المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالتعاطف (دراسة ميدانية لدى العاملين في دور رعاية المسنين في مدينة اللاذقية)

الدكتورة: ريم خليل كحيلة استاذ مساعد اختصاص علم النفس الاجتماعي

د. شيرين علي مرتكوش قائم بالأعمال اختصاص الإرشاد النفسي

كلية التربية – جامعة تشرين

مخلص البحث:

هدف البحث الى تعرف مستوى المساندة الاجتماعية والتعاطف لدى العاملين في دور رعاية المسنين في مدينة اللاذقية، وتعرف العلاقة بين المساندة الاجتماعية والتعاطف لدى أفراد العينة، بالإضافة إلى الكشف عن دور كل من المساندة الاجتماعية والتعاطف باختلاف الجنس وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي لدى أفراد العينة. وقد استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي نظراً لملاءمته لأغراض الدراسة. وشمل هذا البحث دور رعاية المسنين في مدينة اللاذقية والبالغ عددهم ثلاثة وهم (دار البر، دار المواساة، ودار الراحة) وبلغ إجمالي عدد العاملين (28) عاملاً وعاملة، وهو يمثل حجم المجتمع وعينة البحث معاً. واستخدمت الباحثتان مقياس المساندة الاجتماعية إعداد (Spender) وترجمة دانيال ومكون من (42) بنداً ومقياس التعاطف إعداد (Steckal) وترجمة الشريف مكون من (24) بنداً. وتم استخراج الخصائص السيكومترية لكلا المقياسين (معامل ثبات ألفاكرونباخ والثبات بالإعادة) واعتماد نتائج الاتساق الداخلي في الدراسات الأصلية لكلا المقياسين. وللتأكد من الفرضيات تم استخدام معامل ارتباط بيرسون واختبار كولمجروف–سميرنوف لمعرفة التوزيع الطبيعي لأفراد العينة. أظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع لكل من المساندة الاجتماعية والتعاطف لدى العاملين في دور رعاية

المسنين، ووجود علاقة إيجابية بين المساندة الاجتماعية والتعاطف. وأما بالنسبة للفروق فقد أظهرت نتائج اختبار كولمجروف–سميرنوف عدم تجانس خصائص أفراد العينة وبالتالي تم استبعاد فرضيات الفروق للمتغيرات التصنيفية على كلٍ من مقياس التعاطف ومقياس المساندة الاجتماعية لأفراد العينة من التحليل الإحصائي.

الكلمات المفتاحية: المساندة الاجتماعية، التعاطف، العاملين في دار المسنين.

Social support and its relationship to empathy (A field study in nursing homes for the elderly in the city of Lattakia

Abstract:

The aim of the research is to know the level of social support and sympathy among workers in nursing homes in the city of Lattakia, and to know the relationship between social support and sympathy, in addition to revealing the role of social support and sympathy according to gender, years of experience and educational level among the sample members. The two researchers used the descriptive approach due to its suitability for the purposes of the study. This research included three nursing homes in the city of Lattakia (Dar Al Ber, Dar Al Mouwasat, and Dar Al Raha), and the total number of workers was (28) male and female. It represents the size of the community and the research sample together. The two researchers used the social support scale prepared by (Spender) and Daniel's translation, and it consisted of (42) items, and the empathy scale prepared by (Steckal) and Al-Sharif's translation consisting of (24) items. The psychometric properties of both scales (Alpha-Cronbach's stability coefficient and repetition stability) were extracted and the results of internal consistency were adopted in the original studies of both scales. To verify the hypotheses, the Pearson correlation coefficient and the Colmgrove-Smirnov test were used to find out the normal distribution of the sample members. The results showed a high level of both social support and empathy for workers in nursing homes, and a positive relationship between social support and empathy. As for the differences, the results of the Colmgrove-Smirnov test showed the heterogeneity of the characteristics of the sample members, and therefore the hypotheses of differences for the categorical variables on both the empathy scale and the social support scale for the sample members were excluded from the statistical analysis.

Keywords: social support, empathy, nursing home workers.

المقدمة:

أدت المستجدات والتغيرات التي طرأت على حياة الفرد في العصر الحالي والتي غلب عليها الطابع المادي؛ إلى تعرضه لشتى أشكال ضغوطات الحياة ومتطلباتها؛ مما أصبح هناك حاجة ملحة وضرورية لخدمات الدعم النفسي الاجتماعي أو المساندة الاجتماعية؛ والمقصود بها هنا مدى إدراك الفرد للدعم والتعاون بمختلف أشكاله الذي يتلقاه من طرف المحيطين به سواء داخل أسرته أم خارجها من أصدقاء وجيران وزملاء عمل. إذ تعتبر المساندة الاجتماعية من أهم المصادر التي تشعر الفرد بالتقدير والاعتراف والقبول، وتقلل من الضغوط المحتملة التي تصيبه على كافة الأصعدة، وتساعده على التكيف مع المشكلات التي تواجهه وتؤثر على توافقه (الفريحات، 2017). فالمساندة الاجتماعية التي يحصل عليها الفرد من خلال شبكة العلاقات الاجتماعية تؤدي دوراً مهماً في عملية إشباع حاجاته النفسية والاجتماعية من حب واحترام وفهم وتواصل وتقديم المعلومات من الأشخاص ذوي الأهمية في حياة الفرد كالعائلة والأصدقاء وغيرهم من مصادر الدعم الاجتماعي، وبذلك فإن المساندة الاجتماعية تستلزم وجود أشخاص يتسمون بالمساندة والدعم الاجتماعي (اسماعيل، 2018). وبحسب باك ستروم وزملاؤه (Backstrom, et al., 2010) فقد صُنف الدعم الاجتماعي إلى ثلاث مجموعات (مالي وعاطفي ومعرفي)، ويُعنى الدعم المالي بتوفير المال والغذاء، وينطوي الدعم العاطفي على قبول وتلبية احتياجات الأفراد الأساسية والاجتماعية كالحب والانتباه والثقة والشعور بالانتماء إلى الجماعة، بينما يشير الدعم المعرفي إلى توفير المعلومات ومساعدة الأفراد في حل مشكلاتهم.

ولعل مهنة الرعاية الاجتماعية للمسنين من أكثر المهن التي تتطلب كل أشكال المساندة الاجتماعية بعدّها مهمة إنسانية في المقام الأول تسعى من ناحية لمواجهة مشكلات المسنين؛ على سبيل المثال تلك المتعلقة بخبرات الفقد كفقدان الشريك والتقاعد وتناقص القدرات الجسمية وتغير الأدوار الاجتماعية والشبكة الاجتماعية وغيرها (آرجايل،181,1993) و من ناحيةٍ أخرى تساعدهم على استعادة قدراتهم في القيام بوظائفهم في حدود ما تبقى لديهم من إمكانات وقدرات لتحقيق التوافق والتكيف مع

