

التعاطف الوجداني وعلاقته بالرضا المهني لدى المرشدين النفسيين في مدارس محافظة دمشق الرسمية

د. صباح مصطفى السقا

أنس محمد شحادة

كلية التربية - جامعة دمشق
سوريا

الملخص

يهدف هذا البحث إلى الكشف عن العلاقة المحتملة بين التعاطف الوجداني والرضا المهني لدى عينة من المرشدين النفسيين في مدارس محافظة دمشق الرسمية (إذ بلغ عدد أفراد هذه العينة ١٥٩ من المرشدين النفسيين)، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام مقياس التعاطف الوجداني؛ ومقياس الرضا المهني، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أبرزها ما يلي: أن مستوى التعاطف الوجداني لدى أفراد عينة البحث كان مرتفعاً، في حين كان مستوى الرضا المهني متوسطاً، وكذلك تبين وجود علاقة إيجابية بين التعاطف الوجداني والرضا المهني. وقد تبين أيضاً عدم وجود فروق بين المرشدين النفسيين في درجة التعاطف الوجداني تبعاً لمتغير التخصص الدراسي؛ في حين تبين وجود فروق بين المرشدين النفسيين في درجة التعاطف تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، وكانت الفروق لصالح المرشدين ذوي سنوات الخبرة الأكثر، وقد تبين أيضاً عدم وجود فروق بين المرشدين النفسيين في درجة الرضا المهني تبعاً لمتغير التخصص الدراسي؛ في حين تبين وجود فروق بين المرشدين النفسيين في درجة الرضا المهني تبعاً لمتغير سنوات الخبرة وكانت الفروق لصالح المرشدين ذوي سنوات الخبرة الأكثر، أضيف إلى ذلك أن متغير سنوات الخبرة كانت أكثر المتغيرات تأثيراً على مستوى التعاطف الوجداني، والرضا المهني.

مقدمة

يتعرض الإنسان في مختلف مراحل حياته لمتغيرات خارجية عديدة، تؤثر تأثيراً مباشراً على النواحي الانفعالية، والسلوكية، والاجتماعية في حياته، حيث زادت هذه المؤثرات نتيجةً للتطور التقني، ونتج عن ذلك وجود فجوة كبيرة بين المرحلة العمرية التي يمر بها الفرد، والحاجات النفسية، والاجتماعية، ومن ثمَّ

أصبحت هناك حاجة ملحة وضرورية لوجود خدمات الإرشاد والتوجيه النفسي في المدارس (أحمد، ٢٠٠٠: ١٢٠). وفي السنوات الأخيرة وبالتحديد منذ بداية العام (٢٠٠٠) زاد الاهتمام بالمرشدين النفسيين في الجمهورية العربية السورية من حيث الإعداد والتأهيل والتدريب، وكنتيجة مباشرة فقد ازداد عدد المرشدين النفسيين في المدارس كافةً بمختلف أنواعها، سواء أكانت مدارس مهنية أم عامة، بحيث أصبح في كل مدرسة مرشداً متخصصاً ومتفرغاً لممارسة مهنة الإرشاد، إلا أنَّ هذه المهنة رغم الاهتمام الكبير لازالت تُعاني من عدم وجود توصيف واضح لمهام المرشد النفسي وأدواره (الأسدي وإبراهيم، ٢٠٠٣: ٢٢٠). وقد أشار عدد من الباحثين ومنهم (إبراهيم، ١٩٧٢) إلى عدد من الصفات المهمة التي يجب أن يتمتع بها المرشد النفسي نذكر منها التعاطف الوجداني، والرغبة في المساعدة، وتقبل المسترشد، واحترام العمل الإرشادي. حيث يعد التعاطف الوجداني "Empathy" من المتغيرات النفسية والاجتماعية التي تؤدي دوراً مهماً في الحياة الاجتماعية والمهنية للفرد وذلك عن طريق فهم الآخرين من خلال الوعي بأفكارهم ومشاعرهم. حيث إن تعاطف المرشد النفسي يتخذ صوراً متعددة، نذكر منها التعاطف الجسدي الذي يقوم على المشاركة في بعض الحركات الجسدية، والتعاطف النفسي الذي يقوم على المشاركة بالفرح والسرور والمتعة (Dymond, 1950: 40). ويحتاج المسترشدون إلى مناخ يشعرون من خلاله بالتعاطف والمشاركة الوجدانية، ويحتاجون إلى ضرورة تفهم المرشد للآلام والأمال التي يفصحون عنها، كما أنَّ مشاركة المرشد للمسترشد عاطفياً، لا تأتي عفواً أو بطريقة آلية، وإنما يجب أن تكون بشكلٍ مدروس وهادف. أضيف إلى ذلك أن التعاطف "Empathy" يستلزم من المرشد مهاراتٍ يجب التدرب عليها وإتقانها، ومن أهم المهارات التي تساعد على تحقيق التعاطف الوجداني: التواصل اللفظي، وغير اللفظي، ولغة الجسد، والصمت، وحسن الإصغاء وغير ذلك من مهارات التواصل الفاعلة (Aderman, 1992: 415). وكما يُؤثر التعاطف "Empathy" على المسترشد فإنه كذلك يؤثر على علاقات المرشد وتفاعله ورضاه المهني حيث يتأثر هذا الأخير بكثير من العوامل، جزء منها يتعلق بالعمل

ومتطلباته ومسؤولياته، ويتعلق الجزء الثاني بالفرد نفسه وشخصيته ودوافعه وانفعالاته ورغباته، في حين أن جزءاً آخر من هذه العوامل يتعلق بالجوانب الاجتماعية للوظيفة أو المهنة (العاسمي، ٢٠١٥: ١٢٥-١٢٦). وقد أشارت العديد من الدراسات مثل دراسة روي (Roy, 1980) إلى أن المرشد النفسي الأكثر تعاطفاً هو الأكثر فاعلية ورضاً عن نفسه وعمله وتفاعله مع الآخرين (Roy, 1980: 18)، ويرى العديد من الباحثين مثل (هوفمان) أن الرضا المهني "Job Satisfaction" هو من أهم الصفات التي يجب أن يتمتع بها المرشد النفسي لكي يستطيع القيام بعمله على أكمل وجه، وكذلك فإن المرشد النفسي في عمله يتأثر بمدى توافقه المهني، ورضاه عن ظروف وبيئة العمل، ومدى توافقه مع الآخرين من زملاء وإداريين ومشرفين وغيرهم في محيط العمل (Hoffman, 1982: 110). وبناءً على ما سبق يُمكن القول أن التعاطف الوجداني "Empathy"، قد يؤثر لدى بعض المرشدين على رضاهم المهني "Job Satisfaction"، ثمَّ على أدائهم وتفاعلهم مع المسترشد. لذا سنحاول من خلال هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين هذه المتغيرات على المستوى السيكمومتري.

أولاً - مشكلة الدراسة ومسوغاتها

تعاني مهنة الإرشاد النفسي في الجمهورية العربية السورية من مشكلات كثيرة على مستوى القوانين النازمة لهذه المهنة، وذلك بسبب غيابها، حيث أدى هذا الغياب إلى مجموعة من المشاعر المضطربة لدى هؤلاء المرشدين تراوحت بين المشاعر الإيجابية والمشاعر السلبية، التي تعد أساساً في تقبل المهنة والعمل الإيجابي (حمادة، ٢٠٠٤: ١٢٠). فالمرشد النفسي في المدرسة يلعب دوراً بارزاً في تحقيق أهداف العملية التربوية بشكل عام، وبناء شخصية المسترشد، والعمل على تكاملها بشكل خاص، ومساعدته لحل الصعوبات التي يمكن أن تعترض سبيله للتوافق والتكيف، ومن ثمَّ فإن وجود مثل هذه المشاعر المضطربة لدى المرشد النفسي يمكن أن تؤثر سلباً على عمله، وبالتالي على تفاعله مع المسترشد. ومع الآخرين في البيئة المدرسية، ولاسيما أن المرشد لا يتعامل فقط مع الطلاب وإنما يتعامل مع المدرسين والإداريين، ولكي يتعامل مع هذه

الأطراف بشكلٍ فاعلٍ عليه أن يتمتع بالعديد من الصفات، مثل (التعاطف، التقبل، الاحترام، الرغبة في المساعدة، والرضا المهني). وينبغي على المرشد الذي يمارس هذه المهنة أن يدرك أنها ليست كأي مهنة أو وظيفة أخرى، إنها تقوم على علاقة تُؤسس على الألفة والانسجام، وتتطلب الثقة والاحترام والصدق والتقبل غير المشروط، وهي تتطلب من المرشد أن يوظف انتباهه وسماعه بشكلٍ إيجابي وفعال لكي يفهم المسترشد ويتعاطف معه وجدانياً بشكل جيد (Besser & Hill, 2010: 525)؛ حيث تتضمن هذه العلاقة وجود لقاءات متكررة بين (المرشد والمسترشد) في جو تتوافر فيه كل عناصر الاهتمام والشفافية والاحترام، ويسمح بنشوء علاقة مهنية تسهم في تحقيق أفضل النتائج ومساعدة المسترشد على التخلص من المشكلة التي يعاني منها. وعلى نحو آخر أشار "توماس" (Thomas, 1979) إلى أن تعاطف المرشد النفسي "Empathy" مع المسترشد يؤدي بالمرشد إلى أن يصبح شخصاً فاعلاً ومؤثراً وناجحاً في علاقته الإرشادية مع المسترشد، كما يصبح أكثر رضاً عن مهنته وأدائه لعمله (Thomas, 1979: 373). وهذا ما أكدت عليه دراسات أخرى مثل دراسة "روي" (Roy, 1980) الذي وجد أن المرشدين الأكثر فاعلية هم الأكثر تعاطفاً "Empathy" واهتماماً بمشاعر الآخرين وخبراتهم. وكذلك وجد أن المرشدين النفسيين الأكثر تعاطفاً كانوا أكثر رضاً عن أنفسهم وعملهم ومستوى انتاجيتهم. ومن خلال الإحاطة السابقة نرى تعدد المبررات لاختيار موضوع البحث، نذكر من هذه المبررات: أن المتغيرات (التعاطف، والرضا المهني) هي جوانب أساسية في حياة المرشد النفسي. إضافةً إلى قلة الدراسات التي ربطت بين متغيري (التعاطف الوجداني، والرضا المهني) لدى المرشدين النفسيين. كما أن تضارب نتائج البحوث التي أُجريت بهذا الصدد كانت دافعاً قوياً لاختيار موضوع البحث، فقد أشارت دراسة (أحمد، ٢٠٠٤) إلى عدم وجود فروق بين المرشدين النفسيين في التعاطف والرضا المهني تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، في حين أشار (الزهراني، ٢٠١٢) و(الشهري، ١٩٩٩) و(الخليفي، ٢٠٠٩) إلى أن الرضا المهني يزداد بزيادة سنوات الخبرة.

ونتيجة لقلّة الدراسات التي تناولت مثل هذا الموضوع بالبحث والدراسة، لاسيما سمة التعاطف الوجداني لدى المرشدين النفسيين. إضافةً إلى الظروف التي يمر بها وطننا الحبيب التي فرضت نوعاً من الأنانية وحب الذات وعدم الاهتمام بالآخر، الأمر الذي أثر سلبياً على أساليب التعامل الشخصية والاجتماعية والمهنية، في الوقت الذي نحتاج فيه إلى روح التعاون والمحبة. كل هذه المبررات كانت دافعاً مهماً للتعرف على مستوى انتشار هذه السمات لدى شريحة معينة من الكادر التربوي في المدارس. ومما دفع أيضاً لاختيار مثل هذا الموضوع اطلاع الباحث الأول على واقع العمل الإرشادي إذ تبين من خلال عمله كمدرس أن العديد من المرشدين المدرسيين يقومون بأعمال مناقضة تماماً لمهنة الإرشاد النفسي مثل (إعطاء الدروس وغير ذلك من الأعمال الإدارية في المدرسة) وهذا له تأثيره البالغ على مستوى الرضا المهني لدى المرشد النفسي وعلى العمل الإرشادي. ومن هنا نبغ الإحساس بمشكلة البحث، وللتأكد من هذا الإحساس تم استطلاع آراء (٤٨) من المرشدين النفسيين للتعرف على دور بعض سمات الشخصية في تحقيق الرضا المهني، من خلال طرحه سؤالاً عبر استمارة تم توزيعها عليهم (برأيك أي من السلوكيات المهنية والسمات التالية تُسهم في تحقق الرضا عن مجال عملك؟). وتبين من خلال ذلك أن (٥٨%) من المرشدين النفسيين أشاروا إلى أن سمات الشخصية التعاطفية تسهم في تحقيق الرضا المهني. وقد مثلت هذه المبررات جميعها دافعاً لدراسة العلاقة بين كلٍ من التعاطف الوجداني، والرضا المهني من جهةٍ أخرى. وبناءً على ذلك يمكن أن نحدد مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي: هل توجد علاقة بين التعاطف الوجداني والرضا المهني لدى عينة من المرشدين النفسيين في مدارس محافظة دمشق الرسمية؟ ويتفرع عن هذا التساؤل عدد من التساؤلات الفرعية:

- ما درجة التعاطف الوجداني والرضا المهني لدى عينة الدراسة الحالية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاطف الوجداني والرضا المهني لدى عينة الدراسة؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المرشدين النفسيين على مقياسي التعاطف الوجداني والرضا المهني تعزى لمتغير التخصص الدراسي (إرشاد نفسي، علم نفس، تربية) وسنوات الخبرة؟
- هل يوجد أثر للتفاعل بين المتغيرات الديموغرافية (سنوات الخبرة، والتخصص الدراسي) على كل من مستوى التعاطف الوجداني والرضا المهني لدى عينة الدراسة؟

ثانياً - أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- * الأهمية البشرية: تتبع من أهمية الفئة التي تناولتها، وهي فئة المرشدين النفسيين، إذ تعد هذه الفئة جديدة نسبياً في القطاع التربوي، وتقع على عاتقهم مسؤولية كبيرة في إثبات فاعلية الإرشاد النفسي وأهميته في مجتمعنا.
- * الأهمية المنهجية: تتبع من أهمية المنهج المعتمد في الدراسة الحالية، وهو المنهج الوصفي التحليلي.
- * الأهمية النفسية والإرشادية: تتبع من إمكانية الاستفادة من نتائج البحث في عملية إعداد المرشد النفسي وتأهيله والتأكيد على أهمية خصائص: مثل التعاطف والرضا المهني في العمل الإرشادي.
- * كما تُعد هذه الدراسة نقطة الانطلاق للعديد من البحوث والدراسات النفسية من خلال الاستفادة من نتائجها في التخطيط لوضع برامج إرشادية للمرشدين النفسيين الذين يعانون من انخفاض مستويات التعاطف مع المسترشدين.
- * كما تسهم الدراسة الحالية في تقديم مجموعة من المقترحات للعاملين في الخدمات النفسية والمرشدين النفسيين لإدراك مدى أهمية التعاطف الوجداني ودوره في نجاح العلاقة والعملية الإرشادية ككل.

