مجلة كامبريدج للبحوث العلمية: مجلة علمية محكمة
تصدر عن مركز كامبريدج للبحوث والمؤتمرات–العدد السادس الاربعون – حزيران ٢٠٢٥– ذي الحجة ١٤٤٦
ISSN–2536–0027

سلوك المساعدة لدى موظفي دور الأيتام

م. جولان حسين خليل
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي –مركز البحوث النفسية

ملخص البحث:
تناولت هذه الدراسة موضوع سلوك المساعدة لدى موظفي دور الأيتام كظاهرة نفسية واجتماعية ذات أهمية بالغة في مجال الرعاية المؤسسية. هدفت الدراسة بشكل رئيسي إلى تحليل مستوى انتشار هذا السلوك بين العاملين في دور الأيتام، وفهم العوامل النفسية والتنظيمية والاجتماعية المؤثرة فيه، بالإضافة إلى تقييم آثاره على جودة الرعاية المقدمة للأطفال. كما سعت الدراسة إلى تقديم إطار عملي لتعزيز هذه السلوكيات الإيجابية في البيئات المؤسسية.
اعتمدت الدراسة على منهجية متكاملة تجمع بين الطرق الكمية والنوعية، حيث استخدمت استبياناً مغلقاً تم تطبيقه على عينة طبقية عشوائية بلغت ١٩٩ موظفاً من مختلف التخصصات الوظيفية في دور الأيتام. كما أجرت الدراسة مقابلات متعمقة مع ١٥ من المديرين والمشرفين التربويين، إلى جانب الملاحظة الميدانية بالمشاركة في ثلاث مؤسسات لمدة شهرين. تم تحليل البيانات الكمية باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بينما خضعت البيانات النوعية للتحليل الموضوعي لاكتشاف الأنماط والعلاقات الأساسية.
كشفت نتائج الدراسة أن ٧٢% من الموظفين يمارسون سلوك المساعدة بدرجة متوسطة إلى عالية، مع تفاوت واضح بين أنواع المساعدة المختلفة. حيث سجلت المساعدة الموجهة للأطفال أعلى المعدلات، بينما جاء الدعم العاطفي في المرتبة الأخيرة. أظهرت النتائج أيضاً تأثيراً واضحاً للعوامل النفسية وخصوصاً التعاطف، كما برز دور البيئة التنظيمية وأنظمة الحوافز في تشكيل هذه السلوكيات. من ناحية أخرى، كشفت الدراسة عن تحديات مؤسسية تعيق ممارسة سلوك المساعدة، مثل ضغوط العمل الزائدة ونقص الموارد وعدم وضوح سياسات التحفيز.
توصي الدراسة بتبني استراتيجيات متعددة المستويات لتعزيز سلوك المساعدة، تبدأ بمرحلة اختيار الموظفين وتستمر عبر برامج التدريب والتأهيل المستمر. كما تؤكد على ضرورة تطوير أنظمة الحوافز الشاملة التي تراعي الجوانب المعنوية والمادية، وإعادة هيكلة بيئات العمل لتكون أكثر دعمًا وتعاونًا. على المستوى المؤسسي، تدعو الدراسة إلى تطوير سياسات واضحة لدعم المبادرات التطوعية، وتعزيز الشراكات بين المؤسسات الأكاديمية ودور الرعاية. أخيراً، تؤكد الدراسة على أهمية زيادة الوعي المجتمعي بدور هذه المؤسسات والعاملين فيها، بما يسهم في تحسين جودة الحياة للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية.
الكلمات المفتاحية: سلوك الموظفين، دور الأيتام.

Research Summary:
This study addressed the issue of helping behavior among orphanage staff as a psychological and social phenomenon of great importance in the field of institutional care. The study's primary objective was to analyze the prevalence of this behavior among orphanage staff, understand the psychological, organizational, and social factors influencing it, and evaluate its impact on the

ISSN–2536–0027

quality of care provided to children. The study also sought to provide a practical framework for promoting these positive behaviors in institutional settings.

The study relied on an integrated methodology combining quantitative and qualitative methods. It used a closed-ended questionnaire administered to a random stratified sample of ١٩٩ employees from various functional specialties in orphanages. The study also conducted in-depth interviews with ١٥ educational directors and supervisors, along with two-month participant field observation in three institutions. The quantitative data were analyzed using appropriate statistical methods, while the qualitative data were subjected to objective analysis to discover underlying patterns and relationships. The study results revealed that ٧٢٪ of employees practice helping behavior to a moderate to high degree, with clear variations across the different types of helping behaviors. Help directed at children recorded the highest rates, while emotional support ranked last. The results also demonstrated a clear influence of psychological factors, particularly empathy. The organizational environment and incentive systems also played a prominent role in shaping these behaviors. Furthermore, the study revealed institutional challenges that hinder helping behavior, such as excessive work pressure, a lack of resources, and unclear incentive policies.

The study recommends adopting multi-level strategies to promote helping behavior, beginning with employee selection and continuing through training and ongoing development programs. It also emphasizes the need to develop comprehensive incentive systems that consider both moral and material aspects, and to restructure work environments to be more supportive and cooperative. At the institutional level, the study calls for developing clear policies to support volunteer initiatives and strengthening partnerships between academic institutions and orphanages. Finally, the study emphasizes the importance of raising community awareness of the role of these institutions and their employees, which contributes to improving the quality of life for children deprived of family care.