أنفسهم ومع مجتمعهم (عمران، 2011، ص246). إذ تتطلب هذه المهنة من العاملين مع الأشخاص المسنين في دور الرعاية خصائص وصفات شخصية مهمة يتحلون بها ليستطيعوا القيام بعملهم على أكمل وجه، وقد تكون من أهم هذه الخصائص أو الصفات هو التعاطف والرغبة بتقديم المساعدة بالإضافة إلى التقبل غير المشروط، إذ يشير التعاطف إلى المشاركة والتفاعل الوجداني المتزن للفرد، كما يشار إليه أيضاً بالدخول إلى العالم الداخلي لشخص آخر، إذ يقتضي من المتعاطف أن يكون شخصاً حسّاساً لحظة بلحظة، ومدركاً للأسباب الكامنة وراء المشاعر، والتعايش مع الشخص، وعدم الحكم على مشاعره (جيدة أو سيئة ، صحيحة أو خاطئة) و إشعاره بكل ذلك (العاسمي ، 2015 ،ص 83). فالتعاطف من وجهة نظر عالم التحليل النفسي "فرويد" 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 إيجابياً (العاسمي، 2015 ، ص113–114). ويعد التعاطف من المتغيرات الأساسية في العمل المهني لا سيما الإنساني؛ إذ يستلزم مهارات يجب التدرب عليها ومن أهم هذه المهارات :التواصل اللفظي، والتواصل غير اللفظي، ولغة الجسد، والصمت، وحسن الإصغاء وغير ذلك من مهارات التواصل الفعالة (Aderman,1992). ويؤثر التعاطف على علاقات الفرد وتفاعله ورضاه المهني؛ إذ يتأثر هذا الأخير بكثير من العوامل، جزء منها يتعلق بالعمل ومتطلباته ومسؤولياته، ويتعلق الجزء الثاني بالفرد نفسه وشخصيته ودوافعه وانفعالاته ورغباته (العاسمي، 2015، ص 125–126). ومن هنا يفترض أن اكساب أو امتلاك مهارة التعاطف لدى العامل في دور رعاية المسنين تتطلب مساندة اجتماعية داعمة من المحيطين به كونها مطلب أساسي من متطلبات العمل الإنساني لمساعدته على النجاح في مهنته ومواجهة تحديات عمله مع المسنين بفاعلية، مما ينعكس بدوره على شعوره بالرضا عن ذاته الشخصية والمهنية معاً وعن حياته بشكل عام.

مشكلة البحث:

مما لا شك فيه أن أحداث الحياة اليومية الضاغطة التي يتعرض لها الفرد ذات تأثير سلبي على صحته النفسية والبدنية، غير أن العلاقات الاجتماعية المساندة تقي الفرد وتحول دون حدوث هذه التأثيرات السلبية وتمكنه من التعامل معها بكفاءة وفاعلية؛ فالشخص الذي لديه مساعدة قوية يكون أكثر نجاحاً في التعامل مع هذه الضغوط. وبالتالي تتضح أهمية المساندة الاجتماعية في تأثيرها على طريقة تفكير ومشاعر وأفعال الفرد (المقدمة له)، فالمساندة الاجتماعية القائمة على حسن الإنصات والكشف عن الذات والاندماج في الأنشطة الاجتماعية، قد تؤدي إلى الشعور بالقيمة والثقة بالنفس وتقدير الذات الإيجابي. وبالتالي قد توفر المساندة هنا للعامل في دور رعاية المسنين حالة إيجابية من الوجدان وإحساساً بالاستقرار في مواقف الحياة، والاعتراف بأهمية الذات، لاسيما في مواقف المهنة الضاغطة؛ إذ يترتب عليه مراعاة احتياجات تلك الفئة وتقديم كافة الإمكانيات اللازمة لمواجهة مشكلاتهم المختلفة (الجسمية والعاطفية والاجتماعية والاقتصادية) التي تفقد المسن قدرته على التكيف الناجح في حياته. إن تقديم الدعم الاجتماعي لدى العامل ليس من شأنه فقط تجنب الخبرات السالبة وإنما أيضاً قد يزيد من مشاعر الأمن والارتباط والولاء للمهنة والسعادة الوجدانية والقدرة على التعاطف مع كبار السن والتقبل غير المشروط لهم كتأثيرات إيجابية، مما يجعله أكثر رضا عن مهنته، إذ أشارت دراسات عدة مثل: دراسة أحمد (2004) ودراسة شحادة (2016) ودراسة روي Roy (1980) أن الفرد (العامل في مجال الدعم النفسي الاجتماعي) الأكثر تعاطفاً هو الأكثر رضا عن نفسه وعمله ومستوى إنتاجيته وتفاعله مع الآخرين. وبناءً على ماسبق يمكن القول أن المساندة الاجتماعية التي قد يحصل عليها العامل من خلال شبكة العلاقات الاجتماعية والجماعات التي ينتمي إليها قد تؤدي دوراً مهماً لديه في امتلاك مهارة التعاطف ثم على أدائه وتفاعله مع المسنين في الدار. لذا سنحاول من خلال هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين هذين المتغيرين على المستوى السيكومتري.

ورغم أن هناك اهتمام من الأبحاث العربية والأجنبية (أحمد،2004؛ شحادة ، 2016؛ خطاب، 2010؛ و Roy ، 1980) بدراسة المساندة الاجتماعية والتعاطف كلاً على

حدا غير أن دراسة العلاقة بينهما لدى عينة العاملين في دور رعاية المسنين يكاد يكون في المجتمع العربي والمحلي نادراً، مما أعطى أهمية لدراسة هذا الموضوع، بالإضافة الى تضارب النتائج في ما يتعلق بدراسة الفروق في التعاطف بين العاملين في الدعم النفسي الاجتماعي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة كدراسة أحمد (2004) على سبيل المثال التي توصلت لعدم وجود فرق جوهري بين السنوات وكذلك بالنسبة لمتغير الجنس، بينما توصلت دراسة شحادة (2016) إلى وجود فروق في التعاطف لصالح الأشخاص الأكثر خبرة، وأشارت دراسة سبيل مان Spillman (2007) إلى أن الإناث أكثر تعاطفاً من الذكور، وهذا كان دافعاً قوياً لاختيار ودراسة موضوع البحث، فقد تتأثر قدرة الفرد على التعاطف مع الغير بحسب خبرته المهنية وبمستوى معرفته العلمية الأكاديمية. وبالتالي يسعى البحث الحالي لدراسة العلاقة بين هذين المتغيرين (المساندة الاجتماعية والتعاطف) من وجهة نظر الأخصائيين العاملين في دور رعاية المسنين، ودراسة الفروق فيما بينهم وفقاً لمتغيرات الجنس والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة، وبناءً عليه تتحدد مشكلة البحث بالتساؤل الآتي:

هل توجد علاقة بين المساندة الاجتماعية والتعاطف لدى العاملين في دور رعاية المسنين في مدينة اللاذقية؟

أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث بالأهمية النظرية والتطبيقية

الأهمية النظرية: تتجلى بالنقاط الآتية:

- أهمية المتغيرات المتعلقة بالموضوع (المساندة الاجتماعية، التعاطف) إذ أكدت دراسات عربية وأجنبية (كما ورد سابقاً) أهمية المساندة في مدى إدراك الفرد لقدراته وتفعيلها لمواجهة الصعوبات والعوائق التي تعترضه لتحقيق التوافق والتكيف مع ذاته ومع الآخرين، بالإضافة إلى أهمية متغير التعاطف فهو مصدراً مهماً لمساعدة الأفراد على تجاوز الخبرات الضاغطة. **وقد أكد روجرز Rogers** أهمية التعاطف كشرط ضروري وأساسي في نجاح العمل

الإنساني، إلى جانب دوره في رفع مستوى الأداء وتحقيق الرضا المهني للداعم النفسي الاجتماعي.

- رغم تناول الدراسات العربية والأجنبية لمتغيري المساندة الاجتماعية والتعاطف (كلٍ على حده) بالبحث والتجريب إلا أنهما مازالا في البيئة العربية والمحلية في طور النمو والبحث، بالإضافة إلى دورهما معاً في نجاح العامل في ميدان الدعم النفسي الاجتماعي ورضاه عن نفسه وعمله لاحقاً.

الأهمية التطبيقية: تتجلى بالنقاط الآتية:

- أهمية الفئة التي تناولها البحث وهي فئة العاملين في ميدان الخدمة والرعاية الاجتماعية للمسنين؛ إذ تعد هذه الفئة جديدة نسبياً في ميدان الرعاية النفسية الاجتماعية، وتقع على عاتقهم مسؤولية إثبات الرعاية الاجتماعية ونجاحها في مجتمعنا من خلال رعاية شريحة من شرائح المجتمع وهم المسنين بما يضمن حل مشكلاتهم النفسية والاجتماعية وغيرها.
- ما يسفر عنه البحث الحالي من نتائج قد يسهم في وضع برامج تدريبية ونفسية تساعد على التعامل بكفاءة وفعالية مع ظروف الحياة وضغوطاتها.
- يساعد هذا البحث على تطوير بعض البرامج والأنشطة المقسمة لتطوير مستويات التعاطف لدى العاملين في دور رعاية المسنين.
- إثراء المكتبة الجامعية بالبحوث العلمية المتنوعة لتكون طريق البداية لبحوث جديدة تصب في هذا المجال.