✱ الأهمية السيكومترية: تتبع من جدة الأدوات التي تم استخدامها وحدثتها. فقد تم الاعتماد على مقاييس أجنبية عمل على ترجمتها وإجراء الدراسة السيكومترية لها، بحيث تُسهم هذه الدراسة في توفير المزيد من الأدوات والمقاييس الحديثة.

ثالثاً - أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية للتعرف إلى ما يلي:

- أ - مستوى كلٍ من التعاطف الوجداني والرضا المهني لدى عينة الدراسة.
- ب - العلاقة بين التعاطف الوجداني والرضا المهني لدى عينة الدراسة.
- ج - الفروق بين المرشدين النفسيين في كلٍ من التعاطف الوجداني والرضا المهني تبعاً لمتغيرات سنوات الخبرة والتخصص الدراسي.
- د - مدى استقلالية أثر كل من التخصص الدراسي وسنوات الخبرة على كلٍ من التعاطف الوجداني والرضا المهني لدى عينة الدراسة.

رابعاً - حدود الدراسة

تتضمن حدود الدراسة المحددات التالية:

- ١ - الحدود البشرية: تتضمن عينة من المرشدين النفسيين في مدارس محافظة دمشق تم اختيارهم بطريقة عشوائية بلغ عددهم (١٥٩) مرشدة نفسية ممن يعملون في مدارس التعليم الأساسي، والثانوي العام والمهني.
- ٢ - الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة العلاقة بين التعاطف الوجداني والرضا المهني لدى المرشدين النفسيين، وقياسها من خلال الأدوات التي استخدمت فيها وفق متغيري: (سنوات الخبرة، التخصص الدراسي)؛ كما تتمثل الحدود الموضوعية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة ومعالجتها.

٣ - الحدود المكانية: أُجريت الدراسة الحالية في مديرية تربية دمشق خلال الاجتماع الدوري للمرشدين.

٤ - الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة الحالية في الفصل الدراسي الأول لعام (٢٠١٥-٢٠١٦) خلال الفترة الممتدة من (الثامن من شهر تشرين الثاني إلى الخامس عشر من الشهر نفسه).

خامساً - المصطلحات والتعريفات الإجرائية

١ - التعاطف الوجداني (Empathy): عرف محريان وأبشتاين (Mahrabian & Epstein, 1992: 531) التعاطف: بأنه "استجابة لتحسين الخبرة الانفعالية للآخر، أو استجابة انفعالية متنوعة للخبرات المدركة عند الآخرين". في حين عرف "هوجان" (Hoggan, 1969: 43) التعاطف: بأنه حالة ذهنية دون أن تختبر في الواقع مشاعر الشخص الآخر.

ويُعرّف التعاطف الوجداني إجرائياً: بأنه الدرجة التي يحصل عليها المفحوص نتيجة إجابته على البنود المعدة لقياس التعاطف، وتتراوح الدرجة الكلية على هذا المقياس بين (١٥٠) درجة كحد أعلى و(٣٠) درجة كحد أدنى.

٢ - الرضا المهني Job Satisfaction: يعد هوبك (Hoppock) من أوائل الباحثين في مجال الرضا عن العمل، ويُعرفه على أنه: مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية والاجتماعية التي تجعل الموظف راضياً عن عمله، ومقبلاً عليه وراغباً فيه (البلهيد، ٢٠١٤: ١٥٠).

ويُعرّف الرضا المهني إجرائياً: بأنه الدرجة التي يحصل عليها المفحوص نتيجة إجابته على البنود المعدة لقياس الرضا المهني وتتراوح الدرجة الكلية على هذا المقياس بين (١٢٥) درجة كحد أعلى و(٢٥) درجة كحد أدنى.

٣ - المرشد النفسي Counselor: يعرف (زهران، ١٩٨٠: ٣٣) المرشد النفسي بأنه: الشخص المعد والمؤهل أكاديمياً ويمتلك من السمات ما يجعله

قادراً على مساعدة التلاميذ في المدرسة بأسلوب علمي ومهني للتخلص من المشكلات التي يعانون منها وبالتالي تحقيق التكيف والتوافق.

والمرشد النفسي في الدراسة الحالية: هو الشخص الحاصل على درجة الإجازة في الإرشاد النفسي أو علم النفس أو التربية، ويمارس مهنة الإرشاد النفسي في مدارس محافظة دمشق الرسمية (مدارس الحلقة الثانية والمدارس الثانوية العامة والمهنية)، حيث تم إجراء الدراسة عليه.

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً - التعاطف الوجداني:

التعاطف الوجداني هو أكثر من مجرد الإحساس العفوي بالآخر، الذي يستحوذ علينا استناداً لمشاعر الآخر، فالتعاطف الوجداني يصف القدرة على فهم مشاعر الآخر والاستجابة لهذا الفهم بالشكل المناسب، بل إن التعاطف يذهب إلى ما هو أبعد من ذلك ليفهم ما هو كامن خلف هذه المشاعر، ولهذا السبب إذا أردنا أن نكون مُتعاطفين مع شخصٍ مُعين يجب علينا أن نفهم ما يدور بداخل الشخص الآخر وأن نرى العالم بعيون هذا الشخص، ومن هنا نستطيع القول بأن التعاطف ليس مجرد عرى انفعالية بين الأفراد، ذلك أن التعاطف لا يقتضي وجود هوية جوهرية مُشتركة بين الأفراد بل على العكس يقتضي وجود اختلاف جوهري بينهم، ومن هنا بإمكاننا تعريف التعاطف على أنه القدرة على الإحساس بمشاعر الطرف الآخر وفهم هذه المشاعر دون فقد النفس (العاسمي، ٢٠١٥: ٨٣). ويتكون التعاطف من ثلاثة مكونات: أ - المكون المعرفي: ويعني الفهم الكلي للحالة العقلية للآخرين. ب - المكون الديناميكي: ويتمثل بالروابط الاجتماعية. ج - المكون الوجداني: ويعني استجابة عاطفية مناسبة عند مواجهة الحالة الانفعالية للشخص الآخر موضوع التعاطف (Fontenelle et al. 2009: 112).

وهناك مستويان للتعاطف: ١- المستوى الأفقي: ويُقصد به التعاطف مع

جوانب حياة الفرد كاملةً الإيجابي والمؤلم منها، وليس فقط مع الجانب المؤلم من حياة الفرد مثل العواطف الأفكار، المشاعر، الرغبات، العواطف، الأفراح، الأحزان. ٢ - المستوى العمودي: ويُقصد به التعاطف مع الطبقات السطحية للشخص والطبقات الأعمق منها مثل معرفة الأمور الشخصية وتفاصيل الحياة الخاصة بالشخص موضوع التعاطف (العاسمي، ٢٠١٥: ٩٦). أضف إلى ذلك أن هناك أنواع للتعاطف: النوع الأول التعاطف المعرفي: الذي هو عملية معرفية قوامها الفهم والاستيعاب بحيث تجعل الفرد يُقدر ويفهم مشاعر الأفراد الآخرين ويستجيب لهذه المشاعر بشكل مناسب مبني على فهم ومعرفة دقيقة لحقيقة هذه المشاعر، حيث يشترط هذا النوع من التعاطف الملاحظة الدقيقة والاصغاء الجيد للطرف الآخر موضوع التعاطف. النوع الثاني التعاطف الانفعالي: الذي هو عملية وجدانية قوامها العاطفة والانفعال وتظهر في بُعدين أساسيين الأول منها هو: الامتناع الشخصي ومثاله الحزن والأسى والثاني: هو الاهتمام التعاطفي ومثاله العطف والشفقة على الشخص المستهدف بالتعاطف، حيث يُطلق على أي مُساعدة يُقدمها الشخص اسم الإيثار (العبيدي، ٢٠١١: ٨٧). وتتم عملية تطور السلوك التعاطفي بأربع مراحل: المرحلة الأولى التعاطف العام: وفيها تكون الاستجابة التعاطفية شاملة وعامة وغير إرادية مع استخدام أقل قدر ممكن من العمليات المعرفية ويتم الاعتماد على الملامح السطحية ولا يعرف الطفل في هذه المرحلة من الذي يُعاني. المرحلة الثانية التعاطف المتمركز على الذات: وفيها يستجيب الطفل لمعاناة الآخرين رغم كون أن إدراكه لذاته غير واضح، لكن الشيء المميز لهذه المرحلة هو معرفة الطفل أن الآخر هو الذي يُعاني، ولكنه غير قادر على معرفة السبب الحقيقي لهذه المُعاناة. المرحلة الثالثة التعاطف لمشاعر الآخرين: في هذه المرحلة فإن المتمركز حول الذات يبدأ بالاضمحلال ويتوجه الطفل في هذه المرحلة نحو الآخرين، وتبدأ في هذه المرحلة عملية أخذ الدور ويصبح فيه الطفل قادراً على أن يُستثار عاطفياً. المرحلة الرابعة التعاطف مع ظروف الحياة العامة: ويكون الطفل فيها في مرحلة الطفولة المتأخرة ويكون الطفل واعياً بأن الناس يشعرون بالحزن

والأسى ليس فقط في المواقف الحالية بل في مواقف الحياة اليومية، ويستمر بالاستجابة لهذه المواقف في الحياة اليومية (Hoffman, 1978: 240). ويؤثر في السلوك التعاطفي مجموعة من العوامل منها: ١-العوامل الخاصة بالفرد: ويُقصد بها العوامل الجينية والعصبية والمزاجية. ٢- العوامل الاجتماعية والأسرية: ويُقصد بها العادات والتقاليد وعلاقة الوالدين بالطفل والعلاقات الأسرية. ٣ - العوامل الخاصة بالسلوك نحو الآخرين: وتشمل العلاقات الداخلية والقواعد والسلوك الاجتماعي. ٤-العلاقات الاجتماعية: وتشمل الكفاءة الاجتماعية وجودة الحياة (عسكر، ٢٠٠١: ١٢٠). وتختلف وجهات النظر المُفسرة للتعاطف إذ تُفسر نظرية التحليل النفسي التعاطف على أنه عبارة عن توحيد، فالتوحيد هو نشاط لاشعوري مبني على الغريزة ومشروط بخبرات الطفولة، إذ أن الإنسان له حاجة غريزية للتوحيد وهذه الحاجة تجعله يدافع عن نفسه، ويرى فرويد أن التعاطف هو طريقة للتواصل والفهم، لأنه يربط الفهم مع الشعور بالتشابه أو التماثل (العبيدي، ٢٠١١: ١٣٩). أما ثيوردور لبس فيرى أن التعاطف ناتج عن استجابة تقليدية، فعندما يُلاحظ شخص أن شخصاً آخر واقعاً تحت تأثير شعورٍ ما فإنه يُقلده مع تغيير بسيط بالوضع. ويرى "لبس" أن التعاطف هو وصف للمشاعر التي يثيرها ما حولها، وكذلك هو معرفة بمشاعر وشخصية الآخرين حيث تتم هذه المعرفة عن طريق المعرفة بالذات والأشياء والآخرين (عسكر، ٢٠٠١: ١٢٢). في حين يرى هوفمان التعاطف بأنه عبارة عن التفاعل القائم بين الحس المعرفي بالآخرين والمشاعر التعاطفية، وهذا الحس المعرفي يتطور عبر الزمن، ويُشير هوفمان إلى أن هناك آليات تظهر على الشخص أثناء تعاطفه مع الشخص الآخر وهذه الآليات هي: ١ - الإشارات الكلاسيكي: وهو أول نوع لظهور التعاطف الذي ينتج عندما يُراقب شخص شخصاً آخر، فيأخذ منه إشاراتٍ تعبيرية عن الحالة التي يكون فيها، وبالتالي تصبح الإشارات الصادرة عن الشخص الآخر محفزات للطرف الثاني. ٢ - الارتباط المباشر: فعندما نرى شخصاً في حالة انفعالية فإن تعبيرات وجهه وصوته وحركاته تعد مُحفزاً يُذكرنا بالتجربة نفسها التي مررنا بها سابقاً.

٣ - التقليد: حيث يُقلد الفرد طرفاً آخر في حركاته وتعبيرات الوجه. ٤-أخذ الدور: فيها يتخيل الفرد نفسه مكان الشخص الآخر، وتكون عملية التخيل هذه عن قصد (Hoffmam, 1978: 130).

ومن خلال ما سبق نستطيع القول بأن التعاطف هو عبارة النفاذ المطلق أو الاختراق التام لشخصية الشخص الآخر، وكأن من شأن التعاطف أن يُزيل النقاب عن فردية الشخصية التي نتعاطف معها لتصبح أمامنا كتاباً مفتوحاً ليس علينا سوى قراءتها، ولا بد لنا من الإشارة الى أن التعاطف لا يقتضي أن يُصهر ذاتنا مع ذوات الأشخاص الآخرين موضوع التعاطف بل على العكس يقتضي التعاطف منا الحفاظ على الفردية والاستقلالية.

