مهارة التعاطف لدى عينة من العاملين في مجال الدعم النفسي في محافظة اللاذقية في ضوء بعض المتغيرات

د. ليلى الشريف *

مروة محفوض **

(تاريخ الإيداع 4 / 6 / 2020. قبل للنشر في 14 / 1 / 2021)

□ ملخّص □

هدف البحث الحالي إلى دراسة مستوى مهارة التعاطف لدى العاملين في مجال الدعم النفسي في محافظة اللاذقية واختبار الفروق في مهارة التعاطف لدى أفراد العينة في ضوء متغيرات الجنس وعدد سنوات الخبرة وطبيعة العمل (مأجور/تطوعي).

تكونت عينة البحث من (80) عاملاً في مجال الدعم النفسي تم اختيارهم بشكل عشوائي من مراكز مجتمعية مأجورة، ومنظمات تطوعية غير ربحية.

تم استخدام مقياس التعاطف من إعداد جيفرسون (2012) Jifferson ترجمة الباحثة، وتم التحقق من صدقه وثباته.

أشارت النتائج إلى وجود مستوًى مرتفعٍ من مهارة التعاطف لدى العاملين في مجال الدعم النفسي، ووجود فروق دالة إحصائيّاً في مهارة التعاطف لدى العاملين في مجال الدعم النفسي تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس لصالح الإناث، وعدد سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة الأقل، وطبيعة العمل لصالح العمل التطوعي).

الكلمات المفتاحية: التعاطف– الدعم النفسي

* أستاذة – قسم الإرشاد النفسي – كلية التربية –جامعة تشرين– اللاذقية– سورية

** طالبة ماجستير– إرشاد نفسي – كلية التربية –جامعة تشرين– اللاذقية– سورية

Empathy skill among a sample of psychological support workers in Lattakia province in light of some variables

Dr. Laila AL-shareef*
Marwa Mahfoud**

(Received 4 / 6 / 2020. Accepted 14 / 1 / 2021)

□ ABSTRACT □

This research aimed to study the level of empathy skills among psychological support workers in Lattakia province and to test the differences in empathy skills in the light of variables: gender, years of experience and nature of work (paid/voluntary).
A sample of (80) psychological support workers was assigned randomly from paid community centers and non-profit voluntary organizations.
The empathy scale prepared by Jifferson (2012) and translated by the researcher was used, after verifying its psychometric characteristics.
The researcher followed the descriptive analytical curriculum.
The results indicated that there is a high level of empathy skills among psychological support workers, and statistically significant differences in empathy skills among psychological support workers according to study variables (gender for females, years of experience for the less experienced, and nature of work for voluntary).

Keywords: Empathy - Psychological Support.

* **Professor, Department of Psychological counseling in the Faculty of Education at Tishreen University, Lattakia, Syria.**
** **Master of Psychological counseling in the Faculty of Education at Tishreen University, Lattakia, Syria.**

مقدمة:

يتعرض الفرد في كافة مراحل حياته إلى متغيرات وظروف عديدة تؤثر على شخصيته من مختلف النواحي الاجتماعية والانفعالية والسلوكية، خاصة في ظل ما نعيشه من تطور تقني وما نتج عنه من فجوة بين العالم الحقيقي الذي يعيش فيه الفرد والعالم الافتراضي، وفجوة أيضاً بين حاجاته والإمكانيات المتوافرة في بيئته لإشباع هذه الحاجات، ناهياً عن أنّ للحروب والظروف القاسية التي يمر بها العالم آثار هامة على الشخصية الإنسانية، فقد ازداد عدد اللاجئين والنازحين وضحايا الحروب وفاقدي الرعاية الأسرية؛ وبالتالي أصبحت هناك حاجة ملحة وضرورية لخدمات الدعم النفسي.

لأخصائي الدعم النفسي خصائص هامة يتحلى بها ليستطيع أن يقوم بعمله على أكمل وجه، ومن هذه الصفات التعاطف والرغبة في المساعدة وتقبل المسترشد، حيث أن التعاطف Empathy خاصية إنسانية لفهم معاناة الآخر تتضمن مشاعر الاهتمام Caring والرعاية Concern والمشاركة الوجدانية للأفراد الذين يمرون بخبرات المعاناة والرغبة في عمل أي شيء لهم؛ وذلك بهدف التقليل من شدة معاناتهم وآلامهم وهو يتضمن حساسية الفرد للخبرات المؤلمة ورغبة عميقة لتخفيف هذه المعاناة (Goertz & Simon, 2010).

وقد أشار ماكس شيلر Max Scheler إلى أن التعاطف يتضمن عنصراً جماليّاً وأخلاقيّاً؛ فالعنصر الأخلاقي يثبت به المرء انتباهه إلى مشاعر سواه، ويتجلى في الفرح بلذة الآخر، والعنصر الجمالي يتجلى في أن التعاطف لا يحدث إلا إذا توافرت القدرة على تخيل الحياة النفسية للآخر (العوا، 2012، 577).

وينظر فرويد إلى التعاطف على أنه شكل من أشكال التوحد الذي يعني إدخال نوعيات من موضوع خارجي (ويكون عادةً لشخص آخر) في شخصية الفرد؛ مما يجعله قادراً على التواصل مع الآخرين من خلال إحساسه لحاجاته الخاصة وحاجات الآخرين والتفاعل معهم إيجابيّاً (العاسمي، 2015، 113-114).

ويعد التعاطف من المتغيرات الأساسية في العمل الإرشادي حيث يحتاج المسترشدون إلى مناخ يشعرون فيه بتفهم الأخصائي النفسي لآلامهم ومعاناتهم، وكما يؤثر التعاطف في المسترشد فهو يؤثر في الأخصائي النفسي أيضاً ويشير (Roy, 1980) إلى أن الأخصائي النفسي الأكثر تعاطفاً هو أكثر فاعليةً ورضًا عن نفسه وعمله وتفاعله مع الآخرين؛ فإن رضا الأخصائي عن عمله وعن نفسه يؤثر بدوره في قدرته على التعاطف، فالظروف التي تمر بها سورية أثرت على جميع شرائح المجتمع، وفرضت لدى الكثيرين نوعاً من عدم الاهتمام بالآخر وأثرت سلباً على أساليب التعامل الشخصية والمهنية، لا سيما أنه يتأثر بعدد من المتغيرات كقدرة الفرد على التواصل اللفظي وغير اللفظي وحسن الإصغاء والصبر، وتنمية قدرة الأخصائي على التعاطف تتمثّل بتنمية هذه المهارات.

مشكلة البحث:

مهنة الدعم النفسي من المهن الحساسة إذ يترتب على الأخصائي النفسي بناء شخصية المسترشد ومساعدته على فهم ذاته، وحل المشكلات التي تعترض سبيل توافقه وتكيفه على كافة الأصعدة، وهذا يتطلب وجود صفات خاصة يتمتع بها الأخصائي النفسي ليتمكن من بناء علاقة إرشادية إيجابية وفعالة مع المسترشد.

ويشير (Besser&Hill,2010) على أن الأخصائي النفسي يدرك أن هذه المهنة التي يمارسها ليست كأي مهنة أخرى؛ فهي تقوم على علاقة تؤسس على الألفة والانسجام وتتطلب الثقة والاحترام والصدق والتقبل غير المشروط، كما تتطلب منه أن يوظف انتباهه وحواسه بشكل جيد لكي يتفهم المسترشد ويتعاطف معه.

كما يشير توماس (Thomas, 1979) إلى أن تعاطف الأخصائي النفسي مع المسترشد يساعده في أن يصبح شخصاً فاعلاً ومؤثراً ناجحاً في العلاقة الإرشادية، كما أنه يصبح أكثر رضا عن مهنته، وهذا ما أكدته أيضاً دراسات (روي Roy, 1980؛ وشحادة، 2016) الذين وجدوا أن الأخصائيين الأكثر تعاطفاً هم أكثر رضا عن أنفسهم وعملهم ومستوى إنتاجيتهم.