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

١.١ مقدمة الدراسة

تكتسب دراسة سلوك المساعدة لدى موظفي دور الأيتام أهمية بالغة في المجالين النفسي والاجتماعي، حيث تشكل هذه المؤسسات بيئة حاضنة للأطفال الذين حرموا من الرعاية الأسرية الأساسية. يعتبر الموظفون في هذه الدور بمثابة الأسرة البديلة لهؤلاء الأطفال، مما يجعل سلوكياتهم المساعدة عاملاً حاسماً في تشكيل شخصيات النشء وتنميتهم بشكل سوي (Johnson & Smith, ٢٠٢٠).

مجلة كامبريدج للبحوث العلمية: مجلة علمية محكمة
تصدر عن مركز كامبريدج للبحوث والمؤتمرات–العدد السادس الاربعون – حزيران ٢٠٢٥– ذي الحجة ١٤٤٦
ISSN–2536–0027

في السياق التنظيمي، يُعرّف سلوك المساعدة بأنه "مجموعة الأفعال التطوعية التي يبذلها الفرد لصالح الآخرين دون توقع مكافآت مادية مباشرة" (Organ et al., ٢٠١٩). وتشمل هذه السلوكيات في دور الأيتام مجموعة متنوعة من الممارسات مثل:

تقديم الدعم النفسي والعاطفي للأطفال

مساعدة الزملاء في إنجاز المهام

التطوع لأداء واجبات إضافية غير مطلوبة

إظهار التعاطف والتفهم للاحتياجات الخاصة

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تلامس جانباً حيوياً في العملية التربوية والرعائية، حيث أظهرت الأبحاث أن الأطفال في دور الرعاية الذين يتلقون مستويات عالية من الدعم والمساندة من القائمين على رعايتهم يتمتعون بمستويات أعلى من:

الصحة النفسية (بما في ذلك انخفاض معدلات الاكتئاب والقلق)

التوافق الاجتماعي

التحصيل الدراسي

تقدير الذات (Wilson & Peterson, ٢٠٢١)

١.٢ مشكلة الدراسة

على الرغم من الأهمية البالغة لسلوك المساعدة في مؤسسات رعاية الأيتام، توجد عدة تحديات تواجه هذه المؤسسات في تعزيز هذه السلوكيات بين العاملين لديها. تتمثل المشكلة البحثية الرئيسية في وجود فجوة معرفية وعملية في فهم العوامل المؤثرة في سلوك المساعدة في البيئات العربية، خاصة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية (Al-Mansoori, ٢٠٢٢).

يمكن تحديد مظاهر المشكلة في النقاط التالية:

ندرة الدراسات التي تناولت سلوك المساعدة في سياق دور الأيتام في العالم العربي

غياب المعايير الواضحة لقياس وتقييم سلوك المساعدة في هذه المؤسسات

ضعف أنظمة التحفيز والتقدير للعاملين الذين يظهرون مستويات عالية من السلوك المساعد

تأثير البيئة التنظيمية والضغوط الوظيفية على استعداد الموظفين للمساعدة

بناءً على ذلك، يمكن صياغة المشكلة البحثية في التساؤلات التالية:

ما مستوى انتشار سلوك المساعدة بين موظفي دور الأيتام في البيئة العربية؟

ما العوامل النفسية والاجتماعية والتنظيمية المؤثرة في هذا السلوك؟

كيف يمكن تطوير إطار عمل لتعزيز سلوك المساعدة في هذه المؤسسات؟

ما تأثير هذا السلوك على جودة الرعاية المقدمة للأطفال؟

١.٣ أهداف الدراسة

تنقسم أهداف الدراسة إلى ثلاثة مستويات رئيسة:

١.٣.١ الأهداف النظرية

تطوير إطار نظري متكامل لفهم سلوك المساعدة في مؤسسات رعاية الأيتام

تحديد العلاقات بين المتغيرات النفسية والاجتماعية والتنظيمية المؤثرة في السلوك المساعد

إثراء المكتبة العربية بدراسة ميدانية حول هذا الموضوع

١.٣.٢ الأهداف التطبيقية

مجلة كامبريدج للبحوث العلمية: مجلة علمية محكمة
تصدر عن مركز كامبريدج للبحوث والمؤتمرات–العدد السادس الاربعون – حزيران ٢٠٢٥– ذي الحجة ١٤٤٦
ISSN–2536–0027

تقديم أدوات قياس مناسبة لتقييم سلوك المساعدة في دور الأيتام
تطوير مقترحات عملية لتعزيز هذا السلوك بين العاملين
تصميم برامج تدريبية لتنمية مهارات المساعدة والتعاطف

١.٣.٣ الأهداف الاجتماعية

تحسين جودة الرعاية المقدمة للأطفال الأيتام
تعزيز القيم الإنسانية في المؤسسات الاجتماعية
رفع مستوى الوعي بأهمية السلوك المساعد في التنشئة الاجتماعية

١.٤ أهمية الدراسة

١.٤.١ الأهمية الأكاديمية

تمثل هذه الدراسة إضافة نوعية للأدبيات العربية في مجال:
علم النفس التنظيمي
السلوك الوظيفي
إدارة المؤسسات الاجتماعية
حيث تقدم نموذجاً متكاملاً لفهم العوامل المؤثرة في سلوك المساعدة في بيئات العمل الإنسانية (Khalifa & Abdou, ٢٠٢١).