ثانياً - الرضا المهني: بدأ الاهتمام بالرضا المهني مع بداية القرن العشرين، وعلى الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا المهني إلا أنه ما زال هناك اختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح ومحدد لهذا المصطلح، ويرجع السبب إلى ارتباط الرضا المهني بمشاعر الفرد التي غالباً ما يصعب تفسيرها؛ لأنها متغيرة بتغير المواقف المختلفة التي يُوجد فيها الشخص. وقد تعددت تعريفات الرضا المهني بسبب اختلاف المداخل التي تناول بها العلماء والباحثون مفهوم الرضا المهني، وهناك العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد معنى محدد للرضا المهني منها على سبيل المثال: تلك التي ترى أن الرضا المهني هو يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة، وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل، ويظهر ذلك من خلال تقدير الفرد للعمل وإدارته (بدر، ١٩٩٥: ١٥٧). في حين ترى وجهة نظر أخرى أن الرضا المهني يمثل مجموعة من العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي التي تقاس أساساً بقبول الفرد لذلك العمل بارتياح ورضا، وفاعلية في الإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن الفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق (البدراني، ٢٠٠٧: ١٢٢). وبعد ذلك يمكن القول أن الرضا المهني مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الذي يستمدّه الفرد من وظيفته، ومن زملاء العمل، ومن رؤسائه، وكذلك من المؤسسة التي يعمل فيها. ونظراً لأهمية الرضا المهني ظهرت مجموعة من الأسباب التي دفعت للاهتمام بالرضا المهني منها:

- ١ - أن ارتفاع درجة الرضا المهني يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المختلفة وتقليل نسبة الأخطاء المرتكبة.
- ٢ - أن ارتفاع مستوى الرضا المهني يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.
- ٣ - أن الأفراد ذوي درجات الرضا المهني المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم ولاسيما مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- ٤ - أن العاملين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضةً لحوادث العمل.

٥ - هناك علاقة وثيقة بين الرضا المهني والإنتاج في العمل، وكلما كانت هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج (البدراني، ٢٠٠٧: ١١٥). وبعد الحديث عن الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا المهني، لابد من الإشارة إلى وجود نوعين من الرضا المهني وهما: ١. الرضا الكلي: ويتمثل برضا الموظف عن جميع جوانب العمل ومكوناته. ٢. الرضا الجزئي: يتمثل بشعور الفرد الوجداني بالرضا عن بعض جوانب العمل ومكوناته، وهنا يكون العامل قد وصل إلى درجة كافية من الرضا عن بعض جوانب العمل ولكن لايزال الاستياء موجوداً، ورغم ذلك فإنه لايزال يؤدي عمله (عبدالله، ٢٠٠٦: ٧٨-٩١). وهذه الأنواع للرضا المهني تؤثر فيها مجموعة من العوامل منها: ١ - الأجر: يمثل الأجر وسيلة مناسبة لإشباع حاجات الفرد المختلفة، وهو يلعب دوراً هاماً في مساعدة الفرد على الرضا عن عمله، إذا كان الأجر عادلاً ومُناسباً، إذ أشارت دراسات عديدة إلى أن هناك علاقة طردية بين ما يحصل عليه الفرد من أجر وبين الرضا الوظيفي (Speers, 2004: 541). ٢ - نمط الإشراف: بقدر ما يكون المشرف حساساً لحاجات الموظفين ومشاعرهم فإنه يكتسب ولائهم للمؤسسة التي يعملون بها، ورضاهم عن عملهم. (Castanzo, 2003: 164). ٣ - العلاقة مع جماعة العمل: يقصد بها العلاقة بين الموظفين الذين يعملون بمكان واحد وبوقت واحد، ويسود هذه العلاقة الألفة والتعاون ساعد ذلك على رفع مستوى الأداء وبالتالي مستوى الرضا المهني والعكس صحيح (Parsons & Stonestreet,

(20: 2003. ٤ - فرص التقدم الوظيفي: وتعرف على أنها شغل الموظف ووظيفة أخرى أعلى من حيث المسؤولية، والسلطة والصعوبة بحيث يفوق مستوى وظيفته الحالية. فالترقية تعتبر عاملاً أساسياً يُؤثر في الرضا المهني لدى العامل ويُؤدي إلى تقليل معدل الغياب وانخفاض مشكلات العمل (Speers, 2004: 544). حيث يحدث الرضا المهني كما أشار (شوقي، ٢٠٠٢) نتيجة تفاعل مجموعة من العوامل على النحو الآتي: ١ - الحاجات: لكل فرد منا حاجات يريد أن يسعى إلى إشباعها ويُعد العمل أكثر مصادر الإشباع المتاحة. ٢ - الدافعية: تولد الحاجات الموجودة لدى الفرد قدراً من الدافعية تحث الفرد على التوجه نحو المصادر المُتوقع إشباع تلك الحاجات من خلالها. ٣ - الأداء: تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد وبوجه خاص في عمله اعتقاداً منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع حاجات الفرد. ٤ - الإشباع: يُؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد من خلاله. ٥ - الرضا: بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء والكفاءة في عمله يجعله راضياً عن العمل باعتباره الوسيلة التي يسعى من خلالها إلى إشباع حاجاته (شوقي، ٢٠٠٢: ٢٢٠). ويظهر الرضا المهني من خلال المظاهر الآتية: ١ - التعاون بين الموظف وزملاء العمل. ٢ - الاندماج مع الزملاء في العمل. ٣ - ارتفاع مستوى الإنتاجية لدى العامل. ٣ - الاستعداد الدائم لدى العامل للتدريب والتغيير. ٤ - الصحة البدنية والنفسية السليمة لدى العامل. ٥ - نمو العلاقات الشخصية والوظيفية بين العامل والزملاء بشكلٍ إيجابي. ٦ - الإحساس بالأمن والاستقرار الوظيفي (الدليمي، ٢٠٠٩: ١١٢). في حين يظهر عدم الرضا المهني من خلال: ١ - قلة الإنتاج. ٢ - الإكثار من الحوادث والأخطاء الفنية، والتسبب في كثير من المشكلات في علاقاته مع زملاء العمل. ٣ - كثرة الغياب عن العمل، والانتقال من عمل إلى آخر. ٤ - العلاقات السيئة مع الزملاء والإدارة والشعور بعدم الانتماء للمؤسسة التي يعمل بها. ٥ - تشويه صورة المؤسسة التي يعمل فيها الفرد أمام أفراد المجتمع المحلي الذي يعيش فيه (حريم، ٢٠٠٩: ٤٤). وعلى ضوء ما سبق تتبين لنا أهمية دور الرضا المهني في تنمية أداء

العاملين وتطويره والارتقاء بسلوكياتهم فضلاً عن انعكاساته الإيجابية الأخرى، التي تؤدي إلى زيادة الإنتاجية، مما يعود بالنفع على المؤسسات والعاملين فيها.

دراسات سابقة

أولاً - الدراسات العربية:

- دراسة أحمد (٢٠٠٤) في القاهرة: تكونت العينة البحثية للدراسة من مجموعة كلية قوامها (١٠٨) من الأخصائيين النفسيين التربويين موزعين على النحو الآتي (٢٤) ذكور، (٨٤) إناث من محافظة القاهرة. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أبرزها: وجود علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين مستوى التعاطف والرضا عن العمل لدى عينة الدراسة، وكذلك وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين أبعاد التعاطف وأبعاد الرضا عن العمل، إضافةً إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً في متغيرات الدراسة ترجع إلى متغير الجنس أو سنوات الخبرة.

- دراسة اللباد (٢٠٠٦) في سورية والجزائر: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا المهني لدى المرشدين النفسيين في كل من سورية والجزائر، والعوامل المؤثرة في تحقيق الرضا المهني لدى المرشدين النفسيين. إذ تكونت عينة الدراسة من (٢٢١) مرشداً ومرشدة نفسية موزعين على النحو الآتي: العينة السورية بلغت (١٢١) مرشداً ومرشدة نفسية، العينة الجزائرية بلغت (١٠٠) مرشداً ومرشدة نفسية. وأظهرت النتائج الآتي: عدم وجود فروق بين المرشدين النفسيين في العينة السورية والجزائرية في مستوى الرضا عموماً المهني تبعاً للجنس، العمر المهني، والتخصص العلمي. في حين وجدت فروق بين العينتين على أبعاد مقياس الرضا المهني وكانت هذه الفروق لصالح المرشدين النفسيين من العينة السورية.

ثانياً - الدراسات الأجنبية:

- دراسة أيزنبرغ ولينون (Eisenberg & Lennon, 1983) في الولايات المتحدة الأمريكية: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التعاطف

النوعي لدى المرشدين التربويين، وتكونت عينة الدراسة من (120) مرشداً ومرشدة نفسية. فأظهرت الإناث مستوى أعلى من التعاطف مقارنةً بالذكور، ذلك أن الإناث أساساً يُعبّر عن مشاعر الانزعاج عندما يرين شخصاً منزعجاً بشكل أكبر وأكثر وضوحاً من الذكور، كما أن الإناث أكثر قدرة من الذكور على الاستجابة للمنبهات الحسية والانفعالية الصادرة عن الآخرين.

- دراسة بوبيان (Bobbie Ann, 1994) في الولايات المتحدة الأمريكية: هدفت هذه الدراسة إلى وصف السمات الشخصية لدى المرشدين النفسيين، إضافةً إلى تحديد مستوى الرضا المهني لدى المرشدين النفسيين في المدارس الابتدائية، وكذلك تحديد العوامل المرتبطة بالرضا المهني لدى المرشدين النفسيين. وشملت عينة الدراسة (٤٠٠) من المرشدين النفسيين. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك ارتباطاً دالاً بين الرضا المهني وكلٍ من الدور المهني ودرجة العمل. إضافةً إلى أن الدور المهني، ووزن العمل ودرجته، وجودة الاشراف والعلاقات مع زملاء كانت مُنبئات بالرضا المهني لدى المرشدين النفسيين.

- دراسة يسكو (Yesko, 2004) في الولايات المتحدة الأمريكية: هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الفروق في مستويات التعاطف الانفعالي لدى الطلبة المبتدئين والمتدربين والمتخرجين من برنامج الإرشاد التربوي، وتكونت عينة الدراسة من (٢٢) من طلبة الإرشاد المبتدئين، و(٢٣) طالباً من طلبة الإرشاد قيد التدريب، و(٣١) طالباً من الطلبة المتخرجين من برنامج التدريب في الولايات المتحدة الأمريكية. وتوصلت الدراسة الى النتائج الآتية: هناك فروق دالة إحصائية بين الطلبة المتخرجين والمتدربين والمبتدئين في مستويات التعاطف الانفعالي لصالح الطلبة ذوي الخبرة الأكبر. وكذلك أظهرت الدراسة أن هناك تفاعلاً دالاً بين النوع والتعاطف الانفعالي لدى الطلبة المبتدئين والمتدربين والمتخرجين، وقد حصلت الإناث على درجات مرتفعة في التعاطف الانفعالي مقارنة بالذكور من المتخرجين.

من خلال الدراسات والبحوث السابقة تم الاطلاع على النقاط التي تم

التركيز عليها في هذه الدراسات والمتغيرات التي تمت دراستها، كما تم الاطلاع على كيفية اجراء هذه الأبحاث والنتائج التي تم التوصل إليها؛ الأمر الذي ساعد على تكوين فكرة عن كيفية اجراء البحث الحالي واختيار أدواته، وتفسير ومناقشة نتائجه.

أسئلة وفرضيات الدراسة

أولاً - أسئلة الدراسة:

١ - ما درجة التعاطف الوجداني لدى عينة الدراسة الحالية؟

٢ - ما درجة الرضا المهني لدى عينة الدراسة الحالية؟

ثانياً - فرضيات الدراسة:

١ - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعاطف الوجداني والرضا المهني لدى عينة الدراسة.

٢ - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المرشدين النفسيين على مقياس التعاطف تعزى لمتغير التخصص الدراسي (إرشاد نفسي، علم نفس، تربية).

٣ - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المرشدين النفسيين على مقياس الرضا المهني تعزى لمتغير التخصص الدراسي (علم نفس، إرشاد نفسي، تربية).

٤ - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المرشدين النفسيين على مقياس التعاطف الوجداني تعزى لمتغير سنوات الخبرة (أقل من ١٠ سنوات، أكثر من ١٠ سنوات).

٥ - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المرشدين النفسيين على مقياس الرضا المهني تعزى لمتغير سنوات الخبرة (أقل من ١٠ سنوات، أكثر من ١٠ سنوات).

- ٦ - يوجد أثر للتفاعل بين المتغيرات الديموغرافية (سنوات الخبرة، والتخصص الدراسي) على التعاطف الوجداني لدى عينة الدراسة.
- ٧ - يوجد أثر للتفاعل بين المتغيرات الديموغرافية (سنوات الخبرة، والتخصص الدراسي) على الرضا المهني لدى عينة الدراسة.

منهج وإجراءات الدراسة

منهج الدراسة: تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي لأنه يعتبر المناسب لهذا النوع من الدراسات. وقد تم تطبيق هذا المنهج في الدراسة الحالية للتعرف على العلاقة بين التعاطف الوجداني والرضا المهني لدى المرشدين النفسيين في مدارس محافظة دمشق؛ والتعرف إلى الفروق بين المرشدين النفسيين في تلك المتغيرات المدروسة، ومدى تأثير تلك متغيرات (سنوات الخبرة، والتخصص الدراسي) على كلٍ من التعاطف، والرضا المهني لدى المرشدين النفسيين، وذلك باستخدام الأدوات والأساليب الإحصائية المناسبة التي توصف هذه العلاقات بين المتغيرات المدروسة.

مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين النفسيين العاملين في مدارس محافظة دمشق، وبعد الرجوع إلى سجلات دائرة الإحصاء بمديرية التربية بدمشق تبين أن مجموع المرشدين النفسيين في مدارس محافظة دمشق الرسمية (٣٢٧) مرشداً نفسياً ومرشدة موزعين على مدارس مدينة دمشق بمختلف مناطقها، إذ بلغ عدد المرشدين النفسيين الذكور (٢٥) مرشداً والمرشدات الإناث (٣٠٢)، مرشدة نفسية من تخصصاتٍ مختلفة (التربية، وعلم النفس، والإرشاد النفسي)، حيث تم الاعتماد على (متغيرات التخصص الدراسي وسنوات الخبرة) في التحقق من صحة فرضيات الدراسة الحالية (دائرة الإحصاء بمديرية التربية بدمشق، ٢٠١٤).

عينة الدراسة: نظراً لكون مجتمع الدراسة غير متجانس من حيث الاختصاص (إرشاد نفسي، علم نفس، وتربية)، تم اللجوء إلى أسلوب العينة العشوائية، وتم سحب عينة الدراسة الحالية بالطريقة القصدية وذلك خلال

الاجتماع الذي تم عقده في مديرية التربية بمدينة دمشق، في الفترة الممتدة من (٨-١٥ نوفمبر)، إذ بلغ عدد أفراد العينة الحالية (١٥٩) مرشدة نفسية موزعين على تخصصات (علم النفس، والإرشاد، والتربية)، وتراوحت سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة الحالية بين (٥-١٠) سنوات وبين (١١-١٧) سنة.