إن التعاطف الوجداني سمة مهمة للأخصائي النفسي وجانب أساسي من جوانب عمله، وعلى الرغم من أهميته فإنه لم يلق الاهتمام الكافي على الصعيد المحلي على وجه الخصوص، وعلى الصعيد العربي عموماً، وبالنظر إلى العوامل المؤثرة في التعاطف نجد تناقضاً في نتائج هذه الدراسات فبينما وجدت دراسة (أحمد، 2004) عدم وجود فروق في التعاطف تعزى لمتغير سنوات الخبرة، أشارت دراسة (شحادة، 2016) إلى أن الأخصائيين النفسيين الأكثر خبرة هم أكثر تعاطفاً.

وفي المقابل فقد أجمعت دراسات (أيزنبرغ ولينون Eisenberg & Lennon, 1983؛ يسكو Yesko, 2004؛ وتس Watts, 2005؛ سبيل مان Spillman, 2007) على أن الإناث أكثر تعاطفاً من الذكور.

من خلال الإحاطة بجوانب متغير التعاطف وأهميته في العمل الإرشادي زادت دوافع الباحثة لاختيار موضوع البحث، لا سيما في ظل الظروف والأزمة التي تعيشها سورية وما خلفته من ضحايا حروب وأرامل وفاقدي الرعاية الأسرية ونازحين، وبالتالي اتسعت شريحة الأفراد الذين يحتاجون لخدمات الدعم النفسي، وكبرت معها مسؤوليات الأخصائي النفسي ومهامه، لكن ومن خلال عمل الباحثة كأخصائية دعم نفسي لاحظت أن هناك الكثيرين ممن يعملون في المهن المتاحة لهم بدافعٍ اقتصادي ولكسب المال فقط دون الاهتمام بجودة العمل الذين يقومون به، وفي المقابل نجد هناك من يقوم بأعمال كهذه بدافعٍ إنساني وبشكلٍ تطوعي دون انتظار المردود المادي.

وانطلاقاً من هذه المبررات وجدت الباحثة دافعاً لدراسة الفروق في مهارة التعاطف لدى العاملين في مجال الدعم النفسي في ضوء متغيرات الجنس، وعدد سنوات الخبرة، وطبيعة العمل (تطوعي/مأجور)، وبناءً عليه تتحدد مشكلة البحث بالتساؤل التالي:

ما الفروق في مهارة التعاطف لدى العاملين في مجال الدعم النفسي في ضوء بعض المتغيرات؟

أهمية البحث وأهدافه

أهمية البحث:

تتحدد أهمية البحث في الجوانب التالية:

الأهمية النظرية: تنبع الأهمية النظرية للبحث الحالي من أهمية متغير التعاطف الذي يُعدّ من الموضوعات الحديثة نسبياً مما قد يساهم في إثراء الأدب النفسي لاسيما في ظل قلة الدراسات المحلية والعربية –على حد علم الباحثة– التي تناولت هذا المتغير، كما أن روجرز Rogers قد أكد على أهمية التعاطف كشرط أساسي في نجاح العلاقة الإرشادية، بالإضافة إلى أهمية الفئة المستهدفة من البحث وهي فئة العاملين في مجال الدعم النفسي، حيث تعد هذه الفئة من

الفئات الجديرة بالبحث نظراً للمسؤولية التي تقع على عاتقهم في تقديم الخدمات النفسية للمحتاجين لها وحاجة المجتمع في الظروف الراهنة لهذه الفئة.

الأهمية التطبيقية: من المؤمل أن تفيد نتائج البحث الحالي في إجراء المزيد من البحوث والدراسات الأكثر تعمّقاً في هذا المجال، كما يمكن الاستفادة من نتائج البحث الحالي في التأكيد على أهمية خاصية التعاطف في إعداد وتدريب العاملين في مجال الدعم النفسي.

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى:

- تحديد مستوى التعاطف لدى العاملين في مجال الدعم النفسي.
- تحديد الفروق في مهارة التعاطف بين العاملين في مجال الدعم النفسي في ضوء متغير الجنس.
- تحديد الفروق في مهارة التعاطف بين العاملين في مجال الدعم النفسي في ضوء متغير عدد سنوات الخبرة ((5) سنوات أو أقل/ أكثر من (5) سنوات).
- تحديد الفروق في مهارة التعاطف بين العاملين في مجال الدعم النفسي في ضوء متغير طبيعة العمل (مأجور/تطوعي).

أسئلة البحث:

- ما مستوى مهارة التعاطف لدى العاملين في مجال الدعم النفسي؟

فرضيات البحث:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) في مهارة التعاطف بين العاملين في مجال الدعم النفسي في ضوء متغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) بين العاملين في مجال الدعم النفسي في ضوء متغير عدد سنوات الخبرة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) بين العاملين في مجال الدعم النفسي في ضوء متغير طبيعة العمل.

مصطلحات البحث والتعريفات الإجرائية:

- **التعاطف Empathy**: هو استجابة لتحسين الخبرة الانفعالية للآخر أو استجابة انفعالية متنوعة للخبرات المدركة عند الآخرين (Mahrabian & Epstein,1992, 531).

التعاطف إجرائيّاً: هو الدرجة التي يحصل عليها المفحوص من أفراد عينة البحث على مقياس التعاطف المستخدم في هذا البحث.

- **العاملين في مجال الدعم النفسي Psychological support workers**: الدعم النفسي هو سلسلة متصلة من الدعم والرعاية التي تقدم للأطفال والأسر والمجتمعات المحلية بهدف تحسين صحتهم النفسية عن طريق التشجيع على تواصلٍ أفضل بين الناس وبناء شعور أفضل بالذات والمجتمع، ويُعبّر عنه بالاعتناء والاحترام في العلاقات التي تنقل التفاهم والتسامح والقبول، والدعم النفسي هو حاجة طبيعية للمجتمعات التي عانت أو مازالت تعاني من الأزمات والحروب والكوارث الطبيعية (الباحثون السوريون، 2017).

العاملين في مجال الدعم النفسي إجرائيّاً: هم الأخصائيون النفسيون العاملون في مراكز الرعاية الاجتماعية بشكل مأجور، والفرق التطوعية التابعة لجهات غير ربحية، ويقدمون الخدمات النفسية لفاقدي الرعاية الأسرية والمتضررين من الحروب ومرضى السرطان وذوي الإعاقة.

الخلفية النظرية:

يعود أصل كلمة التعاطف إلى ثمانينيات القرن التاسع عشر، عندما صاغ عالم النفس الألماني تيودور ليبس Theodore Lipps مصطلح "einfuhlung" –حرفياً– "في الشعور لوصف التقدير العاطفي لمشاعر الآخر. وقد وصف التعاطف كذلك بأنه عملية فهم تجربة الشخص الذاتية من خلال تقاسم تلك التجربة مع الحفاظ على موقف الملاحظ (Ioannidou & Konstantikaki, 2008, 119).

ويشير التعاطف إلى قدرة الفرد على قراءة مشاعر الآخرين من خلال تصرفاتهم وتعابير وجوههم، والتعاطف ليس فقط بمعنى التفاعل مع مشاعر الآخرين بل التجاوب السلوكي أيضاً مع هذه المشاعر باستجابات إيجابية انطلاقاً من حب الآخر وتمني الخير له (Chandler, 1973, 55)، ويضيف ليبس أن التعاطف ناتج عن استجابة تقليدية؛ فعندما يلاحظ أن شخصاً آخر واقعٌ تحت تأثير شعور ما فإنه يقلّده مع تغيير بسيط بالوضع (عسكر، 2001، 12)، ويرى فرويد أن التعاطف هو طريقة للتواصل والتفاهم؛ لأنه يربط الفهم مع الشعور بالتشابه أو التماثل (العبيدي، 2011، 139)، وتعرف الباحثة التعاطف بأنّه سمة أساسية تساعد الأخصائي النفسي على تكوين علاقة إرشادية مهنية مع المسترشد تسهم في تخليصه من الانفعالات السلبية والتوتر وهي عامل مساهم بدرجة كبيرة في نجاح العملية الإرشادية.