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى تعرف:

- مستوى المساندة الاجتماعية والتعاطف لدى العاملين في دور رعاية المسنين.
- العلاقة بين المساندة الاجتماعية والتعاطف لدى العاملين في دور رعاية المسنين.
- الفروق بين أفراد العينة على مقياسي المساندة الاجتماعية والتعاطف وفق متغيرات الجنس والخبرة والمستوى التعليمي.

أسئلة البحث:

- تعرف مستوى المساندة الاجتماعية لدى العاملين في دور رعاية المسنين.
- تعرف مستوى التعاطف لدى العاملين في دور رعاية المسنين.

فرضيات البحث:

1. لا يوجد علاقة دالة إحصائياً بين مجموع درجات أفراد العينة على مقياس المساندة الاجتماعية ومجموع درجاتهم على مقياس التعاطف.
2. لا يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسط درجات أفراد العينة عل مقياس المساندة الاجتماعية وفق متغير الجنس
3. لا يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسط درجات أفراد العينة عل مقياس التعاطف وفق متغير الجنس
4. لا يوجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات أفراد العينة على مقياس المساندة الاجتماعية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي (تاسع_ بكالورية_ شهادة جامعية)
5. لا يوجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات أفراد العينة على مقياس التعاطف تبعاً لمتغير المستوى التعليمي (تاسع_ بكالورية_ شهادة جامعية).
6. لا يوجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات أفراد العينة على مقياس المساندة الاجتماعية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة (5سنوات ومادون_ 5سنوات إلى ما دون 10 سنوات_ 10سنوات ومافوق).
7. لا يوجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات أفراد العينة على مقياس التعاطف تبعاً لمتغير سنوات الخبرة (5سنوات ومادون_ 5سنوات إلى ما دون 10 سنوات_ 10سنوات ومافوق)

حدود البحث:

الحدود المكانية: تم تطبيق البحث في دار البر ودار المواساة ودار الراحة.

الحدود الزمانية: طُبق في الشهر الرابع من عام 2022.

الحدود البشرية: طُبق البحث على (28) عاملاً وعاملة من دور رعاية المسنين.

متغيرات البحث: المتغير الأول: المساندة الاجتماعية والمتغير الثاني: التعاطف.

المتغيرات التصنيفية:

- الجنس (ذكر – أنثى)
- المستوى التعليمي (تاسع _ بكالورية _ شهادة جامعية)
- سنوات الخبرة (5سنوات ومادون_ 5سنوات إلى مادون 10 سنوات_ 10سنوات ومافوق)

مصطلحات البحث وتعريفاته الإجرائية:

المساندة الاجتماعية: هي مساعدة الإنسان لأخيه الإنسان في مواقف يحتاج فيها إلى المساعدة والمؤازرة سواء كانت مواقف سراء (نجاح وتفوق) أو موقف ضراء (فشل وتأزم). ويحتاج الإنسان في مواقف السراء إلى من يشاركه أفراحه وسعادته بالنجاح ويشعره بالاستحسان والتقدير لهذا النجاح والتوفيق فيزداد سعادة وسروراً، ويحتاج أيضاً في موقف الضراء إلى من يواسيه، ويخفف عنه آلام الإحباط، ويأخذ ببدء في مواقف العوائق والصعوبات، ويلتمس له عذراً في الأخطاء، ويشاركه الأحزان (مرسي،2015،ص83). **ويُعرف إجرائياً** بالدرجة التي يحصل عليها العامل في دار رعاية المسنين على مقياس المساندة الاجتماعية المستخدم في البحث الحالي.

التعاطف: يعني الدخول إلى العالم الداخلي لشخص آخر، ويقتضي من المتعاطف أن يكون شخصاً حسّاساً لحظة بلحظة، ومدركاً للأسباب الكامنة وراء المشاعر، والتعايش مع الشخص، وعدم الحكم على مشاعره / جيدة أو سيئة ، صحيحة أو خاطئة / و إشعاره بكل ذلك (العاسمي ، 2015 ، ص 83). **ويُعرف إجرائياً** بالدرجة التي يحصل عليها العامل في دار رعاية المسنين على مقياس التعاطف المستخدم في البحث الحالي.

الخلفية النظرية والدراسات السابقة:

أولاً: المساندة الاجتماعية

مفهوم المساندة الاجتماعية: تعتبر المساندة الاجتماعية من المتغيرات التي يختلف الباحثون حول تعريفها وفقاً لتوجهاتهم النظرية فقد تناول علماء الاجتماع هذا المفهوم في إطار تناولهم للعلاقات الاجتماعية، إذ صاغوا مصطلح شبكة العلاقات الاجتماعية الذي يعتبر البداية الحقيقية لظهور مصطلح المساندة الاجتماعية والذي يطلق عليه البعض مسمى الموارد أو الامكانيات الاجتماعية بينما يحدده البعض على أنه إمدادات اجتماعية، في حين حصر "بيرس آخرون" تعريف المساندة في ثلاث محاور: ركز المحور الأول على الخصائص البنائية للشبكة الاجتماعية والثاني على المساندة كمكون وظيفي بينما الأخير على المساندة كشيء مدرك (ورد في غانم، 2002، ص 38)

أنواع المساندة الاجتماعية:

تأخذ المساندة في السراء والضراء أشكالاً عدة تتمثل في أربعة أنواع رئيسة هي:

- **المساندة الوجدانية Emotional support:** وهي مساندة نفسية يجدها الإنسان في وقوف الناس معه ومشاركتهم له أفراحه وأحزانه، وتعاطفهم معه واتجاهاتهم نحوه، واهتمامهم بأمره، تتمثل في كلمات التهاني والثناء عليه في السراء، وفي عبارات المواساة والشفقة في الضراء. إذ يجد في تهنئة الناس له الاستحسان والتقدير والتقبل والحب المتبادل، بينما يجد في مواساتهم له التخفيف من مشاعر التوتر والقلق والسخط والجزع، التشجيع على التفكير فيما أصابه بطريقة تفاؤلية، فيها رضا بقضاء الله وقدره، مما يجعله يشعر بالثقة في نفسه وفي الناس.

- **المساندة المعنوية أو المساندة الإدراكية:Appraisal support:** وهي أيضاً مساندة نفسية تتشابه مع المساندة الوجدانية في تفاصيلها.

- **المساندة التبصيرية أو المساندة المعلوماتية: Information support:** وهي مساندة فكرية عقلية تقوم على النصح والارشاد وتقديم المعلومات التي تساعد الإنسان على فهم الموقف بطريقة واقعية موضوعية، وتجعله أكثر تبصراً بعوامل النجاح أو الفشل

فيزداد قدره على مواصلة النجاح، وعلى تحمل الفشل والإحباط بل قد يجد في النصائح ما يساعده على تحويل الفشل إلى نجاح.

– **المساندة المادية أو المساندة العملية Instrumental support:** وهي مساندة مباشرة وفاعلة في المواقف، ويحصل عليها الإنسان من مساعدة الناس له بالأموال والأدوات أو مشاركته في بذل الجهد وتحمل الموقف وتخفيف المسؤولية وتقليل الخسائر. وتقديم المساندة المادية في صورة هدايا أو منح أو قروض ميسرة أو اشياء عينية، أو التطوع في عمل يزيد الفرح في السراء أو يخفف التوتر والألم في الضراء(مرسي،2000،ص197).