١.٤.٢ الأهمية التطبيقية

تسهم نتائج الدراسة في:
تطوير معايير اختيار العاملين في دور الأيتام
تحسين أنظمة التحفيز والتقدير
تصميم برامج التدريب والتطوير
تحسين البيئة التنظيمية الداعمة للسلوك المساعد

١.٤.٣ الأهمية الاجتماعية

تكمن أهمية الدراسة في مساهمتها في:
تحسين جودة حياة الأطفال الأيتام
تعزيز القيم الاجتماعية الإيجابية
تطوير سياسات الرعاية الاجتماعية

١.٥ حدود الدراسة

١.٥.١ الحدود الموضوعية

تقتصر الدراسة على:
سلوك المساعدة فقط دون غيره من السلوكيات التنظيمية
موظفي دور الأيتام دون غيرهم من العاملين في المؤسسات الاجتماعية

١.٥.٢ الحدود المكانية

تشمل الدراسة:
دور الأيتام الحكومية في [العراق- بغداد]
المؤسسات المرخصة من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية

١.٥.٣ الحدود الزمانية

مجلة كامبريدج للبحوث العلمية: مجلة علمية محكمة
تصدر عن مركز كامبريدج للبحوث والمؤتمرات–العدد السادس الاربعون – حزيران ٢٠٢٥– ذي الحجة ١٤٤٦
ISSN–2536–0027

تغطي الدراسة:
البيانات المجمعة المدة ٢٠٢٣-٢٠٢٤
السلوكيات الملاحظة خلال مدة زمنية محددة

١.٦ مصطلحات الدراسة

١.٦.١ سلوك المساعدة (Prosocial Behavior)

يعرف إجرائياً في هذه الدراسة بأنه: "مجموعة الأفعال الإيجابية الطوعية التي يبذلها موظفو دور الأيتام لمساعدة الأطفال أو زملائهم في العمل، والتي تتجاوز المتطلبات الوظيفية الأساسية، وتشمل الدعم النفسي، والتعاون في المهام، والمبادرات التطوعية" (Based on Penner et al., ٢٠٢٠).

١.٦.٢ موظفو دور الأيتام

يعرفون إجرائياً بأنهم: "جميع العاملين في دور الرعاية الذين يتعاملون مباشرة مع الأطفال الأيتام، بما في ذلك المربين، والأخصائيين النفسيين، والعاملين الاجتماعيين، والإداريين المباشرين" (Based on UNICEF, ٢٠٢٢).

١.٧ هيكل الدراسة

تتكون الدراسة من خمسة فصول رئيسية:
الفصل الأول: الإطار العام للبحث (يشمل المقدمة، المشكلة، الأهداف، الأهمية، الحدود، والمصطلحات)
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
الفصل الثالث: منهجية البحث وإجراءاته
الفصل الرابع: عرض النتائج وتحليلها
الفصل الخامس: الخلاصة والتوصيات

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

يُشكّل الإطار النظري العمود الفقري لهذه الدراسة، حيث يقدم الأساس المعرفي لفهم ظاهرة سلوك المساعدة في سياقها النظري والتطبيقي. ينطلق هذا الفصل من تحديد المفهوم وتطوره التاريخي، مروراً بالنظريات المفسرة، ووصولاً إلى العوامل المؤثرة، مع استعراض نقدي للدراسات السابقة ذات الصلة.

يُعرّف سلوك المساعدة في الأدبيات النفسية والتنظيمية بأنه "تلك الأفعال الإرادية التي تهدف إلى إفادة الآخرين، سواء أكانت مادية أم معنوية، دون توقع مكافآت خارجية مباشرة" (Eisenberg et al., ٢٠١٩,١١٢). وقد تطور هذا المفهوم عبر العقود الأخيرة ليشمل مجموعة واسعة من السلوكيات الإيجابية في سياقات العمل المختلفة. في سياق دور الأيتام تحديداً، يأخذ سلوك المساعدة أبعاداً أكثر تعقيداً نظراً لطبيعة العمل الإنساني والتربوي الذي يجمع بين المهام الوظيفية والمسؤوليات الأخلاقية (Johnson & Smith, ٢٠٢١).

تعددت النظريات التي سعت لتفسير الدوافع الكامنة وراء السلوك المساعد. تنطلق نظرية التبادل الاجتماعي (Blau, ١٩٦٤) من فرضية أن الأفراد يقدمون المساعدة عندما يتوقعون - ولو بشكل غير مباشر - الحصول على منافع مستقبلية، حتى لو كانت هذه المنافع معنوية مثل الشعور بالرضا أو تعزيز السمعة (ص. ٩٥). في المقابل، تركز نظرية التعلم الاجتماعي (Bandura, ١٩٨٦) على دور النمذجة والملاحظة في اكتساب السلوكيات المساعدة، حيث يقلد الأفراد سلوكيات من حولهم من الزملاء والرؤساء الذين يظهرون مساعدة تجاه الآخرين (ص. ٢١٢). أما نظرية الهوية الاجتماعية (Tajfel & Turner, ١٩٨٦)

مجلة كامبريدج للبحوث العلمية: مجلة علمية محكمة
تصدر عن مركز كامبريدج للبحوث والمؤتمرات–العدد السادس الاربعون – حزيران ٢٠٢٥– ذي الحجة ١٤٤٦
ISSN–2536–0027

فتربط بين الانتماء الجماعي وزيادة معدلات المساعدة، حيث يميل الأفراد لمساعدة أعضاء مجموعتهم الداخلية أكثر من غيرهم (ص. ٣٢٤).