ويرى هوفمان Hoffman أن هناك آليات تظهر على الشخص أثناء تعاطفه مع الشخص الآخر، وهي:

- الإشراط الكلاسيكي: وهو أول نوع لظهور التعاطف الذي ينتج عندما يراقب شخصٌ شخصاً آخر فيأخذ منه إشارات تعبيرية عن الحالة التي يكون فيها؛ وبالتالي تصبح الإشارات الصادرة عن الشخص الآخر محفزات للطرف الثاني.
- الارتباط المباشر: فعندما نرى شخصاً في حالة انفعالية فإن تعبيرات وجهه وصوته وحركاته تعد محفزاً يذكّرنا بالتجربة نفسها التي مررنا بها سابقاً.
- التقليد: فالتعاطف يُعد استجابة تلقائيّة غير متعلّمة حين يقلد طرفٌ الطرف الآخر في حركاته الجسدية وتعبيرات وجهه.
- أخذ الدور: وفيها يتخيل الفرد نفسه مكان الشخص الآخر وتكون عملية التخيل قصدية (Hoffman,1978, 130)

ويشير جريسون وكولي (Grayson & Cauley, 1989) إلى أن التعاطف يعد عنصراً اساسيّاً مهمّاً في عملية الإرشاد والعلاج النفسي؛ فمن خلال التعاطف يستطيع الأخصائي النفسي فهم موقف المسترشد ومساعدته على إدراك حالته ومشاعره ويساعدهم على الشعور بالراحة.

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

1. دراسة أحمد (2004) مصر:

عنوان الدراسة: **العلاقة بين التعاطف والرضا المهني لدى الأخصائي النفسي المدرسي.**

هدفت إلى دراسة العلاقة بين التعاطف والرضا المهني لدى الأخصائي النفسي المدرسي والفروق في كل منهما في ضوء متغيرات الجنس وعدد سنوات الخبرة، وتكونت عينة الدراسة من (108) من الأخصائيين النفسيين التربويين في القاهرة، واستخدمت الباحثة مقياس التعاطف من إعدادها ومقياس الرضا عن العمل من إعداد محمد نصر (1999)، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة موجبة ودالة إحصائيّاً بين التعاطف والرضا عن العمل، وعدم وجود فروق في المتغيرين تعزى للجنس أو عدد سنوات الخبرة.

2. دراسة حسن (2009) مصر:

عنوان الدراسة: **التعاطف وعلاقته باعتبار الذات، والتمركز حول الأنا، والتماسك الأسرى كما يدركه الأبناء لدى طلاب الجامعة.**

هدفت إلى دراسة العوامل التي تؤثر على تواصل الفرد وتفاعله وتعاطفه مع الآخرين،, التعرف على ظاهرة التمركز حول الأنا وكيفية قياسه، أو وضع نموذج نظري أولى يفسر طبيعة العلاقة بين التعاطف وكل من اعتبار الذات الشخصي الكلي، والتمركز حول الأنا (الاختلاق الشخصي، والاستماع المُتخيل) والتماسك الأسرى كما يدركه الفرد، وتكونت العينة من (1000) طالب وطالبة من طلاب الفرقة الثانية والثالثة والرابعة بكلية التربية جامعة عين شمس، وتم استخدام مقياس اعتبار الذات الشخصي الكلي، ومقياس الاستماع المُتخيَّل، ومقياس الاختلاق الشخصي، ومقياس التماسك الأسرى كما يدركه الأبناء إعداد الباحث، ومقياس التعاطف إعداد أميرة أحمد (2004)، والمقابلة الشخصية، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وأشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائيًا في التعاطف ككل وبعض عملياته (الاهتمام بالآخر، وتقديم العون للآخر) بين مرتفعي ومنخفضي الاختلاق وذلك لصالح مرتفعي الاختلاق الشخصي، ولم تجد الدراسة فروقًا بينهما في تبني وجهة نظر الآخر والإحساس بمعاناة الآخر، ووجود فروق دالة إحصائيًا بين مرتفعي ومنخفضي الاستماع المُتخيل في التعاطف ككل وعملياته وذلك لصالح مرتفعي الاستماع المُتخيل، ووجود فروق دالة إحصائيًا بين مرتفعي ومنخفضي التماسك الأسري كما يدركه الأبناء في التعاطف ككل وعملياته وذلك لصالح مرتفعي التماسك الأسري، ووجود فروق دالة إحصائيًا بين مرتفعي ومنخفضي اعتبار الذات الشخصي الكلي في التعاطف ككل وعملياته وذلك لصالح مرتفعي اعتبار الذات الشخصي الكلي.

3. دراسة العبيدي (2011) العراق:

عنوان الدراسة: **طبيعة العلاقة الارتباطية بين التعاطف والسلوك العدواني دراسة ميدانية لدى عينة من طلبة المرحلة المتوسطة في مدارس بغداد الرسمية.**

هدفت إلى دراسة العلاقة الارتباطية بين التعاطف والسلوك العدواني دراسة ميدانية لدى عينة من طلبة المرحلة المتوسطة في مدارس بغداد الرسمية، وتكونت العينة من (218) طالباً وطالبة، وتم استخدام مقياس التعاطف ومقياس السلوك العدواني من إعداد الباحثة، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين التعاطف والسلوك العدواني، وفروق في التعاطف بين الجنسين لصالح الإناث.

4. دراسة شحادة (2016) سورية:

عنوان الدراسة: **التعاطف والنرجسية وعلاقتهما بالرضا المهني لدى عينة من المرشدين النفسيين في مدارس محافظة دمشق الرسمية.**

هدفت إلى دراسة العلاقة بين التعاطف والنرجسية والرضا المهني لدى المرشدين النفسيين، والفروق في كل منها في ضوء متغيرات سنوات الخبرة والتخصص الدراسي (إرشاد نفسي/علم نفس/تربية)، وتكونت العينة من (159) مرشداً

نفسيّاً من الذكور والإناث، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين التعاطف والرضا المهني، وعدم وجود فروق في التعاطف تبعاً لمتغير التخصص بينما وجدت فروق تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة لصالح ذوي سنوات الخبرة الأكثر، وفروق في النرجسية تبعاً لمتغيّر لنتغيّر التخصص لصالح الإرشاد النفسي، وفروق تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة لصالح ذوي سنوات الخبرة الأقل.

5. دراسة هلال وأبو حمزة (2018) مصر:

عنوان الدراسة: **التعاطف المعرفي والوجداني كما يدركه الآباء والمعلمون وعلاقته بالسلوك العدواني لدى عينة من تلاميذ المرحلة الإعدادية.**

هدفت إلى دراسة دور بعض المعارف الاجتماعية كالتعاطف المعرفي والوجداني في تنظيم السلوك العدواني، وهدفت كذلك إلى محاولة بحث تأثير نوع الجنس على التعاطف المعرفي والوجداني، وتكونت العينة من (83) من تلاميذ المرحلة الإعدادية (43 ذكور)، (40 إناث) ووالديهم أو معلميهم، وتم استخدام مقياس التعاطف لقياس التعاطف المعرفي والوجداني(إعداد الباحث، 2017)، ومقياس السلوك العدواني والعدائي للمراهقين والشباب (أمال باظة، 2007)، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية بين درجات التعاطف المعرفي والسلوك العدواني، ووجود علاقة ارتباطية عكسية بين درجات التعاطف الوجداني والسلوك العدواني، وتوصلت الدراسة كذلك إلى وجود تأثير دال إحصائياً لنوع الجنس على إدراك الوالدين والمعلمين لدرجة التعاطف المعرفي لصالح الإناث، ووجود تأثير دال إحصائياً لنوع الجنس على إدراك الوالدين والمعلمين للتعاطف الوجداني لصالح الإناث، ووجود تأثير دال إحصائياً لنوع الجنس على إدراك الوالدين لدرجة السلوك العدواني لصالح الذكور، وتوصلت الدراسة كذلك إلى وجود تأثير لتقييم الوالدين والمعلمين لدرجة التعاطف المعرفي والوجداني على درجة السلوك العدواني، فدرجة كل من التعاطف المعرفي والوجداني لها تأثير دال إحصائيّاً في درجة السلوك العدواني ويمكن تفسير (75)% من السلوك العدواني من خلال قيم التعاطف المعرفي والوجداني.