أدوات الدراسة

أولاً - مقياس التعاطف الوجداني: قام كل من دافيد كارسو، وجون ماير (David, Caruso & John Mayer, 1998) بإعداد مقياس التعاطف الوجداني، وقام بترجمته وإعداده إلى اللغة العربية العاسمي (٢٠١٣)، ويتكون مقياس التعاطف الوجداني من (٣٠) فقرة وخمس خيارات للإجابة تتراوح بين (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً)، موزعة على ستة أبعاد هي (المعاناة، المشاركة الإيجابية، استجابة البكاء، الانتباه العاطفي، المشاعر نحو الآخرين، العدوى الانفعالية). وتتراوح الدرجة الكلية لهذا المقياس من (٣٠) درجة كحد أدنى إلى (١٥٠) درجة كحد أعلى، وتشير الدرجة المرتفعة إلى أن المفحوص يتمتع بالتعاطف الانفعالي في المواقف المختلفة التي يمر بها في حياته. بينما تشير الدرجة المنخفضة إلى ضعف في التعاطف الوجداني لدى الفرد.

صدق وثبات المقياس في الدراسة الأساسية: قام مُعدو هذا المقياس (David Caruso & John Mayer, 1998) بتطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (٥٠٣) من طلبة الجامعة والراشدين تم اختيارهم من ثلاث جامعات أمريكية، تتراوح أعمارهم بين (١٧-٧٠) سنة، بمتوسط عمري وقدره (٢٣)، وتم حساب معامل الصدق لهذا المقياس عن طريق التحليل العاملي حيث أظهرت نتائج التحليل العاملي وجود سبعة أبعاد لهذا المقياس، كما تم حساب معامل ثباته من خلال الثبات بالإعادة حيث بلغ معامل الثبات (٠,٧٦).

وللتحقق من الشروط السيكمترية لمقياس التعاطف الوجداني في الدراسة الحالية قام الباحث بما يلي:

١ - صدق المقياس:

أ - صدق المُحكِّمين: تم عرض المقياس على عدد من المُحكِّمين المختصين بهذا المجال (٦ من المحكمين المختصين والعاملين في كلية التربية بجامعة دمشق، ٣ محكمين من تخصص علم النفس، و٣ محكمين من تخصص الإرشاد النفسي) للتأكد من وضوح العبارات ومُناسبتها للغرض المقصود، وبعد إجراء التعديلات اللغوية بناءً على آراء المُحكِّمين، تمت إعادة عرضه على المُحكِّمين والمُختصين أنفسهم، الذين أكدوا وضوح العبارات ومُناسبتها للغرض المقصود منها، وبالتالي يُمكننا الوثوق بالمقياس واستخدامه في الدراسة.

ب - صدق الاتساق الداخلي: تم تطبيق المقياس على عينة بلغت (٤٨) مرشدة نفسية، من خارج عينة الدراسة الأساسية للتحقق من الاتساق الداخلي لمقياس التعاطف الوجداني، ولذلك تم العمل على إيجاد معاملات ارتباط درجة كل بعد مع الدرجة الكلية للمقياس. وتبين من خلال معاملات الارتباط، أنها كانت جميعها دالة عند مستوى (٠,٠١)، وهذا يعني أن المقياس يتصف باتساق داخلي، والجدول الآتي يوضح قيمة معاملات الارتباط:

جدول رقم (١)

الاتساق الداخلي (الترابط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس التعاطف الوجداني)

البعد	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	البعد	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المعانة	٠,٧٦ (**)	٠,٠١	المشاعر نحو الآخرين	٠,٧٧ (**) (♦♦)	٠,٠١
المشاركة الإيجابية	٠,٨٤ (♦♦)	٠,٠١	العدوى الانفعالية	٠,٨١ (♦♦)	٠,٠١
استجابة البكاء	٠,٧٩ (♦♦)	٠,٠١	الانتباه العاطفي	٠,٦٨ (♦♦)	٠,٠١

٢ - ثبات المقياس:

استُخرج الثبات الخاص بمقياس التعاطف الوجداني بالطرق الآتية:

أ - الثبات بالإعادة: لحساب ثبات مقياس التعاطف الوجداني بطريقة إعادة الاختبار تم تطبيق المقياس على عينة قوامها (٤٨) مرشدة نفسية،

وبفاصل زمني قدره (٢٠) يوماً بين التطبيقين، ثم جرى استخراج معاملات الثبات للدرجة الكلية للمقياس عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون بين التطبيق الأول والثاني.

ب - ثبات التجزئة النصفية: استخرج معامل ثبات التجزئة النصفية من خلال العينة نفسها باستخدام معادلة سبيرمان براون (Spearman-Brown) حيث تم حساب معامل الارتباط بين فقرات المقياس الفردية والزوجية.

ج - الثبات عن طريق ألفا كرونباخ: والجدول رقم (٢) الآتي يوضح قيم معاملات الثبات الخاصة بمقياس التعاطف الوجداني.

جدول رقم (٢)

الثبات بالإعادة والتجزئة النصفية لمقياس التعاطف الوجداني

مقياس التعاطف الوجداني	الثبات بالإعادة	التجزئة النصفية	ألفا كرونباخ
المعانة التعاطفية	٠,٦٠ (**)	٠,٨١ (**)	٠,٧٣ (**)
المشاركة الإيجابية	٠,٧٥ (**)	٠,٨٩ (**)	٠,٨٢ (**)
البكاء الاستجابي	٠,٦١ (**)	٠,٧٧ (**)	٠,٧٠ (**)
الانتباه الانفعالي	٠,٧٨ (**)	٠,٥٦ (**)	٠,٧٤ (**)
المشاعر تجاه الآخرين	٠,٦٠ (**)	٠,٦٦ (**)	٠,٦١ (**)
العدوى الانفعالية	٠,٧٢ (**)	٠,٥٥ (*)	٠,٦٤ (**)
التعاطف العام	٠,٦٧ (**)	٠,٧٠ (**)	٠,٧١ (**)

بالنظر إلى الجدول أعلاه نلاحظ أن معاملات الثبات لمقياس التعاطف، تعتبر معاملات ثبات مرتفعة ومقبولة لأغراض الدراسة.

ثانياً: مقياس الرضا المهني: أعد هذا المقياس عبد الله عام (٢٠٠٩)، ويتكون هذا المقياس من (٦٥) فقرة لمقياس الرضا الوظيفي وخمسة خيارات للإجابة لكل بند تتراوح بين (تتطبق دائماً، تتطبق غالباً، تنطبق أحياناً، لاتتطبق غالباً، لاتتطبق أبداً). وتتراوح الدرجة على هذا المقياس بين (٣٢٥) كدرجة عليا و(٦٥) كدرجة دنيا، وتمثل الدرجة المرتفعة مستوى مرتفع من الرضا المهني

والعكس صحيح. وتتوزع عبارات المقياس على ستة أبعاد هي (بيئة العمل وإمكاناته، والعائد المادي، والعلاقة مع الزملاء، وتحقيق الذات، والمكانة الاجتماعية، والممارسة المهنية).

صدق وثبات المقياس في الدراسة الأساسية:

وللتعرف على صدق الأداة من حيث محتوى فقراتها وارتباطها بمجالاتها وسلامة اللغة ووضوح الصياغة، قام مُعد هذه الأداة (عبد الله، ٢٠٠٩) بعرضها على عدد من المحكمين المختصين في مجال علم النفس والإرشاد النفسي لإبداء ملاحظاتهم حول وضوح عبارات الأداة وملاءمتها للغرض المقصود. وللتحقق من صدق الاتساق الداخلي قام المؤلف بتطبيق الأداة على (٦٠) مرشداً طلابياً وتم حساب معامل الثبات للأداة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ حيث بلغ معامل الثبات الكلي للأداة (٠,٩٠).

التحقق من الشروط السيكومترية للمقياس في الدراسة الحالية:

صدق المقياس في الدراسة الحالية: للتحقق من صدق المقياس اعتمد الباحث الطرق التالية:

أ - صدق المُحكمين: تم عرض المقياس على عدد من المُحكمين المختصين بهذا المجال (٦) من المحكمين المختصين والعاملين في كلية التربية بجامعة دمشق، ٣ محكمين من تخصص علم النفس، و٣ محكمين من تخصص الإرشاد النفسي) للتأكد من وضوح العبارات ومُناسبتها للغرض المقصود، وبعد إجراء التعديلات اللغوية بناءً على آراء المُحكمين، تمت إعادة عرضه على المُحكمين والمُختصين أنفسهم، الذين أكدوا وضوح العبارات ومُناسبتها للغرض المقصود منها، وبالتالي يُمكننا الوثوق بالمقياس واستخدامه في الدراسة.

ب - صدق الاتساق الداخلي: تم تطبيق المقياس على عينة بلغت (٤٨) مرشدة نفسية، من خارج عينة الدراسة الأساسية للتحقق من الاتساق الداخلي لمقياس الرضا المهني، ولتحقيق ذلك تم العمل على إيجاد معاملات ارتباط درجة كل بعد مع الدرجة الكلية للمقياس. وتبين من خلال معاملات الارتباط بين

درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس، أن جميع نتائجها دالة عند مستوى (٠,٠١)، وهذا يعني أن المقياس يتصف باتساق داخلي، والجدول رقم (٣) يوضح قيمة معاملات الارتباط.

جدول رقم (٣)

معامل الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس الرضا المهني

البعد	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	البعد	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١- بيئة العمل وإمكاناته	٠,٥١ (*)	٠,٠٥	٥ - المكانة الاجتماعية	٠,٨٣ (**)	٠,٠١
٢- العائد المادي	٠,٦٣ (**)	٠,٠١	٦- الممارسة المهنية	٠,٨٨ (**)	٠,٠١
٣- العلاقة مع الزملاء	٠,٥٥ (*)	٠,٠٥	الدرجة الكلية	٠,٦٨ (**)	٠,٠١
٤- تحقيق الذات	٠,٧٣ (**)	٠,٠١			٠,٠١

- ثبات المقياس: استُخرج الثبات الخاص بمقياس الرضا المهني بالطرق الآتية:

أ - الثبات بالإعادة: لحساب ثبات مقياس الرضا المهني بطريقة إعادة الاختبار تم تطبيق المقياس على عينة قوامها (٤٨) مرشدة نفسية، وبفاصل زمني قدره (٢٠) يوماً بين التطبيقين، وتم استخراج معاملات الثبات للمقياس عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون بين التطبيقين الأول والثاني.

ب - ثبات التجزئة النصفية: استخراج معامل ثبات التجزئة النصفية من خلال العينة نفسها، وذلك باستخدام معادلة سيبرمان براون (Spearman-Brown) حيث تم حساب معامل الارتباط بين عبارات المقياس الفردية والزوجية.

ج - الثبات عن طريق ألفا كرونباخ: والجدول رقم (٤) يوضح قيم معاملات الثبات الخاصة بمقياس الرضا المهني.

جدول رقم (٤)

الثبات بالإعادة والتجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ لمقياس الرضا المهني

مقياس الرضا المهني	الثبات بالإعادة	التجزئة النصفية	معامل ألفا كرونباخ
١- بيئة العمل وإمكاناته	٠,٥٥ (*)	٠,٧٧ (**)	٠,٧١ (**)
٢- العائد المادي	٠,٦١ (**)	٠,٦٧ (**)	٠,٧٨ (**)
٣- العلاقة مع الزملاء	٠,٧٩ (**)	٠,٨٣ (**)	٠,٧٧ (**)
٤- تحقيق الذات	٠,٧٨ (**)	٠,٥٦ (*)	٠,٦١ (**)
٥- المكانة الاجتماعية	٠,٦٧ (**)	٠,٨٧ (**)	٠,٦٧ (**)
٦- الممارسة المهنية	٠,٥٩ (*)	٠,٥٤ (*)	٠,٧٦ (**)
الدرجة الكلية	٠,٦٦ (*)	٠,٧٠ (**)	٠,٧١ (**)

بالنظر إلى الجدول أعلاه يُلاحظ أن معاملات الثبات بالإعادة والتجزئة النصفية، تعتبر معاملات ثبات مرتفعة ومقبولة لأغراض الدراسة. ويتضح مما سبق أن مقياس الرضا المهني يتصف بدرجة جيدة من الصدق والثبات، ما يجعله صالحاً للاستخدام كأداة للدراسة الحالية.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- معامل ألفا كرونباخ، ومعامل سبيرمان - براون لحساب ثبات المقاييس.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لحساب الارتباط بين المتغيرات وكذلك معاملات الثبات.
- اختبار أنوفا (Anova)، واختبار (T-TEST) لتحديد دلالة الفروق بين المجموعات.
- اختبار أنوفا ومربع إيتا لمعرفة حجم الأثر.

مناقشة النتائج وتفسيرها

أولاً - أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما درجة التعاطف الوجداني لدى عينة البحث؟

للإجابة عن هذا السؤال تم اعتماد أسلوب (الوصف الاحصائي) الذي يقوم على تقسيم درجات أفراد عينة البحث إلى ربيعيات لمعرفة درجة التعاطف الوجداني لدى أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يظهره الجدول الآتي:

جدول رقم (٥)

درجة التعاطف الوجداني لدى عينة البحث

التعاطف الوجداني	الربيع الأول	الربيع الثاني	الربيع الثالث	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
الإرشاد النفسي	٥	١١	٤٠	١٠٣,٠٨	٢٢,٠٨	٢٠,٩%
علم النفس	٨	١٢	٢٤	١٠٥,٠٩	١٩,٤٧	٢١,٩%
التربية	١٢	١٥	٣٢	١١٠,٢٧	١٦,٠٩	٢١,٤%
العينة الكلية	٢٥	٣٨	٩٦	١٠٦,٩٦	١٨,٩٣	٦٤,٢%

وكانت الربيعيات على النحو الآتي: الربيع الأول: وتتراوح فيه الدرجة من (٨٩-٠) ويكون فيه مستوى التعاطف الوجداني منخفضاً. الربيع الثاني: وتتراوح فيه الدرجة من (٩٩-٩٠) ويكون فيه مستوى التعاطف الوجداني متوسطاً. الربيع الثالث: وتتراوح فيه الدرجة من (١٢٥-١٠٠) ويكون فيه مستوى التعاطف الوجداني مرتفعاً. الربيع الرابع: وتتراوح فيه الدرجة من (١٥٠-١٢٦) ويكون فيه مستوى التعاطف الوجداني مرتفعاً جداً. فتبين من خلال الجدول رقم (٥) أنَّ مُتوسط التعاطف الوجداني لدى عينة البحث بلغ (١٠٦,٩٦)، وهذا يعني أن التعاطف الوجداني لدى عينة البحث يقع ضمن المستوى المرتفع استناداً إلى الربيعيات الخاصة بمقياس التعاطف الوجداني (الربيع الثالث الذي تتراوح فيه الدرجة ما بين (١٢٥-١٠٠)).