طرق تقديم المساندة الاجتماعية: يحصل الإنسان على المساندة الاجتماعية إما بشكل رسمي (خارجي) أو غير رسمي (داخلي):

– **المساندة الرسمية (الخارجية):** تكون المساندة رسمية إذا قام بتقديمها اختصاصيون نفسيون واجتماعيون مؤهلون في مساعدة الناس في النكبات والمشكلات، إما عن طريق مؤسسات حكومية متخصصة أو جمعيات أهلية متطوعة، حيث يهرع هؤلاء الاخصائيون إلى تقديم المساندة الاجتماعية للمتضررين لتخفيف آلامهم ومعاناتهم ومشاكلهم في مواقف الأزمات. وتشمل المساندة الاجتماعية الرسمية تقديم الإرشاد النفسي والاجتماعي في حل المشكلات وتقديم المساعدات المادية– المالية والعينية– للمتضررين بهدف التخفيف عنهم والأخذ بأيديهم في هذه المواقف الصعبة. وتحرص جميع المجتمعات على توفير المساندة الاجتماعية الرسمية عن طريق مراكز التدخل المبكر أو السريع، ومؤسسات المساعدات المالية والعينية ومراكز الإرشاد النفسي والاجتماعي، ومراكز الإسعاف الأولية، والخطوط التليفونية الساخنة ومجالس إدارة الأزمات وشرطة النجدة والإطفاء وغيرها.

المساندة غير الرسمية (الداخلية): هي مساعدات يحصل عليها الإنسان من الأهل والأصدقاء والزملاء والجيران بدوافع العودة والمحبة والمصالح المشتركة والالتزامات الأسرية والاجتماعية والأخلاقية والإنسانية والدينية(مرسي،2000،ص198).

النظريات المفسرة للمساندة الاجتماعية:

إن الحاجة إلى المساندة الاجتماعية تبدو متأصلة بيولوجياً وتظهر عند الميلاد، فالروابط الإنسانية ضرورية للأمن الجسدي، والرضا العاطفي، إلا أن نظرية المساندة الاجتماعية لا تظهر الروابط الإنسانية، ولكنها تدرس عملية التعلق بين الأفراد والجماعات.

نظرية التعلق الوجداني:

تعتبر نظرية **بولبي** من أفضل المناهج والطرق المعرفية لدراسة التعلق وقد أوضح بوبلي أن الأطفال يولدون وهم بحاجة إلى التفاعل الاجتماعي، والذي يمكن اكتسابه عن طريق التعلق والتفاعلات مع الكبار وخاصة مع الأمم، فالأم تزود أطفالها بمشاعر الحنان، وتشعرهم بالمودة من خلال استجاباتها للرضيع بضمه إلى صدرها بحنان، وهذا من شأنه أن يكفل الراحة للرضيع، ومن شأن هذا الاتصال أن يقود إلى نوع من التكيف والتعديل اللاحق. ولا يقتصر سلوك التعلق على الدور الذي يلعبه نمو الروابط الوجدانية بين الوالدين والطفل فحسب، بل يعتمد ويمتد ليشمل علاقة الراشد بغيره فسلوك التعلق ليس له نهاية محددة.

نظرية التبادل الاجتماعي: حيث لقت هذه النظرية انتباه الباحثين في مجال المسنين خاصة إلى وجود العديد من الآليات المعرفية والتي يحبذ للشخص استخدامها عند تبادل المساندة مع الآخرين وهي: **ادخر المساندة الاجتماعية:** وجوهر هذه الآلية أن الشخص لديه رصيد للمساندات التي كان يقدمها في الماضي للآخرين، وإن ما يقدمه للأخرين حالياً من مساندة، تعد قليلة في نطاق المساندة التي قدمها لهم في الماضي و **القابلية للمساواة:** وتنص هذه الآلية على حقيقة مؤداها أن الشخص يدرك مقدار المساندة التي تبذل له من قبل الآخرين، وبالتالي يحاول جاهداً ألا يطلب من الآخرين مساندة تفوق طاقاتهم. و**العودة أو الوحدة المترابطة:** وتعني أن أفراد المجتمع الواحد من المفترض أن يكونوا مترابطين في وحدة عضوية ونفسية اجتماعية واحدة، وأن المودة والحب العطاء سلوك سائد داخل الأسرة، وبالتالي فإن ذلك سينعكس عليهم. و**الانتباه الانتقائي أو الاختياري:** وتعني هذه الآلية قدرة الشخص على إدراك ما يقدمه للأخرين، وما يعجز عن تقديمه (حتى وإن كان على المستوى الشعوري للشخص المقدم للمساندة). و**استمرارية**

الشخصية: وجوهر هذه الآلية هو وعي الشخص أن المساندة الاجتماعية بأنواعها المختلفة يمكن أن تقدم في جميع مراحل الحياة المختلفة وإن اختلفت الأنواع. و**المقارنة الاجتماعية:** حيث يقارن الشخص بين ما كان يحصل عليه من مساندة في الماضي، وما يحصل عليه في الوقت الراهن (الشناوي وعبد الرحمن ،1994، 97).

ثانياً: مفهوم التعاطف:

يتمثل التعاطف بالقدرة على الإحساس بمشاعر الآخرين وفهم معنى هذه المشاعر دون فقد النفس، بمعنى الإحساس بمشاعر شخص آخر / سعادة أو حزن أو غضب... إلخ / كما يحسّها، وإدراك الأسباب الحقيقية خلفها دون فقد للمشاعر والأحاسيس الشخصية.

مكونات التعاطف:

يتكون التعاطف من ثلاثة مكونات:

1- المكون المعرفي: ويعني الفهم الكلي للحالة العقلية للآخرين الذين يتعامل معهم المرشد النفسي من خلال العلاقة والعملية الارشادية .

2- المكون الديناميكي: ويقصد به الروابط الاجتماعية بالإضافة إلى بيولوجيا الأعصاب التي تمت دراستها على نطاق واسع لدى الإنسان و الحيوان.

3- المكون الوجداني : ويعني استجابة عاطفية مناسبة عند مواجهة الحالة الانفعالية للشخص الآخر ، موضوع التعاطف (Leonardo&Moll,2009,p 460).

النظريات المفسرة للتعاطف:

تختلف وجهات النظر المفسرة للتعاطف، **فنظرية التحليل النفسي** فسرت التعاطف على أنه عبارة عن توحد، و التوحد هو نشاط لاشعوري مبني على الغريزة ومشروط بخبرات الطفولة، ذلك أن الانسان له حاجة غريزية للتوحد و هذه الحاجة تجعله يدافع عن نفسه، و يرى **فرويدFroud** أن التعاطف هو طريقة للتواصل والفهم، لأنه يربط الفهم مع الشعور بالتشابه أو التماثل (العبيدي،2011،ص139). وأما **نظرية روجرزRogers** تشير أنّ التعاطف هو المحاولة بواسطة وعي الذات للشخص لفهم الخبرات الإيجابية والسلبية غير المفهومة في ذات الشخص الآخر، والجانب المهم في هذه العملية هو دقة التعاطف، ذلك لأن الهدف من التعاطف هو تقديم الفهم للشخص الآخر، كما يعتمد التعاطف على استخدام الخيال. و أوضح روجرز أنّ التعاطف يستخدم للحصول على

معلومة حول الجانب الذاتي لدى الأشخاص الآخرين، لأنّ استخدام التعاطف يمكن أن يقود إلى فهم مشكلة الفرد (روجرز،1957،ص4-8). ومنه يمكن القول إن وجود التعاطف يسهم في زيادة فاعلية الرعاية النفسية الاجتماعية والحصول على تعاطف إنساني أكبر واهتمام أوسع لدى الراعي الاجتماعي ليكون واعياً ومقدراً لخطورة مشكلة المسن واحتياجاته.

الدراسات السابقة:

لعدم توافر دراسات تجمع المتغيرين مع بعضهما بعض، لاسيما عند عينة العاملين في دور رعاية المسنين، فقد تم اختيار أهم الأبحاث والدراسات القريبة من متغيرات البحث وعينته، ونخص هنا تلك الفئة العاملة عموماً في مجال الدعم النفسي الاجتماعي.