الدراسات الأجنبية:

1. دراسة روي (Roy, 1980) أمريكا:

عنوان الدراسة: **العلاقة بين الصفات الشخصية واتجاهات المرشدين نحو عملهم وفاعليتهم الإرشادية.**

The Relationship between personality characteristics and counselors altitude toward there's jobs

هدفت إلى دراسة العلاقة بين الصفات الشخصية واتجاهات المرشدين نحو عملهم الإرشادي في ولاية كارولينا، وتكونت العينة من (35) مرشداً، و(69) مسترشداً، وتم استخدام مقياس كاليفورنيا واختبار بورتر لاتجاهات المرشدين نحو عملهم الإرشادي، ومقياس تقييم أداء المرشد النفسي، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين الصفات الشخصية واتجاهات المرشدين نحو عملهم الإرشادي فكان المرشدون الأكثر اهتماماً بمشاعر الآخرين وخبراتهم أكثر فاعلية.

2. دراسة أيزنبرغ ولينون (Eisenberg & Lennon, 1983) أمريكا:

عنوان الدراسة: **التعاطف لدى المرشدين النفسيين**

Empathy at counselors

هدفت إلى دراسة علاقة التعاطف بالجنس لدى المرشدين النفسيين، وتكونت العينة من (120) مرشداً ومرشدة، وتم استخدام مقياس التعاطف الوجداني، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وأشارت النتائج إلى أن الإناث أكثر تعاطفاً من الذكور.

3. دراسة يسكو (Yesko, 2004) أمريكا:

عنوان الدراسة: **تقييم الفروق في درجة التعاطف الانفعالي لدى الطلبة المتدربين والمبتدئين والمتخرجين من برنامج الإرشاد التربوي.**

Assessment of Differences in the Balanced Emotional Empathy among Beginning, Practicum, And Graduating Students in A counselors Education Program

هدفت إلى تقييم الفروق في مستويات التعاطف الانفعالي لدى الطلبة المبتدئين والمتدربين والمتخرجين من برنامج الإرشاد التربوي، وتكونت العينة من (22) من طلبة الإرشاد المبتدئين و(23) من طلبة الإرشاد قيد التدريب، و(31) طالباً من الطلبة المتخرجين من برنامج التدريب في الولايات المتحدة الأمريكية، وتم استخدام مقياس التعاطف الانفعالي، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وأشارت النتائج إلى وجود فروق في التعاطف في متغيرات الخبرة لصالح ذوي الخبرة الأكبر والجنس لصالح الإناث.

4. دراسة جريسون وكاشويل (Greason & Cashwell, 2009) أمريكا:

عنوان الدراسة: **اليقظة والكفاءة الذاتية للمرشد النفسي: الدور الوسيط للانتباه والتعاطف**

Mindfulness and Counseling Self-Efficacy the Mediating Role of Attention and Empathy

هدفت إلى دراسة العلاقة بين اليقظة والكفاءة الذاتية والتعاطف وأثر ذلك على العمل الإرشادي، وتكونت العينة من (179) من طلبة الإرشاد، وتم استخدام مقياس التعاطف واليقظة العقلية والكفاءة الذاتية، وتم اعتماد المنهج الوصفي، وأظهرت النتائج وجود علاقة بين اليقظة وكل من الكفاءة الذاتية والتعاطف.

التعقيب على الدراسات السابقة: تم عرض مجموعة من الدراسات السابقة وكان محورها الأساسي التعاطف، وكانت أهم النتائج ما توصلت إليه دراسات (أيزنبرغ ولينون Eisenberg & Lennon, 1983؛ يسكو Yesko, 2004 ؛ والعبيدي، 2011) التي أشارت نتائجها إلى وجود فروق في مهارة التعاطف تعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث، كما أشارت دراسات (يسكو Yesko, 2004؛ و شحادة، 2016) إلى وجود فروق في مهارة التعاطف تعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة الأكبر، بينما خالف دراسة (أحمد، 2004) جميع هذه الدراسات وأشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق في التعاطف تعزى لأي من متغيرات الجنس أو عدد سنوات الخبرة، وقد أشارت دراسات (روي Roy, 1980؛ وجريسون وكاشويل Greason & Cashwell, 2009) إلى أن للتعاطف أثر إيجابي في العملية الإرشادية، وتختلف الدراسة الحالية مع دراسات (حسن، 2009؛ والعبيدي، 2011؛ وهلال وأبو حمزة، 2018) في عينة الدراسة، وتتفق مع جميع الدراسات السابقة في اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وتتميز في دراستها للتعاطف في ضوء متغير طبيعة العمل (مأجور/تطوعي).

وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة البحث وتحديد فرضياته واختيار الأداة، وتحديد أساليب المعالجة الإحصائيّة ومناقشة وتفسير النتائج، وتأتي الدراسة الحالية لتوضيح الفروق في مهارة التعاطف لدى العاملين

في مجال الدعم النفسي في ضوء متغيرات (الجنس، وعدد سنوات الخبرة، وطبيعة العمل) وهي بذلك من الدراسات الحديثة نسبيّاً في البيئة المحلية لدراستها التعاطف في ضوء هذه المتغيرات.

منهج البحث: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات وتحليلها؛ حيث تم جمع البيانات الإحصائية عن مهارة التعاطف لدى العاملين في مجال الدعم النفسي، وتم تطبيق مقياس التعاطف، ودراسة الفروق في التعاطف في ضوء متغيرات (الجنس، وعدد سنوات الخبرة، وطبيعة العمل).

المجتمع الأصلي للبحث: يتحدد المجتمع الأصلي للبحث الحالي بالعاملين في مجال الدعم النفسي في دور الرعاية الاجتماعية وعددهم (14) مركزاً وهم يعملون بشكل مأجور، والفرق التطوعية غير الربحية في اللاذقية، وهم يقدمون خدمات الدعم النفسي لفاقدي الرعاية الأسرية والمتضررين من الحروب ومرضى السرطان وذوي الإعاقة.

عينة البحث: تكونت عينة البحث الحالي من (80) عاملاً في مجال الدعم النفسي تم اختيارهم بشكلٍ عشوائي بواقع (20) من دائرة العلاقات المسكونية والتنمية بجبلة والدعتور، (10) من منارة القطيلبية، و(5) من منارة الشيخ ضاهر و(10) من منارة الصليبة و(5) من هلال قنيص وهي جهات مأجورة، و(20) من فريق We Care و(20) من فريق صناع السلام وهي فرق تطوعية في اللاذقية، وقد تمّ اختيارهم وفقاً لمتغيّري الجنس وعدد سنوات الخبرة (5سنوات أو أقل/ أكثر من 5 سنوات)؛ فعلى الرغم من حداثة بعض هذه المنظمات لكن هناك العديد من العاملين فيها قد عملوا بمجال الدعم النفسي سابقاً ومنهم من كانوا في الخارج وتتجاوز خبرتهم الخمس سنوات.

وفيما يلي توضيحٌ لتوزّع أفراد العيّنة:

الجدول (1): يوضح توزع أفراد العينة

المتغير		العدد
الجنس	ذكور	40
	إناث	40
عدد سنوات الخبرة	(5) سنوات أو أقل	41
	أكثر من (5) سنوات	39
طبيعة العمل	مأجور	40
	تطوعي	40

حدود البحث:

- **الحدود الزمنية:** تم تطبيق البحث في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2020/2019
- **الحدود المكانية:** تم تطبيق البحث في مراكز (دائرة العلاقات المسكونية والتنمية بجلة والدعتور، منارة القطيلبية، ومنارة الشيخ ضاهر ومنارة الصليبة وهلال قنيص، وفريق We Care وصناع السلام) في اللاذقية.
- **الحدود البشرية:** تتمثل في إجابات أفراد عينة البحث من العاملين في مجال الدعم النفسي.
- **الحدود العلمية:** تتمثل في دراسة مستوى مهارة التعاطف، والفروق في مهارة التعاطف لدى العاملين في مجال الدعم النفسي في ضوء متغيرات (الجنس، وعدد سنوات الخبرة، وطبيعة العمل).

أدوات البحث:

تم استخدام مقياس جيفرسون (2012) Jifferson ترجمة الباحثة.