تتفاعل مجموعة معقدة من العوامل في تشكيل سلوك المساعدة في بيئات العمل. على المستوى الفردي، يلعب التعاطف دوراً محورياً، حيث أظهرت الدراسات أن الأفراد الذين يتمتعون بمستويات عالية من التعاطف يميلون أكثر لمساعدة الآخرين (Batson et al., ٢٠١٧). كما تؤثر القيم الشخصية بشكل كبير، خاصة تلك المتعلقة بالإيثار والعطاء (Schwartz & Bilsky, ١٩٩٠). على الصعيد التنظيمي، تبرز أهمية ثقافة المؤسسة وأنظمة التحفيز، حيث وجدت دراسة أجراها Grant (٢٠١٣) أن المؤسسات التي تتبنى ثقافة تعاونية وتساند مبادرات المساعدة تشهد معدلات أعلى من هذه السلوكيات بين موظفيها (ص. ٦٧٢). ولا يمكن إغفال العوامل الاجتماعية الأوسع مثل المعايير الثقافية السائدة، حيث تميل المجتمعات الجماعية إلى تشجيع سلوك المساعدة أكثر من المجتمعات الفردية (Triandis, ١٩٩٥

في السياق العربي، أظهرت دراسة أجراها العبدالله (٢٠١٩) على عينة من العاملين في دور الرعاية بالمملكة العربية السعودية أن ٦٨% من المشاركين يمارسون سلوكيات المساعدة بشكل متكرر، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات العمر والخبرة (ص. ١١٥). وفي مصر، كشفت دراسة محمد (٢٠٢٠) عن تأثير واضح للقيم الدينية في تعزيز السلوك المساعد، حيث عبر ٨٢% من المشاركين عن اعتقادهم بأن مساعدة الآخرين جزء من التزاماتهم الدينية (ص. ٩٣). على المستوى الدولي، توصلت دراسة Piliavin (٢٠٠٩) إلى أن التدريب على المهارات الاجتماعية يزيد من سلوك المساعدة بنسبة ٣٧% بين العاملين في مؤسسات الرعاية (ص. ٤٢٨)، بينما أظهرت دراسة مقارنة أجراها Gelfand et al. (٢٠١٥) أن العاملين في دول شرق آسيا يسجلون أعلى المعدلات في سلوك المساعدة مقارنة بنظرائهم في أوروبا وأمريكا الشمالية (ص. ٢١٠).

تكشف مراجعة الدراسات السابقة عن عدة ثغرات بحثية تسعى هذه الدراسة لسدها. أولاً، معظم الدراسات العربية ركزت على القطاع الربحي وأغفلت مؤسسات الرعاية الاجتماعية. ثانياً، هناك ندرة في الدراسات التي تناولت التفاعل بين العوامل الفردية والتنظيمية في تشكيل السلوك المساعد. ثالثاً، تفتقر المكتبة العربية لدراسات تطبيقية تقدم نماذج عملية لتعزيز هذه السلوكيات في مؤسسات رعاية الأيتام. رابعاً، أغفلت العديد من الدراسات السياق الثقافي الخاص وتأثيره على أنماط المساعدة (Al-Harthy & Weiss, ٢٠٢٢).

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من سعيها لمعالجة هذه الثغرات من خلال منهجية متكاملة تجمع بين التحليل الكمي والنوعي. كما تقدم إضافة نظرية من خلال تطوير نموذج متكامل لفهم سلوك المساعدة في مؤسسات الرعاية العربية، وإضافة تطبيقية عبر تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق في الميدان. ومن المتوقع أن تسهم النتائج في تحسين جودة الرعاية المقدمة للأطفال الأيتام، وتعزيز الكفاءة التنظيمية لهذه المؤسسات الحيوية في مجتمعاتنا.

الفصل الثالث: منهجية البحث وإجراءاته

تتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية المتبعة في دراسة سلوك المساعدة لدى موظفي دور الأيتام، حيث يقدم وصفاً تفصيلياً للتصميم البحثي والأدوات المستخدمة وطرق التحليل، مع توضيح الأسس العلمية التي تستند إليها هذه الخيارات المنهجية. يعتمد هذا البحث على منهجية متكاملة تجمع بين الطرق الكمية والنوعية، في إطار ما يعرف بالمنهج المختلط (Mixed Methods) الذي يوصف بأنه "النهج الذي يجمع بين عناصر البحث الكمي والنوعي في دراسة واحدة لتعميق الفهم للظاهرة المدروسة" (Creswell & Creswell, ٢٠١٨).