- **الدراسات العربية:**

دراسة أحمد(2004) في مصر:

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

هدف الدراسة: تعرف العلاقة بيف التعاطف والرضا الميني لدى الأخصائي النفسي المدرسي والفروق في كل منهما في ضوء متغيرات الجنس وعدد سنوات الخبرة،

عينة الدراسة: تكونت من 108 الأخصائيين النفسيين والتربويين في القاهرة،

أدوات الدراسة: استخدمت الباحثة مقياس التعاطف من إعدادها ومقياس الرضا عن العمل من إعداد محمد نصر (1999).

نتائج الدراسة: أشارت النتائج إلى وجود علاقة موجبة ودالة إحصائيا بين التعاطف والرضا عن العمل، وعدم وجود فروق في المتغيرين تعزى للجنس أو عدد سنوات الخبرة.

دراسة خطاب (2010) في مصر:

عنوان الدراسة: أنماط المساندة الاجتماعية والنوع كمنبئات لجودة الحياة المرتبطة بالصحة لدى المسنين.

هدف الدراسة: توضيح مدى تباين جودة الحياة المرتبطة بالصحة لدى المسنين بتباين كل من المساندة الاجتماعية والنوع، كما سعت الدراسة إلى استكشاف الدور التنبؤي لأنماط المساندة الاجتماعية كأحد المنبئات لجودة الحياة المرتبطة بالصحة لدى المسنين.

عينة الدراسة: تكونت من (100) مسناً ومسنة.

أدوات الدراسة: تم استخدام مقياس الحالة الصحية ومقياس المساندة الاجتماعية .

نتائج الدراسة: المسنات أفضل في نوعية حياتهن المرتبطة بالصحة بالمقارنة بالمسنين. كما أن المسنات أكثر مساندة اجتماعية، كما بينت الدراسة تأثير دال للمساندة في رفع مستوى الحالة الصحية لدى المسنين والمسنات، وأن أنواع المساندة قادرة على التنبؤ بجودة الحياة المرتبطة بالصحة بمستويات دلالة عالية.

دراسة شحادة (2016) في سورية :

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

هدف الدراسة: تعرف العلاقة بين التعاطف والنرجسية والرضا المهني لدى المرشدين النفسيين، ومستويات متغيرات الدراسة والفروق في كل منهما في ضوء متغيرات سنوات الخبرة والتخصص الدراسي (إرشاد نفسي/علم النفس/تربية)

عينة الدراسة: تكونت العينة من159 مرشدا اً من الذكور والإناث نفسي وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي

نتائج الدراسة: أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين التعاطف والرضا المهني، وتوصلت الى أن مستوى كل من التعاطف والرضا كان مرتفعاً، بالإضافة إلى عدم وجود فروق في التعاطف تبعاً لمتغير التخصص بينما وجدت فروق تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة لصالح ذوي سنوات الخبرة الأكثر .

- **الدراسات الأجنبية: وأهمها**

دراسة روي Roy (1980) في أمريكا:

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

هدف الدراسة: تعرف العلاقة بين الصفات الشخصية واتجاهات المرشدين نحو عملهم الإرشادي في ولاية كارولينا،

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (35) مرشداً و(69) مسترشداً.

أدوات الدراسة: تم استخدام مقياس كاليفورنيا واختبار بورتر لاتجاهات المرشدين نحو عملهم الإرشادي، ومقياس تقييم أداء المرشد النفسي.

نتائج الدراسة: أشارت النتائج إلى أن المرشدين الأكثر فاعلية هم أكثر اهتماماً بمشاعر الآخرين وخبراتهم والأكثر قدرة على التسامح وتقبل الذات والآخر والأكثر رضا عن أنفسهم وعملهم.

دراسة سبيل مان Spillman (2007) في أمريكا:

عنوان الدراسة: التعاطف وصراع الدور المتعلق بالجنس لدى المرشدين النفسيين الذكور المتدربين

هدف الدراسة: تعرف على دور كل من صراع الدور المتعلق بالجنس والتعاطف في عمل المرشدين النفسيين المتدربين

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (64) مرشداً نفسياً.

أدوات الدراسة: تم استخدام مقياس التعاطف الوجداني.

نتائج الدراسة: أشارت النتائج أن هناك علاقة بين التعاطف والجنس، وكانت الإناث أكثر تعاطفاً من المرشدين الذكور.

منهج البحث:

تم اعتماد المنهج الوصفي في إجراء البحث الذي يتضمن جمع البيانات واستخراج النتائج وتحليلها بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة(عبيدات وآخرون،2004،ص91).

مجتمع البحث: جميع العاملين في دور رعاية المسنين للعام 2021 / 2022 في مدينة اللاذقية والبالغ عددهم (28) عاملاً وعاملة من دور المسنين.

عينة البحث: لصغر مجتمع البحث تم أخذ المجتمع بكامله ليمثل أيضاً عينة البحث وهم (28) عاملاً وعاملة من دور المسنين، توزعت وفق الآتي: (6) عمال من دار البر الموجودة بالكورنيش و(15) عمال من دار المواساة الموجودة بالصليبة و(7) عمال من دار الراحة الموجودة بالمشروع.

جدول (1) يوضح توزع أفراد العينة وفق متغير الجنس

المتغير	التكرار	النسبة المئوية	النسبة	النسبة التراكمية
ذكر	4	14.3	14.3	14.3
أنثى	24	85.7	85.7	100.0
المجموع	28	100.0	100.8	

جدول(2) يوضح توزع أفراد العينة وفق متغير المستوى التعليمي

المتغير	التكرار	النسبة	النسبة	النسبة التراكمية
تاسع	20	71.4	71.4	71.4
بكالورية	6	21.4	21.4	92,9
شهادة	2	7,1	7,1	100,0
المجموع	28	100.0	100.0	

جدول (3) توزع أفراد العينة وفق متغير سنوات الخبرة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المصححة	النسبة التراكمية
5 سنوات وما دون	22	78,6	78,6	78,6
بين 5 و دون 10 سنوات	6	21.4	21.4	100,0
10سنوات ومافوق	0	0	0	
المجموع	28	100.0	100.0	

أدوات البحث:

تم في هذه البحث استخدام مقياسين وهما:

1- مقياس التعاطف أُعد من قبل ستيكال(Steckal) 1994 وتم ترجمته من قبل (الشريف) وطُبق في البيئة المحلية، ويتكون المقياس من (24) فقرة، وفق مقياس خماسي (لا تنطبق أبداً، لا تنطبق إلى حد كبير، تنطبق أحياناً، تنطبق غالباً، تنطبق دائماً) وفق تسلسل الدرجات التالية (5، 4 ،3، 2 ،1) على الترتيب للبنود الإيجابية، والدرجات (1، 2، 3، 4، 5) على الترتيب للبنود السلبية.

2- ومقياس المساندة الاجتماعية أُعد من قبل سبندر " Spender George" وقامت الباحثة " دانيال "بترجمة وتعييره على البيئة العربية، ويتكون من(42) بنداً مقسماً على بعدين بعد المساندة الاجتماعية داخل الأسرة، وبعد المساندة الاجتماعية خارج

الأسرة، وذلك وفق مقياس رباعي (موافق تماماً، موافق بصفة عامة، موافق إلى حد ما، غير موافق) وفق تسلسل الدرجات التالية (4 ،3، 2 ،1).

الخصائص السيكومترية لمقياس المساندة الاجتماعية:

الصدق: تم تحكيم المقاييس مسبقاً في دراسات محلية سابقة؛ إذ تتمتع أدوات البحث بالاتساق الداخلي بحسب معاملات الصدق في الدراسات الأصلية؛ في حين بلغت درجة الاتساق الداخلي لبعد التعاطف مع الذات مع الدرجة الكلية للمقياس 0.94، ودرجة الاتساق الداخلي لبعد التعاطف مع الآخر مع الدرجة الكلية للمقياس 0.98. وأما مقياس المساندة الاجتماعية بلغت درجة الاتساق الداخلي لبعد المساندة الاجتماعية داخل الأسرة 0.90، ودرجة الاتساق الداخلي لبعد المساندة الاجتماعية خارج الأسرة 0.89. مما يدل أن المقياسين يتمتعان بدرجة عالية من الاتساق الداخلي. وبناء عليه تم اعتماد المقياسين في البحث الحالي.