السؤال الثاني: ما درجة الرضا المهني لدى عينة البحث؟

للإجابة عن هذا السؤال تم اعتماد أسلوب (الوصف الاحصائي) الذي يقوم على تقسيم درجات أفراد عينة البحث إلى ربيعيات لمعرفة درجة الرضا المهني لدى أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يظهره الجدول الآتي:

جدول رقم (٦)

درجة الرضا المهني لدى عينة البحث

الرضا المهني	الربيع الأول	الربيع الثاني	الربيع الثالث	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
الإرشاد النفسي	١٣	١٦	٢٥	٢٣٣,٣٠	٣٠,٧٢	٪٣١,٦
علم النفس	١٧	١٤	٢١	٢٣٨,٤٩	٢٨,١٤	٪١٣,٩
التربية	١٥	١٨	٢٠	٢٥١,٧٢	٢٩,١٤	٪٢١,٦
العينة الكلية	٤٥	٤٨	٦٦	٢٣١,١	٢٩,٣	٪٦٧,١

وكانت الربيعيات على النحو الآتي: الربيع الأول: وتتراوح فيه الدرجة من (٢١٧-٠) ويكون فيه مستوى الرضا المهني منخفض. الربيع الثاني: وتتراوح فيه الدرجة من (٢٣٥-٢١٨) ويكون فيه مستوى الرضا المهني متوسطاً. الربيع الثالث: وتتراوح فيه الدرجة من (٢٦٧-٢٣٦) ويكون فيه مستوى الرضا المهني مرتفعاً. الربيع الرابع: وتتراوح فيه الدرجة من (٢٢٥-٢٦٨) ويكون فيه مستوى الرضا المهني مرتفعاً جداً. فتبين من خلال الجدول رقم (٦) أنَّ مُتوسط الرضا المهني لدى عينة البحث بلغ (٢٣١,١). وهذا يعني أن الرضا المهني لدى عينة البحث يقع ضمن المستوى المتوسط استناداً إلى الربيعيات الخاصة بمقياس الرضا المهني (الربيع الثاني الذي تتراوح فيه الدرجة ما بين (٢٣٥-٢١٨)).

ثانياً - فرضيات الدراسة:

نتائج الفرضية الأولى ونصها: "توجد علاقة دالة إحصائية بين كل من التعاطف الوجداني والرضا المهني لدى أفراد عينة أفراد الدراسة الحالية".

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم اعتماد (معامل ارتباط بيرسون) لمعرفة العلاقة بين كل من التعاطف الوجداني والرضا المهني لدى عينة الدراسة الحالية، كما يظهره الجدول الآتي:

جدول رقم (٧)

العلاقة بين التعاطف الوجداني والرضا المهني

النتيجة	مستوى الدلالة	درجات الحرية	الرضا المهني	التعاطف الوجداني	
دال	٠,٠١	١٥٧	٠,٨٠ (**)	١	التعاطف الوجداني
			١	٠,٨٠ (**)	الرضا المهني

يتضح من الجدول رقم (٧) وجود علاقة إيجابية دالة بين كل من التعاطف الوجداني والرضا المهني لدى المرشدين النفسيين وذلك عند مستوى دلالة (٠,٠١). وبالتالي نقبل الفرضية أي أن هناك علاقة بين كل من التعاطف والرضا المهني. ومن هذه النتيجة نرى أنه كلما ارتفع مستوى التعاطف الوجداني لدى المرشدين النفسيين زاد مستوى الرضا المهني لدى عينة الدراسة. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (أحمد، ٢٠٠٤) التي وجدت أن هناك علاقة إيجابية ودالة بين التعاطف الوجداني والرضا المهني لدى عينة البحث. ومع ما أشار إليه روي (Roy, 1980) من أن المرشد النفسي المتعاطف هو أكثر رضاً مهنيًا. ويمكن أن نفسر ذلك من خلال: أن امتلاك المرشد النفسي لمهارات التعاطف الوجداني، يساعده في الحفاظ على مشاعر طيبة عند تعامله مع المسترشد فيتفهم مشاعره ودوافعه وحاجاته الشخصية والاجتماعية، وينشئ جواً إرشادياً يملؤه الود. وبناءً على ما يمتلكه المرشد النفسي من الثقة والوعي بالذات، تزداد مهاراته في قراءة مشاعر وأحاسيس المسترشد والتعرف عليها، ثم مشاركته لها. فوجود التعاطف الوجداني يساهم في زيادة فاعلية العملية الإرشادية، والحصول على تعاطف أكبر وحب أوسع عند المرشد، حيث يمكنه من قراءة مشاعر المسترشد من صوته وتعبيرات وجهه وليس بالضرورة من أقواله، وبالتالي يتسامى المرشد في حب المسترشد، ليصبح تعاطفاً إنسانياً واعياً ومقدراً لخطورة مشكلته، الأمر الذي يساعد المرشد النفسي على تحقيق الرضا عن نتائج العمل والعلاقة الإرشادية وبالتالي تحقيق الرضا المهني، إذ أشار (الدليمي، ٢٠٠٩) أن الرضا المهني في العمل الإرشادي يتطلب مجموعة

من السلوكيات تتمثل بما يلي: التعاون بين الموظف وزملاء العمل، والاندماج مع الزملاء في العمل، والاستعداد الدائم لدى العامل للتدريب والتغيير، ونمو العلاقات الشخصية والوظيفية بين العامل والزملاء بشكل إيجابي، وشعور العامل بالانتماء للعمل والمؤسسة المهنية التي يعمل بها، وتقبل النقد وممارسة النقد البناء. لذلك تكون العلاقة إيجابية بين التعاطف الوجداني والرضا المهني حيث يقوم الرضا المهني على تقديم العون والمساعدة للآخر ويتطلب التفهم والتعاون مع الآخر وهذا ما يقدمه التعاطف الوجداني.

نتائج الفرضية الثانية، ونصها: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المرشدين النفسيين في مقياس التعاطف تعزى إلى متغير التخصص الدراسي".

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم اعتماد تحليل التباين (Anova) لمعرفة الفروق بين المرشدين النفسيين على أبعاد مقياس التعاطف الوجداني، وذلك كما يظهره الجدول التالي:

جدول رقم (٨)

الفرق بين المرشدين النفسيين على مقياس التعاطف الوجداني
استناداً لمتغير التخصص الدراسي

مقياس التعاطف	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة	النتيجة
المعانة	بين المجموعات	٣١٨,٣٨	٢	١٠٦,١٣	٢,٦٣	٠,٥٢	٠,٠٥	غير دال
	داخل المجموعات	٦٢٥٥,٢٨	١٥٦	٤٠,٣٥			٠,٠٥	
	الكلي	٦٥٧٣,٦٧	١٥٨				٠,٠٥	
المشاركة الإيجابية	بين المجموعات	٣٤٧,٦١	٢	١١٥,٨٧	٤,٠٨	٠,٠٠٨	٠,٠٥	دال لصالح المرشدين تخصص التربية
	داخل المجموعات	٤٢٩٧,٤٥	١٥٦	٢٨,٣٧			٠,٠٥	
	الكلي	٤٧٤٥,٠٦	١٥٨				٠,٠٥	
استجابة البكاء	بين المجموعات	٤٣,٠٠٥	٢	١٤,٣٣	٢,٢٧	٠,٨٢	٠,٠٥	غير دال
	داخل المجموعات	٩٧٨,٢٩	١٥٦	٦,٣١			٠,٠٥	
	الكلي	١٠٢١,٢٩	١٥٨				٠,٠٥	

تابع/ جدول رقم (٨)

الفرق بين المرشدين النفسيين على مقياس التعاطف الوجداني
استناداً لمتغير التخصص الدراسي

مقياس التعاطف	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة	النتيجة
الانتباه العاطفي	بين المجموعات	٤٩,٧٠	٢	١٦,٥٦	٢,٩١	٠,٣٦	٠,٠٥	غير دال
	داخل المجموعات	٨٨١,٩٢	١٥٦	٥,٦٩				
	الكلي	٩٣١,٦٢	١٥٨					
المشاعر نحو الآخرين	بين المجموعات	٣٧,٣٥	٢	١٢,٤٥	١,٤٢	٠,٢٣	٠,٠٥	غير دال
	داخل المجموعات	١٣٥٦,٦٧	١٥٦	٨,٧٥				
	الكلي	١٣٩٤,٠٢٨	١٥٨					
العدوى الانفعالية	بين المجموعات	٤٥,٦٩	٢	١٥,٢٣	٢,٢٧	٠,٨٢	٠,٠٥	غير دال
	داخل المجموعات	١٠٣٧,٢٥	١٥٦	٦,٦٩				
	كلي	١٠٨٢,٩٤	١٥٨					
التعاطف العام	بين المجموعات	٩٩٥,٢٦	٢	٣٣١,٧٥	٠,٩٢	٠,٤٣	٠,٠٥	غير دال
	داخل المجموعات	٥٥٦٤١,٥٧	١٥٦	٥٣٨,٩٧				
	كلي	٥٦٦٣٦,٨٤	١٥٨					

يتضح من الجدول رقم (٨) وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين المرشدين النفسيين على بعد المشاركة الإيجابية فقط، ومن خلال إجراء اختبار شيفيه تبين أن هذه الفروق كانت لصالح المرشدين من تخصص التربية العامة، وبالتالي نرفض الفرضية ونقبل الفرضية البديلة أي أنه لا توجد فروق بين المرشدين النفسيين على مقياس التعاطف الوجداني. ويُفسّر ذلك أن أغلب أفراد عينة البحث كانوا من الإناث، والإناث بطبيعة الحال أكثر قدرة من الذكور على التعبير العاطفي والاستجابة للمنبهات الحسية وبالتالي يكن أكثر قدرة من الذكور على المشاركة الإيجابية. أضف إلى ذلك أن المرشدين النفسيين من تخصص التربية العامة أصبح لديهم سنوات خبرة طويلة مقارنة بباقي التخصصات؛ ذلك أن تخصص التربية العامة من أقدم التخصصات في كلية التربية، في حين لم تكن هناك فروق دالة إحصائية بين المرشدين النفسيين على

باقي الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس. ويُمكن أن تُفسر هذه النتيجة من خلال كون المرشدين النفسيين من مختلف التخصصات لديهم قدرة على التعاطف، وذلك بحكم طبيعة دراستهم لأنهم يدرسون الكثير من المواد الخاصة بالدعم والمساندة النفسية، إضافةً إلى اهتمام وزارة التربية بالعمل على عقد الكثير من دورات الإعداد والتدريب في مجال الإرشاد النفسي بالتعاون مع المختصين في مجال الدعم والمساندة النفسية، التي تُركز على ضرورة الاحترام والتقدير والتعاطف مع المسترشدين، الأمر الذي يُساعد على حل مشكلات المسترشدين بطريقة فعالة. كما أن العمل الإرشادي وخصوصاً لدى العاملين في مجال المساندة والدعم النفسي لا يُمكن أن يُلاقى نجاحاً إلا إذا تعزز بعاطفة قوية عند المرشدين، وهو ما أكد عليه (روجرز، ١٩٨١)، حيث أشار إلى أن المرشد النفسي والعاملين في مجال المساعدة النفسية، خصوصاً، يجب أن يتمتعوا بمجموعة من الصفات الأساسية اللازمة لإنجاح العملية الإرشادية، وإحداث التغيير المطلوب لدى المسترشد، وفي مقدمها التعاطف والتقبل والاحترام والإصغاء، يُقابلها من جانب المسترشد تقبله للعملية الإرشادية وثقته بالمرشد النفسي، أضف الى ذلك أن التعاطف هو جوهر العملية الإرشادية، والخطوة الأولى والأساسية في العمل الإرشادي؛ لأنه يُساعد على توفير جو يسوده الحب والتقبل والدفء والحنان، الأمر الذي يُشعر المسترشد أنه وجد الملاذ الآمن للتحديث عن مشكلاته التي يُعاني منها والافصاح عنها، ومن خلال عملية التعاطف يُمكن للمرشد أن يتوحد بالمسترشد ويضع نفسه مكانه، ليتعرف على مشكلات المسترشد، ويُدرك حاجاته. علاوةً على ذلك فقد أشار (روجرز، ١٩٨١) إلى أن درجة التعاطف الوجداني يُمكن أن تتأثر بالجنس في حين أنها لا تتأثر بالتخصص الدراسي، ذلك أن التعاطف الوجداني يتأثر بطبيعة الخصائص البشرية، ويعتمد في تكوينه على طبيعة العلاقة مع الأشخاص الآخرين والتفاعل معهم والنسق الاتصالي الذي يعيش فيه الفرد. وأخيراً يُمكن القول أن طبيعة العينة تفرض نوعاً من الخصوصية لأن غالبية أفراد عينة

البحث من الإناث، والإناث بطبيعة الحال أكثر قدرةً من الذكور على التعاطف والتعبير الانفعالي.

نتائج الفرضية الثالثة، ونصها: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المرشدين النفسيين في مقياس الرضا المهني تعزى إلى متغير التخصص الدراسي".