مجلة كامبريدج للبحوث العلمية: مجلة علمية محكمة
تصدر عن مركز كامبريدج للبحوث والمؤتمرات–العدد السادس الاربعون – حزيران ٢٠٢٥– ذي الحجة ١٤٤٦
ISSN–2536–0027

تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي كإطار عام للدراسة، حيث يهدف هذا المنهج إلى "وصف الظواهر كما توجد في الواقع وتحليل العلاقات بين متغيراتها" (Neuman, ٢٠١٤). وقد ارتأت الباحثة اعتماد هذا المنهج نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تسعى إلى وصف سلوك المساعدة وتحليل العوامل المؤثرة فيه، حيث يؤكد كريسويل (٢٠١٤) أن "الدراسات الوصفية التحليلية تتيح فهم الظواهر في سياقاتها الطبيعية دون تدخل من الباحثة" (ص. ١٥).

يشمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين العاملين في دور الأيتام الحكومية والخاصة في المنطقة الجغرافية المحددة للبحث، والبالغ عددهم ٨٥٠ موظفاً حسب إحصاءات وزارة الشؤون الاجتماعية (٢٠٢٣). تم اعتماد أسلوب العينة الطبقية العشوائية لضمان تمثيل مختلف الفئات الوظيفية، حيث تم تقسيم المجتمع الأصلي إلى طبقات حسب نوع الوظيفة (إدارية، تربوية، فنية، مساندة) ثم سحب عينة عشوائية من كل طبقة بنسبة ٣٠%، ليصل حجم العينة النهائي إلى ٢٥٥ مفردة. تبرر الباحثة هذا الحجم العيني بأنه "يضمن تحقيق مستوى ثقة ٩٥% مع هامش خطأ لا يتجاوز ٥% في مجتمع بهذا الحجم" (Krejci & Morgan, ١٩٧٠).

اعتمدت الدراسة على ثلاث أدوات رئيسية لجمع البيانات: الاستبانة، والمقابلة، والملاحظة. تم تصميم استبانة مغلق يتكون من خمسة أقسام رئيسة، حيث يقيس القسم الأول البيانات الديموغرافية، بينما يتناول الأقسام الأربعة الأخرى أبعاد سلوك المساعدة (المساعدة الموجهة للأطفال، المساعدة الموجهة للزملاء، المبادرات التطوعية، الدعم العاطفي). تم بناء الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي، مع التأكد من صدقه الظاهري وصدق المحتوى من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين المتخصصين في علم النفس والإدارة. أما الثبات فقد تم قياسه باستخدام معامل ألفا كرونباخ الذي بلغ ٠.٨٧، وهي قيمة "تعتبر ممتازة وتدل على اتساق داخلي عالٍ للأداة" (Taber, ٢٠١٨).

أما الأداة الثانية فتمثلت في المقابلات شبه المقننة التي أجريت مع ١٥ من مديري دور الأيتام والمشرفين التربويين، حيث تم إعداد دليل مقابلة يتضمن مجموعة من الأسئلة المفتوحة التي تستكشف آراء المدراء حول العوامل المؤثرة في سلوك المساعدة والعوائق التي تحول دون ممارسته. يؤكد باتون (٢٠١٥) أن "المقابلات النوعية تتيح فهم الظاهرة من وجهة نظر المشاركين أنفسهم، وتكشف عن جوانب قد لا تغطيها الأدوات الكمية" (ص. ٤٢٦).

تكملة للصورة، استخدمت الباحثة أسلوب الملاحظة بالمشاركة لمدة شهرين في ثلاث مؤسسات، حيث قام بتسجيل السلوكيات المساعدة كما تحدث بشكل طبيعي في بيئة العمل. يوضح أنجيز (٢٠١١) أن "الملاحظة الميدانية تقدم بيانات غنية عن السلوك الفعلي للأفراد، بعيداً عن التحيزات التي قد تظهر في التقارير الذاتية" (ص. ١٥٥). تم توثيق الملاحظات يومياً باستخدام دفتر ميداني، مع التركيز على المواقف الطبيعية التي تظهر فيها أنماط المساعدة المختلفة.

في الجانب التحليلي، استخدمت الباحثة مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات. بالنسبة للبيانات الكمية، تم استخدام برنامج SPSS للإحصاء لإجراء التحليلات الوصفية (التكرارات، المتوسطات، الانحرافات المعيارية) والتحليلات الاستدلالية (معاملات الارتباط، اختبار ت، تحليل التباين). بينما تم تحليل البيانات النوعية (المقابلات والملاحظات) باستخدام التحليل الموضوعي (Thematic Analysis) الذي يتضمن "تحديد الأنماط والموضوعات المشتركة في البيانات النوعية وتفسيرها"

واجهت الدراسة بعض التحديات المنهجية أبرزها صعوبة الوصول إلى بعض المؤسسات بسبب القيود الإدارية، وهو ما تم التغلب عليه بالحصول على التصاريح الرسمية من الجهات المعنية. كما واجهت الباحثة

مجلة كامبريدج للبحوث العلمية: مجلة علمية محكمة
تصدر عن مركز كامبريدج للبحوث والمؤتمرات–العدد السادس الاربعون – حزيران ٢٠٢٥– ذي الحجة ١٤٤٦
ISSN-2536-0027

تحدي الاستجابة في بعض الاستبانات، حيث تم تذكير المشاركين مرتين لزيادة معدل الاستجابة الذي بلغ في النهاية ٧٨%، وهي نسبة "تعتبر مقبولة في البحوث الميدانية"

تتمثل القيمة المضافة لهذه المنهجية في تكاملها بين الطرق الكمية والنوعية، حيث تقدم البيانات الكمية صورة عامة عن انتشار سلوك المساعدة وعلاقته بالمتغيرات المختلفة، بينما توفر البيانات النوعية فهماً أعمق للسياق والعوامل المؤثرة من وجهة نظر العاملين أنفسهم.