الثبات: تم حسابه بإحدى الطريقتين الثبات بطريقة ألفا كرونباخ وبالإعادة

أ. الثبات بطريقة ألفا كرونباخ: يتبين من الجدول (4) أن معامل الثبات لمقياس المساندة الاجتماعية بلغ (0.93) وهو ثبات جيد جداً.

جدول (4) يبين درجة الثبات بطريقة ألفا كرونباخ وبالإعادة

المقياس	عدد البنود	درجة الثبات		
		ألفا كرونباخ	درجة الارتباط	احتمال الدلالة
المقياس ككل	42	0.93	0.85	0.000
المساندة داخل الأسرة	21	0.87	0.80	0.000
المساندة خارج الأسرة	21	0.91	0.83	0.000

ب.الثبات بالإعادة: تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لحساب معامل الارتباط بين درجات التطبيق الأول، ودرجات التطبيق الثاني عند مستوى دلالة 0.05 . والجدول السابق يوضح قيم الارتباط بين التطبيقين.

الخصائص السيكومترية لمقياس التعاطف:

أ. الثبات بطريقة ألفاكرونباخ: يتبين من الجدول (5) أن معامل الثبات لمقياس التعاطف بلغ (0.75) وهو ثبات جيد جداً.

جدول (5) يبين معامل ثبات ألفا كرونباخ وبالإعادة

المقياس	عدد البنود	درجة الثبات		
		ألفا كرونباخ	درجة الارتباط	احتمال الدلالة
المقياس ككل	24	0.75	0.72	0.000
بعد التعاطف مع الذات	12	0.73	0.70	0.000
بعد التعاطف مع الآخرين	12	0.71	0.70	0.000

ب. الثبات بطريقة الإعادة: تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لحساب معامل الارتباط بين درجات التطبيق الأول، ودرجات التطبيق الثاني عند مستوى دلالة 0.05 . والجدول السابق يوضح قيم الارتباط بين التطبيقين.

الأساليب الإحصائية: تم اعتماد برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) للقيام بعملية استخراج النتائج.

النتائج: نتيجة السؤال الأول: ما مستوى المساندة الاجتماعية لدى العاملين في دور رعاية المسنين؟

تم حساب مفتاح التصحيح لمقياسي المساندة الاجتماعية والتعاطف لدى العاملين في دار رعاية المسنين من خلال 5/4=0.8 ويتم حساب المتوسط المرجح من خلال 1+0.80=1.80 وحساب الوزن النسبي من خلال 5/1 مضروباً بـ100= 20% والجدول الآتي يوضح ذلك.

جدول (6) مفتاح التصحيح لمقياسي المساندة الاجتماعية والتعاطف

المتوسط المرجح	الأهمية النسبية	المستويات
1-1.80	20%-36%	ضعيف جداً
1.81- 2.60	36.2%-52%	ضعيف
2.61- 3.40	52.2%-68%	متوسط
3.41- 4.20	68.2%-84%	مرتفع
4.21-5	84.2%- 100%	مرتفع جداً

جدول (7) يبين المتوسط والأهمية النسبية لكل بند من بنود مقياس المساندة الاجتماعية

البند	المتوسط	الأهمية النسبية
1-يزورني أقاربي في مواعيد محددة	3.96	%0.79
2-أتلقى مساعدة أشقائي	3.04	%0.61
3-أحظى بالدعم ممن حولي عندما أقوم بعمل جيد	3.14	%0.63
4-أجد العون أثناء قيامي بمهمة ما	3.79	%0.59
5-أتلقى النصائح والإرشادات من الأكبر سناً	3.46	%0.69
6-أتلقى العون من شقيقاتي في اختيار ملابسي	3.07	%0.61
7-يزورني أبناء أعمامي وأبناء خالاتي في مواعيد محددة	3,93	%0.79
8-أعتقد أني موضع رعاية واهتمام من الآخرين	3.93	%0.79
9-يزورني أشقائي للاطمئنان عليّ	3.07	%0.61
10-يدعوني أصدقائي للخروج معهم في مواعيد منتظمة	3.57	% 0.74
11-أتلقى مساعدة من أبنائي في أعمال المنزل	3.55	%0.71
12-أحظى بعلاقات اجتماعية طيبة	3.29	%0,66
13-علاقاتي مع جيراني جيدة جداً	3.86	%0.77
14-يزورني جيراني في المنزل للاطمئنان عليّ	3.64	%0.73
15-أجد من يقيم أدائي	4.60	% 0.92
16-أحظى بحب أبنائي	4.25	%0.85
17-أتلقى النصيحة من المحيطين بي كلما احتجت لها	3.64	%0.73
18-عندما أكون في ضائقة مادية أتلقى من المحيطين المساعدة	3.29	%0,66
19-أحظى بالتشجيع الدائم	4.57	%0,91
20-عندما أكون سعيداً أجد السعادة في وجوه المحيطين بي	4.88	%0.98
21-في أوقاتي العصيبة أجد من يهتم بي	3.29	%0,66
22-أحظى بقدر كافي من حب أصدقائي	4.79	%0.96
23-أعتبر نفسي محبوباً من والدي	4	%0.80
24-مازلت أحظى بحب ورعاية والدي	3.32	%0.66
25-هناك من يحفظ أسراري	3.71	%0.74
26-أحظى بصدقاتي مع أبنائي	3.29	%0,66
27-أحظى بحب زملائي في العمل	4.71	%0.94
28-عندما أقوم بسلوك خاطئ أجد من يقومني	3.29	%0,66
29-لا أشعر بالغربة وسط أقاربي	4.43	%0.89

30–ألقى العون من أسرة زوجي	3.57	%0,71
31–أتلقى الجوائز التقديرية على الأعمال التي أقوم بها	3.46	%0.69
32–أجد من يساندني من إخوتي عندما أواجه مشكلة مع أحد أبنائي	3.57	%0,71
33–يساعدني أفراد أسرتي في تربية الأبناء	4.46	%0.89
34–لا يترك لي أفراد أسرتي الفرصة لكي أجلس وحيداً	3.71	% 0.74
35–يشجعني أبنائي على تحمل أعباء الحياة	4.71	%094
36–أحظى بعدد من الأصدقاء المخلصين	4.44	% 0.88
37–أشعر بأن أبنائي يقدمون لي النصح دون أن اطلب منهم ذلك	3.07	%0.61
38_ ألقى التشجيع من أبنائي عند القيام بشيء ما	4	%0.80
39–يقدم لي أبنائي الهدايا في المناسبات	3.57	%0,71
40–زملائي في العمل يقفون بجواري عند الحاجة	4,50	% 0.90
41–أشقائي ووالدي يقدمون الهدايا لأبنائي دون انتظار للمناسبات	4	%0.80
42–أتلقى اتصالاً من أحد أفراد أسرتي للاطمئنان على صحتي	3.46	%0.69

جدول (8) يبين المتوسط والأهمية النسبية لمقياس المساندة الاجتماعية

العاملون في دار المسنين		
المتوسط الإجمالي	الأهمية النسبية	الانتشار
3.72	74.4	مرتفع

يتبين من الجدول السابق أن مستوى المساندة الاجتماعية لدى أفراد العينة مرتفعاً، إذ حصلت البنود مثل: (أحظى بقدر كافي من حب أصدقائي، وأحظى بحب زملائي وأحظى بالتشجيع الدائم) على أعلى الدرجات في حين حصلت البنود مثل: (أتلقى مساعدة أشقائي، أتلقى العون من شقيقاتي في اختيار ملابسي) على أقل الدرجات. ويفسر ذلك عندما تتيح للعامل من إقامة علاقات اجتماعية (لاسيما خارج الأسرة) تتسم بالحميمية والدفء والثقة تعمل كحواجز أو مصدات ضد التأثيرات السلبية لضغوط الحياة فيتعمق تقديره لذاته واحترامه لها وتشجعه على مقاومة الأحداث الضاغطة التي يواجها في حياته اليومية. عندئذٍ سوف يدرك عمق علاقاته مع الآخرين وكفاية ما يقدمونه له من دعم ومساندة سواء بوجود عدد معين من الأشخاص الذي يمكن أن يرجع إليهم عند الحاجة أو مدى الرضا الذي يشعر به عن هذه المساندة المتاحة والاعتقاد بكفاية الدعم والمساندة المقدمة له والتي تنعكس ايجابياً على شعوره بالرضا عموماً.