- **وصف المقياس:** يتكون المقياس من (19) عبارة تقيس مهارة التعاطف لدى الأخصائي النفسي ووضع لها (7) بدائل للإجابة: (لا أوافق بشدة، لا أوافق، لا أوافق نوعاً ما، محايد، أوافق نوعاً ما، أوافق، أوفق بشدّة)، تأخذ الأوزان (1/2/3/4/5/6/7) على التوالي بالنسبة للعبارات الإيجابية، وتُعكس الأوزان في العبارات السلبية والعبارات السلبية هي ذات الأرقام (17/14/11/9/6).

- **الخصائص السيكومترية للمقياس:**

أوّلاً: وصف عينة الصدق والثبات: للتحقق من الخصائص السيكومترية للمقياس تم تطبيقه على عينة مكونة من (30) عاملاً في مجال الدعم النفسي من العاملين في المراكز المجتمعية المأجورة والمتطوعين، من ضمن المجتمع الأصلي للبحث وخارج عينته الأساسية.

ثانياً: الصدق: تم التحقق من صدق مقياس التعاطف من خلال:

1) صدق المحكّمين: تم عرض المقياس على مجموعة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية من قسم الإرشاد النفسي لإبداء آرائهم حول سلامة الصياغة اللغوية للعبارات وملاءمتها للعينة وملاءمتها للهدف الرئيسي للدراسة، وقد أبدى المحكمون موافقتهم على جميع عبارات المقياس.

2) الصدق البنيوي بطريقة الاتساق الداخلي: حيث تم حساب معامل ارتباط كل بند مع الدرجة الكلية للمقياس، والجدول (2) يوضح النتائج:

الجدول (2) الصدق البنيوي لكل بند من بنود المقياس وفقاً لمعامل الارتباط مع المقياس الكلي

مقياس التعاطف				
البند	الارتباط	الدلالة	المتوسط	الانحراف المعياري
1	.578**	.000	2.80	.805
2	.592**	.000	2.47	.937
3	.685**	.000	2.77	1.165
4	.504**	.000	2.20	.997
5	.578**	.000	2.80	.805
6	.735**	.000	2.33	1.155
7	.685**	.000	2.60	1.037
8	.578**	.000	2.80	.805
9	.592**	.000	2.47	.937
10	.685**	.000	2.77	1.165
11	.504**	.000	2.20	.997
12	.578**	.000	2.80	.805
13	.735**	.000	2.33	1.155
14	.685**	.000	2.60	1.037
15	.578**	.000	2.80	.805
16	.592**	.000	2.47	.937
17	.685**	.000	2.77	1.165
18	.504**	.000	2.20	.997
19	.578**	.000	2.80	.805
** دال عند مستوى الدلالة 0.01				

* دال عند مستوى الدلالة 0.05

يتبين من الجدول السابق وجود ارتباط بين كل بند مع الدرجة الكلية، وهذه الارتباطات تتراوح بين(0,685) (0,504) ، وهي نسب موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) و (0.01)، مما يؤكد لنا الصدق البنيوي للمقياس.

3) الصدق وفق التحليل العاملي: تبنت الباحثة طريقة التحليل العاملي الاستكشافي وذلك لتلخيص فقرات الاستبانة المصممة لهذه الدراسة إلى العوامل الكامنة وكذلك الكشف عن البنية العاملية للمتغيرات ذات المصداقية سواء من ناحية الجودة أو ناحية الإيجاز، فالتحليل العاملي عبارة عن طريقة احصائية تستخدم عادة في تقليل عدد فقرات الاستبانة الطويلة إلى العوامل الكامنة المختصرة كما تستخدم في دراسة صدق التكوين لهذه الفقرات، وقد تم ذلك بعد التأكد من صلاحية البيانات في الخطوات السابقة.

وإن العوامل الناتجة عن عملية التحليل العاملي هي عبارة عن متغيرات مثل المتغيرات الأخرى، ولكن مع وجود فرق بسيط هو أن كل المتغيرات يمكن قياسها بشكل مباشر، أما العوامل فهي متغيرات افتراضية أو متغيرات كامنة مشتقة من مجموعة من متغيرات تم قياسها قياساً مباشراً، ومعنى ذلك أن العوامل تتبع من داخل مجموعة من العلاقات بين المتغيرات، ببساطة يقوم التحليل العاملي على دراسة علاقات بين عدد من المتغيرات**Xp....X3,X2,X1** بدلالة **FX....F2,F1** تسمى عوامل مشتركة وهي التي نريدها ونعتمد عليها، وهذه العوامل تعتمد في تركيبها على أسس إحصائية مثل الانحدار أو النماذج السلبية أو الارتباط ويكون عددها أقل من عدد المتغيرات الأصلية، وتساعدنا على فهم طبيعة العلاقات بين المتغيرات الأصلية، وتشبع العامل هو درجة ارتباط كل متغير مع عامل معين، ويعتبر مفهوم تشبع العامل مهماً جداً، حيث أن كثير من الحسابات التي يتم معالجتها من جدول تشبعات العوامل، فإذا كان تشبع عامل معين أكبر من 0,3 فإن المتغير الذي له علاقة به يساعد في وصفها جيداً أما تشبعات العوامل التي تكون أقل من 0,3 فيمكن اهمالها وعدم الأخذ بها. (أبو فايد، 2016، 8).

الجدول (3) اختبار كيمو لدراسة جودة القياس لمقياس مهارة التعاطف

اختبار KMO and Bartlett's		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.690
Bartlett's Test of Sphericity	كاي سكوير تقريباً	5924.386
	درجة الحرية	1122
	الدلالة الإحصائية	.000

الجدول (4) منظومة عناصر الاستدارة وتشبع العوامل مع البنود لمقياس مهارة التعاطف

(مصفوفة الارتباط والارتباط المتضاد)

البند	1	2	3	4	5
q1	.778				
q2	.544		.671		
q3	.578	.479			
q4		.719		.547	
q5	.778				
q6	.658	.381			
q7	.619	.365			.572
q8	.778				

q9	.544		.671		
q10	.578	.479			
q11		.719		.547	
q12	.778				
q13	.658	.381			
q14	.619	.365			.572
q15	.778				
q16	.544		.671		
q17	.578	.479			
q18		.719		.547	
q19	.778				

بالنظر إلى الجدول (3) وهو اختبار كيمو لدراسة جودة القياس نجد بأن النتيجة التي حصلنا عليها هي (0,690) وهي أكثر من (0,60) أي أكثر من 60% مما يبين بأن المقياس يحوي جودة قياس جيدة ولها دلالة إحصائية نظراً إلى درجة الدلالة التي كانت (0,000).

وبالنظر إلى الجدول (4) جدول عناصر الاستدارة وتشبع العوامل نجد بأن المقياس احتوى على خمسة عوامل تشبع لكل عامل عدد من التشبعات مع البنود وتؤخذ البنود الإيجابية التي هي أعلى من نسبة (0,300) أي أعلى من 30% لأنها تؤكد جودة التشبع بصورة أفضل والتشبع لكل سؤال يذهب لصالح العامل الأكبر تشبعاً بالقيمة، وقامت الباحثة بتسمية العوامل تبعاً للعلاقة التي تربط المتغيرات الأساسية ببعضها وهذه المتغيرات هي (الجنس: ذكر / أنثى)، (عدد سنوات الخبرة: 5 سنوات أو أقل / أكثر من 5 سنوات)، (طبيعة العمل: مأجور / تطوعي)، وستتم التسمية بتراتبية الأهم والأقرب إلى مضمون التعاطف من مجموعة من المفاهيم التي ستقوم الباحثة بالتحدث عنها لشرحها بصورة مفصلة لما تم اختيارها، **وستبدأ بالمتغير الأساسي الجنس:** ترتبط العدوانية والتعاطف فيما بينهما وإن كانا متضادين، فأنت لا تستطيع أن تهاجم شخصاً إذا كنت تتفهم ما يشعر به جيداً، وبينما يبرع الأولاد في القتال البدني والهجوم الكلامي، تتفوق البنات في جانب التعاطف والمشاركة الوجدانية مع الآخرين، وذلك وفق دراسات أجريت على يد عالِمة النفس نانسي إيزنبرج وزملائها في جامعة ولاية أريزونا، وفي المقابل فقد أجمعت دراسات (أيزنبرغ ولينون Eisenberg & Lennon, 1983؛ يسكو Yesko, 2004؛ وتس Watts, 2005؛ سبيل مان (Spillman, 2007 على أن الإناث أكثر تعاطفاً من الذكور، **أما المتغير الأساسي عدد سنوات الخبرة:** لقد تبين من خلال دراسة شحادة (2016) وجود فروق بين المرشدين النفسيين في درجة التعاطف تبعاً لمتغير سنوات الخبرة وكانت لذوي سنوات الخبرة الأكثر، وهذا يبين أهمية هذا المتغير للأخذ به بتسمية عوامل التشبع، **وأخيراً المتغير الأساسي طبيعة العمل:** إن النظرة إلى مجال الدعم النفسي قد تختلف بشكل ملحوظ من خلال شكل العمل وطبيعته تبعاً لمستوى التعاطف ضمنه، فإن هناك الكثيرين ممن يعملون في المهن المتاحة لهم بدافعٍ اقتصادي ولكسب المال فقط دون الاهتمام بجودة العمل الذين يقومون به، وفي المقابل نجد هناك من يقوم بأعمال كهذه بدافعٍ إنساني وبشكلٍ تطوعي دون انتظار المردود المادي مما يبين أهمية كبيرة لطبيعة العمل في عوامل التشبع للمقياس، ومن خلال الشرح السابق توصلت الباحثة إلى تسمية العوامل التشبعية بالشكل الذي يربط المتغيرات الأساسية ببعضها البعض ويشمل مضامينها وكانت التسميات على التراتبية والشكل التالي:

- **العامل (1):** العامل الوجداني الذاتي للتعاطف.

- **العامل (2):** الرضا المهني لطبيعة الدعم النفسي.
- **العامل (3):** خبرة العمل بمجال الدعم النفسي.
- **العامل (4):** جنس العامل بمجال الدعم النفسي.
- **العامل (5):** العامل الإدراكي للعمل بمجال الدعم النفسي.

وهي مرتبة حسب التالي:

- العامل (1) لديه (16) تشبعاً إيجابياً مع (16) بنداً من أصل (19) بند
- العامل (2) لديه (10) تشبعات إيجابية مع (10) بندود من أصل (19) بند
- العامل (3) لديه (3) تشبع إيجابي مع (3) بنود من أصل (19) بند
- العامل (4) لديه (3) تشبع إيجابي مع (3) بنود من أصل (19) بند
- العامل (5) لديه (2) تشبعات إيجابية مع (2) بنود من أصل (19) بند

اختبرت الباحثة جودة فقرات المقياس انفرادياً من خلال فحص قيم الارتباط المتضاد، وتدل كل قيمة عالية لفقرة معينة على أنها تتسم بجودة عالية داخلية، والجدول (4) يوضح معاملات الشيوع والارتباط المتضاد.

والارتباطات المضادة لدراسة الجودة الكلية والانفرادية للبيانات على التوالي، والجدير بالذكر أن قيمة الارتباط المضاد يمكن أن تصل إلى 0.1، فكلما اقتربت الدرجة من واحد كان أفضل.

وبالنظر إلى النتائج المتحصلة من اختبار كيمو للتحليل العاملي وجدت الباحثة بأن بنود المقياس يمثلون العينة التي تم الأخذ بإجاباتها مما يدل على الصدق التكويني للأسئلة ونتائجها.

ثالثاً: الثبات: تم التحقق من ثبات مقياس مهارة التعاطف عن طريق:

1) اختبار ألفا كرونباخ لثبات الاتساق الداخلي: تم التحقق من ثبات الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ بين عبارات المقياس

2) اختبار جوثمان للتجزئة النصفية: تم حساب الارتباط بين نصفي المقياس وكانت النتائج كما يبينها الجدول (5):

الجدول (5): ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية للمقياس

مقياس	ألفا كرونباخ	اختبار جوثمان	اختبار سبيرمان براون
مهارة التعاطف	**.908**	**.958**	**.961**

نستنتج من نتائج اختبار ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي أن المقياس يتمتع باتساق داخلي قوي نظراً لنتيجة المقياس الكلية وهي (0.908) لمقياس مستوى مهارة التعاطف والتي كانت موجبة وقريبة من الواحد، كما نستنتج من نتائج اختبار جوثمان للتجزئة النصفية للاتساق الداخلي لمقياس مستوى مهارة التعاطف أن المقياس يتمتع باتساق داخلي قوي نظراً لنتيجة المقياس الكلية وهي (0.961) لسبيرمان براون و(0.958) لجوثمان للتجزئة النصفية والتي كانت نتائج جميعها موجبة وقريبة من الواحد، ومثل هذه النسبة تؤكد جودة الاتساق الداخلي للمقياس، وبذلك أصبح بإمكاننا استخدام القوانين الإحصائية للتأكد من الفرضيات وهي اختبار T-test.

نتائج البحث:

أولاً: الإجابة على سؤال البحث: ما مستوى مهارة التعاطف لدى العاملين في مجال الدعم النفسي؟

تم الاعتماد للإجابة على هذا السؤال على دراسة القيم للمجاميع لكل فرد من أفراد العينة تبعاً لمدى تكرار كل قيمة مجموع والنسب المئوية التي تفرق بين القيم الكبرى والصغرى للمجاميع للحصول بدقة على أفضل تحليل للنتائج للوصول إلى شكل المستويات التي حصلت عليها العينة من خلال إجاباتها على بنود المقياس.

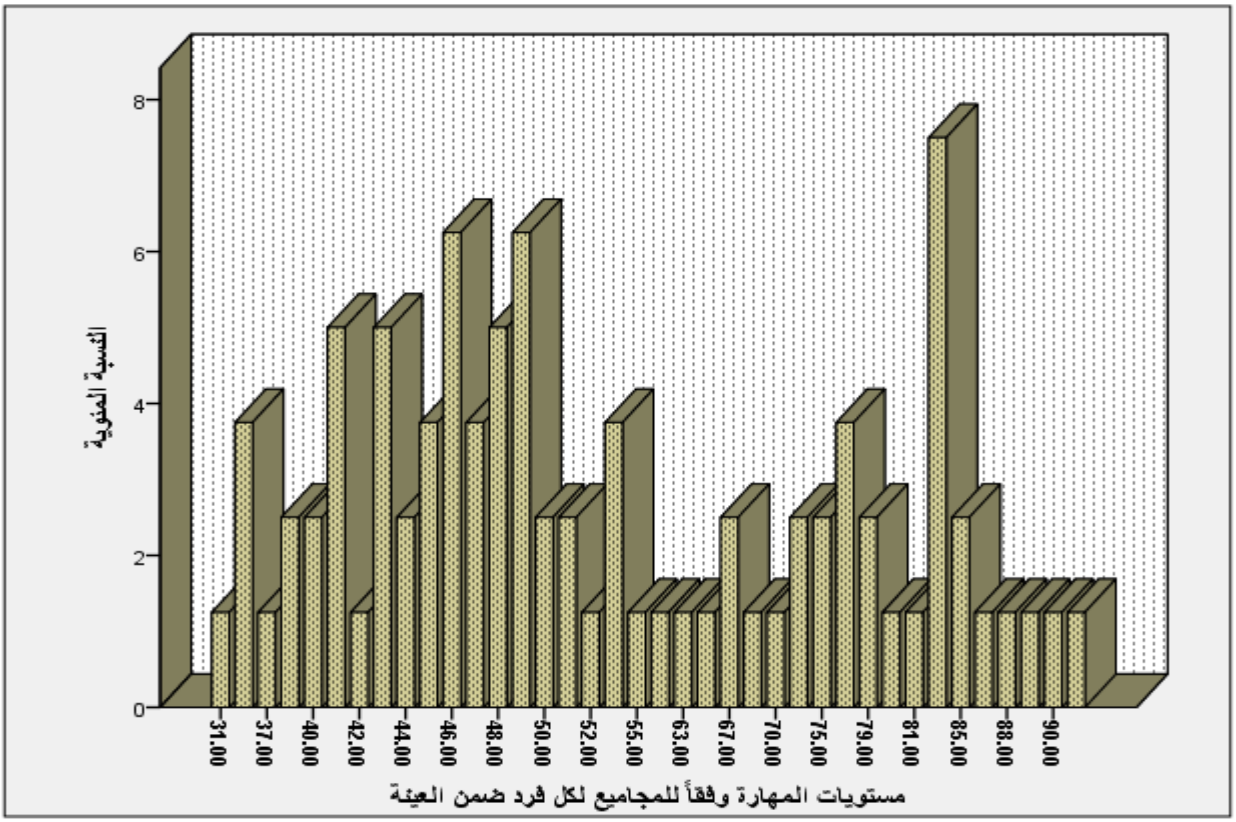
الجدول (6) جدول المعلومات الخاص بالقيم المتعلقة بالإحصاء