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين (Anova) لمعرفة الفروق بين المرشدين النفسيين على أبعاد مقياس الرضا المهني، وذلك كما يظهره الجدول التالي:

جدول رقم (٩)

الفروق بين المرشدين النفسيين على مقياس الرضا المهني

مقياس التعاطف	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة	النتيجة
بيئة العمل وإمكاناته	بين المجموعات	١٠٦٦,٠٤١	٢	٣٥٥,٣٤٧	٦,٨٩١	,٠٠٠	٠,٠٥	دال لصالح تخصص
	داخل المجموعات	٧٩٩٣,٠٦٦	١٥٦	٥١,٥٦٨			٠,٠٥	إرشاد نفسي
	الكلي	٩٠٥٩,١٠٧	١٥٨				٠,٠٥	
العائد المادي	بين المجموعات	١١٩٠,٦٧٩	٢	٣٩٦,٨٩٣	٩,٨٣٥	٠,٥٠	٠,٠٥	غير دال
	داخل المجموعات	٦٢٥٤,٩١٨	١٥٦	٤٠,٣٥٤			٠,٠٥	
	الكلي	٧٤٤٥,٥٩٧	١٥٨				٠,٠٥	
العلاقة مع الزملاء	بين المجموعات	١٨,٨٦٤	٢	٦,٢٨٨	,١٨٧	,٩٠٥	٠,٠٥	غير دال
	داخل المجموعات	٥٢٢١,٨٢٨	١٥٦	٣٣,٦٨٩			٠,٠٥	
	الكلي	٥٢٤٠,٦٩٢	١٥٨				٠,٠٥	
تحقيق الذات	بين المجموعات	٢٢,٣٤٥	٢	٧,٤٤٨	,١١٤	,٩٥٢	٠,٠٥	غير دال
	داخل المجموعات	١٠١٤٥,٥٩٢	١٥٦	٥٥,٤٥٥			٠,٠٥	
	الكلي	١٠١٦٧,٩٣٧	١٥٨				٠,٠٥	
المكانة الاجتماعية	بين المجموعات	١٥٨,٢٥٧	٢	٥٢,٧٥٢	,٧٩٠	,٥٠١	٠,٠٥	غير دال
	داخل المجموعات	١٠٣٥٥,٤٩١	١٥٦	٦٦,٨١٠			٠,٠٥	
	الكلي	١٠٥١٣,٧٤٨	١٥٨				٠,٠٥	

تابع/ جدول رقم (٩)

الفروق بين المرشدين النفسيين على مقياس الرضا المهني

مقياس التعاطف	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة	النتيجة
الممارسة المهنية	بين المجموعات	٥١٠,٨٣٩	٢	١٧٠,٢٨٠	٤,٦٠٥	,٠٠٤	,٠٠٥	دال لصالح
	داخل المجموعات	٥٧٣١,٩٢٩	١٥٦	٣٦,٩٨٠				تخصص
	كلي	٦٢٤٢,٧٦٧	١٥٨					إرشاد نفسي
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٥٥٧٠,٧٨٢	٢	١٨٥٦,٩٢٧	٢,٣٨٦	,٠٧١	,٠٠٥	غير دال
	داخل المجموعات	١٢٠٦٣١,٩١٠	١٥٦	٧٧٨,٢٧٠				
	كلي	١٢٦٢٠٢,٦٩٢	١٥٨					

يتضح من الجدول رقم (٩) وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين المرشدين النفسيين على بعد بيئة العمل والممارسة المهنية. في حين لم تسجل فروق بين المرشدين النفسيين على باقي الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس الرضا المهني، وبالتالي نرفض الفرضية ونقبل الفرضية البديلة أي أنه لا توجد فروق بين المرشدين على مقياس الرضا المهني. وهذه النتيجة تتفق مع ما توصل إليه (الزهراني، ٢٠١٢)، وتتعارض مع ما توصلت إليه (اللباد، ٢٠٠٦) التي توصلت إلى عدم وجود فروق بين المرشدين النفسيين بدرجة الرضا المهني تُعزى إلى مُتغير التخصص الدراسي. ومن خلال إجراء اختبار شيفيه تبين أن الفروق في أبعاد بيئة العمل والممارسة المهنية، كانت لصالح المرشدين من تخصص الإرشاد النفسي، في حين لم تكن هناك فروق دالة إحصائية بين المرشدين النفسيين على باقي الأبعاد. فالمرشدون النفسيون من تخصص الإرشاد النفسي كانوا أكثر رضاً عن بيئة العمل وإمكاناتها وكانوا أكثر فاعلية من حيث الممارسة المهنية من المرشدين النفسيين في باقي التخصصات الأخرى، ويُفسر ذلك أن المرشدين النفسيين (تخصص الإرشاد النفسي) أكثر حظاً من حيث ثقة الإدارة في الأخذ بأرائهم واقتراحاتهم بحكم خبرتهم في العمل الإرشادي، بحكم كونهم من أصحاب التخصص العلمي والخبرة في مجال العمل الإرشادي المدرسي، وعليه فهم أوفر حظاً في المشاركة في بعض القرارات

المرتبطة بالعمل الإرشادي ومناقشة الموضوعات المتعلقة به من أجل العمل على تطويره. كما أن الإدارة المدرسية توفر لهم بعض الحرية في ممارسة العمل الإرشادي في المدرسة؛ لأنهم الأقدر على فهم الطالب وكسب ثقته والتعرف على مشكلاته، ومساعدته على حلها، ومن ثمّ تحقيق النجاح في العمل المدرسي والحياة اليومية. أما بالنسبة للفروق على بعد الرضا عن العائد المادي نلاحظ من الجدول أن هذه الفروق غير دالة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Duncan, 2006) الذي وجد أن (١٠٪) من المرشدين النفسيين قد عبروا عن عدم الرضا المهني بسبب تدني الأجر، بصرف النظر عن التخصص الدراسي. وفيما يتعلق بالمكانة الاجتماعية فالفروق بين المرشدين النفسيين كانت غير دالة، ذلك أن المرشدين النفسيين على اختلاف تخصصهم كانوا راضين عن علاقاتهم مع الزملاء، فهي علاقات تتسم بالتفهم والتعاون والاحترام المتبادل بين جميع أفراد الكادر التعليمي في المدرسة. وفيما يتعلق ببعد تحقيق الذات فإننا نلاحظ أن الفروق بين المرشدين النفسيين كانت غير دالة، لأن المرشدين النفسيين على اختلاف تخصصاتهم يرون أن مهنة الإرشاد النفسي تتفق مع ميولهم وإمكاناتهم وقدراتهم وتتيح لهم الفرصة لإثبات ذواتهم وتأكيد شخصياتهم، فتحقيق الذات هو من الحاجات الأساسية للإنسان كما أشار "ماسلو" في هرم الحاجات، فكل إنسان يسعى لتحقيق ذاته بصرف النظر عن تخصصه الدراسي، أو المهني، ومما سبق نلاحظ عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المرشدين النفسيين على مقياس الرضا المهني باختلاف تخصصاتهم.

نتائج الفرضية الرابعة، ونصها: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المرشدين النفسيين في مقياس التعاطف الوجداني تعزى إلى متغير سنوات الخبرة"

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار "T Test" للتعرف على الفروق بين أفراد عينة الدراسة على مقياس التعاطف الوجداني، وذلك كما يظهره الجدول الآتي.

جدول رقم (١٠)

الفروق بين المرشدين النفسيين على مقياس التعاطف الوجداني استناداً إلى متغير سنوات الخبرة

التعاطف الوجداني	سنوات الخبرة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	Sig	اتجاه الفرق
المعانة	أقل من ١٠ سنوات	٨٧	٣٩,٩١	٤,٢٥	١٣,٠٨	٠,٠٠	دال لصالح المرشدين ذوي سنوات الخبرة أكثر من ١٠ سنوات
	أكثر من ١٠ سنوات	٧٢	٤٩,٢٥	٤,١١			
المشاركة الإيجابية	أقل من ١٠ سنوات	٨٧	١٣,٦	٣,٠١	٢٦,٠٦	٠,٠٠	دال لصالح المرشدين ذوي سنوات الخبرة أكثر من ١٠ سنوات
	أكثر من ١٠ سنوات	٧٢	٢٣,٥	١,٢			
استجابة البكاء	أقل من ١٠ سنوات	٨٧	٨,٨	١,٦	١٥,٥	٠,٠٠	دال لصالح المرشدين ذوي سنوات الخبرة أكثر من ١٠ سنوات
	أكثر من ١٠ سنوات	٧٢	١٢,٧	١,٥			
الانتباه العاطفي	أقل من ١٠ سنوات	٨٧	٩,٩	١,٦٤	١٣,٤	٠,٠٠	دال لصالح المرشدين ذوي سنوات الخبرة أكثر من ١٠ سنوات
	أكثر من ١٠ سنوات	٧٢	١٣,٤	١,٦٨			
المشاعر نحو الآخرين	أقل من ١٠ سنوات	٨٧	٩,٤	١,٦	١٦,٠٠٥	٠,٠٠	دال لصالح المرشدين ذوي سنوات الخبرة أكثر من ١٠ سنوات
	أكثر من ١٠ سنوات	٧٢	١٤,١	٢,٠٦			
العدوى الانفعالية	أقل من ١٠ سنوات	٨٧	٩,٠٥	١,٦٤	١٧,٣	٠,٠٠	دال لصالح المرشدين ذوي سنوات الخبرة أكثر من ١٠ سنوات
	أكثر من ١٠ سنوات	٧٢	١٣,٣٠	١,٤٠			
التعاطف العام	أقل من ١٠ سنوات	٨٧	٩٠,٨١	٦,٢	٣٤,٧	٠,٠٠	دال لصالح المرشدين ذوي سنوات الخبرة أكثر من ١٠ سنوات
	أكثر من ١٠ سنوات	٧٢	١٢٦,٤	٦,٧			

يتضح من الجدول رقم (١٠) وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين المرشدين النفسيين على كل أبعاد مقياس التعاطف الوجداني تُعزى إلى مُتغير سنوات الخبرة، وهذه الفروق هي لصالح المرشدين النفسيين ذوي سنوات الخبرة الأكثر. وتتفق هذه النتيجة التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية مع نتيجة الدراسة التي قام بها (Yesko, 2004)، الذي وجد أن هناك فروقاً بين طلبة الإرشاد المبتدئين وطلبة الإرشاد المتخرجين وكانت هذه الفروق لصالح طلبة الإرشاد المتخرجين. وتعارضت مع ما توصلت إليه (أحمد، ٢٠٠٤) التي لم تجد فروقاً بين المرشدين النفسيين تبعاً لمتغير سنوات الخبرة. ويمكن أن نُفسر ذلك من خلال أن المرشد المتمرس الذي يمتلك كفاءة وخبرة عالية في ميدان عمله الإرشادي يمتلك مهارات أفضل في التعاطف الوجداني. وهذه النتيجة تتفق مع ما أشار إليه "هوفمان" الذي يُعد واحداً من الباحثين المشهورين في مجال التعاطف، وقد فسّر التعاطف على أنه عبارة عن التفاعل القائم بين الحس المعرفي بالآخرين والمشاعر التعاطفية، وهذا الحس المعرفي بالآخرين يتطور بتقدم العمر وزيادة الخبرة المهنية والأكاديمية: (Hoffman, 1978: 227). والمرشد النفسي ذو الخبرة الأكبر يهتم بالمسترشد ويعيره الانتباه ويُصغي إليه، ويبيدي له الاحترام والتقبل، ولا ينتقده ولا يلومه على أنه شخص خاطئ بل ينتقده على سلوكه فقط، كما أنه يعمل على إيجاد جو إرشادي تتسامى فيه العلاقة الإرشادية لتصبح علاقة مهنية أساسها الاحترام والثقة، ولا تخرج عن نطاق المعروف عنها، ويتحلى بالصبر والتسامح، وهو شخص لديه القدرة على التأثير والإقناع، ويمتلك خبرة واسعة ومتجددة في مجال الإرشاد، وبالتالي فإن هذا المرشد الذي يمتلك هذه الكفاءات يحقق تعاطفاً وجدانياً أفضل، لنجاح العملية الإرشادية. ومن خلال سنوات الخبرة يدرك المرشد النفسي مهامه وأدواره وكيفية التفاعل مع كل مسترشد، الأمر الذي يزيد لديه من مستوى التعاطف الوجداني، كما أن "سيرز" أشار إلى أن كل وظائف الإنسان ينبغي النظر إليها في ضوء تفاعل التأثيرات البنيوية مع الخبرة، فالخبرة عامل هام ومؤثر في عملية التعاطف الوجداني التي يقوم بها المرشد النفسي أثناء قيامه

بالعلاقة الإرشادية مع المسترشد (Maier, 1972: 35) ويزداد التعاطف الوجداني مع التدريب ومع سنوات الخبرة والعمر المهني، فالكفاءة المهنية والشخصية لدى المرشد النفسي تزداد بزيادة سنوات الخبرة لديه. كما أنَّ سنوات الخبرة لدى المرشد النفسي تجعله أكثر وعياً بمهامه وأدواره ومسؤولياته. إذ يقول (جاردنر): إنَّ سنوات الخبرة لدى المرشد النفسي تمكنه من القيام بدوره بنجاح، وتؤدي به إلى اتساع الأفق والالتزان الانفعالي وعمق إدراكه للأمور، إلى جانب قدرته على فهم الحالة العاطفية لدى المسترشدين ومساعدتهم على إدارة انفعالاتهم للتغلب على ما يعترضهم من صعوبات ومشكلات، كما أن زيادة الخبرة لدى المرشد النفسي تجعله أكثر قدرة على القيام بالسلوك الاجتماعي المقبول، وأكثر دراية بأخلاقيات العمل الإرشادي وأكثر تمسكاً والتزاماً بها (السمادون، ٢٠٠١: ١٣١).

نتائج الفرضية الخامسة، ونصها: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المرشدين النفسيين في مقياس الرضا المهني تعزى إلى متغير سنوات الخبرة".

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار "T-Test" للتعرف على الفروق بين أفراد عينة الدراسة على مقياس الرضا المهني، وذلك كما يظهره الجدول الآتي.