نتيجة السؤال الثاني: ما مستوى التعاطف لدى العاملين في دور رعاية المسنين؟

جدول (9) يبين المتوسط والأهمية النسبية لكل بند من بنود مقياس التعاطف

البند	المتوسط	الأهمية
1-أصغي إلى شعوري حول المواقف التي تواجهني	3.54	%0.71
2-عندما أحاول أن أفهم شخص ما فأنا أخمن ما يشعر به ثم أتحقق	3.32	%0.66
3-أفضل أن أشجع نفسي لكي أبتهج بدلاً من أن أعترف بحزني بسبب	3.68	%0.74
4-عندما أصغي إلى شخص ما بعناية فإني أحب تحليل مشكلاتهم أو	3.14	%0.63
5-عندما أتضايق من الكيفية التي سار بها حدث ما فإنه من المفيد أن	3.07	%0.61
6-أحب أن أقدم النصيحة عندما أصغي إلى مخاوف شخص ما قبل	3.64	%0.73
7-إذا شعرت بالقلق حول أمر ما فإنه من المفيد صرف انتباهي	3.32	%0.66
8-عندما أصغي إلى مشاعر الآخرين من المفيد أيضاً الاصغاء	3.57	%0.71
9-أفضل التصرف في موقف ما بدلاً من إضاعة الوقت بالتفكير في	3.29	%0.66
10-من المفيد مساعدة الشخص المحبط في التركيز على الجانب	3.93	%0.79
11-عندما أشعر بالضيق أذكر نفسي أن الأمور يمكن أم تكون قد	3.43	%0.69
12-للتأكد من فهمي لمشاعر الآخر وحاجاته أعيد صياغة ما سمعته	3.75	%0.75
13-من المهم أن أمنح نفسي الوقت للشعور بالسعادة والفخر عندما	4	%0.80
14-عندما أجد شخصاً مقرباُ مني قلقاً من أمر ما فإنني أساعده في	3.56	%0.71
15-عندما لا أكون متأكداً من موقف ما فإنه من المفيد أن أفكر في	3.32	%0.66
16-عندما يقلق شخص مقرب مني أقوم بطمأنته بأن الأمور سوف	3.79	%0.76
17-لدي إدراك واضح للاختلاف بين مشاعري وبين أفكاري وقرارتي	3.14	%0.63
18-أقدم اعتذاري فوراً للشخص الذي ينزعج مني أو ينتقد سلوكي	3.46	%0.69
19-ألوم نفسي عندما أعتقد أني اتخذت قراراً خاطئاً	3.67	%0.73
20-عندما ينتقدني شخص ما فأنا اهتم بالاستماع لما يشعر به	3.89	%0.78
21-احترم مبادئي رغم مشاعري القوية حيال أمر ما (موضوع ما)	3.61	%0.72
22-عندما يحزن شخص بسبب موضوع ما أحاول جعله ينظر بطريقة	3.21	%0.64
23-عندما أحس بالتعب ، من الهام بالنسبة لي أن أخصص وقت	3.07	%0.61
24-عندما لا أفهم ردة فعل شخص ما فإنه من المناسب تخمين ما قد	3.11	%0.62

جدول (10) يبين المتوسط والأهمية النسبية لمقياس التعاطف

العاملون في دار المسنين		
المتوسط الإجمالي	الأهمية النسبية	الانتشار
3.44	**68.8**	**مرتفع**

يتبين من الجدول السابق أنّ مستوى التعاطف لدى أفراد العينة مرتفعاً إذ حصلت البنود مثل: (من المفيد مساعدة الشخص المحبط في التركيز على الجانب الإيجابي من الموقف الذي يحبطه، من المهم أن أمنح نفسي الوقت للشعور بالسعادة والفخر عندما أتذكر أني قد قمت بأمر أظن أنه جيد) على أعلى الدرجات في حين حصلت البنود مثل: (عندما أتضايق من الكيفية التي سار بها حدث ما فإنه من المفيد أن أفكر فيما كنت أود أن يحدث، عندما أحس بالتعب ، من الهام بالنسبة لي أن أخصص وقت للراحة). ويفسر ذلك أنّ عندما يتلقى العامل الدعم والمساندة الاجتماعية الكافيين من قبل الآخرين يدفعه إلى أن يكون لديه القدرة على الاحساس بمشاعر الآخرين (فرح، حزن، غضب..الخ) وإدراك الأسباب الحقيقية خلف هذه المشاعر دون فقد لمشاعره وأحاسيسه الشخصية ويتعاطف معهم وكأنه هو الذي تعرض للحدث مما يسهم في تقديم العون اللازم لهم. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة شحادة (2016) التي توصلت أيضاً الى أن مستوى التعاطف لدى العاملين في الدعم النفسي كان مرتفعاً.

نتيجة الفرضية الأولى وتفسيرها:

لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين مجموع درجاتهم عل مقياس المساندة الاجتماعية ومجموع درجاتهم على مقياس التعاطف لدى العاملين في دور رعاية المسنين في مدينة اللاذقية، ولاختبار هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون.

جدول (11) يبين العلاقة بين المساندة الاجتماعية والتعاطف

المتغير	التعاطف		
	درجة الارتباط	احتمال الدلالة	القرار
المساندة	0.70	0.000	دال

يتبين من الجدول السابق أن قيمة الارتباط لاختبار بيرسون قد بلغت (0.70)، وهذا يعني أن هناك علاقة طردية بين التعاطف والمساندة الاجتماعية لدى العاملين في دار رعاية المسنين؛ أي كلما زادت المساندة الاجتماعية زاد التعاطف، ويمكن تفسير ذلك أنّ

رغبة الفرد في تقديم يد المساعدة والعون للآخرين، عائد للبيئة التي تحدث فيها التفاعلات بينه وبين الآخرين التي تسهم في تكيفيه وتوافقه مع نفسه ومع الآخر، مما يجعل الفرد قادراً على التعاطف والاحساس بمشاعر الآخرين ووضع النفس مكان الشخص الآخر. وهذا ما يتفق فيه البحث الحالي جزئياً مع دراسة أحمد (2004) وشحادة (2016).

ولحساب الفروق في المساندة الاجتماعية والتعاطف لدى العاملين في رعاية دور المسنين وفق المتغيرات التصنيفية (الجنس والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة) فقد أخضعت القيم لاختبار كولمجروف–سميرنوف لمعرفة مدى تجانس خصائص أفراد العينة وتمتعها بتوزيع طبيعي بسبب التفاوت الكبير في عدد أفراد عينة البحث تبعاً لتلك المتغيرات التصنيفية كما ورد في الجداول السابقة (1,2,3).

جدول (12) اختبار التوزيع الطبيعي لكولمجروف سميرنوف لأفراد العينة

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الجنس	0.513	**28**	0.000	0.419	28	0.000
المستوى	0.432	**28**	0.000	0.615	28	0.000
سنوات الخبرة	0.482	**28**	0.000	0.508	**28**	0.000

يتبين من الجدول السابق أن قيمة مستوى الدلالة للمتغيرات التصنيفية (الجنس وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي) أصغر من0.05 وبالتالي فإن خصائص أفراد العينة لا تخضع للتوزيع الطبيعي، الأمر الذي ينفي إمكانية اختبار فرضيات الفروق تبعاً لتلك المتغيرات على مقاييس البحث. وتعتبر فرضيات الفروق هنا غير قابلة للتحليل الإحصائي.