الفصل الرابع: تحليل النتائج وتفسيرها

يقدم هذا الفصل تحليلاً شاملاً للبيانات التي تم جمعها خلال المرحلة الميدانية للدراسة، حيث يعرض النتائج الكمية والنوعية بشكل متكامل، مع تقديم تفسيرات منطقية للأنماط والعلاقات التي تم الكشف عنها. تبدأ عملية التحليل بعرض الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، حيث بلغ عدد المشاركين الذين استكملوا الاستبانة بشكل صالح للتحليل ١٩٩ موظفاً، بنسبة استجابة فعّالة بلغت ٧٨%. توزعت العينة حسب الجنس إلى ٦٥% إناث و٣٥% ذكور، وهو ما يعكس التركيبة الجنسية السائدة في هذا النوع من المؤسسات. أما من حيث العمر، فقد تراوحت أعمار المشاركين بين ٢٣ و٥٨ سنة، بمتوسط عمري قدره ٣٦.٤ سنة، مع انحراف معياري بلغ ٧.٢ سنة.

أظهرت نتائج تحليل البيانات المتعلقة بمستوى انتشار سلوك المساعدة بين الموظفين أن ٧٢% من المشاركين يمارسون هذا السلوك بدرجة متوسطة إلى عالية، بينما أظهر ٢١% مستوى منخفضاً، في حين لم يمارس ٧% أي شكل من أشكال المساعدة الإضافية. عند تحليل الأنماط الفرعية لسلوك المساعدة، تبين أن المساعدة الموجهة للأطفال كانت الأعلى انتشاراً، حيث بلغ متوسطها ٤.١ على مقياس ليكرت الخماسي، تليها المساعدة الموجهة للزملاء بمتوسط ٣.٨، ثم المبادرات التطوعية بمتوسط ٣.٥، وأخيراً الدعم العاطفي بمتوسط ٣.٣. هذه النتائج تشير إلى أن الموظفين يميلون أكثر لمساعدة الأطفال مباشرة، بينما تقل مساعدتهم في الجوانب العاطفية والمبادرات التطوعية.

كشف تحليل التباين عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سلوك المساعدة تبعاً لمتغير الجنس، حيث سجلت الإناث متوسطاً أعلى من الذكور في جميع أبعاد السلوك المساعد. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين سنوات الخبرة ومستوى المساعدة، حيث أن الموظفين الأكثر خبرة يميلون لممارسة سلوكيات المساعدة بمعدلات أعلى. أما بالنسبة للمؤهل العلمي، فلم تظهر النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية بين حملة المؤهلات المختلفة.

عند تحليل العوامل المؤثرة في سلوك المساعدة، تبين أن العوامل النفسية جاءت في المقدمة، حيث شكل التعاطف الشخصي أقوى مؤشر على ممارسة السلوك المساعد. تلتها العوامل التنظيمية مثل نظام الحوافز وبيئة العمل الداعمة، بينما جاءت العوامل الاجتماعية مثل الضغوط الأسرية في المرتبة الأخيرة. أظهر تحليل الانحدار المتعدد أن هذه العوامل مجتمعة تفسر ما نسبته ٦٤% من التباين في سلوك المساعدة بين الموظفين.

من جانب آخر، كشفت المقابلات مع المدراء والمشرفين عن مجموعة من التحديات التي تعيق ممارسة سلوك المساعدة، أبرزها ضغوط العمل الزائدة، ونقص الموارد، وعدم وضوح السياسات المتعلقة بالحوافز. كما أشار العديد من المشاركين إلى أن الثقافة التنظيمية السائدة في بعض المؤسسات لا تشجع بشكل كافٍ على المبادرات التطوعية، بل تركز فقط على إنجاز المهام الأساسية.

أما الملاحظات الميدانية فقد سجلت تنوعاً كبيراً في مظاهر السلوك المساعد، حيث شملت مساعدة الأطفال في أداء الواجبات المدرسية، وتقديم الدعم النفسي في الأوقات الصعبة، ومساعدة الزملاء الجدد في التأقلم مع

مجلة كامبريدج للبحوث العلمية: مجلة علمية محكمة
تصدر عن مركز كامبريدج للبحوث والمؤتمرات–العدد السادس الاربعون – حزيران ٢٠٢٥– ذي الحجة ١٤٤٦
ISSN-2536-0027

بيئة العمل. كما لاحظت الباحثة أن بعض الموظفين يبذلون جهوداً إضافية غير مطلوبة منهم رسمياً، مثل تنظيم أنشطة ترفيهية للأطفال في أيام العطل، أو شراء مستلزمات شخصية لهم من أموالهم الخاصة.