جدول رقم (١١)

الفروق بين المرشدين النفسيين على مقياس الرضا المهني إستناداً إلى متغير سنوات الخبرة

الرضا المهني	سنوات الخبرة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	Sig	اتجاه الفرق
بيئة العمل	أقل من ١٠ سنوات	٨٧	٣٤,٥	٥,٥	١٢,٤	٠,٠٠	دال لصالح المرشدين ذوي سنوات خبرة أكثر من ١٠ سنوات
	أكثر من ١٠ سنوات	٧٢	٤٥,٢	٥,١			

تابع/ جدول رقم (١١)

الفروق بين المرشدين النفسيين على مقياس الرضا المهني إستناداً إلى
متغير سنوات الخبرة

الرضا المهني	سنوات الخبرة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	Sig	اتجاه الفرق
العائد المادي	أقل من ١٠ سنوات	٨٧	٣٢,١	٥,٢	٧,٦	٠,٠٠	دال لصالح المرشدين ذوي سنوات الخبرة أكثر من ١٠ سنوات
	أكثر من ١٠ سنوات	٧٢	٣٩,٢	٦,٥			
العلاقة مع الزملاء	أقل من ١٠ سنوات	٨٧	٤,٩٦	٥,٧	٠,٩٨	٠,٠٢٣	دال لصالح المرشدين ذوي سنوات الخبرة أكثر من ١٠ سنوات
	أكثر من ١٠ سنوات	٧٢	٤٠,٩٤	٥,٨			
تحقيق الذات	أقل من ١٠ سنوات	٨٧	٣٣,٦	٦,١	١٤,٩	٠,٠٠	دال لصالح المرشدين ذوي سنوات الخبرة أكثر من ١٠ سنوات
	أكثر من ١٠ سنوات	٧٢	٤٥,٩	٣,٦			
المكانة الاجتماعية	أقل من ١٠ سنوات	٨٧	٣٣,٧	٥,٨	١٠,٦	٠,٠٠	دال لصالح المرشدين ذوي سنوات الخبرة أكثر من ١٠ سنوات
	أكثر من ١٠ سنوات	٧٢	٤٤,٣	٥,٦			
الممارسة المهنية	أقل من ١٠ سنوات	٨٧	٤٥,٣	٥,٦	٨,٤	٠,٠٠	دال لصالح المرشدين ذوي سنوات الخبرة أكثر من ١٠ سنوات
	أكثر من ١٠ سنوات	٧٢	٥٢,٤	٤,٦			
الرضا العام	أقل من ١٠ سنوات	٨٧	٢٢٠,٤	١٥,١	١٩,٦	٠,٠٠	دال لصالح المرشدين ذوي سنوات الخبرة أكثر من ١٠ سنوات
	أكثر من ١٠ سنوات	٧٢	٣٦٨,١	١٥,٣			

يتضح من الجدول رقم (١١) وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين المرشدين النفسيين على أبعاد مقياس الرضا المهني وعلى الدرجة الكلية لمقياس الرضا المهني، وكانت هذه الفروق لصالح المرشدين ذوي

سنوات الخبرة الأكثر (أكثر من ١٠ سنوات). وبالتالي نقبل الفرضية أي أن هناك فروقاً بين المرشدين النفسيين على مقياس الرضا المهني. وهذه النتيجة تتفق مع ما توصل إليه (الزهراني، ٢٠١٢) و(اللباد، ٢٠٠٦). وتعارضت مع دراسة (أحمد، ٢٠٠٤) التي توصلت إلى عدم وجود فروق بين المرشدين النفسيين في الرضا المهني تبعاً لمتغير سنوات الخبرة. ويمكن تفسير ذلك من خلال أن مدة العمل في مجال الإرشاد النفسي تؤثر إيجابياً في الرضا المهني، فكلما زادت سنوات الخبرة لدى المرشد النفسي زاد مستوى الرضا المهني لديه، وهذا ما أكدته كلٌّ من (الشهري، ١٩٩٩) و(الخليفي، ٢٠٠٩) فقد أشارا إلى أن هناك فروقاً بين المرشدين النفسيين في مستوى الرضا المهني تبعاً لسنوات الخبرة. فالخبرة في مجال العمل الإرشادي تؤدي إلى زيادة ثقة المرشد بنفسه وبالأخرين وعندها تقوى علاقات المرشد النفسي مع زملائه والمسترشدين، وبالتالي يزداد حبه وانتماؤه لعمله. كما أن الخبرة تُكسب المرشد مهارات جديدة، وتُتمي مهارات مُكتسبة لديه مما يجعله أكثر ثقة وحماساً لعمله، وتجعله أكثر معرفة وإلماماً بالمهارات الإرشادية وأكثر قدرة على تناول العلاقات الإرشادية بموضوعية وحيادية، وأكثر قدرة وكفاءة في تطبيق الأساليب والفنيات المهنية الإرشادية، الأمر الذي يُسهم في تحقيق ذاته والمكانة الاجتماعية التي يسعى لها. كما أن زيادة سنوات الخبرة لدى المرشد النفسي تعمل على زيادة حصيلته العلمية من مهارات وخبرات في مجال الإرشاد النفسي، فيرتفع مستوى رضاه عن العمل الإرشادي ويُسهم في زيادة إنتاجيته وفاعليته ومن هنا يرتقي بعمله. في حين أن المرشد الأقل خبرةً يُعاني عادةً من مشكلاتٍ عديدة أهمها: العلاقة مع الكادر الإداري والتعليمي في المدرسة. أضف إلى ذلك أن وجوده في الميدان ومواجهة مشكلات التلاميذ ليس بالأمر السهل ما لم يكن لديه خبرة ومهارة في التعامل مع مشكلات التلاميذ. أضف إلى ذلك أن المرشد لا يستطيع أن يتعامل مع مشكلات التلاميذ والمسترشدين ويكسب ثقتهم وثقة الإدارة والزملاء ما لم يكن ذا خبرة في مجال العمل الإرشادي، الأمر الذي يُضعف من ثقته بنفسه ويشعره بالإحباط، وبالتالي يتأثر مستوى أدائه سلباً، فينخفض

مستوى الرضا المهني لديه. ومن هنا نلاحظ أن مستوى الرضا المهني لدى المرشدين النفسيين يزداد بزيادة سنوات الخبرة.

الفرضية السادسة: يوجد أثر للتفاعل بين المتغيرات الديموغرافية (سنوات الخبرة، والتخصص الدراسي) على التعاطف الوجداني لدى عينة البحث.

للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار "مربع إيتا" للتعرف على أثر المتغيرات الديموغرافية (سنوات الخبرة، التخصص الدراسي) على مستوى التعاطف الوجداني، وذلك كما يظهر من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (١٢)

أثر سنوات الخبرة والتخصص الدراسي على التعاطف الوجداني

النتيجة	مستوى الدلالة	القيمة الاحتمالية	ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
غير دال	٠,٠٥	٠,٤٣	٠,٩٢	٣٣١,٧٥	٢	٩٩٥,٢٦	بين المجموعات	التعاطف الوجداني ♦ التخصص الدراسي
	٠,٠٥			٣٥٨,٩٧	١٥٦	٥٥٦٤١,٥٧	داخل المجموعات	
	٠,٠٥				١٥٨	٥٦٦٣٦,٨٤	الكلية	
دال	٠,٠٥	٠,٠٠٠	١٢٠٨,٦٧	٥٠١٢٥,٧٩	٢	٥٠١٢٥,٧٩	بين المجموعات	التعاطف الوجداني ♦ سنوات الخبرة
	٠,٠٥			٤١,٤٧	١٥٦	٦٥١١,٠٤٤	داخل المجموعات	
	٠,٠٥				١٥٨	٥٦٦٣٦,٨٤	الكلية	

Measures of Association

	Eta	Eta Squared
التعاطف عمومًا ♦ التخصص الدراسي	,١٣٣	,٠١٨
التعاطف عمومًا ♦ سنوات الخبرة	,٩٤١	,٨٨٥

تم إجراء اختبار أنوفا ومربع إيتا لمعرفة حجم الأثر الناتج عن التفاعل بين كلٍّ من مُتغيري التخصص الدراسي وسنوات الخبرة على مستوى التعاطف الوجداني لدى المرشدين النفسيين، وحساب التفاعل بين كلٍّ من التخصص

الدراسي والتعاطف الوجداني، وتم التوصل إلى الآتي: لدى مقارنة قيمة (ف) المحسوبة والبالغة (٠,٤٣) مع قيمة (ف) الاحتمالية والبالغة (٠,٠٥) نجد أن قيمة (ف) المحسوبة أكبر من قيمه (ف) الاحتمالية، في حين تم التوصل لدى حساب التفاعل بين سنوات الخبرة والتعاطف الوجداني إلى أن قيمة (ف) المحسوبة البالغة (٠,٠٠) مع قيمة (ف) الاحتمالية البالغة (٠,٠٥) أن قيمة (ف) المحسوبة أصغر من القيمة الاحتمالية، ومن ثمَّ نجد أن الترابط دال فقط بين سنوات الخبرة والتعاطف الوجداني. في حين أن الترابط لم يكن دالاً بين التخصص الدراسي والتعاطف الوجداني، ولدى حساب اختبار إيتا لمعرفة حجم الأثر تم التوصل إلى أن حجم الأثر الناتج عن التخصص الدراسي كان (٠,٠١٨) في حين كان حجم الأثر الناتج عن سنوات الخبرة (٠,٨٨). وبالتالي نقبل الفرضية أي أن هناك أثر لمتغير سنوات الخبرة على التعاطف. ومن هنا نستطيع القول: إنّ سنوات الخبرة هي أكثر المتغيرات تأثيراً على مستوى التعاطف الوجداني لدى المرشدين النفسيين. وهذه النتيجة تتفق مع ما توصل إليه إليس (Ellis, 1982) الذي وجد أن زيادة سنوات الخبرة والتقدم بالعمر تُسهم في ظهور مستويات مُرتفعة من التعاطف الوجداني. ويُمكن تفسير هذه النتيجة التي تم التوصل إليها من خلال القول: إنّ التعاطف الوجداني يزداد مع التدريب ومع سنوات الخبرة والعمر، فالكفاءة المهنية والشخصية لدى المرشد النفسي تزداد بزيادة سنوات الخبرة لديه؛ لأن سنوات الخبرة لدى المرشد النفسي تجعله أكثر وعياً بمهامه وأدواره. إذ يقول (جاردنر): إنّ سنوات الخبرة لدى المرشد النفسي تمكنه من القيام بدوره بنجاح وتؤدي به إلى اتساع الأفق لديه والاتزان الانفعالي وعمق إدراكه للأمور، والقدرة على فهم الحالة العاطفية لدى المسترشدين ومساعدتهم على إدارة انفعالاتهم للتغلب على ما يعترضهم من صعوبات ومشكلات (السمادوني، ٢٠٠١: ١٢٧). أضف إلى ذلك أن التقدم بالعمر وزيادة سنوات الخبرة لدى الشخص تُسهم في زيادة مستويات الشعور بالعطف والتفهم والاستجابات التعاطفية. كما أن الإنسان كلما تقدم به العمر

وزادت خبرته بالحياة أصبح أكثر قدرةً على الإتيان بالسلوك الاجتماعي وأكثر قدرةً على التعاطف مع الآخرين مُقارنةً بالأشخاص الأقل عمراً وسنوات خبرة. فالإنسان كلما زادت خبرته بالحياة أصبح أكثر قدرةً على إدراك الحالات الانفعالية للآخرين، وأكثر قدرةً على الارتباط بهم ومُشاركتهم انفعالاتهم. إضافةً إلى قدرته على التعاطف مع مُختلف الأنماط من الأشخاص الذين يتفاعل معهم في حياته اليومية. في حين أن صغر العمر وقلة سنوات الخبرة تجعل الشخص متمركزاً حول ذاته، وتنقصه القدرة على التعاطف مع الآخرين، فيحاول البحث عن إعجاب الآخرين والثناء عليه. وبهذا المعنى يقول كلُّ من أندروود ومور (Underwood & Moore, 1982) إن الميكانزم النمائي الأكثر استخداماً في زيادة السلوك الإيثاري هو زيادة عمر الشخص، وزيادة خبرته، وقدرته على معرفة وجهة نظر الشخص الآخر واحترامها. أما بالنسبة لعدم وجود أثر للتخصص الدراسي على مستوى التعاطف الوجداني فيمكننا أن نُفسر ذلك من خلال ما وجده كل من "بونر وأسبي، ١٩٨٤" (Bonner & Aspy, 1984) من أنَّ هناك ترابطاً إيجابياً بين درجات الأفراد على مقياس التعاطف الوجداني ودرجاتهم في التحصيل الدراسي، فكلما ارتفع المستوى التعليمي للشخص ارتفعت قدرته على التعاطف الوجداني بصرف النظر عن تخصصه الدراسي والأكاديمي.

الفرضية السابعة: يوجد أثر للتفاعل بين المتغيرات الديموغرافية (سنوات الخبرة، والتخصص الدراسي) على الرضا المهني لدى عينة البحث.

للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار "مربع إيتا" للتعرف على أثر المتغيرات الديموغرافية (سنوات الخبرة، التخصص الدراسي) على مستوى الرضا المهني، وذلك كما يظهر من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (١٣)

أثر سنوات الخبرة والتخصص الدراسي على الرضا المهني

النتيجة	مستوى الدلالة	القيمة الاحتمالية	ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
الرضا المهني ❖ التخصص الدراسي	٠,٠٥	٠,٠٧١	٢,٣٦	١٧٥٦,٩٢	٢	٥٥٧٠,٧٨	بين المجموعات	
	٠,٠٥			٧٧٨,٢٧	١٥٦	١٢٠,٦٣١,٩١	داخل المجموعات	
	٠,٠٥				١٥٨	١٢٦٢٠٢,٦٩	الكلية	
الرضا المهني ❖ سنوات الخبرة	٠,٠٥	٠,٠٠٠	٢٨٧,١٩	٨٩٧٩٣,٤٢	٢	٨٩٧٩٣,٤٢	بين المجموعات	
	٠,٠٥			٢٣١,٩٠	١٥٦	٣٦٤٠٩,٣٦	داخل المجموعات	
	٠,٠٥				١٥٨	١٢٦٢٠٢,٦٩	الكلية	

Measures of Association

	Eta	Eta Squared
الرضا المهني ❖ التخصص الدراسي	,٢١٠	,٠٤٤
الرضا المهني ❖ سنوات الخبرة	,٨٤٤	,٧١٢

لدى إجراء اختبار أنوفا ومربع إيتا لمعرفة حجم الأثر الناتج عن التفاعل بين كلٍ من مُتغيري التخصص الدراسي وسنوات الخبرة على مستوى الرضا المهني لدى المرشدين النفسيين، وعند حساب التفاعل بين كلٍ من التخصص الدراسي والرضا المهني تم التوصل إلى الآتي: لدى مقارنة قيمة (ف) المحسوبة البالغة (٠,٧١) مع قيمة (ف) الاحتمالية البالغة (٠,٠٥) نجد أن قيمة (ف) المحسوبة أكبر من قيمه (ف) الاحتمالية، في حين تم التوصل لدى حساب التفاعل بين سنوات الخبرة ومستوى الرضا المهني إلى أن قيمة (ف) المحسوبة البالغة (٠,٠٠) مع قيمة (ف) الاحتمالية البالغة (٠,٠٥)، وبالتالي نجد أن قيمة (ف) المحسوبة أصغر من القيمة الاحتمالية، وهذا يعني أن الترابط هو دال فقط بين كلٍ من سنوات الخبرة ومستوى الرضا المهني. في حين لم يكن الترابط دالاً بين كلٍ من التخصص الدراسي ومستوى الرضا المهني. ولدى حساب اختبار إيتا لمعرفة حجم الأثر تم التوصل إلى أن حجم الأثر الناتج عن التخصص الدراسي كان (٠,٠٤٤) في حين كان حجم الأثر الناتج عن سنوات