الاستنتاجات:

إن النتائج التي تم التوصل إليها في هذا البحث تعتبر محدودة وتقتصر على العينة نفسها ولا يمكن تعميمها وذلك بسبب طبيعة ومحدودية عينة البحث. ويمكن أن نلخص أهم النتائج كالآتي :

1- إن مستوى المساندة والتعاطف لدى أفراد عينة البحث وهم العاملون في دور رعاية المسنين كان ضمن المستوى المرتفع.

2- وجود علاقة إيجابية بين المساندة الاجتماعية والتعاطف لدى العاملين في مجال رعاية المسنين، فارتفاع أحدهما يؤدي إلى ارتفاع الآخر فالمساندة الاجتماعية لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية تسهم في امتلاكهم لمهارة التعاطف سواء التعاطف مع الذات أو مع الآخرين مثل: التشجيع، الحب، الرعاية، النصح والإرشاد، والإحساس بالراحة والانتماء للآخرين، وهذا الذي بدوره يزيد الثقة بالنفس والحب للذات والوعي بها، وزيادة الارتباط بالآخرين والتعاطف معهم وتحقيق النجاح في العمل.

3- رغم التضارب بين نتائج الدراسات السابقة التي بحثت أثر الجنس والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة على كلٍ من المساندة الاجتماعية والتعاطف، إلا أنه لم يتم اختبار هذا الفرق بسبب صغر عينة البحث الحالي وعدم التجانس بين أفرادها.

4- كان من المتوقع أن يتأثر التعاطف بمتغير الجنس لصالح الإناث بحكم طبيعتهم البيولوجية.

5- كان من المتوقع أن يكون للمستوى التعليمي أثر على التعاطف، فكلما ارتفع المستوى التعليمي للشخص ارتفعت قدرته على التعاطف مع الآخرين.

6- كما افترض وجود أثر لمتغير سنوات الخبرة على التعاطف على اعتبار أن التعاطف هو مهارة تستلزم من الفرد لامتلاكها التدرب عليها واتقانها لنجاح عملية الدعم النفسي، إذ تزداد مع سنوات الخبرة والتدريب مما يجعله أكثر واعياً

بدوره ومهامه، وبمدى قدرته على التعامل مع الآخرين والاحساس بمشاعرهم ودعمهم وتفهمهم لآمالهم وآلامهم.

7- أما فيما يتعلق بأثر المتغيرات التصنيفية على المساندة الاجتماعية، فكان من المتوقع أن تلعب سنوات الخبرة لدى العامل في مجال رعاية المسنين دوراً مهماً في ذلك، إذ تسهم المساعدة الاجتماعية المقدَّمة من قبل الشبكة الاجتماعية المختلفة بتوفير المناخ الإيجابي الداعم والمتمثل في الشعور بالانتماء والقبول من طرف الآخرين رغم كل الضغوطات والصعوبات التي تواجه الفرد العامل في عمله الإنساني، مما يعزز لديه الثقة بالنفس واحترام الذات وتقديرها. ووفقاً للأدبيات النظرية إن نوعية وكيفية المساعدة المعطاة للعامل تلعب دوراً وقائياً في مواجهة الضغوط المهنية والنفسية في ميدان العمل.

8- كان من المتوقع عند دراسة هذه العينة التي قلت أو ندرة الدراسات التي اهتمت بالبحث والتقصي عنها أن توضح الفروق ماهي احتياجات العينة حتى يتم إشباع حاجات أفرادها، لكن صغر مجتمع البحث وعينته بالنسبة لمحافظة اللاذقية أعاق التعرف على هذه الفروق.

المقترحات: من خلال النتائج التي توصل إليها البحث الحالي نقترح:

1- ضرورة الاهتمام بموضوع المساندة الاجتماعية وعلاقتها بمتغيرات أخرى غير التعاطف مثل: فاعلية الذات أو الرضا عن الذات.

2- تقديم المساندة الاجتماعية لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية لزيادة التوجهات الإيجابية لديهم في حياتهم المهنية والشخصية.

3- إجراء مزيد من الدراسات حول التعاطف لدى العاملين في الخدمة الاجتماعية وعلاقته بمتغيرات متنوعة مثل: (الاتزان الانفعالي، المرونة النفسية، التحكم الذاتي...)

4- إجراء نفس الدراسة على عينات مشابهة كالعاملين في مجال الصليب الأحمر والدفاع المدني وغيره.

5- وضع برامج تدريبية وإرشادية تركز على تقنية جماعات العمل لتحقيق التفاعل الاجتماعي الإيجابي لدى العاملين في مجال الرعاية.

6- إجراء دراسة مسحية لتقييم وتقويم واقع دور الرعاية الاجتماعية والعاملين فيها في محافظة اللاذقية من أجل متابعة احتياجاتهم (المادية والبشرية والنفسية) لقلة الدراسات في هذا المجال.

المراجع باللغة العربية:

- آرجايل، مايكل (1993) . **سيكولوجية السعادة.** ترجمة: (فيصل عبدالقادر يونس)، الكويت:عالم المعرفة.
- أحمد: أميرة (2004). العلاقة بين التعاطف والرضا لدى الأخصائي النفسي المدرسي. رسالة ماجستير، جامعة عين شمس: مصر
- اسماعيل، ربا (2018). *المساندة الاجتماعية لدى طلبة كلية الإعلام في جامعة بغداد وفقاً بعض المتغيرات*. **9**، 129-142.
- خطاب، عامر (2010). **أنماط المساندة الاجتماعية والنوع كمنبئات جودة الحياة المرتبطة بالصحة لدى المسنين.** رسالة ماجستير منشورة، مصر: جامعة المنصورة.
- الزعبي، أحمد محمد (2003). **التوجيه والإرشاد النفسي /أسسه، نظرياته، طرائقه، مجالاته/**. دمشق: دار الفكر.
- الشناوي، محمد؛ عبد الرحمن، السيد (1994). **المساندة الاجتماعية والصحة النفسية- مراجعة نظرية ودراسات تطبيقية**". الطبعة الأولى، القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.
- العاسمي، رياض (2015). **علم النفس الإيجابي الإكلينيكي**. الجزء الثاني، عمان: دار لإعصار.
- عبيدات، عبد الرحمن (2004). **مناهج البحث في العلوم الانسانية**. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.
- العبيدي، عفراء إبراهيم خليل (2001). **طبيعة العلاقة بين التعاطف والسلوك العدواني، مجلة جامعة دمشق للبحوث التربوية والنفسية**. مجلد(**3**).
- غانم، محمد حسن (2002). **المساندة الاجتماعية المدركة وعلاقتها بالشعور بالوحدة النفسية والاكتئاب لدى المسنين والمسنات المقيمين في مؤسسات إيواء وأسر طبيعية**، مجلة دراسات عربية في علم النفس، المجلد الأول. العدد الثالث.

- الفريحات،عمار (2017). *مستوى ضغط العمل والمساندة الاجتماعية لدى معلمي المرحلة الثانوية في محافظة عجلون من وجهة نظرهم* ، مجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية،12(**2**).
- مرسي، كمال (2000). **السعادة وتنمية الصحة النفسية– مسؤولية الفرد في الإسلام وعلم النفس**. الجزء الأول، القاهرة: دار النشر للجامعات.

المراجع باللغة الأجنبية: References

- Aderman, D. (1992): *The socialization of altruistic and empathy behavior (doctoral dissertation*), Michigan state University dissertation.
- Backstrom, L., Sun, E. and Marlow, C. (2010) *Find Me If You Can: Improving Geographical Prediction with Social and Spatial Proximity*, 61-70.
- Leonardo,F.Fontenelle and Jorge Moll.(2009). *Empathy and symptoms dimesione of patient s with abdssessive- compulsive disorders*. Journal of Psychiatric Research. 43.(**4**).455-463.
- Rogers, C. R. (1957). *The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change*. Journal of Consultative Psychology. **21**. p95-103.
- Roy,B.E .(1980). *Personality and attitude characteristics effects counselor*, dissertation abstracts international. 14(5).
- Spillman, J. (2007). *Gender role conflict and empathy with male counselors in tanning*. **Doctor of Philosophy.** Idaho State University