عدد العينة	القيمة	80
	القيم المفقودة	0
المتوسط		57.8125
الوسيط		49.5000
المنوال		83.00
الانحراف المعياري		17.52762
التباين		307.218
الوزن النسبي		62.00
القيمة الصغرة		31.00
القيمة الكبرى		93.00
ترتيب المستوى تبعاً للنسب المئوية من أربعة أقسام	25%	44.2500
	50%	49.5000
	75%	76.5000
	100%	93.0000

الجدول (7) جدول المعلومات التفصيلية للنتائج والمجاميع والتكرارات والنسب المئوية

		التكرار	النسبة المئوية	الجمع التكراري للنسب المئوية
القيمة للمجموع تبعاً لتكرار القيم	31.00	1	1.3	1.3
	35.00	3	3.8	5.0
	37.00	1	1.3	6.3
	38.00	2	2.5	8.8
	40.00	2	2.5	11.3
	41.00	4	5.0	16.3
	42.00	1	1.3	17.5
	43.00	4	5.0	22.5
	44.00	2	2.5	25.0
	45.00	3	3.8	28.8
	46.00	5	6.3	35.0
	47.00	3	3.8	38.8
	48.00	4	5.0	43.8
	49.00	5	6.3	50.0
	50.00	2	2.5	52.5
	51.00	2	2.5	55.0
	52.00	1	1.3	56.3
	53.00	3	3.8	60.0
	55.00	1	1.3	61.3
	58.00	1	1.3	62.5
	63.00	1	1.3	63.8
	66.00	1	1.3	65.0
	67.00	2	2.5	67.5

	69.00	1	1.3	68.8
	70.00	1	1.3	70.0
	72.00	2	2.5	72.5
	75.00	2	2.5	75.0
	77.00	3	3.8	78.8
	79.00	2	2.5	81.3
	80.00	1	1.3	82.5
	81.00	1	1.3	83.8
	83.00	6	7.5	91.3
	85.00	2	2.5	93.8
	87.00	1	1.3	95.0
	88.00	1	1.3	96.3
	89.00	1	1.3	97.5
	90.00	1	1.3	98.8
	93.00	1	1.3	100.0
	المجموع	80	100.0	



الشكل رقم (1) معدلات الإجابة وفقاً للنسب المئوية الخاصة بكل تكرار لكل مجموع لكل فرد ضمن العينة على حدى

التفسير:

بالنظر إلى الرسم البياني ضمن الشكل رقم (1) والجدولين رقم (6) و(7) تجد الباحثة أن النتائج الخاصة بالمجاميع التي تقع بين النسبة المئوية (75% و100%) كانت تتمثل بالتكرارات التي تقع ضمن هذه النسب حيث يعبر كل تكرار

بين هاتين النسبتين عن أعلى المعدلات التي حصلوا عليها أفراد العينة على نتيجة المقياس ككل مما يحدد أفراد العينة الذين لديهم مستوى مهارة تعاطف عالية، ومن خلال الجدول يتبين أن عدد التكرارات كانت على الشكل التالي:

الجدول (8) عدد التكرارات

التكرار	المعدل	
3	77.00	النسبة المئوية للمعدل بين (75% إلى 100%)
2	79.00	
1	80.00	
1	81.00	
6	83.00	
2	85.00	
1	87.00	
1	88.00	
1	89.00	
1	90.00	
1	93.00	
20	مجموع عدد التكرارات	

وبالنظر إلى عدد التكرارات الذي كان (20) تكراراً، حيث تعبر هذه التكرارات عن أعلى القيم المتحصلة على المقياس وهذه التكرارات تعبر عن أفراد العينة أيضاً فكل واحد تكرار يعبر عن فرد ضمن العينة أي لدينا (20) فرداً ضمن العينة لديهم مستويات مرتفعة من مهارة التعاطف، وبهذا تكون نسبتهن المئوية من أصل العينة الكلية التي هي (80) فرداً هي (25%) من عينة الدراسة، مما يبين وجود مستوى متوسط إلى مرتفع من مهارة التعاطف.

ثانياً: نتائج الفرضيات ومناقشتها:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) في مهارة التعاطف بين العاملين في مجال الدعم النفسي في ضوء متغير الجنس.

لاختبار الفرضية تم تطبيق اختبار ت ستيودنت T-test لدلالة الفروق بين المتوسطات وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (9):

الجدول (9): الفروق في مهارة التعاطف تبعاً لمتغير الجنس

	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت ستيودنت	درجة الحرية	Sig2	القرار
مهارة التعاطف	ذكر	40	45.2250	5.16143	-9.234-	78	.000	دال احصائياً
	أنثى	40	70.4000	16.45164				

بالنظر إلى قيمة ت ستيودنت وقيمة الدلالة الإحصائية Sig (2-tailed) التي كانت (0,000) وهي أصغر من (0,05) والتي تجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة بأنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) في مهارة التعاطف بين العاملين في مجال الدعم النفسي في ضوء متغير الجنس.

وهذه الفروق تذهب باتجاه الإناث نظراً لنتيجة متوسطهن الأكبر الذي كانت قيمته (70.4000)، وهذا يوضح بأن الأنثى تهتم بالجوانب العاطفية أكثر من الذكر، فالأنثى تعبر عن مشاعر التعاطف أكثر عندما ترى شخصاً منزعجاً بشكلٍ أكبر وأكثر وضوحاً من الذكور فالأنثى بطبيعتها حساسة وانفعالية أكثر وأكثر قدرة من الذكور على الاستجابة

للمنبهات الحسية والانفعالية الصادرة عن الآخرين وقد يرجع ذلك إلى التربية التقليدية للأنثى والأدوار المطلوبة منها والتي تتطلب أن تكون حساسة بدرجة عالية وتولي اهتماماً للاستجابات الانفعالية الصادرة عن الآخرين.

وهذه الدراسة تتفق مع ما توصلت إليه دراسات كل من (أيزنبرغ ولينون Eisenberg & Lennon, 1983؛ يسكو Yesko, 2004؛ والعبيدي، 2011) التي أشارت نتائجها إلى وجود فروق في مهارة التعاطف تعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث، بينما خالفت دراسة (أحمد، 2004) التي أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق في مهارة التعاطف تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) بين العاملين في مجال الدعم النفسي في ضوء متغير عدد سنوات الخبرة.

لاختبار الفرضية تم تطبيق اختبار ت ستيودنت T-test لدلالة الفروق بين المتوسطات وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (10):

الجدول (10): الفروق في مهارة التعاطف تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

	عدد سنوات الخبرة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت ستيودنت	درجة الحرية	Sig2	القرار
مهارة التعاطف	5 سنوات أو أقل	41	62.8780	18.94623	2.759	78	.007	دال احصائياً
	أكثر من 5 سنوات	39	52.4872	14.28446				

بالنظر إلى قيمة ت ستيودنت وقيمة الدلالة الإحصائية (2-tailed) Sig التي كانت (0,007) وهي أصغر من (0,05) والتي تجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة بأنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) في مهارة التعاطف بين العاملين في مجال الدعم النفسي في ضوء متغير عدد سنوات الخبرة.