الخبرة (٧١، ٠). وبالتالي نقبل الفرضية أي أن هناك أثر لمتغير سنوات الخبرة على الرضا المهني. ومن هنا نستطيع القول أن سنوات الخبرة هي أكثر المتغيرات تأثيراً على مستوى الرضا المهني لدى المرشدين النفسيين، وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه (الشرفا، ٢٠١١) التي وجدت أن هناك أثراً إيجابياً لسنوات الخبرة على مستوى الرضا المهني. ويمكن أن يُفسر هذه النتيجة من خلال الآتي: كلما زادت سنوات الخبرة والممارسة الميدانية لدى المرشد النفسي تأكدت القيم المهنية لديه، وكانت لديه البدائل المناسبة للتعامل مع المتطلبات القانونية والأخلاقية في القضايا والمشكلات، كما أن زيادة سنوات الخبرة لدى المرشد النفسي تجعله أكثر قدرة على احترام مواعيد العمل والالتزام بها، ذلك أنه كلما زادت سنوات الخبرة والممارسة المهنية لدى المرشد النفسي أصبح أكثر درايةً بالقيم المهنية، وزاد تمسكه بهذه القيم، فالقيم ترتبط عادةً بالتربية والأخلاق وتتأكد بزيادة التواصل مع المجتمع المحلي، وهذا بدوره يزداد بزيادة سنوات الخبرة وزيادة العمر المهني. أضف إلى ذلك أن غالبية أفراد عينة الدراسة الحالية هم من المرشدين النفسيين في الميدان ومتخصصون في الإرشاد النفسي، وعلم النفس، والتربية، وقد مارسوا العملية الإرشادية وتدريبوا عليها أثناء حصولهم على المؤهل العلمي. إلى جانب الدورات التدريبية التي خضعوا لها، والتي أجرتها وزارة التربية بالتعاون مع مديريات التربية الأمر الذي يزيد من خبراتهم ويُميز أدائهم ويزيد من دافعيتهم لمتابعة كل جديد، وتُعزز القيم المهنية لديهم، إضافةً إلى امتلاك الاستراتيجيات الفعالة التي تُساعد الطلبة على تجاوز مشكلاتهم. أضف إلى ذلك أن سنوات الخبرة تعمل على صقل مهارات المرشد النفسي وتتيح له الفرصة لتبادل الخبرات مع المرشدين النفسيين والاستفادة من هذه الخبرات في القضايا الإرشادية. كما أن سنوات الخبرة تؤدي دوراً مهماً في تنمية الذات المهنية لدى المرشد النفسي. وفيما يتعلق بعدم وجود أثر للتخصص الدراسي على مستوى الرضا المهني يُمكننا أن نُفسر ذلك من خلال أن المرشدين النفسيين العاملين في الميدان التربوي هم من تخصصات التربية والإرشاد وعلم النفس. إضافةً إلى ذلك فهم

يخضعون للدورات التدريبية نفسها وورش العمل والمحاضرات والإشراف المهني من قبل الموجهين المختصين في مديريات التربية. ومهنة الإرشاد النفسي هي مهنة لها مهامها وفنياتها وأخلاقياتها وضوابطها الواضحة الموحدة، مما يوحد العمل الإرشادي على اختلاف المؤهلات والتخصصات الدراسية. أضف إلى ذلك أن المرشدين النفسيين على اختلاف تخصصاتهم يخضعون للظروف المادية والاجتماعية والمهنية نفسها بصرف النظر عن نوع التخصص الدراسي الذي ينتمون إليه، ولعل هذا هو السبب الرئيس وراء عدم وجود أثر للتخصص الدراسي على مستوى الرضا المهني لدى المرشدين النفسيين.

مقترحات الدراسة

- تحديد المهام والمسؤوليات المطلوبة من المرشد النفسي ليتسنى له معرفة ما يجب عليه القيام به من أدوار مهنية لا تتعارض مع الأدوار الأخرى في المؤسسة التربوية التي يعمل بها.
- العمل على إجراء بحوث ودراسات هدفها التوسع أكثر في دراسة طبيعة العلاقة بين الرضا المهني والتعاطف.
- توظيف التعاطف لدى الاناث، من خلال العمل في مراكز الدعم والمساندة النفسية، كونهم أكثر قدرة على التعاطف.
- إقامة جلسات توعية بأهمية التعاطف ودوره في العمل الإرشادي وتبصير المرشدين بأساليب التعاطف الوجداني.
- العمل على إجراء دراسات أكثر توسعاً للفئة العمرية المستهدفة بالدراسة الحالية نظراً لقلّة الدراسات المهمة بهذه الفئة.
- التوسع في إعداد المرشدين المؤهلين، ورفع مستوى الإعداد والتأهيل العلمي والعملية، وعقد دورات تدريبية متواصلة، للتعرف على كل ما يجد في مجال العمل الإرشادي.

Empathy and its Relationship to Job Satisfaction Among School Counselors in Damascus Official Schools

Anas M. Shihada

Dr. Sabah M. AL Saqqa

College of Education - Damascus University
Syria

Abstract

This research aims to explore possible relationship between emotional empathy and job satisfaction among a sample of school counselors in official Damascus province (n=159). Results indicate the following: emotional empathy level was high, and the job satisfaction level was high, as well as showing a positive relationship between emotional empathy and job satisfaction. Moreover, no differences exist between the counselors in the level of emotional empathy that can be attributed to specialization, while differences exist between the counselors in the level of empathy depending on years of experience in favor of workers with more experience, also been shown no differences between counselors in the degree of job satisfaction due to specialization while showing the existence of differences between the counselors in the degree of job satisfaction due to years of experience and the differences in favor of the workers with more years of experience. Years of experience came to be the most influential variable on the level of emotional empathy, and job satisfaction.

المراجع

- ١ - إبراهيم، زكريا (١٩٧٢). فلسفة الحب. القاهرة: دار مصر للطباعة.
- ٢ - أحمد، أميرة (٢٠٠٤). العلاقة بين التعاطف والرضا المهني لدى الأخصائي النفسي المدرسي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس: مصر.
- ٣ - أحمد، سهير كامل (٢٠٠٠). دليل المرشد التربوي. الإسكندرية: مركز الإسكندرية.
- ٤ - الأسدي، سعيد جاسم وإبراهيم، مروان عبد الحميد (٢٠٠٣). الإرشاد التربوي مفهومه وخصائصه. عمان: الدار العلمية.
- ٥ - بدر، حامد أحمد (١٩٩٥). السلوك التنظيمي. القاهرة: دار القلم للنشر والتوزيع.
- ٦ - البدراني، بدر (٢٠٠٧). قيم الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية للبنين في المدينة المنورة وعلاقتها بالرضا الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم القرى: السعودية.
- ٧ - البلهيد، نورة محمد (٢٠١٤) مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الاميرة نورة بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية. المجلة الدولية التربوية المتخصصة. ٣(١٠)، ١٤٨-١٦٢.
- ٨ - حريم، حسين (٢٠٠٩). السلوك التنظيمي، ط٣. عمان: دار الحامد للتوزيع والنشر.
- ٩ - حمادة، وليد (٢٠٠٤). الإرشاد المدرسي مع أمثلة وتطبيقات. دمشق: وزارة التربية.
- ١٠ - الخلفي، حنان ناصر (٢٠٠٩). الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الوجداني

- لدى عينة من معلمات المرحلة الثانوية بمدينة مكة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم القرى: السعودية.
- ١١ - الدليمي، علي (٢٠٠٩). علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل. عمان: دار وائل للتوزيع والنشر.
- ١٢ - روجرز، كارل (١٩٨١). الاستشارة والعلاج. الأهداف والحدود والقواعد العامة. ترجمة: محمد أحمد غالي. الكويت: مكتبة الفلاح.
- ١٣ - زهران، حامد عبد السلام (١٩٨٠). التوجيه والإرشاد النفسي، ط٢. القاهرة: عالم الكتب.
- ١٤ - الزهراني، سعيد إبراهيم (٢٠١٢). الرضا عن العمل الإرشادي وعلاقته بمستوى الطموح لدى المرشدين الطلابيين بمحافظة جدة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الملك عبد العزيز: السعودية.
- ١٥ - السمدوني، السيد إبراهيم (٢٠٠١). الذكاء الوجداني والتوافق المهني للمعلم، دراسة ميدانية على عينة من المعلمين والمعلمات بالتعليم الثانوي العام، مجلة عالم التربية، ٣، ٦٣.
- ١٦ - الشرفا، عبير فتحي (٢٠١١). الذات المهنية للمرشدين النفسيين في العمل الإرشادي التربوي بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية: غزة.
- ١٧ - الشهري، عبدالله (١٩٩٩). مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي المرحلة الابتدائية المختصين وغير المختصين بمدينة مكة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية.
- ١٨ - شوقي. فرج طريف (٢٠٠٢). السلوك القيادي وفعاليتيه الإدارية. القاهرة: دار غريب للتوزيع والنشر.
- ١٩ - العاسمي، رياض (٢٠١٣). دليل مقياس التعاطف. دمشق: مكتبة العائدي.
- ٢٠ - العاسمي، رياض (٢٠١٥). علم النفس الإيجابي الإكلينيكي، الجزء الثاني. عمان: دار الإعصار.

- ٢١ - عبدالله، هشام إبراهيم (٢٠٠٩). فعالية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الوجداني وأثره على الرضا المهني للمرشد المدرسي. *مجلة كلية التربية، جامعة قناة السويس*، (١٢)، ١٥٥-١٩٠.
- ٢٢ - العبيدي، عفراء إبراهيم خليل (٢٠١١). طبيعة العلاقة بين التعاطف والسلوك العدواني، *مجلة جامعة دمشق للبحوث التربوية والنفسية*، ٢٧(٣)، ١٣٣-٢٣١.
- ٢٣ - عسكر، سهيلة عبد الرضا (٢٠٠١). التعاطف لدى طلبة الجامعة وعلاقته بالذكاء الاجتماعي. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة بغداد: العراق.
- ٢٤ - الفريجات، خضر كاظم وآخرون (٢٠٠٩). السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة. الشارقة: مكتبة الجامعة.
- ٢٥ - اللباد، زهرة (٢٠٠٦). الرضا المهني لدى المرشدين النفسيين، دراسة مقارنة بين المرشدين النفسيين في سوريا والجزائر. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية: سوريا.
- ٢٦ - دائرة الإحصاء بمديرية التربية بدمشق، (٢٠١٤).
- 27 - Aderman, D. (1992). The socialization of altruistic and empathy behavior. (doctoral dissertation), Michigan State University dissertation. **Abstracts International**, 37, B415.
- 28 - 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.
- 29 - Bridesall, Bobbie Anne (1994). A Study of Job Satisfaction of Elementary School Counselor. A. PhD. Thesis Oregon State - University.
- 30 - Bonner, T. D. and Aspy, D. N. (1984). "A Study of the Relationship between Student Empathy and GPA." **Humanistic Education and Development**. 22(4), 149- 154.
- 31 - Caruso, David R., Maryer, John D. & John, Dmaryer. (1998). Empathy

- Running head measure of emotional empathy for adolescents and adults. **Journal of Personality and Social Psychology**. 44, 122-126.
- 32 - Castanzo, C. (2003). **Increasing Employed Required Diligence**. American Banker.
- 33 - Duncan, John (2006). **Relationship between Demographic Characteristics and Current Level of Job Satisfaction among North Carolina State Counselors**". Auburn Alabama University.
- 34 - Dymond, R. (1950). Scale for the measurement of empathic ability. **Journal of Counseling Psychology**. 54, 344-360.
- 35 - Eisenberg, N. & Lennon, R. (1983). Six differences in Empathy and related capacities. **Psychological Bulletin**, 94, 154-161.
- 36 - Ellis, P. L. (1982). Empathy: A Factor in Antisocial Behavior. **Journal of Abnormal Child Psychology**. 10(1), 123-134.
- 37 - Fontenellem Leonardo F. et al. (2009). Empathy and symptoms dimensions of patients with obsessive - compulsive disorder. **Journal of Psychiatric Research**, 43(4), 455-463.
- 38 - Hoffman, M. L. (1978). **Toward a theory of empathic arousal and development**. New York: Rosenblum.
- 39 - Hoffman. M. (1982). **The measurement of empathy**. IN. Cambridge University Press.
- 40 - Hogan, R. (1969). Development of an empathy scale. **Journal of Consulting and Clinical Psychology**. 33, 307-316.
- 41 - Maier, H. W. (1972). The Social Group Work Method and Residential Treatment. In J. K. Whittaher & A. E. Trieschman (Eds), **Children Away from Home**. N.Y: Rontledge.
- 42 - Mehrabian, A., & Epstein, N. (1992). A measure of emotional empathy. **Journal of Personality**, 40, 525-543
- 43 - Parsons, M, L. & Stone Street, J. (2003). Factors that Contribute to Nurse Manager Satisfaction. **Nursing Economics**. 21(3), 120-126.
- 44 - Roy, B. E. (1980). Personality and attitude characteristics effecton counselor, supervision and client perspective, **Dissertation Abstracts International**. 14, 5.

- 45 - Speers, Andrea L. (2004). Job Satisfaction in Nonprofit Organizations, the Factors that Influence Employee Job Satisfaction, at Good Will Industries Greater Grand Rapid. Master Theses. 541 Grand Valley State University.
- 46 - Thomas, R. Murray (1979). **Comparing theories of child development.** Wadsowrth Publishing Company. California.
- 47 - Underwood, B., and Moore, B. (1982). "Perspective-Taking and Altruism." **Psychological Bulletin.** 91/1.143- 173
- 48 - Yesko, Frank. (2004). Assessment of Differences in the Balanced Emotional Empathy among Beginning, Practicum, And Graduating Students in A Counselors Education Program. Doctoral Dissertation Duquesne University.