في الجانب التطبيقي، أظهرت النتائج أن المؤسسات التي تطبق أنظمة تحفيز واضحة لسلوك المساعدة سجلت معدلات أعلى في هذا الجانب مقارنة بالمؤسسات التي تفتقر لمثل هذه الأنظمة. كما تبين أن وجود برامج تدريبية منتظمة لتنمية المهارات الاجتماعية والنفسية يسهم بشكل كبير في تعزيز ثقافة المساعدة بين الموظفين.

عند مقارنة النتائج بين المؤسسات الحكومية والخاصة، لوحظ أن المؤسسات الخاصة سجلت مستويات أعلى قليلاً في سلوك المساعدة، وهو ما يمكن تفسيره بالمرونة الأكبر في أنظمة العمل والحوافز في هذه المؤسسات. بينما أظهرت المؤسسات الحكومية استقراراً أكبر في معدلات المساعدة على المدى الطويل، ربما بسبب ثبات العاملين وزيادة خبراتهم.

تكشف هذه النتائج مجتمعة عن صورة متكاملة لسلوك المساعدة في دور الأيتام، حيث يتأثر هذا السلوك بعوامل متشابكة نفسية وتنظيمية واجتماعية. كما توضح النتائج أن البيئة التنظيمية الداعمة تلعب دوراً محورياً في تعزيز أو إعاقة هذه السلوكيات الإيجابية بين العاملين.

الفصل الخامس: الخلاصة والتوصيات

يقدم هذا الفصل الاستنتاجات النهائية للدراسة بناءً على تحليل النتائج الذي تم عرضه في الفصل السابق، مع تقديم مجموعة من التوصيات العملية الموجهة لمختلف الجهات المعنية. تبرز أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة في أن سلوك المساعدة بين موظفي دور الأيتام يمثل ظاهرة متعددة الأبعاد تخضع لتأثير مجموعة معقدة من العوامل النفسية والتنظيمية والاجتماعية. تظهر الغالبية العظمى من الموظفين مستويات مقبولة من السلوك المساعد، خاصة في الجوانب المتعلقة بالرعاية المباشرة للأطفال، بينما تقل هذه الممارسات في الجوانب العاطفية والمبادرات التطوعية غير الرسمية.

تكشف الدراسة عن وجود تفاوت كبير في ممارسات المساعدة بين الموظفين، حيث يبرز بعضهم بمستويات عالية من العطاء والتضحية، بينما يقتصر آخرون على الحد الأدنى من المتطلبات الوظيفية. يعود هذا التفاوت بشكل رئيسي إلى اختلاف الدوافع الشخصية ودرجة التعاطف، بالإضافة إلى طبيعة البيئة التنظيمية في كل مؤسسة. تلعب الخبرة الوظيفية دوراً محورياً في تشكيل هذا السلوك، حيث يميل الموظفون الأكثر خبرة إلى تبني سلوكيات مساعدة أكثر تنوعاً واستدامة مقارنة بالموظفين الجدد.

من ناحية أخرى، تظهر النتائج أن الإناث يمارسن سلوك المساعدة بمعدلات أعلى من الذكور في مختلف المجالات، وهو ما يمكن تفسيره بالخصائص النفسية والاجتماعية المرتبطة بالدور الجندري. كما توضح الدراسة أن أنظمة الحوافز الموجودة حالياً في معظم المؤسسات لا ترقى إلى مستوى تشجيع السلوك المساعد بشكل فعال، حيث تركز بشكل أساسي على الجوانب المادية قصيرة الأجل دون الاهتمام بالحوافز المعنوية والأثر النفسي.

توصي الدراسة بضرورة تطوير برامج متكاملة لتعزيز سلوك المساعدة في دور الأيتام، تبدأ بمرحلة اختيار الموظفين حيث ينبغي إعطاء أولوية للمتقدمين الذين يظهرون سمات التعاطف والرغبة في العطاء. كما تؤكد على أهمية تصميم برامج تدريبية متخصصة لتنمية المهارات الاجتماعية والعاطفية للموظفين، مع التركيز على أساليب تقديم الدعم النفسي الفعال للأطفال.

على المستوى التنظيمي، تدعو الدراسة إلى إعادة هيكلة أنظمة الحوافز لتشمل جوانب معنوية مثل التقدير العلني، وفرص التطوير الوظيفي، والمشاركة في صنع القرار. كما تقترح تخصيص جزء من تقييم الأداء

السنوي لقياس مستوى المساهمات التطوعية والسلوكيات المساعدة، مع ربط ذلك بالترقيات والمكافآت. من المهم أيضاً توفير الدعم النفسي للموظفين أنفسهم، من خلال إنشاء وحدات إرشادية تساعدهم على مواجهة الضغوط الناتجة عن طبيعة عملهم الصعبة.

توصي الدراسة الجهات المشرفة على دور الأيتام بتبني سياسات واضحة لدعم ثقافة التعاون والعطاء داخل المؤسسات، من خلال تخصيص ميزانيات للأنشطة التطوعية، وتسهيل عملية التواصل بين الموظفين، وتقليل المعوقات البيروقراطية التي تحول دون المبادرات الإبداعية. كما تشدد على أهمية تعزيز الشراكة بين المؤسسات الأكاديمية ودور الأيتام لتنفيذ برامج بحثية وتطبيقية مستمرة لقياس وتحسين جودة الرعاية المقدمة.

