعية، منشورات الدار المصرية اللبنانية.
- الغالب، طاهر محسن منصور والعامري، صالح مهدي محسن (2015). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، ط4، عمان، الأردن.
- واضح، حورية (2022). تطبيقات المسؤولية الاجتماعية: دراسة في المفاهيم والبيادين " الحوكمة، التسويق، التنمية المستدامة": حالة مؤسسة ستاريكس كوفي، مجلة المالية والأسواق، مج9، ع2، 506-525.
- عباز، زاهية (2019). إشكالية دمج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفية في المؤسسة، دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة1، الحاج لخضر الجزائر.
- شالتز شيفر وهوا رد مليمان (1989). مشكلات الأطفال والمراهقين وأساليب المساعدة فيها، ترجمة د. نسيمه داود، ونزيه حمدي، ط1، الجامعة الأردنية، عمان.
- الغالب، طاهر محسن منصور والعامري، صالح مهدي محسن (2007). الإدارة والأعمال، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.

- مكي، لطيف غازي (2023). تحمل المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار لدى التدريسيين في الجامعة، مركز البحوث النفسية، المجلد 34، العدد 3، ج 2.
- ناصر، مشتاق طالب (2023). تحمل المسؤولية ودورها في تعزيز الاستدامة المنظمة دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في دائرة صحة كركوك، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 19، عدد 33، 299-318.
- عبد الرحيم، مها يوسف (2022). الرضا الوظيفي وعلاقته بدور مؤسسات رياض الأطفال في تنمية تحمل المسؤولية الاجتماعية لدى الأطفال من وجهة نظر المعلمات بدولة الكويت، مجلة دراسات في مجال الإرشاد النفسي والتربوي، كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد الخامس، العدد الثاني.
- عسال، ياسين (2022). دور التدقيقي الداخلي في تحسين المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة الاقتصادية: دراسة استبائية لعينة من المؤسسات الاقتصادية في ولاية ورقلة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- Aharon, T., Lior, O., Yaki, B., Gal, K. (2011). Corporate Social Responsibility, Organizational Justice and Job Satisfaction: How do they Interrelate, IF AT ALL? Revista de psicologia del Trabajo y de las Organizaciones, VOL. 27, n1, p67- 72.
- Classer. w:(1965): Reality Therapy New York: Harper & Row. P.P.11- 13-57.
- He, J.; Kim, H. The Effect of Socially Responsible HRM on Organizational Citizenship Behavior for the Environment: A Proactive Motivation Model. Sustainability 2021, 13, 7958. <https://doi.org/10.3390/su13147958> .
- Stein, C., & Untertrifaller, A. (n.d.). *The effect of ethical responsibility on performance*. University of Cologne. <https://www.example.com> , Online at <https://mpira.ub.uni-muenchen.de/99176/> MPRA Paper No. 99176, posted 23 Mar 2020 08:44 UTC
- Tzai- Zang Lee. Ming- Hong Ho. (2009) Chien- Hsing Wu. Shu- Chen Kao. N. d. Relationship between employees preception and organizational commitment.

THE EFFECTIVENESS OF A COGNITIVE GUIDANCE PROGRAM TO DEVELOP THE RESPONSIBILITY OF EMPLOYEES CAIRO WATER COMPANY.

Iman F. S. Mustafa⁽¹⁾; Mohamed R. El-Beheiry⁽²⁾;
Nahal M. F. El-Shahat⁽¹⁾

1) Faculty of Graduate Studies and Environmental Research, Ain Shams University

2) Faculty of Graduate Studies for Childhood, Ain Shams University.

ABSTRACT

The study aimed to improve social responsibility among Cairo Water Company employees. The study relied on a quasi-experimental approach with two groups. The results showed that the program had a significant impact on differences in responsibility levels between the experimental and control groups after its implementation. There was also a significant impact on differences in responsibility levels between the experimental group's measurements before and after the implementation of the program. There were no statistically significant differences between the average ranks of the scores of the control group of adults in the pre- and post-program measurements on the responsibility level scale. There were no statistically significant differences between the average ranks of the scores of the experimental group of adults in the post- and follow-up measurements of the program on the responsibility level scale. The study resulted in several recommendations to shed more light on the study of responsibility among adults within Egyptian society, and to design and implement a number of programs to develop responsibility among adults in various institutions.

Keywords: Guidance program, responsibility, Cairo Drinking Water Company.