وهذه الفروق تذهب باتجاه (5 سنوات أو أقل) أكثر نظراً لنتيجة متوسطهم الأكبر الذي كانت قيمته (62.8780)، وهذا يوضح بأن فئة ال (5 سنوات أو أقل) لديهم قابلية وتحفيز على التعامل بمهارة عاطفية أكثر من الفئة التي تصبح الخبرة طاغية على عاطفتهم، ومن وجهة نظر الباحثة فإن العامل في مجال الدعم النفسي في البداية يكون في بداية عمله الإنساني أكثر اندفاعاً ورغبةً لإنجاز هذا العمل بكل ما لديهم من صفاتٍ ومهاراتٍ تساعدُهم على إنجاز ذلك، وأكثر حساسية تجاه انفعالات الآخرين وآلامهم، بالإضافة إلى كونه غير معتادٍ عليها فيظهر تعاطفه بشكل عفوي، كما أنّهم يريدون أن يثبتوا لأنفسهم وللآخرين كفاءتهم وجدارتهم في عملهم، ومع زيادة عدد سنوات الخبرة يصبح تعاطفه مع معاناة الآخرين ومشاركتهم وجدانياً في إطار مهني ويتحكم به أكثر وفقاً لما يمليه عليه الظرف ولما اكتسبه من خبرة، على الرغم من أن هذه الدراسة قد خالفت دراسات كل من(يسكو Yesko, 2004؛ و شحادة، 2016) التي أشارت نتائجها إلى تفوق ذوي الخبرة الأكبر في مهارة التعاطف، وكذلك دراسة (أحمد، 2004) التي أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق في مهارة التعاطف تُعزى لعدد سنوات الخبرة.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) بين العاملين في مجال الدعم النفسي في ضوء متغير طبيعة العمل.

لاختبار الفرضية تم تطبيق اختبار ت ستيودنت T-test لدلالة الفروق بين المتوسطات وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (11):

الجدول (11): الفروق في مهارة التعاطف تبعاً لمتغير طبيعة العمل

	طبيعة العمل	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت ستيودنت	درجة الحرية	Sig2	القرار
مهارة التعاطف	مأجور	40	45.0750	6.40668	-9.469-	78	.000	دال احصائياً
	تطوعي	40	70.5500	15.76258				

بالنظر إلى قيمة ت ستيودنت وقيمة الدلالة الإحصائية (Sig (2–tailed التي كانت (0,000) وهي أصغر من (0,05) والتي تجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة بأنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) في مهارة التعاطف بين العاملين في مجال الدعم النفسي في ضوء متغير طبيعة العمل.

وهذه الفروق تذهب باتجاه فئة العمل التطوعي نظراً لنتيجة متوسطهم الأكبر الذي كانت قيمته (70.5500)، ومن وجهة نظر الباحثة يمكن تفسير ذلك بأن المتطوعين يندفعون لهذا النوع من العمل بدافع إنساني بحت؛ فهم لديهم الإيثار وحب تقديم المساعدة للآخرين بدرجة عالية، وعلى الرغم من عدم وجود دراسة سابقة تدعم النتيجة الحالية إلا أنها نتيجة تبدو منطقية، ولا سيما في ظل الأزمات الحالية حيث يبحث الكثيرون عن العمل الإنساني بدافع الظهور واستغلال الفرص وللكسب المادي دون وجود المهارات الأساسية التي تشكل القاعدة لأداء عمل كهذا أو دون محاولة اكتسابها أو تنميتها بينما يقدم المتطوعون غالباً على أعمال كهذه رغبةً فيها ودون انتظار مكاسب مادية مما يجعلهم يؤدون دورهم بفاعلية أكبر ويهتمون أكثر بتنمية مهاراتهم.

الاستنتاجات والتوصيات

1. دراسة علاقة مهارة التعاطف لدى الأخصائيين النفسيين بمتغيرات (الكفاءة المهنية والصلابة النفسية..) وغيرها.
2. الاعتماد على مهارة التعاطف كمدخل لتنمية مهارات أخرى مثل (الاتزان الانفعالي، مهارات التواصل) لدى الأخصائيين النفسيين.
3. الاهتمام أكثر بأخصائيي الدعم النفسي وإجراء دراسات حول المتغيرات المرتبطة بعملهم مثل (الرضا المهني، الاحتراق النفسي..) وغيرها.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- أبو فايد، أحمد. (2016). *التحليل العاملي: مفهومه أهدافه شروطه أنواعه خطواته مثال تطبيقي لكيفية استخراج التحليل العاملي بنظام Spss*. غزة: جامعة الأزهر.
- أحمد، أميرة. (2004). *العلاقة بين التعاطف والرضا لدى الأخصائي النفسي المدرسي*. رسالة ماجستير، جامعة عين شمس: مصر.
- الباحثون السوريون. (2017). *ما الدعم النفسي الاجتماعي*. تم استرجاعها في تاريخ 12 أبريل 2020 من: https://www.syr-res.com/article/11047.html
- حسن، وليد حسن عاشور.(2009). *التعاطف وعلاقته باعتبار الذات والتمركز حول الأنا، والتماسك الأسرى كما يدركه الأبناء لدى طلاب الجامعة*. رسالة ماجستير، جامعة عين شمس: القاهرة.

- شحادة، أنس. (2016). *التعاطف والنرجسية وعلاقتهما بالرضا المهني لدى عينة من المرشدين النفسيين في مدارس محافظة دمشق الرسمية*. رسالة ماجستير، جامعة دمشق: سورية.
- العاسمي، رياض. (2015). *علم النفس الإيجابي الإكلينيكي* الجزء الثاني. عمّان: دار الإعصار.
- العبيدي، عفراء ابراهيم خليل. (2011). طبيعة العلاقة بين التعاطف والسلوك العدواني. *مجلة جامعة دمشق للبحوث التربوية والنفسية*. 27(3)، 133-164
- عسكر، سهيلة عبد الرضا. (2001). *التعاطف لدى طلبة الجامعة وعلاقته بالذكاء الاجتماعي*. رسالة ماجستير، جامعة بغداد: العراق.
- العوا، عادل. (2012). التعاطف. *الموسوعة العربية*. المجلد عشرون. (العدد الثاني). 577
- هلال، أحمد؛ وأبو حمزة، عيد جلال. (2018). التعاطف المعرفي والوجداني كما يدركه الآباء والمعلمون وعلاقته بالسلوك العدواني لدى عينة من تلاميذ المرحلة الإعدادية. *مجلة الإرشاد النفسي*. الجزء 1(45)

ثانياً: المراجع الأجنبية:

References:

- Besser, A. & Hill, V. (2010). The influence of pathological narcissism on emotional and motivational responses to negative events: The roles of visibility and concern about humiliation. *Journal of Research in Personality*. 44(4), 520-534.
- Chandler, M. (1973). *Egocentrism and antisocial behavior: The assessment and training of social perspective-taking skills*. Developmental Psychology.
- Eisenberg, N, & Lennon, R (1983) Six differences in Empathy and related capacities. P*sychological bulletin*.94, 154-161.
- Grayson, P. and Cauley, K. (1989). College psychotherapy. New York: The Guilford press.
- Greason, p. B & Cashwell (2009). Mindfulness and Counseling Self Efficacy the Mediating Role of Attention and Empathy. *Counselor Education Supervision*. 49. 2-19.
- Goetz, J. L., Keltner, D., & Simon-Thomas, E. (2010). Compassion: An Evolutionary Analysis And Empirical Review. Psychological Bulletin, 136, 351-374.
- Hoffman, M. L. (1978). *Toward a theory of empathic arousal and development*. New York: Rosenblum.
- Ioannidou, F & Konstantikaki, V .(2008). Empathy and emotional intelligence: What is it really about?. *International Journal of Caring Sciences*. 1(3), 118 123
- Mahrabian, A., & Epstein, N. (1992). A measure of emotional empathy. *Journal of Personality*. 40. 525-543
- Roy, B.E. (1980). Personality and attitude characteristics effect counselor, supervision and client perspective, *dissertation abstracts international*. 14(5).
- Spillman, Joseph (2007) *Gender role conflict and empathy with male counselors in tanning*. Doctor of Philosophy. Idaho State University
- Thomas, R. (1979). *Comparing theories 0f child development*. California: wadsowrth publishing company.
- Watts, R. (2005). Model of effects of adult attachment on emotional empathy of counseling students. *Journal of counseling development*. 183,116-132

- Yesko, F. (2004). *Assessment of Differences in the Balanced Emotional Empathy among Beginning, Practicum, And Graduating Students in A counselors Education Program*. Duquesne University.