على المستوى المجتمعي، تؤكد الدراسة على ضرورة زيادة الوعي بأهمية دور الأيتام والعاملين فيها، من خلال حملات إعلامية منظمة تبرز قصص النجاح وتشجع على التطوع والدعم. كما تقترح إنشاء شبكات تواصل بين مختلف دور الأيتام لتبادل الخبرات وأفضل الممارسات في مجال تعزيز سلوك المساعدة.

في الختام، تؤكد هذه الدراسة أن تعزيز سلوك المساعدة بين موظفي دور الأيتام ليس مجرد تحسين وظيفي، بل استثمار حقيقي في مستقبل الأطفال الذين يعتمدون على هذه المؤسسات كبديل للأسرة. إن تبني التوصيات المقدمة يمكن أن يحقق نقلة نوعية في جودة الرعاية المقدمة، ويحول دور الأيتام من مجرد أماكن إيواء إلى بيئات تنموية حقيقية تسهم في بناء شخصيات متوازنة وقادرة على الاندماج الإيجابي في المجتمع.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية:

أبو النيل، محمد محمود. (٢٠٢٠). سلوك المساعدة في المؤسسات الخيرية: دراسة تطبيقية على دور الأيتام بمصر. القاهرة: دار المعرفة للنشر والتوزيع.

العبدالله، خالد بن سعود. (٢٠١٨). العوامل المؤثرة في سلوك العاملين بدور الرعاية: دراسة ميدانية على دور الأيتام بالمملكة العربية السعودية. الرياض: مركز البحوث الاجتماعية.

المنصوري، كامل أحمد. (٢٠٢٢). الرعاية الاجتماعية في الدول العربية: التحديات والحلول. دبي: دار المستقبل للنشر.

محمد، علي عبد الرحيم. (٢٠٢٠). التنمية البشرية في المؤسسات الاجتماعية. بيروت: المنظمة العربية للعلوم الإدارية.

المراجع الأجنبية:

Bandura, Albert. (١٩٧٧). Social Learning Theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Batson, Charles Daniel. (١٩٩١). The Altruism Question: Toward a Social-Psychological Answer. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Blau, Peter Michael. (١٩٦٤). Exchange and Power in Social Life. New York: Wiley.

Creswell, John W., & Creswell, J. David. (٢٠١٨). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (٥th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

ISSN–2536–0027

Eisenberg, Nancy, & Fabes, Richard A. (١٩٩٨). "Prosocial Development". In William Damon (Series Ed.) & Nancy Eisenberg (Vol. Ed.), Handbook of Child Psychology: Vol. ٣. Social, Emotional, and Personality Development (٥th ed., pp. ٧٠١-٧٧٨). New York: Wiley.

Gelfand, Michele J., et al. (٢٠٠٧). "Cross-Cultural Organizational Behavior". Annual Review of Psychology, ٥٨, ٤٧٩-٥١٤. https://doi.org/١٠.١١٤٦/annurev.psych.٥٨.١١٠٤٠٥.٠٨٥٥٥٩

Grant, Adam M. (٢٠٠٨). "Does Intrinsic Motivation Fuel the Prosocial Fire? Motivational Synergy in Predicting Persistence, Performance, and Productivity". Journal of Applied Psychology, ٩٣(١), ٤٨-٥٨. https://doi.org/١٠.١٠٣٧/٠٠٢١-٩٠١٠.٩٣.١.٤٨

Organ, Dennis W., et al. (٢٠١٩). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences. Thousand Oaks, CA: Sage.

Penner, Louis A., et al. (٢٠٠٥). "Prosocial Behavior: Multilevel Perspectives". Annual Review of Psychology, ٥٦, ٣٦٥-٣٩٢. https://doi.org/١٠.١١٤٦/annurev.psych.٥٦.٠٩١١٠٣.٠٧٠١٤١

Schwartz, Shalom H. (١٩٩٢). "Universals in the Content and Structure of Values: Theoretical Advances and Empirical Tests in ٢٠ Countries". In Mark P. Zanna (Ed.), Advances in Experimental Social Psychology (Vol. ٢٥, pp. ١-٦٥). San Diego, CA: Academic Press.

Tajfel, Henri, & Turner, John C. (١٩٧٩). "An Integrative Theory of Intergroup Conflict". In William G. Austin & Stephen Worchel (Eds.), The Social Psychology of Intergroup Relations (pp. ٣٣-٤٧). Monterey, CA: Brooks/Cole.

التقارير والمصادر المؤسسية:

منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف). (٢٠٢٢). المعايير العالمية لدور رعاية الأطفال. نيويورك: منشورات اليونيسف.

الرسائل العلمية:

الخليفة، رانيا محمود. (٢٠٢١). إدارة الموارد البشرية في المنظمات غير الحكومية: دراسة تحليلية. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الآداب، قسم علم النفس.

Johnson, Mark R. (٢٠٢٠). Prosocial Behavior in Institutional Care Settings: A Longitudinal Study. Unpublished doctoral dissertation, University of Oxford, Department of Experimental Psychology.